

Améliorer la navigation dans les services jeunesse

UN GUIDE POUR
LES ORGANISMES
COMMUNAUTAIRES



TABLE DES MATIÈRES

Reconnaisances	3
À propos de ce guide	5
Qu'est-ce que la navigation de service ?	6
Barrières à la navigation des services	6
Stratégies de navigation des services jeunesse	10
Objectif : faire connaître les services jeunesse	11
Établir une liste de services	11
Création d'un répertoire interactif des services	12
Mener une campagne de sensibilisation	15
Objectif : fournir un soutien aux jeunes qui cherchent à accéder aux services	16
Navigateur.trice.s de services	16
La facilitation par les pairs	18
Réduire la stigmatisation	20
Objectif : améliorer la disponibilité et l'hébergement des services jeunesse	21
Le regroupement des services	21
Les plateformes en ligne	22
Réduire les listes d'attente et simplifier les processus d'aiguillage	25
Objectif : intégrer les services jeunesse	27
L'harmonisation du processus de prise en charge des prestataires de services	27
Plateformes intégrées de mieux-être jeunesse	28
Conseils de la part de communautés qui ont mis sur pied des plateformes de mieux-être jeunesse	30



RECONNAISSANCES

Nous reconnaissons les contributions à ce guide qui proviennent de personnes situées dans diverses parties de l'Île de la tortue. Le bureau central de l'Institut Tamarack est situé sur le territoire traditionnel des peuples Attawandaron (Neutre), Anishinabek et Haudenosaunee. Nous remercions les Aînés et les peuples autochtones pour les soins dont ils ont fait preuve concernant ces territoires.

Nous souhaitons exprimer notre reconnaissance et notre gratitude aux nombreux partenaires qui ont contribué à la conception de ce guide, notamment les membres du comité consultatif, les personnes qui ont témoigné de leur expérience, ainsi que les membres et apprenant.e.s de l'Institut Tamarack. L'Institut bénéficie des connaissances, de la sagesse, du leadership et de l'engagement de chacun.e pour faire progresser le développement des communautés et contribuer à générer un impact positif à travers le Canada. Les récits communautaires établissent un contexte et nous permettent de tirer des enseignements des réussites et des échecs qu'ils illustrent. Ce guide a été élaboré grâce aux contributions de nombreuses personnes qui font progresser les efforts de changement communautaire dans leurs organisations et communautés au quotidien. Votre travail est une source d'inspiration.

Ce guide a été élaboré par Lisa Attygalle, directrice-conseil, Engagement communautaire (Institut Tamarack) et Kerry Yang, chercheuse jeunesse.

Mike Des Jardins a fourni un soutien en gestion de projet, Jessica Gilligan a fourni des services de révision et Mairead Stewart a appuyé la conception graphique.

Merci au conseil d'administration et au personnel de l'Institut Tamarack, aux contributeur.trice.s de récits communautaires, aux rédacteur.trice.s de récits communautaires et à tous les autres évaluateur.trice.s et contributeur.trice.s d'avoir partagé leurs idées pour l'élaboration de ce guide.

Les entrevues de récits communautaires ont été réalisées avec

Dre Joanna Henderson, du Youth Wellness Hubs Ontario, avec l'appui de Stephanie La Brie.

Nicole Minialoff, Future North, Sudbury, Ontario

Alina Turner, HelpSeeker

Sierra Turner, Paige Louheed, Keltie, Foundry Virtual BC

Emily Tremblay, Mario Capelli, Ali Juma,
Northern Outlet

Michelle Rocheleau, Youth Wellness Hub
Windsor-Essex

Anne Vincent, Youth Wellness Hub
Timmins

Les évaluateur.trice.s et collaborateur.
trice.s de l'équipe de l'Institut : Nathalie
Blanchet et Mike Des Jardins

L'image sur la couverture est "Community
Teamwork" par Ken Hagen.

La production et l'impression de ce guide
ont été appuyées par :



Communautés bâtissant l'avenir des jeunes

Les Communautés bâtissant l'avenir des jeunes (CBAJ) sont un projet pancanadien sur cinq ans visant à développer une approche d'impact collectif et à apporter des solutions systémiques pour les jeunes, alors qu'ils élaborent et mettent en œuvre des plans pour leur avenir. Les CBAJ sont financés par l'entremise du Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants du Gouvernement du Canada.

Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles de l'auteur et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

À PROPOS DE CE GUIDE

Dans les communautés partout au Canada, la navigation des services ou la navigation des systèmes a été identifiée comme un obstacle à la réussite des jeunes. L'amélioration de la navigation dans le système a le potentiel de combler de multiples lacunes interreliées dans les systèmes de services sociaux et d'accroître le bien-être des jeunes, leur engagement civique et la réussite scolaire et professionnelle.

Ce projet est né de la reconnaissance que tous les outils de navigation de service ne peuvent pas être efficaces ou adaptés à toutes les communautés ou à tous les problèmes encourus. Chaque communauté est unique, ce qui signifie que des stratégies différentes sont nécessaires dans des contextes variés. Par exemple,

Le but de ce guide est d'améliorer la compréhension de la navigation des services en examinant les obstacles précis qui existent et en les reliant aux stratégies que les communautés peuvent utiliser pour surmonter avec succès ces obstacles.

une communauté pourrait bénéficier d'une stratégie de navigation de services qui pourrait ne pas aider les jeunes d'une autre communauté.



Les stratégies incluses dans ce guide ont été identifiées à partir d'une combinaison de recherches documentaires et d'entrevues avec les communautés.

Ce guide encourage l'apprentissage intercommunautaire en partageant les connaissances et les leçons apprises grâce à l'expérience vécue. Ce guide peut servir d'outil aux organismes jeunesse, aux municipalités, aux gouvernements et aux communautés qui cherchent à soutenir les jeunes en améliorant la navigation des services.

QU'EST-CE QUE LA NAVIGATION DE SERVICE ?

La navigation de services est le processus requis pour trouver et accéder à un ou des services. Cela pourrait signifier qu'un.e jeune cherche à obtenir des services de santé mentale abordables ou à participer à des activités récréatives précises, et bien plus encore. Pour les jeunes qui cherchent un soutien pour leur santé, leur éducation, leur emploi ou leurs loisirs, la capacité d'accéder à ces services peut faire la différence entre assurer leur réussite ou leur échec.

Imaginez-vous tentant d'atteindre une destination sur une route sinueuse ou très longue. Il peut y avoir plusieurs fourches et plusieurs impasses sur cette route. Elle peut être obstruée et il se peut que

parfois, il soit difficile de savoir si vous êtes toujours sur la bonne voie ou non. Vous pourriez être en train de tenter de marcher sur cette route la nuit ou pendant une tempête, et l'expérience peut s'avérer effrayante.

La navigation des services doit assurer un chemin vers les services exempt d'obstacles.

Barrières à la navigation des services

Il y a obstacle à la navigation des services lorsque la voie d'accès aux services n'est pas claire et facile à emprunter. La première étape pour une communauté qui souhaite améliorer la navigation des services est de vérifier auprès des jeunes quels sont d'après eux, les obstacles à un accès réussi.

Les obstacles auxquels font face les jeunes varient d'une communauté à l'autre. La quantité de services disponibles, le type de soutien existant, la culture et l'accessibilité de ceux-ci, ainsi que la commodité ou la centralisation de leur emplacement sont toutes des éléments qui peuvent différer selon l'endroit où vous vivez.



En apprendre davantage sur les obstacles dans votre propre communauté

Faites des recherches avec les jeunes pour identifier quels sont les obstacles les plus pressants dans votre communauté. Voici quelques idées pour mobiliser les jeunes :

- Organiser un groupe de discussion pour inviter les jeunes à partager leurs expériences
- Compléter une feuille de route des parcours avec les jeunes pour en apprendre davantage sur le processus de recherche de soutien
- Créer un sondage pour poser des questions sur les perceptions et les expériences de la recherche de services
- Recueillir de l'information relative aux formulaires d'admission concernant ce qui a permis aux jeunes d'accéder ou non aux services
- Utiliser la grille d'accessibilité à la page suivante afin que les jeunes puissent encercler les expériences qu'ils ont vécues (rangée du milieu) en cherchant du soutien.

Exemples de questions :

- Si vous vouliez ____ soutien, où iriez-vous ?
- Si vous vous sentiez coincé, à qui vous adresseriez-vous ?
- Quelles sont vos perceptions de [organisation particulière] ?
- Qu'est-ce qui vous a permis d'obtenir plus facilement le soutien dont vous avez besoin ? P. ex., une personne, un site Web, etc.)
- Qu'est-ce qui a failli faire échouer vos efforts ? Qu'est-ce qui vous a fait tenir bon ?

Assurez-vous de communiquer de façon significative avec les jeunes et de leur communiquer la valeur de leur temps (p. ex., en les rémunérant). Consulter le [Guide : mobiliser les jeunes de façon significative](#). Une fois que vous avez répertorié les expériences vécues par les jeunes, utilisez les facteurs d'accessibilité pour mieux positionner l'information dans la planification stratégique.

Grille d'accessibilité

Voici les obstacles courants auxquels les jeunes sont confrontés dans la navigation de services en fonction des facteurs d'accessibilité¹. Cette grille vous permet de déterminer les obstacles précis qui empêchent une navigation efficace des services (rangée du haut) par le

témoignage des jeunes, les connaissances organisationnelles et l'expérience vécue (rangée du milieu). Utilisez les questions stratégiques (rangée du bas) pour cibler vos améliorations de la navigation de services.

Facteurs d'accessibilité	Facilité d'approche	Acceptabilité	Disponibilité et accommodement	Prix abordable	Pertinence
	Il existe des services que les gens connaissent et auxquels ils/elles peuvent avoir accès	Les services sont accessibles socialement et culturellement aux personnes qui en ont besoin	Les services sont offerts à un moment et à un endroit qui seront bénéfiques pour chacun.	Les coûts directs et indirects liés à l'accès aux services sont raisonnables.	L'expérience vécue des services offerts répond aux besoins des personnes
Expérience vécue	<p>« Je ne sais pas où je peux obtenir de l'aide. »</p> <p>« J'ai besoin d'une recommandation pour avoir accès au soutien, mais je ne veux pas faire ces appels. »</p> <p>« Je ne sais pas quelles mesures je dois prendre pour avoir accès au soutien. »</p> <p>« Chaque ressource est organisée différemment, il est donc difficile de trouver la bonne information. »</p>	<p>« J'ai peur que ma famille n'approuve pas »</p> <p>« Je ne veux pas qu'on me voie accéder au service. »</p> <p>« Je crois que ces mesures de soutien sont destinées aux jeunes qui en ont davantage besoin. »</p> <p>« Ce n'est pas dans ma langue »</p>	<p>« Je veux obtenir de l'aide, mais je ne peux pas me rendre à l'emplacement facilement. »</p> <p>« Je veux obtenir de l'aide, mais je ne peux pas me rendre à l'emplacement facilement. »</p> <p>« Il y a une liste d'attente de deux ans. »</p> <p>« Il n'est accessible que de 9 h à 17 h. »</p> <p>« J'aimerais obtenir du soutien de façon proactive, mais il semble que je ne puisse y entrer que si je suis en crise. »</p> <p>« Le système de réservation me donne des erreurs. »</p>	<p>« Est-ce que cela coûte de l'argent ? »</p> <p>« Je devrais payer le transport pour m'y rendre. »</p>	<p>« Je n'aime pas avoir à raconter mon histoire encore et encore. »</p> <p>« Des rendez-vous individuels sont offerts, mais je serais plus à l'aise avec un groupe. »</p>

Facteurs d'accessibilité	Facilité d'approche	Acceptabilité	Disponibilité et accommodement	Prix abordable	Pertinence
Questions stratégiques	<p>Comment pourrions-nous accroître la sensibilisation aux services ?</p> <p>Comment pourrions-nous accroître la connaissance des services de santé ?</p> <p>Comment instaurer la confiance entre les prestataires de services et les jeunes ?</p>	<p>Comment pourrions-nous réduire la stigmatisation ?</p> <p>Comment pourrions-nous offrir des services dans plus de langues ?</p>	<p>Comment pourrions-nous aider les gens à trouver et à utiliser les services en personne ?</p> <p>Comment pourrions-nous centraliser le soutien aux jeunes ?</p>	<p>Comment pouvons-nous nous assurer que les coûts ne constituent pas un obstacle ?</p>	<p>Comment nos services peuvent-ils mieux répondre aux préférences des jeunes ?</p>



¹ Les facteurs d'accessibilité sont adaptés du cadre conceptuel de Levesque et coll. pour l'accès aux soins de santé

Stratégies de navigation des services jeunesse

Après avoir acquis une compréhension des principaux obstacles grâce à la participation des jeunes, les communautés sauront de façon claire où elles devraient concentrer leurs efforts. Par exemple, si les services sont offerts, mais qu'il y a un problème d'accessibilité, l'objectif pourrait être de mieux faire connaître les services offerts.

Vous trouverez ci-dessous des objectifs communs que les communautés ont définis en fonction des obstacles auxquels les jeunes étaient confrontés, ainsi que des stratégies potentielles qui peuvent être utilisées pour répondre aux besoins.

Objectif	Faire connaître les services	Offrir du soutien aux jeunes qui ont besoin d'aide	Améliorer l'accessibilité et les mesures d'accommodement	Intégrer les services jeunesse
Stratégies potentielles	Liste des services Répertoire de services Campagne de sensibilisation	Navigateur.trice.s de service Facilitation par les pairs (page #) Réduction de la stigmatisation	Regroupement de services Plateformes en ligne Réduire les listes d'attente et simplifier les processus d'aiguillage	Harmonisation du processus de prise en charge des prestataires de services Carrefours jeunesse intégrés

Étant donné que les obstacles à la navigation de service sont propres à une communauté, les stratégies pour améliorer la navigation de services pour les jeunes varieront également selon les circonstances. Il n'existe pas de solution unique pour améliorer la navigation des services. Les communautés peuvent

bénéficier d'une stratégie précise, de plus d'une stratégie ou d'un mélange de plusieurs stratégies.

Le reste de ce guide présente un résumé de ces stratégies ainsi que des exemples et des conseils de communautés qui ont fait ce travail.

OBJECTIF : FAIRE CONNAÎTRE LES SERVICES JEUNESSE

Le manque de connaissance des services existants peut retarder ou empêcher les personnes de demander l'aide dont elles ont besoin en temps opportun et de manière appropriée. Cela peut entraîner des retards dans le diagnostic, des conditions non traitées et de moins bons résultats de santé.

Lorsque les jeunes ne savent pas quels services leur sont offerts, des mesures peuvent être prises pour les y sensibiliser. Le problème pourrait être que les jeunes ne savent pas qu'il existe des services ou qu'ils sont autorisés ou admissibles à y avoir accès.

Les stratégies de sensibilisation aux services jeunesse comprennent

- établir une liste de services
- créer un répertoire interactif de services
- mener une campagne de sensibilisation

Établir une liste de services

La recherche et le regroupement de toutes les ressources et services et offerts en un seul endroit peuvent améliorer la connaissance des jeunes de ce qui est offert lorsqu'ils/elles en ont besoin.

Quand utiliser cette stratégie

Les services existent au sein d'une communauté, mais ils sont dispersés parmi de nombreux prestataires et il y a un manque de connaissance de ces services et de la façon d'y accéder.

Si une communauté se concentre sur un domaine d'intérêt spécifique (par exemple la santé mentale), une liste peut être une option plus efficace qu'un répertoire.

A compilation d'une liste est souvent une première étape nécessaire avant de fournir des stratégies de navigation de services plus complets comme les annuaires, les navigateurs ou même les services d'intégration.

La documentation des services est un élément important pour l'analyse stratégique afin de mieux comprendre les lacunes qui pourraient exister dans l'écosystème des services (p. ex., sur le plan géographique, sectoriel, population desservie, etc.)

Conseils pour dresser une liste

Rendez-la accessible dans des endroits facilement repérables pour les jeunes.

Mises à jour fréquentes! L'information doit toujours être à jour.

Dès le départ, ayez un plan en place pour savoir comment et quand la liste sera mise à jour. Concevez une façon dont

vous pourriez automatiser le tout en utilisant l'IA ou l'intégration avec d'autres répertoires en ligne comme le 211.



Astuce

Partagez un lien vers le document en direct avec un accès en lecture seule. De cette façon, les mises à jour peuvent se faire en temps réel et vous n'avez pas besoin de vous soucier des anciennes versions de la liste utilisées. Cette stratégie est particulièrement utile lorsque les listes contiennent des informations fréquemment mises à jour comme la disponibilité actuelle, les listes d'attente ou les heures de programmation.

Création d'un répertoire interactif des services

Un répertoire interactif permet aux utilisateur.trice.s de filtrer et de naviguer pour trouver les services qu'ils/elles recherchent. Un répertoire est généralement organisé en fonction des services offerts (services de santé mentale, services d'emplois, services d'éducation, etc.), des enjeux clés ou des cas types ou de la géographie et de la tranche d'âge. La plupart des annuaires interactifs sont numériques et sont offerts via un site Web ou une application. Les interfaces courantes incluent des cartes et des outils qui offrent des fonctions de recherche et de filtrage.

Quand utiliser cette stratégie

Les services existent au sein d'une communauté, mais ils sont dispersés parmi de nombreux prestataires et il y a un manque de connaissance de ces services et de la façon d'y accéder.

Lorsqu'une offre personnalisée de services pour votre communauté ou une population particulière est nécessaire. Les catégories et les onglets peuvent varier en fonction de ce qui intéresse les jeunes (p. ex., des services de santé mentale aux entreprises appartenant à des BIPOC).

Conseils pour la création d'un répertoire interactif

Commencez par quelques catégories (p. ex., services d'emplois et ressources en santé mentale) et tirez parti de ce qui est offert dans la communauté.

L'accessibilité du format et de la langue est importante — travaillez avec les jeunes pour vous assurer que le texte est écrit d'une manière compréhensible pour les jeunes.



Par Exemple

Envisagez de remplacer l'expression « le prestataire de soins de santé primaires » par « le médecin de famille ». Travaillez avec les jeunes pour déterminer quel format d'information, d'onglets et de filtres est le plus sensé.

Il est courant que des répertoires soient mis en place puis perdent de leur pertinence. Que peut-on faire pour en assurer le succès? Soyez réaliste avec la portée et les tâches requises pour créer un répertoire. Tenez compte de l'entretien nécessaire pour que le répertoire demeure pertinent. Concevez un plan pour assurer les ressources, le personnel et l'entretien à long terme nécessaires.

Une stratégie possible pour garantir une capacité à long terme de l'offre consiste à regrouper quelques partenaires principaux contribuant de manière égale aux résultats afin qu'il y ait potentiellement plus de durabilité à mesure que les responsabilités sont réparties. Un plan de succession pour le répertoire devrait être également envisagé dès sa création.

La portée, le calendrier et les ressources nécessaires pour créer un annuaire interactif peuvent varier :

L'adoption d'une approche plus manuelle peut impliquer une durée de 3 à 12 mois et être estimé à plus de 100 000 \$ avec les coûts d'entretien en continu. Cette approche est plus relationnelle et les jeunes peuvent jouer un rôle dans la création et la mise à jour d'un annuaire. Il est important qu'un développeur de données expérimenté dirige le projet afin de réduire des erreurs coûteuses.

Les progrès numériques ont permis une plus grande efficacité grâce à l'automatisation de la collecte et de la mise à jour des données. En utilisant une plateforme comme [Navigi](#) (proposée par HelpSeeker), un annuaire interactif et convivial contenant des informations complètes sur les services et des fonctionnalités de recherche



avancées peut être développé en trois à quatre jours et coûter entre 5 \$ et 10 000 \$. Des inventaires en temps réel sont également possibles avec une portée et un budget plus important.

Concevez une stratégie qui inclut du personnel chargé de rendre l'outil convivial. Cela pourrait inclure de l'introduire aux écoles ou aux programmes pour les jeunes pour partager son fonctionnement et comment y accéder.

Utilisez l'analyse Google pour comprendre comment les jeunes utilisent l'outil et où des améliorations peuvent être apportées.

dotez-vous d'une stratégie et un processus indiquant comment et quand les informations seront mises à jour.

Un exemple concret en action : Future North

Futur du Nord est un réseau pour les jeunes basé dans le district de Sudbury et Manitoulin, en Ontario. Leur engagement est de travailler côte à côte avec les jeunes de la communauté, de comprendre leurs expériences et de travailler pour influencer le changement, afin de pouvoir améliorer les ressources disponibles et créer des circonstances opportunes dans la communauté.

Le problème : la situation rurale rend la recherche de services complexe

La géographie unique de Sudbury en tant que ville du nord de l'Ontario présente des défis pour les jeunes qui recherchent divers services dans leur région. Les processus de référence et les disparités géographiques en matière de services constituaient des obstacles majeurs au parcours d'accès à la navigation dans les services. Pour relever ces défis, Sudbury a décidé de se concentrer sur la création d'une ressource unique pour réduire les obstacles qui empêchent les jeunes de trouver et d'accéder aux outils de navigation des services.

La solution : un annuaire en ligne facile à utiliser

En réponse aux défis locaux, Future North a regroupé les services, ressources et outils locaux destinés



Image fournie par Future North

aux jeunes dans un répertoire en ligne. La carte communautaire interactive comporte 15 catégories qui peuvent être filtrées davantage par les frais, l'horaires et la/le plateforme/carrefour de service (en personne ou virtuel). La carte est facile à naviguer et conviviale, mais elle sert également à lire la cartographie thermique sur l'application de la communauté du Grand Sudbury, qui couvre une vaste région géographique. La cartographie thermique identifie les zones présentant des lacunes dans les offres de services pour mieux servir tous les jeunes de la communauté.

Divers organismes locaux ont tenté de créer un répertoire en ligne avant que Future North transforme un

guide de ressources d'une autre organisation en format tableur utilisable. Tirant des leçons des erreurs du passé, Future North a organisé des catégories de services déterminés et des options en anglais et en français pour soutenir le processus de navigation de services du point de vue des jeunes. Des étudiants en placement, de jeunes stagiaires et un groupe de jeunes expert.e.s ont participé directement à l'élaboration de l'outil, et un membre dévoué du personnel assure la mise à niveau en continu de la carte pour trier, renouveler et modifier les services offerts.

*Petryna a contribué à l'élaboration de la carte communautaire de Future North et serait disposée à travailler avec d'autres collectivités pour réaliser le même projet.



Image fournie par Future North

Mener une campagne de sensibilisation

Les campagnes de sensibilisation permettent de mieux faire connaître les services offerts et de mettre les jeunes en contact direct avec eux. Elles peuvent être réalisées en ligne (p. ex., campagne dans les médias sociaux), par le biais du marketing public (p. ex., panneaux d'affichage, affichettes) ou en personne (p. ex., foire de services, portes ouvertes, kiosques lors d'un événement).

Quand utiliser cette stratégie

Si des services sont offerts et que des listes ou des répertoires existent déjà, des campagnes de sensibilisation pourraient être nécessaires pour accroître la

visibilité et mettre les jeunes directement en contact avec les services. Cela peut prendre de nombreuses formes et l'expérimentation peut être nécessaire.

Conseils pour les campagnes de sensibilisation

Il est utile de réfléchir au concept de « messenger crédible ». Souvent, qui partage l'information est tout aussi important que ce qui est partagé. Les jeunes peuvent également être encouragés à agir comme des « messagers de confiance » pour passer le mot à d'autres jeunes.

OBJECTIF : FOURNIR UN SOUTIEN AUX JEUNES QUI CHERCHENT À ACCÉDER AUX SERVICES

Lorsque les jeunes savent qu'il existe des services et qu'ils savent comment y accéder, il peut tout de même être difficile pour eux de faire le premier pas nécessaire.

En ce cas, les stratégies pour aider les jeunes à accéder aux services comprennent

- Le soutien d'un.e navigateur.trice.s de services
- Une facilitation par les pairs
- Une réduction de la stigmatisation

Navigateur.trice.s de services

Les navigateur.trice.s offrent un soutien personnalisé aux jeunes afin de les encourager à accéder aux services. Aider les jeunes à faire le premier pas peut

améliorer leurs chances de consentir à suivre le processus d'admission ou le processus d'aiguillage. Les navigateur.trice.s de services peuvent également agir en tant que promoteur.trice.s des services pour sensibiliser à l'effet de la stigmatisation et la réduire.

Les navigateur.trice.s de service doivent être présent.e.s aux endroits sûrs et conviviaux fréquentés par les jeunes afin qu'ils/elles puissent interagir avec les jeunes et travailler en collaboration sur des options de services pertinentes. Les navigateur.trice.s de services peuvent également fonctionner en ligne, rencontrer les jeunes virtuellement ou par clavardage en direct, afin de les mettre en contact avec les services dont ils/elles ont besoin.

Conseils sur les stratégies à utiliser concernant les navigateur.trice.s de services

Les navigateur.trice.s de services peuvent également devenir une ressource partagée entre les organisations. Les avantages de cette approche comprennent une plus grande harmonisation entre les prestataires de services, une réduction du dédoublement des mesures de soutien à la navigation et une plus grande possibilité d'améliorer les processus d'accueil et d'aiguillage

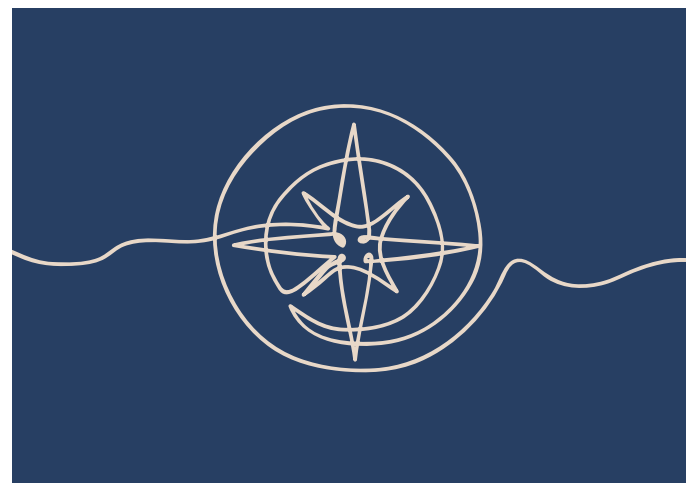
parce que les prestataires de services bénéficient d'une vue d'ensemble de la navigation à travers différents systèmes et à l'intérieur de ceux-ci.

S'il n'y a pas de financement ou s'il n'est pas possible de créer un poste de navigateur.trice de services, envisagez d'offrir une formation en navigation de services aux personnes qui entretiennent des relations avec les jeunes.

Un exemple concret en action : Chilliwack's Every Door is the Right Door Training

Every Door is the Right Door est une initiative du Chilliwack Child and Youth Committee visant à s'assurer que les enfants, les jeunes et leurs familles reçoivent le soutien dont ils ont besoin en temps opportun. Peu importe à quelle agence un.e client.e peut s'adresser, il/elle sera dirigé.e vers les services qui répondent le mieux à ses besoins. Les gens ne sont pas laissés à eux-mêmes pour naviguer dans le système, plutôt, ils/elles seront guidé.e.s vers la bonne ressource eue égard à la façon dont ils/elles ont abordés le système.

Pour ce faire, la communauté aidante doit être bien intégrée et consciente des différents services et de ce qu'ils font. La formation est offerte au moyen d'ateliers et de journées de perfectionnement professionnel.



La facilitation par les pairs

À l'instar des navigateur.trice.s de services, les pairs facilitateurs travaillent directement avec les jeunes pour les aider à accéder aux services. Les pairs-facilitateurs peuvent être considérés comme plus pertinents pour les jeunes et peuvent constituer un point d'entrée plus facile vers les services. Il s'agit souvent de personnes qui ont de l'expérience dans l'accès à des services similaires et/ou qui peuvent avoir le même âge. Les pairs facilitateurs aident à diminuer l'inconfort de se confier à un.e professionnel.le ou à un adulte pour accéder aux services.

Quand utiliser cette stratégie

Les liens entre pairs sont utiles lorsque des services existent, mais qu'il y a des obstacles à l'acceptabilité. Peut-être qu'un jeune ne connaît personne qui a vécu quelque chose de similaire. Peut-être que les jeunes ne se sentent pas à l'aise de demander de l'aide à l'adulte qu'ils/elles consultent habituellement. Ou l'accès à un soutien peut ne pas être une pratique courante dans une culture donnée.

Conseils pour favoriser des rapprochements entre pairs

La formation est importante! La formation des pairs-facilitateurs comprend souvent l'écoute active, la sensibilisation culturelle, la sécurité, le consentement et l'établissement de limites, la divulgation de soi et des stratégies de défense des droits, en plus de la formation sur la navigation des services. Proposer des jeux de rôles et des exercices pour renforcer les compétences et la confiance.

Soyez créatif avec la façon dont les pairs-facilitateurs peuvent intervenir. Certains modèles de facilitation utilisent un

système de jumelage pour aider les jeunes à répondre aux sondages d'admission et pour établir des liens avec les jeunes entre les séances afin de planifier des rendez-vous ou de vérifier leur bien-être.

D'autres modèles offrent des modalités autres pour communiquer avec les jeunes. Certaines personnes préfèrent les messageries numériques, certain.e.s préfèrent les appels par vidéo et d'autres préfèrent les communications en personne.

Il peut être difficile d'expliquer ce qu'est un pair-facilitateur. Cela peut avoir une incidence sur l'utilisation du service. Utilisez des histoires, des exemples et un langage simple pour expliquer comment cela fonctionne dans votre communauté. Par exemple, « un pair-facilitateur est comme un ami de confiance qui connaît les tenants et les aboutissants du système. »

Il est important de bien compenser les pairs-facilitateurs.



Un exemple concret en action : Foundry BC Peer Support

Foundry BC Peer Support a pour vision de transformer l'accès aux services pour les jeunes de la Colombie-Britannique. En plus des centres Foundry BC Peer Support intégrés situés dans des communautés de toute la province, Foundry offre une facilitation par les pairs à tous les jeunes de la Colombie-Britannique âgés de 12 à 24 ans.

Extrait de la page Web de Foundry BC Peer Support

« Qu'est-ce que la facilitation par les pairs ?

Il s'agit d'une entraide entre pairs. Ce soutien est fondé sur la croyance que ceux et celles qui ont connu des difficultés peuvent fournir du soutien, de l'encouragement, de l'espoir et du mentorat à d'autres personnes confrontées à des situations similaires, les encourageant à poursuivre leur guérison.

Ce qu'offre une personne qui soutient ses pairs.

Du soutien et de la compréhension sans jugement

De l'aide à naviguer dans le système de soins de santé

De l'aide à trouver des services et des ressources



Image fournie par Foundry BC

Les pairs-facilitateurs de Foundry BC Peer Support travaillent avec d'autres services pour améliorer et soutenir la prestation des soins. Chaque prestataire de services met à profit son expertise unique dans le rôle qu'il joue au sein de Foundry BC Peer Support. Pour les facilitateur.trice.s en soutien des pairs, il s'agit de la capacité à entrer en contact avec les pairs d'une manière qui réduit la dynamique de pouvoir que l'on retrouve dans de nombreux services de santé, où les prestataires de services sont considérés comme ayant toute l'autorité et l'expertise. Le pouvoir du soutien par les pairs réside dans les relations et les expériences partagées.»

Réduire la stigmatisation

Parfois, le défi d'arriver à fournir du soutien consiste à rendre les jeunes suffisamment à l'aise pour qu'ils/elles accèdent aux services, ce qui peut être fait indirectement en réduisant la stigmatisation.

La stigmatisation, c'est quand quelqu'un.e, ou la société en général, vous voit de façon négative à cause de votre état, de votre maladie ou de votre expérience. Par exemple, les médias décrivent souvent les personnes atteintes de maladie mentale comme dangereuses, violentes, faibles et imprévisibles. La stigmatisation peut être réelle ou perçue, et dans les deux cas, elle augmente le sentiment d'exclusion sociale et d'isolement, et empêche les personnes d'accéder aux services.

Les stratégies de réduction de la stigmatisation comprennent des ateliers, des campagnes de sensibilisation ou sont incluses dans d'autres outils de navigation des services (par exemple, parler à un pair des expériences partagées et de la façon dont demander de l'aide est acceptable).

Quand utiliser cette stratégie

les services existent, mais il y a des obstacles à l'acceptabilité et les services ne sont pas considérés comme socialement et culturellement accessibles aux personnes qui en ont besoin. Les taux d'acceptabilité sont souvent plus faibles en ce qui concerne la santé mentale et dans les collectivités culturellement et économiquement diversifiées.

Conseils pour essayer activement de réduire la stigmatisation

Offrir des occasions d'établir des relations (avec des prestataires de services ou des

facilitateur.trice.s) pour aider les jeunes à surmonter leur incertitude, leurs craintes et leurs expériences négatives antérieures lorsqu'ils/elles tentent d'accéder aux services.

Doter les jeunes de relations de confiance (p. ex., les membres de la famille, les ami.e.s, les enseignant.e.s, les entraîneur.euse.s) de scénarios, d'outils et de la confiance en soi nécessaire pour être en mesure de cerner les préoccupations potentielles et d'aider les jeunes à demander du soutien.

Inviter les gens à partager leurs expériences les uns avec les autres sur leurs accès au soutien. Les jeunes peuvent se sentir moins seuls et avoir un sentiment d'espoir lorsqu'ils entendent parler d'autres personnes qui ont vécu et surmonté des choses semblables. Ces histoires sont plus efficaces lorsqu'elles proviennent directement de la personne ayant une expérience vécue, mais il peut être nécessaire de les anonymiser pour des raisons de confidentialité ou de sécurité.

Offrir des séances portes ouvertes ou des séquences en coulisse pour montrer aux jeunes à quoi ressemble un service ou un soutien et quel serait le processus pour s'en prémunir.



OBJECTIF : AMÉLIORER LA DISPONIBILITÉ ET L'HÉBERGEMENT DES SERVICES JEUNESSE

Lorsque les gens ont du mal à accéder et à utiliser physiquement les services aux moments et aux endroits où ils sont offerts, des améliorations peuvent être apportées pour bonifier l'offre des services.

Les stratégies visant à améliorer la disponibilité et l'hébergement des services pour les jeunes comprennent

- Un regroupement des services
- Une ou des plateformes en ligne
- La réduction des listes d'attentes
- Une simplification du processus d'aiguillage et/ou d'admission.

Le regroupement des services

La co-implantation signifie que plusieurs services (gérés par différentes organisations) sont offerts dans un seul emplacement physique. Par exemple, des services de santé pourraient être offerts dans une école ou des services de soutien au logement dans un centre d'accueil. La cohabitation est plus efficace lorsqu'elle est axée sur l'expérience des jeunes, et met en place les mesures de soutien que les jeunes recherchent à un endroit qui leur convient.



Quand utiliser cette stratégie

Lorsque le transport est un obstacle principal à l'accessibilité physique, un regroupement permet à plusieurs services d'être à un seul endroit, ce qui réduit les besoins de déplacement.

Lorsque les besoins des jeunes en matière de services sont suffisamment élevés pour que les services de soutien centralisés soient envisageables en un seul endroit.

Conseils pour le regroupement de services

Inclure des informations clés sur chaque organisation sur la porte ou dans un endroit évident. Incluez des détails comme les services offerts, qui peut y accéder et comment y accéder.



Points à surveiller :

Un regroupement de services n'élimine pas nécessairement les obstacles liés aux processus d'admissions multiples et à l'expérience relatée des jeunes qui doivent raconter leur histoire encore et encore. Les processus difficiles à naviguer peuvent devenir encore plus difficiles à soutenir pour les jeunes, lorsqu'ils/elles identifient une porte d'entrée, mais qu'elle demeure toutefois inaccessible. Dans ces cas, envisagez d'intégrer une orientation simplifiée de l'admission, ou l'aide des facilitateur.trice.s.

de clavardage, ainsi qu'à des services directs au moyen de rendez-vous virtuels, de cliniques ou de programmes. Les carrefours en ligne sont souvent animés par des travailleur.euse.s de soutien aux jeunes formé.e.s, des navigateur.trice.s de services ou des pairs qui répondent aux questions des jeunes.

Une plateforme en ligne est souvent créée pour élargir les options de service afin que le modèle de prestation de services « adapté » soit disponible pour chaque jeune et selon ses préférences. Certains jeunes peuvent être plus à l'aise de discuter par message instantané que de parler au téléphone ou d'être en personne, tandis que d'autres peuvent préférer le face-à-face ou les communications en groupe.



Les plateformes en ligne

Une plateforme en ligne offre un espace virtuel pour les jeunes à la recherche d'information ou de soutien. Celles-ci peuvent être simples ou plus complexes. Un simple espace virtuel peut inclure des listes de services ou des répertoires, un calendrier de programmation et une bibliothèque de ressources. Un carrefour en ligne plus complet pourrait également inclure l'accès à des facilitateur.trice.s et à des facilitations par des pairs, à des services de messagerie instantanée et

Quand utiliser cette stratégie

Des défis comme l'accessibilité physique (comme le transport) et la stigmatisation peuvent être réglés par une plateforme en ligne. De nombreux jeunes sont déjà habitués et à l'aise avec les formats en ligne et peuvent se tourner vers une plateforme en ligne comme première réponse aux besoins de service.

Conseils pour les plateformes en ligne

Les plateformes en ligne sont un excellent point de départ et peuvent être un excellent moyen d'offrir un soutien préventif et proactif, mais ne peuvent pas toujours fournir un soutien direct ou de crise. Il est cependant acceptable de démarrer au moyen d'une solution qui est simple de prime abord.

L'un des défis lorsqu'on offre un soutien virtuel direct est de déterminer les heures de soutien offertes et d'offrir un soutien 24 heures sur 24.

En ce qui concerne les outils virtuels, la messagerie instantanée en ligne ou les SMS, envisagez une approche régionale en partageant les ressources dans une zone géographique plus large. Cela peut permettre une dotation adéquate et fournir des services à des régions plus rurales qui sont souvent mal desservies. Des mesures de soutien virtuelles existent déjà à l'échelle de la province en Colombie-Britannique par l'intermédiaire de [Foundry BC Peer Support](#) et de l'Alberta par l'intermédiaire de [Kickstand](#). Envisagez de les utiliser plutôt que de recréer vos propres services virtuels.

Pour la messagerie instantanée en ligne, une formation spécifique est nécessaire, car elle nécessite d'utiliser certaines méthodes pour extraire en ligne des informations que vous pourriez être en mesure de recueillir différemment en personne (comme la lecture du langage corporel d'une personne lorsque vous lui parlez).

Tenez compte de la fiabilité de la bande passante et de la connectivité nécessaires aux offres virtuelles et assurez-vous que ces offres de services sont accessibles aux jeunes sur les appareils qu'ils sont susceptibles d'utiliser.



Un exemple concret en action : Northern Outlet Online Hub

Le Northern Outlet est un espace sécuritaire, offert à la fois en personne et virtuellement aux jeunes âgés de 13 à 18 ans du district d'Algoma qui peuvent participer à des activités amusantes, vérifier ce qui se passe localement et en apprendre davantage sur les ressources offertes. Il a été lancé pendant la pandémie de COVID-19 afin d'offrir un soutien virtuel lorsque les services en personne n'étaient pas accessibles. La plateforme en ligne comprend la présence d'un.e coordonnateur.trice, d'un.e animateur.trice jeunesse ou adulte et d'un.e conseiller.ère.

Le Northern Outlet a été façonné par les jeunes et fonctionne en tant qu'initiative collaborative réunissant des prestataires de services et des groupes locaux. Les membres de l'initiative croient qu'un organisme ne devrait pas agir seul et ils/elles comptent les un.e.s sur les autres pour tisser un environnement favorable avec les jeunes.

Cette collaboration implique le leadership des jeunes en employant ceux-ci et en rémunérant les jeunes contributeur.trice.s, tout en faisant le suivi des indicateurs de performance et en priorisant les enjeux clés pour agir.



Image fournie par Northern Outlet Online Hub

Réduire les listes d'attente et simplifier les processus d'aiguillage

L'un des obstacles vécus par les jeunes est que les processus d'aiguillage ou d'admission sont lourds et comportent plusieurs étapes. Les longues listes d'attente sont un obstacle courant auquel les jeunes doivent faire face lorsqu'ils tentent d'obtenir du soutien. Certain.e.s jeunes n'ont pas de médecin de famille ou n'ont pas facilement accès à un médecin de famille pour les aiguiller. Souvent, les systèmes de triage permettent de fournir des soins aux personnes en crise ou qui ont des besoins immédiats, et les personnes qui ont des besoins non critiques font l'expérience de temps d'attente plus longs. Cela peut résulter en des soins préventifs moins accessibles.

De nombreux prestataires de services ont travaillé à améliorer les processus d'admission et à réduire les listes d'attente en apportant des changements à leurs modèles d'admission et de prestation de services. Il existe une gamme de modèles d'admission, notamment :

L'autoréférence — en personne, par téléphone, par textos ou chat, ou en ligne, afin de réserver un rendez-vous.

La recommandation par un.e professionnel.le — le/la professionnel.le communique directement avec le prestataire de services pour fixer un rendez-vous.

L'offre à la demande — les services sont offerts en personne à des endroits et à des heures fixes, dans des fenêtres contextuelles mobiles, en ligne ou par téléphone (conversation, texto, messagerie instantanée). Les processus usuels fonctionnent sur la base premier.

ère arrivé.e, premier.ère servie, ou selon un dépistage et un triage et des priorités en fonction de l'urgence du besoin.

Centrale de réception des demandes — gère les évaluations initiales auprès de plusieurs prestataires de services. Consultez le prochain objectif pour offrir des soutiens intégrés.

Quand utiliser cette stratégie

Lorsque les services sont offerts, mais que les jeunes concluent que les étapes pour y accéder sont trop ardues.

Dans les cas où les listes d'attente sont identifiées comme obstacle, ou si les jeunes sont découragés d'accéder aux services en raison des listes d'attente.

Conseils pour simplifier le processus de référence pour une consultation

La première étape est l'analyse. L'objectif est de comprendre la disponibilité des offres de services et du personnel en fonction de la taille et des besoins de la population.

Envisagez d'utiliser une plateforme d'analyse, comme [Karto](#) (offert par HelpSeeker), pour cette analyse. Karto fournit des informations précieuses sur les tendances en matière de services, les besoins des communautés et l'allocation des ressources, permettant aux communautés de calibrer efficacement l'offre et la demande et de répondre aux besoins émergents de manière proactive. HelpSeeker propose également des ateliers et des analyses pour soutenir les communautés qui souhaitent mieux comprendre leur écosystème de prestation de services et comment cet

écosystème peut être simplifié pour mieux répondre aux personnes dans le besoin.

Soyez prêt.e.s à essayer des solutions créatives. Il pourrait s'agir de trouver des façons efficaces de réduire une liste

d'attente (p. ex., trouver un.e bénévole pour trier les listes d'attente ou les tâches administratives) ou d'ajouter des services de livraison qui ne nécessitent pas de rendez-vous.

Un exemple concret en action : Youth Wellness Hub Windsor-Essex

À Windsor-Essex, les jeunes et les prestataires de services étaient aux prises avec des listes d'attente pour du soutien très longues. Dans le cadre du processus d'intégration du soutien aux jeunes (voir la section suivante), tous se sont engagés à augmenter l'accès et à n'avoir aucune liste d'attente. Ils/elles ont changé leur modèle pour que tous les services destinés aux jeunes soient accessibles sans rendez-vous.

Ils/elles ont fait passer le mot par les prestataires de services, par les écoles via les canaux existants comme Edsby (la plateforme d'apprentissage et de communication de l'école), les kiosques et installations éphémères en personne, et par les médias sociaux. Depuis cette transformation, l'utilisation des services sans rendez-vous a monté en flèche.



OBJECTIF : INTÉGRER LES SERVICES JEUNESSE

La façon la plus complète d'améliorer l'accessibilité aux services pour les jeunes est de les intégrer (au-delà de la colocation) afin qu'ils puissent être accessibles d'un seul endroit et par un processus unique.

Les stratégies d'intégration des services jeunesse comprennent

- L'harmonisation du processus de prise en charge des prestataires de services
- Des plateformes de mieux-être destinées aux jeunes

L'harmonisation du processus de prise en charge des prestataires de services

Plusieurs services peuvent partager un processus d'admission réglementé par une seule structure englobante chargée d'orienter les jeunes vers le service dont ils/elles ont besoin. Cette solution nécessite une collaboration et des accords juridiques et de confidentialité entre plusieurs prestataires de services. Ceux-ci et celles-ci doivent s'engager à suivre un processus de dépistage commun et à établir des voies de navigation dans les soins qui conduisent les jeunes aux services appropriés.

Quand utiliser cette stratégie

Si les processus d'admission constituent un obstacle à l'accès aux services (en raison de la longueur, de la complexité ou des exigences en matière de contenu). L'harmonisation de l'admission réduira la nécessité pour les jeunes de répéter le processus.

Si plusieurs prestataires de services offrent un soutien similaire, une prise en charge alignée peut aider à répartir la demande entre les prestataires. Cela peut également aider les jeunes à trouver le service qui répond le plus précisément à leurs besoins au lieu de se rabattre sur ce qui est disponible ou à ce qu'ils trouvent par hasard.

Conseils pour un aiguillage harmonisé

Les formulaires de consentement et les ententes sur les données peuvent être établis de sorte que si les jeunes veulent ou doivent accéder à un autre service, le même formulaire de demande peut être partagé avec le nouveau prestataire de services. Des renseignements supplémentaires propres à un service pourraient être requis, mais cela réduit le besoin pour les jeunes de raconter leur histoire à plusieurs reprises.

Pour réduire ce risque, veillez à ce que tous les prestataires de services partenaires s'engagent à suivre le même processus d'admission en examinant attentivement les renseignements fondamentaux dont les jeunes ont besoin

pour avoir accès à tous les services et prestataires. Les accords de partenariat avec les prestataires de services peuvent également inclure une base de données partagée, où tous les prestataires ont accès et font le triage des demandes sur une seule plateforme.



Points à surveiller :

Il peut y avoir des contraintes organisationnelles concernant l'élimination de processus d'admission personnalisés multiples. Parfois, l'intégration harmonisée permet une rationalisation initiale avec l'aiguillage, puis un.e utilisateur.trice doit tout de même suivre un autre processus d'intégration, ce qui peut entraîner une expérience fastidieuse en raison du dédoublement ou d'une longueur extrême. Cela se produit lorsque les prestataires individuels maintiennent toujours leurs propres bases de données et/ou processus d'admission en plus du processus partagé.

Plateformes intégrées de mieux-être jeunesse

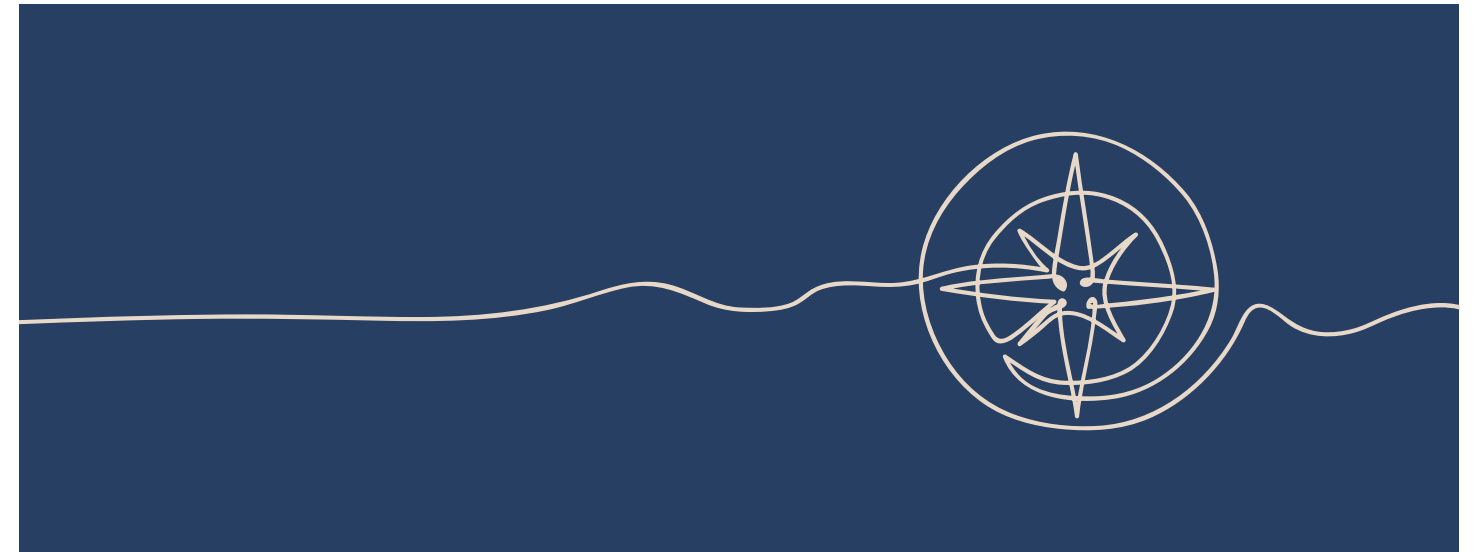
Les plateformes intégrées de mieux-être jeunesse combinent de multiples mesures de soutien, comme la santé mentale, la toxicomanie, les soins primaires, la formation professionnelle, le logement

et d'autres services, en un modèle de guichet unique dans un espace et des heures qui conviennent aux jeunes. Le modèle intégré réduit les transitions entre services et répond à divers niveaux de besoins.

Le modèle est mis à l'échelle du Canada par l'intermédiaire de [Foundry](#) (British Columbia), [les Youth Wellness Hubs Ontario](#), [Huddle](#) (Manitoba), et [Kickstand](#) (Alberta). Il est fondé sur des modèles basés sur des données probantes déjà en cours au Canada, comme [ACCESS Open Minds](#) (pancanadien), ainsi que des initiatives internationales antérieures comme [Jigsaw](#) (Irlande) et [Headspace](#) (Australie).

Les plateformes en ligne servent souvent d'espaces sécuritaires et polyvalents favorisant l'appartenance et offrant des mesures préventives, de l'éducation, de l'information relative aux emplois et de l'information sur les loisirs offerts. Lorsque les jeunes peuvent accéder à un espace leur étant destiné, ils et elles seront plus à l'aise de se tourner vers cette ressource lorsqu'ils et elles ont besoin d'accéder à un service additionnel ou lorsqu'ils vivent une crise.

La dotation des plateformes jeunesse comprend souvent un coordonnateur.trice de soins, un.e conseiller.ère ou un.e travailleur.euse social.e, une infirmière, un.e travailleur.euse de soutien par les pairs et un.e commis à l'accueil. Certain.e.s employé.e.s peuvent travailler au centre 100 % du temps, et d'autres provenant de services partenaires, peuvent gérer les activités de la plateforme pendant des heures fixes ou pour offrir des programmes spécifiques.



Le processus d'établissement d'une plateforme de mieux-être jeunesse comprend

L'établissement d'un réseau d'organismes au service des jeunes (y compris des organismes communautaires dirigés par des jeunes) comprenant un engagement à placer les jeunes au centre des activités du réseau. Il s'agit de la formulation d'une vision commune qui fait participer les jeunes en tant que consultant.e.s et qui les place dans des fonctions de leadership.

La création d'un outil de dépistage commun qui englobe la santé mentale et la toxicomanie. [Le GAIN short screener—SS](#) est souvent utilisé comme point de départ.

L'établissement de voies de navigation parmi les soins — il s'agit du processus convenu pour la façon dont les jeunes seront soutenus en fonction des résultats obtenus à partir de l'outil de dépistage commun.

L'identification et la résolution des lacunes — développer une compréhension commune des lacunes du système et travailler en collaboration, en co-création avec les jeunes, pour les combler.

L'établissement d'une mesure commune — établir un consentement commun, des activités de collecte de données et utiliser ces données pour établir les soins.

Quand utiliser cette stratégie

Si votre communauté est prête à offrir un soutien en approche globale axée sur les jeunes.

S'il y a des obstacles dans plusieurs processus d'accessibilité, il peut être plus facile de transformer ou de réformer le système grâce à des soins intégrés plutôt qu'en procédant au moyen d'améliorations progressives dispersées.

La capacité de procéder au moyen d'une collaboration approfondie est une condition préalable à la création d'une plateforme de mieux-être jeunesse.

Conseils de la part de communautés qui ont mis sur pied des plateformes de mieux-être jeunesse

- Concentrez-vous sur votre communauté uniquement et ne recréez pas ce qui existe déjà — adoptez une approche communautaire fondée sur les actifs et utilisez tous les actifs et ressources communautaires dont vous disposez.
- Mettez en place des systèmes de gouvernance collaborative afin que les jeunes y occupent une place centrale. De nombreuses communautés embauchent d'abord les jeunes conseiller.ère.s, recrutent un comité d'action composé de jeunes pour aider à déterminer le nom, l'emplacement et la conception du programme, et mettent sur pied des comités, y compris un comité directeur, des conseillers familiaux et un comité de prestataires de services.
- Demandez-vous toujours : « Qui manque à l'appel dans ce processus participatif ? »
- Ne recréez pas les préjugés du système.
- Les prestataires de services ont tendance à conserver les données sans les partager. Établissez rapidement des ententes sur la façon dont l'analyse métrique sera balisée.
- Le rôle de coordonnateur.trice est essentiel, mais aussi celui qui fait l'expérience d'une plus grande difficulté à obtenir du financement. Établissez des relations avec les bailleurs de fonds et utilisez des ressources en nature pour la prestation de services.
- Le mentorat par les pairs change absolument la donne — assurez-vous de bien les rémunérer et de bien les former.
- Le choix stratégique du meilleur moment pour offrir les services et les programmes est très important. Ce doit être ce que les jeunes préfèrent.
- Utilisez les preuves du concept pour justifier la perception d'un financement durable et pour justifier la modification de la façon dont les systèmes sont structurés et comment sont prises les décisions.
- Établissez une image de marque commune reconnaissable et appréciée des jeunes. Les jeunes doivent savoir où ils peuvent obtenir des soins axés jeunesse.
- Assurez-vous d'offrir de la nourriture! Partager un repas et se servir les uns les autres renforce le sentiment communautaire et la confiance.
- Si vous n'avez pas encore d'espace physique pour offrir les services, ne vous inquiétez pas. Démarrez le processus d'engagement, de la création d'un réseau et de l'initiative collaborative. Certaines communautés ont commencé par le soutien en ligne et d'autres ont utilisé une camionnette qui se déplace dans la communauté, en attendant d'obtenir un espace physique fixe.

Un exemple concret en action : Timmins Youth Wellness Hub

À Timmins, en Ontario, les principaux problèmes auxquels font face les jeunes comprennent le manque de services et le manque d'accès à ces services. Même s'ils n'avaient pas d'espace fixe, de centres communautaires ou de budget supplémentaire, les partenaires communautaires entretenaient de bonnes relations et ce sont engagés à améliorer le soutien aux jeunes.

Dans la pratique, il s'agissait du développement communautaire axé sur les actifs : en juillet 2018, 25 organismes locaux ont commencé à travailler ensemble avec des jeunes pour répondre aux besoins. Leur travail a commencé par l'engagement des jeunes pour obtenir un aperçu d'un modèle de service fonctionnant au moyen d'installations éphémères. Les partenaires ont partagé leurs actifs, leurs forces et leurs ressources, pour ensuite les aligner et créer conjointement un carrefour jeunesse en rotation.

Le Timmins Youth Hub a été lancé en septembre avec deux installations éphémères par semaine. Dans un premier temps, l'installation éphémère a fait une tournée entre les écoles et les organismes communautaires, puis après avoir obtenu le don d'une camionnette, l'installation est devenue mobile et a commencé à se présenter partout!

En juin 2021, l'équipe du Timmins Youth Hub a été acceptée en tant que nouveau membre de Youth Wellness Hubs Ontario (YWHO), ce qui lui permettrait d'élargir ses activités, de rejoindre plus de jeunes et d'intégrer davantage de services.



Image fournie par Timmins Youth Wellness Hub

En octobre 2022, le Timmins Youth Wellness Hub a trouvé un domicile permanent au centre-ville de Timmins et y a établi son bureau central. Leurs programmes et services comprennent désormais des services en soutien communautaire et sociaux (éducation, emploi et formation, logement, soutien familial, services de revenu et sensibilisation), des services d'équipe de mieux-être jeunesse (y compris la santé mentale, la toxicomanie, les soins primaires, la santé sexuelle, la coordination des soins et le soutien par les pairs), ainsi que des activités liées aux compétences et au bien-être



Image fournie par Timmins Youth Wellness Hub

de façon générale (y compris des ateliers, des activités de loisirs axées sur la santé, de la programmation autochtone et culturelle et des heures d'accueil).

Leur modèle rotatif se poursuit et constitue un élément clé de leur image de marque, permettant de rejoindre les jeunes de différentes parties de la communauté.

Le modèle de gouvernance en continu de TYWH comprend

Le conseil d'administration du YWHO de Timmins — Le Timmins Youth Wellness Hub est un organisme sans but lucratif constitué en société.

Un comité consultatif des jeunes — qui fournit un espace aux jeunes afin qu'ils/elles contribuent officiellement à l'élaboration des programmes et des services offerts par le TYWH et qui sert de pont entre les jeunes et le TYWH pour présenter diverses perspectives.

Une table de concertation des partenaires communautaires — qui agit en tant que tribune pour discuter, planifier et cerner les besoins et les lacunes en matière de services pour les jeunes qui se présentent au TYWH. Elle favorise et renforce également un accès sans accroc à des services respectueux de la culture.

Il est possible d'améliorer la navigation des services pour les jeunes, de concert avec eux, et cela peut améliorer considérablement les résultats que les jeunes obtiennent de façon générale.

Il faut placer la voix des jeunes au centre de toutes les décisions.

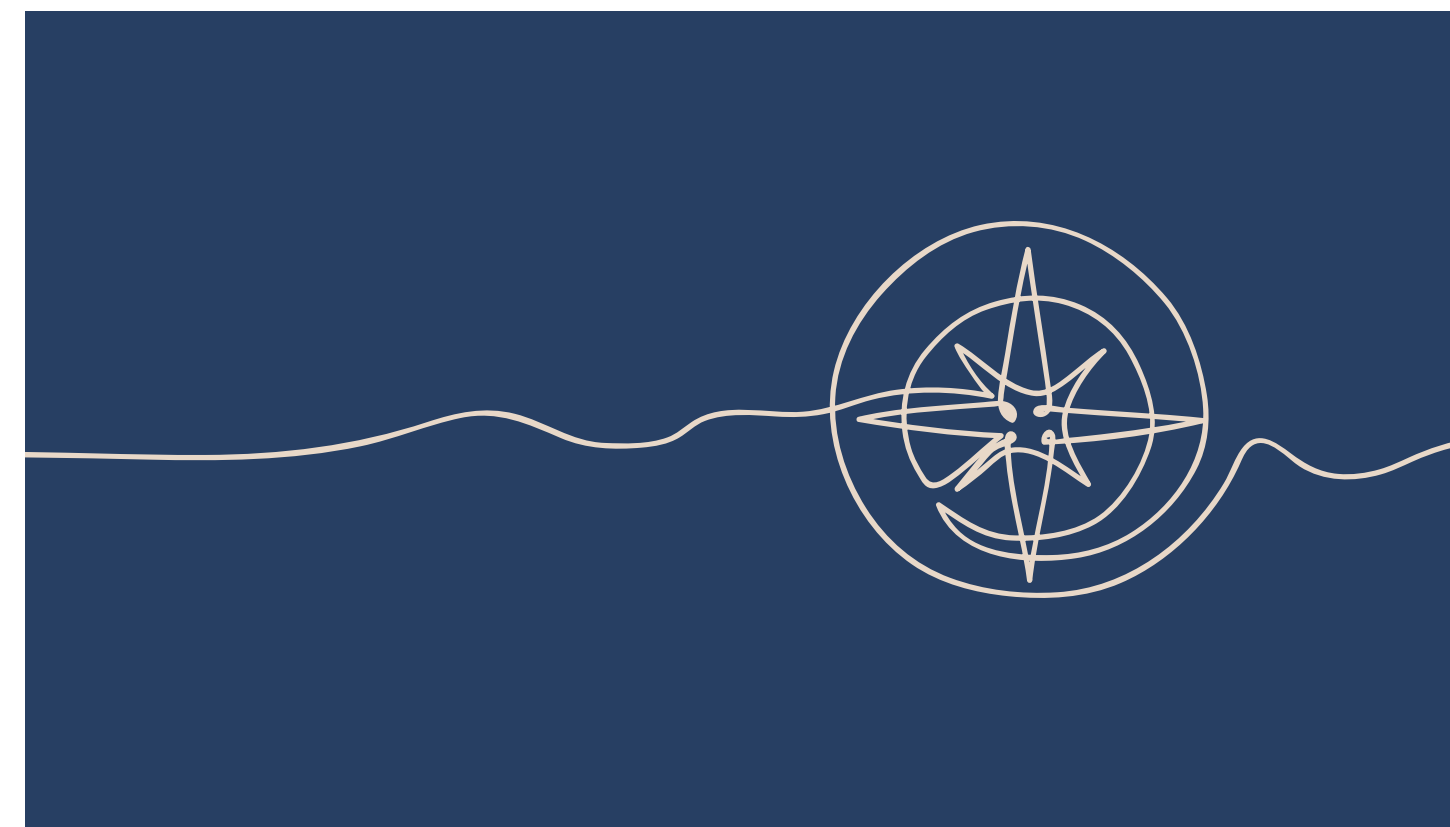
Cela requiert un esprit de collaboration et d'innovation.

Cela suppose aussi une réflexion créative concernant les actifs de votre communauté.

Nous devons partager les ressources.

Nous devons faire preuve de persévérance dans notre réponse aux défis.

Ce guide peut servir d'outil aux organismes jeunesse, aux municipalités, aux gouvernements et aux communautés qui cherchent à soutenir les jeunes en améliorant la navigation des services.



CONJUGUER UN AVENIR MEILLEUR AVEC LES COMMUNAUTÉS ENCOURAGER L'ACTION, INSPIRER LE CHANGEMENT.

L'Institut Tamarack aide les communautés et ses citoyen.ne.s à se libérer de la pauvreté, à adopter des solutions socioécologiques pérennes, à investir dans la jeunesse et à vivre un sentiment d'appartenance générateur, grâce à son encadrement, à des partenariats collaboratifs et à des ressources phares.

Les Communautés bâtissant l'avenir des jeunes (CBAJ) de l'Institut Tamarack soutiennent et s'impliquent dans l'action et les stratégies d'investissement menée par les jeunes afin de construire un avenir où le potentiel de chaque jeune est réalisé.

L'Institut Tamarack est situé sur l'Île de la Tortue (Amérique du Nord), la terre ancestrale des Premières Nations, des Métis et des Inuit.e.s. Nous reconnaissons l'oppression historique vécue par ses peuples et nous nous engageons à remédier aux inégalités qui perdurent sur ce territoire.

Les CBAJ sont financé par l'entremise du Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants du Gouvernement du Canada. Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles de l'auteur et ne représentent pas nécessairement celles du Gouvernement du Canada.

Nous sommes reconnaissant.e.s envers nos partenaires: Youth Wellness Hubs Ontario, Future North, HelpSeeker, Foundry Virtual BC, Northern Outlet, Youth Wellness Hub Windsor-Essex, et Youth Wellness Hub Timmins, et nos auteures Lisa Attygalle et Kerry Yang pour leur collaboration et leurs contributions.

CONTACT@TAMARACKCOMMUNITY.CA
TAMARACKCOMMUNITY.CA

