

Carrefours BonDépart

mise en relation des familles avec les services de
développement de l'enfant

Lignes directrices sur les politiques et les pratiques

26 janvier 2022

Modernisation des services d'intervention précoce et
des services en matière de besoins particuliers

Table des matières

Remarque sur le processus d'élaboration des présentes lignes directrices et mises à jour futures.....	3
Partie 1 : Contexte – Modernisation des services d'intervention précoce et des services en matière de besoins particuliers	4
Partie 2 : Difficultés actuelles du système des services à l'enfance	7
Partie 3 : Que sont les carrefours BonDépart?	9
Objectifs des carrefours BonDépart.....	10
Partie 4 : Quelles personnes les carrefours BonDépart servent-ils?	13
Partie 5 : Principes des carrefours BonDépart.....	15
Partie 6 : Mots-clés du développement de l'enfant	18
Partie 7 : Changement culturel	20
Exigences relatives aux CTE	22
Partie 8 : Fonctions des carrefours BonDépart.....	25
Accès clair	26
Collecte de renseignements.....	28
Liaison avec les services.....	34
Soutiens familiaux	35
Rationalisation des parcours de service.....	37
Partie 9 : Exigences relatives aux partenariats, rôles et responsabilités connexes.....	39
Partie 10 : Mesure du rendement.....	48
Approche globale.....	48
Rôles et responsabilités.....	49
Surveillance provinciale du rendement (à compter de l'exercice 2022-2023).....	50
Annexe A : Définitions	53
Annexe B : Mise en correspondance des énoncés de problèmes avec les fonctions des carrefours.....	56
Annexe C : Exemples de profils de clients.....	58
Annexe D : Renseignements généraux sur la Stratégie ontarienne pour les enfants et les jeunes autochtones.....	62

Remarque sur le processus d'élaboration des présentes lignes directrices et mises à jour futures

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC) a mis au point les carrefours BonDépart et rédigé les présentes lignes directrices en partenariat avec un groupe de travail composé de représentants des fournisseurs de services, y compris les centres de traitement pour enfants (voir les définitions à l'annexe A), les partenaires autochtones et SMILE Canada (un organisme qui vient en aide aux enfants handicapés des nouveaux arrivants), le Centre de recherche sur le handicap chez l'enfant de CanChild et les parents d'enfants ayant un handicap ou des besoins particuliers¹. Le ministère a également reçu des commentaires sur les lignes directrices de la part de la Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres (Fédération des centres d'accueil indiens de l'Ontario) et du cofondateur du Sawubona Africentric Circle of Support (un groupe de soutien pour les parents noirs d'enfants ayant un handicap).

Le ministère tient à remercier les membres du groupe de travail et les partenaires qui ont fait part de leurs commentaires pour leur dévouement et l'immense travail qu'ils ont accompli dans le cadre de l'élaboration de ces lignes directrices, qui décrivent les attentes relatives à la prestation des fonctions des carrefours BonDépart dans les centres de traitement pour enfants et au Surrey Place.

Les présentes lignes directrices devraient être de nature itérative, ce qui signifie que le ministère pourrait les mettre à jour en fonction des leçons tirées de la mise en œuvre et des pratiques exemplaires qui sont adoptées par les carrefours BonDépart au fil du temps.

¹ Voir les définitions à l'annexe A.

Partie 1 : Contexte – Modernisation des services d'intervention précoce et des services en matière de besoins particuliers

Dans le cadre du budget de 2021, le gouvernement de l'Ontario a annoncé de nouveaux investissements pour aider les enfants et les jeunes ayant des besoins particuliers à vivre plus heureux et en meilleure santé.

Le gouvernement s'engage à investir 240 millions de dollars annuels sur quatre ans, à compter de 2021-2022, pour accroître l'accès aux services et aux évaluations de réadaptation en milieu communautaire et scolaire et du Programme de services de rééducation de la parole et du langage pour les enfants d'âge préscolaire.

Cet investissement s'inscrit dans la vision du MDESC pour les services d'intervention précoce et les services en matière de besoins particuliers :

« Les enfants, les jeunes et les jeunes adultes ayant des besoins particuliers reçoivent un soutien holistique grâce à des mesures de soutien souples, personnalisées et coordonnées qui leur permettent de participer de façon significative à l'école, dans la collectivité et au travail, d'atteindre leurs objectifs de vie et de réussir à l'âge adulte. »

Pour concrétiser cette vision, le ministère a lancé plusieurs initiatives de changement dans le cadre de la modernisation des services d'intervention précoce et des services en matière de besoins particuliers (SIPBP) qui permettront d'atteindre les quatre objectifs suivants :



Les enfants, les jeunes et leurs familles reçoivent les services le plus tôt possible pour améliorer les résultats.

Les enfants, les jeunes et leurs familles reçoivent les services de façon efficace et simplifiée.

Les enfants, les jeunes et leurs familles reçoivent les soutiens dont ils ont besoin tout au long de leur vie.

Les enfants, les jeunes et leurs familles reçoivent des services de qualité.

Figure 1 : Objectifs de la modernisation des SIPBP

Conformément au premier objectif énoncé ci-dessus, les carrefours BonDépart, tels que décrits dans les présentes lignes directrices, permettront aux enfants, aux jeunes et à leurs familles de recevoir les services le plus tôt possible.

Les services d'intervention précoce et les services aux enfants ayant des besoins particuliers comprennent des services visant à cerner les aspects préoccupants ou les besoins en matière de services chez les nourrissons et les jeunes enfants, des interventions cliniques visant à soutenir le développement des enfants et des soutiens familiaux comme la relève des aidants. Ces services sont axés sur le soutien d'un développement sain et d'un meilleur fonctionnement des enfants ayant une multitude de besoins particuliers, ainsi que sur le maintien de la capacité des familles qui prennent soin d'enfants et de jeunes ayant des besoins particuliers. Lorsque les enfants et les familles peuvent accéder à ces services en temps opportun et de façon efficace et culturellement appropriée, les résultats à court et à long terme des enfants s'améliorent et cela peut avoir des répercussions positives sur le bien-être de leurs parents et leur capacité à intégrer la population active.

Des décennies de données probantes internationales montrent que la détermination précoce des risques liés au développement et la prestation de services qui soutiennent le développement optimal des enfants aident à produire les meilleurs résultats et ouvrent la voie à une plus grande participation de la collectivité et de la population active.

La recherche montre que l'intervention précoce pendant la période critique du développement des enfants (de la naissance à 6 ans) permet d'améliorer les résultats pour les enfants ayant des besoins en matière de soutien. Les bonnes interventions au bon moment peuvent améliorer les capacités cognitives et langagières et les comportements d'adaptation. Si ces besoins en matière de développement ne sont pas détectés avant l'entrée à l'école, des occasions critiques d'intervention précoce auront été perdues et des problèmes secondaires tels que la dépression et les troubles comportementaux risquent d'émerger².

En aidant les enfants à recevoir des interventions plus précoces, on peut contribuer à améliorer la transition vers l'école et aider les enfants ayant des besoins particuliers à participer en classe et à mieux comprendre le programme scolaire. Un meilleur accès à l'intervention précoce peut aussi aider les enfants et les jeunes à être plus autonomes à l'âge adulte.

² Shonkoff and Hauser-Cram 1987; Glascoe 2000.

Les services d'intervention précoce et les services en matière de besoins particuliers peuvent contribuer au bien-être de toute la famille. Le stress causé par l'offre d'un niveau de soins dont de nombreux enfants ont besoin peut avoir des effets négatifs sur de nombreux parents et aidants d'enfants ayant des besoins particuliers. Les parents d'enfants ayant des besoins particuliers sont plus susceptibles d'être sans emploi, d'éprouver un stress important et d'être en mauvaise santé³. De nombreux parents peuvent réduire leur temps de travail ou arrêter de travailler pour prendre soin de leur enfant ayant des besoins particuliers⁴.

En offrant un soutien adéquat aux parents et en aidant les enfants ayant des besoins particuliers à prendre part à des programmes scolaires et communautaires, on permet aux parents de travailler tout en soutenant leur santé mentale et leur bien-être, ce qui peut réduire le risque d'éclatement de la cellule familiale et le nombre d'enfants placés dans des services résidentiels à long terme.

L'un des objectifs des carrefours BonDépart est de s'assurer que les besoins des enfants sont déterminés le plus tôt possible et que les enfants et les familles sont mis en contact avec les services appropriés le plus tôt possible dans leur parcours de service. La prochaine section décrira plus en détail les objectifs des carrefours.

³ Brehaut et. coll., 2004; Hartley et coll., 2010

⁴ Parish, S.L. and Cloud, J.M., 2006

Partie 2 : Difficultés actuelles du système des services à l'enfance

De nombreuses familles éprouvent des difficultés à comprendre le système des services à l'enfance et à naviguer dans celui-ci. Les familles préoccupées par le développement de leur enfant qui ne sont pas déjà en contact avec un fournisseur de services peuvent avoir du mal à déterminer vers quelle personne ou organisation elles doivent se tourner pour obtenir de l'aide.

Les familles ne savent pas toujours comment rechercher et interpréter de l'information sur les problèmes de développement ou comment repérer les bonnes informations.

Par ailleurs, les fournisseurs de services d'autres secteurs, y compris les fournisseurs de soins de santé primaires, les fournisseurs de services de garde d'enfants et les enseignants, ne connaissent peut-être pas bien le système des services à l'enfance et la gamme complète des services offerts aux enfants et aux jeunes. Par conséquent, il se peut qu'ils ne soient pas en mesure d'orienter les familles dans la bonne direction lorsqu'ils s'inquiètent au sujet du développement de leur enfant.

Les familles peuvent également faire face à des difficultés d'accès aux services, comme l'absence d'accès à Internet, l'absence de transport pour se rendre aux points de service, les barrières linguistiques et le manque de confiance dans le système de services. Certaines familles estiment que ces services les traitent avec condescendance et invalident leur expérience vécue, leur expertise et leurs priorités, et peuvent se sentir indésirables ou en danger. Ces expériences sont plus courantes dans les familles racialisées ou issues de groupes marginalisés ou en quête d'équité.⁵ Cela peut avoir une incidence négative sur la capacité des familles à accéder aux services et à participer à la prestation des services, et donc des effets négatifs sur les enfants et les jeunes.

Une fois que les enfants, les jeunes et leurs familles ont accès aux services à l'enfance, d'autres difficultés peuvent se présenter. Certains types d'évaluation peuvent être menés dans la perspective étroite d'interventions, de traitements ou de services particuliers et ne pas prendre en considération l'enfant dans son ensemble pour déterminer ses forces et les autres besoins potentiels en matière de soutien. Elles peuvent donc entraver la détermination précoce des besoins en matière de soutien.

⁵ Voir les définitions des termes « racialisé », « marginalisé » et « en quête d'équité » à l'annexe A.

Certaines familles trouvent les processus d'évaluation intimidants, surtout lorsqu'ils sont perçus comme difficiles d'accès ou onéreux. De nombreuses familles trouvent que les évaluations et les critères d'admissibilité aux programmes sont trop axés sur les « faiblesses » de leur enfant, plutôt que sur leurs forces et celles de leur enfant. Cela pourrait encourager les familles et les fournisseurs de services à se concentrer sur ce qui « ne va pas » chez l'enfant et à perpétuer une vision validiste de l'invalidité.

Les fournisseurs de services n'échangent pas toujours les informations entre eux à propos de leurs clients, ce qui oblige les familles à raconter de nouveau leur histoire à chaque nouveau fournisseur avec lequel elles communiquent. Cela peut donc amener les familles à vivre des interactions/évaluations qui semblent répétitives et redondantes.

Les familles peuvent recevoir des services isolés et fragmentés au lieu de services intégrés et coordonnés. Elles peuvent avoir l'impression d'être livrées à elles-mêmes dans la recherche de services plutôt que d'être orientées vers les services adaptés aux besoins de leur enfant. Certaines familles sont sur des listes d'attente multiples et ont souvent peu d'information sur ce qu'elles peuvent recevoir en fin de compte.

Voir le tableau de l'annexe B qui associe les difficultés énoncées dans cette section aux fonctions des carrefours BonDépart qui tentent de les résoudre (voir la partie 8 pour de plus amples renseignements sur les fonctions des carrefours).

Partie 3 : Que sont les carrefours BonDépart?

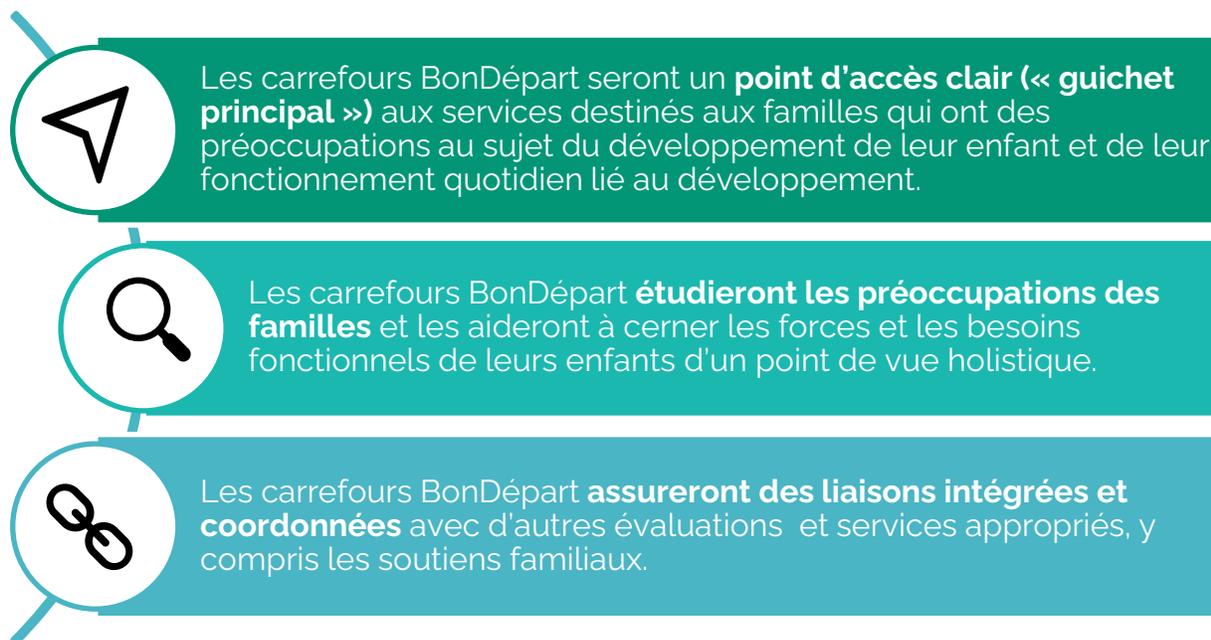


Figure 2 : Les CTE devront rendre compte de la prestation des fonctions des carrefours BonDépart.

Les centres de traitement pour enfants (CTE)⁶ doivent rendre compte de la prestation des fonctions des carrefours BonDépart, tel que décrit dans les présentes lignes directrices (voir la partie 8 : Fonctions des carrefours BonDépart).

Les CTE peuvent assurer toutes les fonctions du carrefour. Ces fonctions peuvent être exécutées en collaboration avec des organisations partenaires.

À Toronto, l'organisation devant rendre compte des fonctions des carrefours BonDépart est le Surrey Place. Dans le présent document, aux fins de mise en œuvre des carrefours, le terme « centres de traitement pour enfants » inclura le Surrey Place.

Objectifs des carrefours BonDépart

Les carrefours BonDépart ont été conçus pour résoudre les difficultés et les problèmes décrits dans la partie 2. Les objectifs des carrefours sont les suivants :

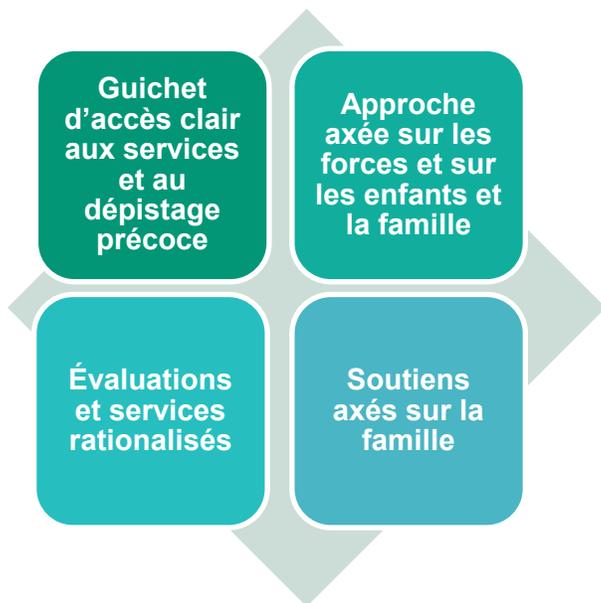


Figure 3 : Objectifs des carrefours

1. Point d'accès clair (guichet principal) aux services qui appuie la détermination précoce des forces, des buts et des besoins

Dans chaque collectivité, le carrefour BonDépart sera un endroit précis où les familles pourront se rendre (ou vers lequel elles pourront être aiguillées) lorsqu'elles ont des préoccupations au sujet du développement ou de leur fonctionnement quotidien lié au développement et qu'elles souhaitent les étudier de plus près et recevoir du soutien dans la détermination des prochaines étapes (voir la partie 4 pour obtenir de plus amples renseignements sur les personnes servies par les carrefours). Les familles peuvent avoir des inquiétudes au sujet du développement de leur enfant pour diverses raisons. Par exemple, elles ont peut-être observé des difficultés à la maison ou discuté des étapes clés du développement de leur enfant avec un médecin (p. ex., examens de santé des bébés), un éducateur ou un fournisseur de services de garde d'enfants, ou ils ont eu recours à un outil d'évaluation parentale (p. ex., la [liste de vérification Looksee](#) ou [l'outil d'évaluation du développement de l'enfant](#)).

Les carrefours BonDépart ne constitueront pas le seul moyen d'accès aux services à l'enfance, et les familles n'auront pas à faire appel aux carrefours pour accéder à d'autres programmes et services.

En tant que point d'accès clair aux services à l'enfance, les carrefours BonDépart appuieront la détermination des forces, des objectifs et des besoins des enfants et des familles au début de leur parcours de service, afin de les aider à obtenir l'aide dont ils ont besoin à un stade précoce, y compris des évaluations et des soutiens d'intervention précoce, le cas échéant. Ils assureront également des liaisons avec d'autres services et définiront clairement les prochaines étapes à suivre.

2. Approche uniforme axée sur les forces et sur les enfants et la famille

Les carrefours BonDépart favoriseront l'uniformisation des pratiques au sein de la province en adoptant des approches et des outils communs axés sur les enfants et la famille et fondés sur les forces (fondés sur les mots-clés du développement de l'enfant⁷). Pour de plus amples renseignements, voir la partie 5 sur les principes des carrefours BonDépart.

Cela permettra aux familles de bénéficier d'une expérience de service plus uniforme, peu importe où elles vivent dans la province.

3. Liaisons simplifiées avec les évaluations et les services

Les carrefours BonDépart assureront des liaisons directes et soutenues avec les évaluations et services appropriés. Les liaisons seront guidées et facilitées par les carrefours et appuyées par l'échange d'information (avec le consentement de la famille)⁸. Ce type de liaison soutenue diffère d'un aiguillage dans le cadre duquel la famille doit prendre l'initiative de communiquer avec le nouveau fournisseur de services et où aucun renseignement n'est transmis au fournisseur

⁷ Les mots-clés du développement de l'enfant (« F-words for Child Development ») ont été définis par CanChild à l'Université McMaster en 2012 et constituent une approche reconnue et adoptée à l'échelle internationale qui met l'accent sur l'enfant dans son ensemble. De nombreux CTE ont adopté une approche de prestation de services fondée sur ces mots-clés, qui est généralement reconnue comme une démarche reposant sur les données probantes et axée sur les forces et la famille. Les six mots-clés, tirés du cadre de santé de la Classification internationale du fonctionnement de l'Organisation mondiale de la Santé, sont les suivants : famille, amitiés, plaisir, capacités, santé physique et mentale, et avenir.

⁸ Collecte, utilisation et divulgation des renseignements personnels, Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario <https://www.ipc.on.ca/part-x-cyfsa/collection-use-and-disclosure-of-personal-information/> (en anglais seulement)

pour appuyer la liaison (pour de plus amples renseignements sur les liaisons soutenues, allez à la page 38).

Les carrefours BonDépart élaboreront des parcours de service rationalisés avec des partenaires communautaires pour s'assurer d'offrir une expérience familiale harmonieuse.

4. Accès précoce à des mesures de soutien familial visant à mettre à profit et renforcer la capacité existante des familles à soutenir leur enfant à domicile et dans la collectivité

Les carrefours BonDépart offriront aux familles des services de soutien qui renforcent leurs capacités actuelles et assureront la liaison entre ceux-ci, ce qui leur permettra de soutenir leurs enfants à la maison et dans la collectivité.

Partie 4 : Quelles personnes les carrefours BonDépart servent-ils?

On s'attend à ce que les carrefours BonDépart servent les enfants et les jeunes de leur naissance jusqu'à l'âge de 19 ans, ou jusqu'à l'âge de 21 ans s'ils sont encore à l'école et vivent en Ontario. Les carrefours serviront les enfants et les jeunes dont les familles ont des préoccupations au sujet de leur développement et/ou de leur fonctionnement quotidien lié au développement (pour de plus amples renseignements sur les problèmes de santé mentale, voir ci-dessous).

Les familles peuvent être préoccupées par un ou plusieurs aspects du fonctionnement quotidien de l'enfant ou du jeune à mesure qu'il grandit et se développe, tels que :

- la capacité de l'enfant ou du jeune à se déplacer;
- la capacité de l'enfant ou du jeune à effectuer des activités quotidiennes comme le fait de se nourrir;
- la capacité de l'enfant ou du jeune à comprendre les autres ou à dire aux gens ce qu'ils veulent;
- la capacité de l'enfant ou du jeune à s'entendre avec les autres ou la façon dont son comportement influe sur sa capacité à participer à des activités.

Les carrefours BonDépart serviront les familles ayant des préoccupations au sujet du développement de leur enfant qui ne savent pas quels sont les besoins de leur enfant en matière de soutien au développement, quels services demander ou comment y accéder, et pour qui une discussion exploratoire sur le développement, les forces et les besoins de soutien de leur enfant serait bénéfique.

Le carrefour n'est pas censé être une étape supplémentaire pour accéder aux services ou être un fardeau pour les familles. Si une famille est déjà au courant d'un besoin de service particulier et entre en contact avec le carrefour ou est aiguillée vers celui-ci pour un service particulier, elle pourrait ne pas vouloir avoir de conversation exploratoire avec le carrefour avant d'accéder à ce service. Dans de tels cas, elle sera directement mise en lien avec le service ou le fournisseur de services qu'elle recherche. Le carrefour BonDépart ne sera pas un point d'accès obligatoire pour le développement des enfants et les services en matière de besoins particuliers. Pour en savoir plus sur la détermination d'un besoin de service unique, allez à la page 31.

Un diagnostic n'est pas nécessaire pour accéder au carrefour BonDépart. Les services du carrefour permettront d'étudier de manière plus approfondie les besoins des enfants et des jeunes qui présentent des signes ou qui ont déjà reçu un diagnostic de maladie telle que le trouble du spectre de l'autisme, le trouble du spectre de l'alcoolisation foétale, la déficience intellectuelle ou d'autres troubles du développement/du développement neurologique (voir les exemples de profils de clients à l'annexe C).

Les préoccupations relatives aux changements dans la santé mentale d'un enfant ou d'un jeune (par exemple, l'humeur, l'anxiété, la dépression) seraient mieux explorées au sein du système de santé mentale des enfants et des jeunes. Si les familles ont ce type de préoccupations, elles devraient chercher à obtenir des services de santé mentale pour les enfants et les jeunes, conformément aux parcours de service locaux en santé mentale. Pour les familles mises en contact avec le carrefour BonDépart qui ont des préoccupations en matière de santé mentale, le carrefour travaillera avec l'organisme local responsable des services de santé mentale de leurs enfants afin d'établir des liens chaleureux et des voies d'accès à ces services. Le carrefour BonDépart collaborera avec l'organisme responsable des services de santé mentale afin que les enfants, les jeunes et les familles qui reçoivent des services du carrefour et de l'organisme aient des expériences de service coordonnées et simplifiées.

Partie 5 : Principes des carrefours BonDépart

La présente section décrit les principes qui constituent le fondement des carrefours BonDépart et décrit l'approche que les carrefours adopteront pour servir les familles et travailler avec les fournisseurs de services partenaires de leur collectivité.

Travail axé sur l'enfant et la famille

Les carrefours BonDépart adopteront une approche de service axée sur l'enfant et la famille, reconnaissant que chaque famille est unique et reste une constante dans la vie de l'enfant. Les carrefours mobiliseront de façon significative les enfants et les familles en admettant que les familles connaissent mieux que quiconque les capacités et les besoins de leurs enfants⁹ et en entretenant un partenariat actif avec elles pour les aider à prendre des décisions éclairées au sujet des services et du soutien à l'enfant et à la famille. Les services axés sur la famille prennent en compte les forces et les besoins de tous les membres de la famille, et les services planifiés et fournis sont respectueux, empathiques et adaptés sur le plan culturel.

Travail fondé sur les forces et les données probantes

Les carrefours BonDépart mettront l'accent sur les forces de l'enfant et de la famille (et non sur leurs « faiblesses ») et utiliseront une approche holistique de promotion du bien-être de l'enfant et de la famille, fondée sur les mots-clés du développement de l'enfant (voir la partie 6 pour de plus amples renseignements). Une approche holistique prend en considération tous les aspects de la vie et des expériences de l'enfant et de la famille.

Les carrefours BonDépart établiront des liaisons avec les services appropriés en s'appuyant sur les données probantes et les pratiques exemplaires.

⁹ Service axé sur la famille, CanChild, Université McMaster <https://www.canchild.ca/en/research-in-practice/family-centred-service> (en anglais seulement)

Coordination et intégration

Les carrefours BonDépart formeront et maintiendront des partenariats avec des fournisseurs de services communautaires de tous les secteurs afin d'assurer des liaisons soutenues entre les services et les familles et de favoriser l'échange d'information (avec le consentement des familles) entre les fournisseurs pour appuyer une prestation de services plus coordonnée et intégrée.

Les carrefours BonDépart constituent une première étape vers une plus grande intégration du système des services de développement de l'enfance et offriront aux familles une expérience de service plus directe et mieux coordonnée.

Continuité et rationalisation

Les familles bénéficieront de liaisons directes avec les évaluations et services grâce au carrefour BonDépart.

Les carrefours assureront des liaisons soutenues entre les fournisseurs de services, grâce à l'échange proactif de renseignements (avec le consentement des familles), afin d'éliminer les répétitions inutiles et de soutenir la prestation d'évaluations et de services rationalisés.

Clarté et cohérence

Lorsqu'elles auront des préoccupations au sujet du développement de leur enfant, les familles sauront vers qui se tourner grâce au carrefour BonDépart, qui fera office de « guichet principal », et recevront donc les bons renseignements au bon moment.

Grâce à la mise en œuvre de normes de service et d'outils communs, les familles bénéficieront d'expériences de service uniformes dans toute la province.

Équité et adaptation culturelle

Les carrefours BonDépart soutiendront les familles selon des principes d'adaptation culturelle et de promotion de l'équité, de la lutte contre le racisme et l'oppression (voir la partie 7 pour de plus amples renseignements sur ces concepts).

Afin de promouvoir l'adaptation culturelle et l'humilité au sein de ce système de services, les carrefours élaboreront des approches d'engagement respectueux qui reconnaîtront et s'efforceront de corriger les déséquilibres de pouvoir entre les fournisseurs de services et les familles¹⁰.

Le principe de sensibilité culturelle permet de reconnaître l'importance d'inclure les contextes culturels des familles dans la prestation des services.

¹⁰ Adaptation culturelle et humilité, First Nations Health Authority
<https://www.fnha.ca/wellness/wellness-and-the-first-nations-health-authority/cultural-safety-and-humility> (en anglais seulement)

Partie 6 : Mots-clés du développement de l'enfant

Les mots-clés du développement de l'enfant sont une adaptation de la Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF) de l'Organisation mondiale de la Santé destinée aux enfants et à la famille. Élaborée en 2001, la CIF offre aux gens un cadre qui intègre les composantes biomédicales, sociales et environnementales de leur santé. En 2011, le groupe de recherche CanChild a intégré les mots « capacités », « famille », « santé physique et mentale », « plaisir », « amitiés » et « avenir » (Function, Family, Fitness, Fun, Friends, and Future) au cadre de la CIF afin de créer ce qu'on appelait à l'origine les « *F-words for Childhood Disability* » (*mots-clés de l'invalidité de l'enfant*), désormais connus sous le nom de « *F-words for Child Development* » (*mots-clés du développement de l'enfant*). (voir la figure 4 ci-dessous). Depuis leur introduction en 2011, ces mots-clés ont été adoptés ou sont en voie d'être adoptés dans de nombreuses collectivités du monde entier. Il existe désormais plus de 30 traductions de ces concepts.

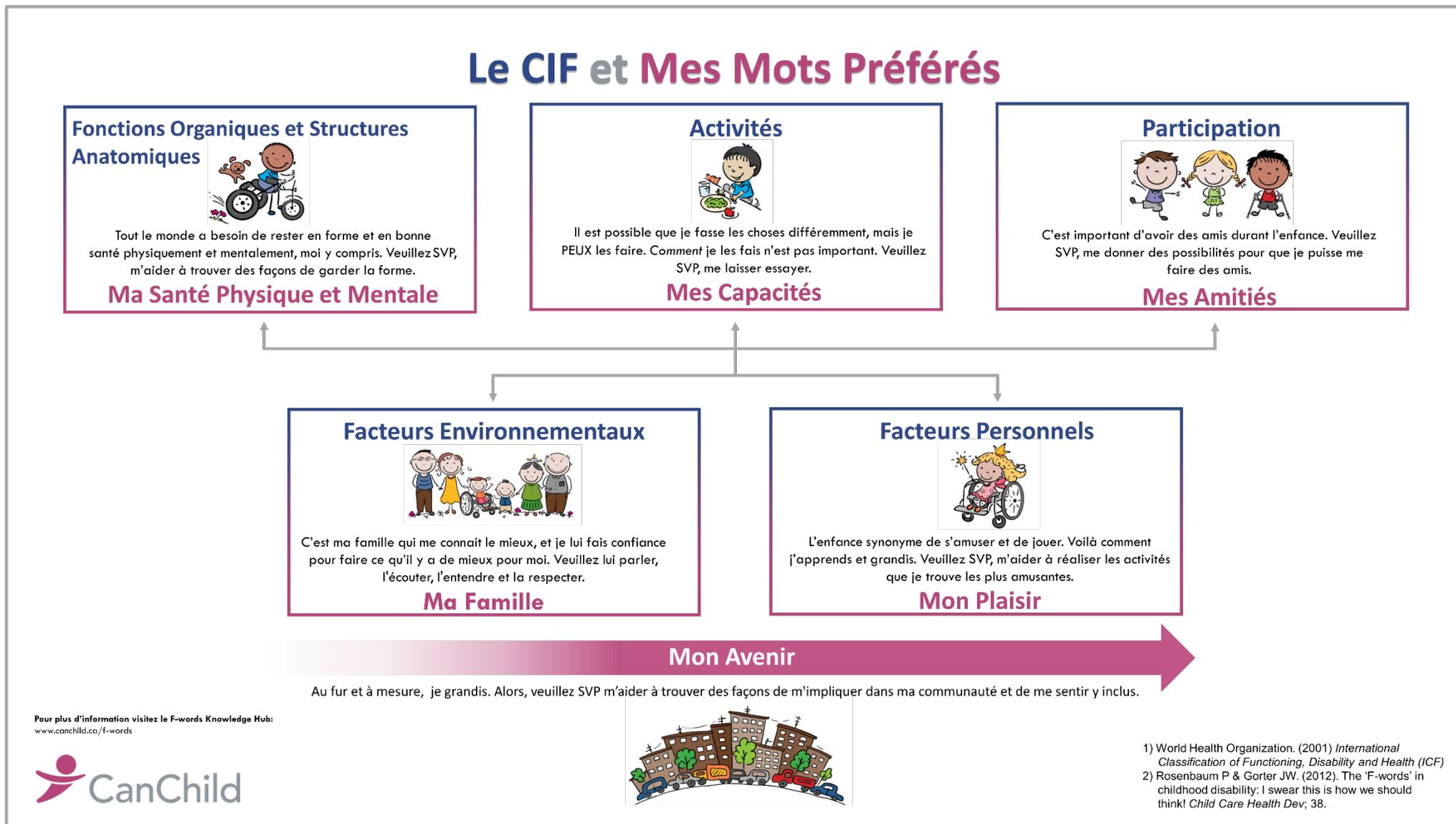
Ces mots-clés promeuvent des concepts holistiques fondés sur les forces et axés sur la famille.

- Une approche fondée sur les forces célèbre les capacités des enfants plutôt que leurs inaptitudes. Les préoccupations et les difficultés sont prises en compte, mais les enfants, les jeunes, les familles et les fournisseurs de services se concentrent sur les aspects positifs et sur ce qui fonctionne bien.
- Une approche axée sur la famille tient compte des besoins et des points de vue des familles, qui constituent l'« environnement fondamental » de tous les enfants.
- Une approche holistique du développement et du bien-être des enfants met l'accent sur l'importance d'étudier l'enfant et la famille dans leur ensemble. Tous les domaines du cadre de la CIF et des mots-clés et les liens entre eux ont une incidence sur la santé et les capacités des gens.
- Le vocabulaire et les concepts associés aux mots-clés peuvent être appliqués à toutes les étapes du développement d'un enfant ou d'un jeune.

Ces concepts et mots-clés peuvent être appliqués à tous les services destinés aux enfants et aux jeunes, y compris les programmes de santé, d'éducation, de loisirs et de formation professionnelle visant à promouvoir le développement des enfants et des jeunes et le bien-être des familles. Ils peuvent également faciliter les collaborations et les transitions entre les programmes.

De plus amples renseignements sur les mots-clés, y compris le lien vers la publication originale traitant de ces notions, sont disponibles sur le *F-words Knowledge Hub* de CanChild : <https://www.canchild.ca/fr/research-in-practice/f-words-in-childhood-disability>.

Figure 4. Cadre de la CIF et mots-clés du développement de l'enfant



Partie 7 : Changement culturel

Les CTE devront piloter et favoriser la transition, tant en leur sein qu'auprès de leurs partenaires de service, vers une culture de service qui :

- est axée sur les forces et les solutions;
- est axée sur les enfants et la famille;
- tient compte des traumatismes.

Cette culture promeut :

- l'équité;
- la lutte contre l'oppression;
- la lutte contre le validisme;
- la lutte contre le racisme¹¹.

Les obstacles environnementaux, sociaux et comportementaux peuvent rendre difficile l'accès à des mesures de soutien pour de nombreuses personnes, en particulier pour les personnes issues de groupes marginalisés, notamment les personnes ayant un handicap, les personnes racialisées, les femmes, les personnes LGBTQ+, les personnes issues de religions/cultures non occidentales/non chrétiennes et les personnes à faible revenu.

Pour de nombreuses familles, les modèles traditionnels de prestation de services, y compris certains comportements professionnels, peuvent être perçus comme condescendants et leur donner l'impression d'invalider leur expérience vécue, leur expertise et leurs priorités. Ces familles peuvent alors se sentir indésirables ou en danger.

Ces expériences sont encore plus courantes chez les familles racialisées ou issues de groupes en quête d'équité (marginalisés) et peuvent être aggravées par toute forme de préjugés inconscients, de sexisme, de racisme (anti-Noirs notamment), de xénophobie, d'islamophobie, d'antisémitisme, et d'autres modes d'oppression systémique.¹²

Lorsque les familles ont des expériences négatives d'interaction avec le système de services ou avec les fournisseurs de services, cela peut entraîner un manque de confiance et d'engagement dans le système de services, et peut avoir une

¹¹ Voir les définitions des termes utilisés dans cette section à l'annexe A.

¹² Voir les définitions des termes utilisés dans cette section à l'annexe A.

incidence négative sur la capacité des familles à accéder aux services et à y participer, et donc sur l'efficacité de ces services.

Voici des exemples de propos tendancieux, discriminants ou condescendants de fournisseurs de soins des secteurs de la santé et des services sociaux :

- Utilisation d'un « jargon » technique sans explications en langage courant
- Sentiment de précipitation des rendez-vous ou des consultations avec les cliniciens
- Sentiment que les familles plus privilégiées ont accès à d'autres services plus rapidement que les autres
- Formulation de questions culturellement insensibles qui reflètent des préjugés
- Sentiment d'être jugé ou blâmé et crainte d'être signalé aux services de protection de l'enfance ou de susciter plus de risques de soupçon de certains diagnostics (p. ex., trouble du spectre de l'alcoolisation foétale)

Les CTE veilleront à ce que les services des carrefours BonDépart soient adaptés aux familles de toutes ethnicités et cultures, et à ce que toutes les personnes se sentent en sécurité lorsqu'elles reçoivent des services et du soutien. L'adaptation culturelle est un résultat fondé sur une démarche d'engagement respectueux qui reconnaît les déséquilibres de pouvoir inhérents aux systèmes et s'efforce de les corriger.¹³ Il existe un déséquilibre de pouvoir inhérent entre un fournisseur de services, un clinicien ou un professionnel et un enfant et sa famille, et ce déséquilibre peut être aggravé par l'intersection de facteurs supplémentaires tels que l'ethnicité, la religion, le handicap, l'orientation sexuelle, le sexe, pour ne citer qu'eux.

Il est important que les fournisseurs de services adoptent une perspective curieuse et humble lorsqu'ils travaillent avec les familles. Tout comme le service centré sur la famille affirme que les familles font autorité sur leurs enfants, la notion d'humilité culturelle reconnaît que l'on est un apprenant lorsqu'il s'agit de comprendre l'expérience d'autrui. L'humilité culturelle est un processus d'autoréflexion qui permet de comprendre les préjugés personnels et systémiques et d'établir et de maintenir des processus et des liens respectueux fondés sur la confiance mutuelle.¹⁴

¹³ First Nations Health Authority, <https://www.fnha.ca/wellness/wellness-and-the-first-nations-health-authority/cultural-safety-and-humility>

¹⁴ First Nations Health Authority, <https://www.fnha.ca/wellness/wellness-and-the-first-nations-health-authority/cultural-safety-and-humility>

Les carrefours BonDépart offriront des services qui tiennent compte des traumatismes, ce qui signifie que les fournisseurs de services seront continuellement conscients des répercussions des traumatismes et s'efforceront de rassurer les gens dans le cadre de leurs interactions avec le carrefour.

Les carrefours BonDépart s'efforceront de répondre aux préoccupations liées à la discrimination et aux préjugés et évolueront au fil du temps pour gagner la confiance de ceux qu'ils servent.

Exigences relatives aux CTE¹⁵

Un changement culturel durable passera uniquement par l'adoption d'une approche à volets multiples appuyée par des leviers formels et informels, notamment des politiques, des processus, des outils, des séances de formation, des mesures du rendement, des agents de changement et des communautés de pratique.

Afin de soutenir l'adaptation culturelle des services des carrefours BonDépart, les CTE sont tenus de mettre en place les éléments suivants :

1. Formation

Voici les formations que les CTE offriront au personnel des carrefours BonDépart :

- Formation de sensibilisation à la lutte contre le racisme et les préjugés
 - **Tous les travailleurs des carrefours BonDépart recevront une formation de sensibilisation à la lutte contre le racisme et les préjugés, qui comprend une analyse de la discrimination et des préjugés fondés sur la race.**
 - La formation peut être générale et propre au milieu de travail pour s'assurer que les familles racialisées et les familles de diverses origines, cultures et expériences ont des interactions exemptes de racisme, de préjugés et de discrimination avec le système de services.
 - Par exemple, la formation peut mettre en évidence les microagressions raciales (intentionnelles ou non), qui peuvent avoir des effets négatifs sur les enfants, les jeunes et les familles racialisés.
- Compétence culturelle autochtone
 - **Les CTE travailleront en partenariat avec les collectivités et les partenaires autochtones locaux pour offrir de la formation et des**

¹⁵ Les exigences relatives à la prestation des fonctions des carrefours BonDépart seront énoncées dans les objectifs de service de Paiement de transfert Ontario (PTO).

séances d'apprentissage sur l'adaptation culturelle dans les collectivités qu'ils desservent.

- Bien que les apprentissages généraux sur les cultures et les expériences autochtones (y compris les expériences communes à de nombreuses collectivités autochtones, comme les pensionnats) peuvent s'avérer précieux, les CTE devraient également veiller à ce que les travailleurs des carrefours approfondissent leurs connaissances sur les collectivités des Premières Nations, les Métis et les Inuits qu'ils servent.
- Services axés sur les forces et sur la famille
 - **Tous les travailleurs des carrefours BonDépart recevront une formation sur les mots-clés du développement de l'enfant.**¹⁶
 - On encourage également l'offre d'une formation sur la prestation de services axés sur la famille.
- Encadrement axé sur les solutions
 - **Tous les travailleurs des carrefours BonDépart seront formés à l'encadrement axé sur les solutions.**
- Prestation de services tenant compte des traumatismes
 - **Tous les travailleurs des carrefours BonDépart recevront une formation sur les approches de prestation de services tenant compte des traumatismes.**

2. Collaboration avec des partenaires autochtones

Les CTE travailleront avec les partenaires autochtones à l'offre de services adaptés sur le plan culturel aux enfants et aux jeunes issus des communautés des Premières Nations, métisses et inuites (pour les exigences relatives à l'établissement de relations respectueuses et significatives avec les partenaires autochtones, voir la page 52).

3. Mobilisation d'un large éventail de familles

Il est important que les CTE communiquent avec les familles pour comprendre leur expérience de service et obtenir des avis et des commentaires sur les approches de prestation de services liées au carrefour BonDépart.

Les CTE veilleront à ce que des mécanismes de mobilisation des enfants et des familles soient en place au niveau organisationnel pour leur permettre de fournir continuellement des conseils et des orientations en matière de planification et de prestation de services. Les CTE peuvent utiliser les mécanismes existants pour tenir

¹⁶ Le ministère s'est associé au CanChild Centre for Childhood Disability Research pour offrir une formation sur les mots-clés du développement de l'enfant. Cette formation sera offerte à tous les fournisseurs de service et à toutes les familles servies à compter du début de 2022.

compte des perspectives des enfants et des familles dans tous les aspects des fonctions du carrefour.

Il est important que des efforts soient déployés pour s'assurer que les mécanismes de mobilisation familiale reflètent la diversité de la collectivité. Les carrefours et comités officiels n'ont pas toujours été accueillants, sécuritaires ou inclusifs à l'égard de nombreux groupes racialisés et en quête d'équité. Les CTE chercheront à obtenir les commentaires des diverses collectivités qu'ils desservent à l'aide d'approches créatives et modulables qui permettent de réduire les obstacles à la collecte, en donnant notamment l'occasion aux gens de fournir des avis anonymes, ainsi qu'à l'aide de réunions en soirée et en fin de semaine ou de réunions virtuelles, ou de groupes de discussion sans personnel clinique (par exemple, dirigés par des membres de ces communautés) pour accroître le sentiment de sécurité des participants. Les familles devraient être rémunérées en échange de leurs services dans la mesure du possible. Il conviendrait également d'envisager la création de postes rémunérés, comme des postes d'agent de mobilisation familiale, dans la mesure du possible (voir la section sur le soutien familial à la page 41 pour de plus amples renseignements sur les agents de mobilisation familiale).

4. Intégration des principes de diversité, d'équité et d'antiracisme dans les politiques organisationnelles

Les CTE inscriront officiellement les principes de diversité, d'équité, de lutte contre l'oppression et de lutte contre le racisme dans leurs politiques organisationnelles grâce à l'adoption de pratiques d'embauche représentative, à l'intégration d'approches équitables et antiracistes dans leur prestation de services, à l'encouragement de la mobilisation et à la collaboration avec les organismes de services culturels.

Partie 8 : Fonctions des carrefours BonDépart

La présente section décrit les fonctions que les carrefours BonDépart assureront, et les attentes du ministère quant à la façon dont les fonctions seront exécutées, afin de permettre aux CTE d'offrir une expérience de service uniforme et simplifiée pour les familles.

La figure ci-dessous présente les fonctions des carrefours, qui seront décrites plus en détail dans cette section. Il convient de noter que les fonctions ne sont pas nécessairement linéaires. Certaines fonctions peuvent se recouper ou être exécutées simultanément. Les quatre premières fonctions nécessitent principalement de travailler avec les enfants et les familles, tandis que la fonction de « rationalisation des parcours de prestation de services » consiste à établir des partenariats avec d'autres fournisseurs de services de la collectivité et est essentielle à la réussite de la mise en œuvre des autres fonctions.



Figure 5 : Fonctions des carrefours BonDépart

Accès clair

Les carrefours BonDépart seront un point d'accès clair aux services à l'enfance pour les familles qui ont des préoccupations au sujet du développement et du fonctionnement de leur enfant et qui ne savent pas où obtenir de l'aide.

Les familles peuvent entrer en contact avec les carrefours BonDépart de diverses façons, y compris par auto-aiguillage (par exemple, utilisation du site Web ou du numéro de téléphone des carrefours) ou par l'intermédiaire d'un autre fournisseur de services communautaires (p. ex., un autre fournisseur de services aux enfants, un fournisseur de soins de santé primaires, un fournisseur de services de garde d'enfants ou une école).

Certaines familles peuvent être aiguillées vers les carrefours BonDépart ou y avoir accès dans le cadre d'un processus continu de surveillance précoce visant à optimiser la croissance et le développement. Les partenariats avec des secteurs de services à l'enfance comme les soins primaires (p. ex., médecins assurant un bilan de santé amélioré à 18 mois), les services d'intervention précoce (p. ex., services de rééducation de la parole et du langage pour les enfants d'âge préscolaire et organismes de développement du nourrisson et de l'enfant), et les fournisseurs communautaires (p. ex., centres pour l'enfant et la famille ON y va) permettront aux familles ayant des préoccupations au sujet du développement de leur enfant d'être aiguillées rapidement vers les carrefours BonDépart.

Dans le cas des familles dont le premier point de contact avec le système de services de développement de l'enfant est un fournisseur de services aux enfants autre que le carrefour BonDépart (par exemple, le Programme de développement du nourrisson et de l'enfant ou le fournisseur de services de rééducation de la parole et du langage pour les enfants d'âge préscolaire), le fournisseur de services cherchera à déterminer si l'enfant peut avoir des besoins supplémentaires en matière de soutien qui ne peuvent être comblés par ses services. Dans de tels cas, ces enfants/familles seront mis en contact avec le carrefour BonDépart en vue d'étudier de plus près leurs besoins. Les CTE et les autres fournisseurs de services qui pourraient être le premier point de contact des familles devraient travailler ensemble à l'établissement de protocoles de liaison d'un enfant ou d'une famille avec un carrefour BonDépart. Voir la section sur la *rationalisation des parcours de service* à la page 43 pour obtenir de plus amples renseignements sur cette fonction.

Lors de son premier contact avec le carrefour BonDépart, la famille sera invitée à fournir des informations sur sa principale préoccupation et devrait recevoir des renseignements clairs sur les prochaines étapes à suivre. Par exemple, si la première étape consiste à remplir un formulaire en ligne, le

Fournissez des renseignements clairs sur les prochaines étapes à suivre :

« Nous communiquerons avec vous pour planifier une réunion au cours des deux prochaines semaines. »

formulaire devrait permettre à la famille d'indiquer ses principales préoccupations, et la famille devrait recevoir de l'information sur la prochaine étape (par exemple, une réunion en personne pour étudier de plus près ses préoccupations).

Ce contact initial avec le carrefour BonDépart pourrait supposer la participation des parents et des aidants au questionnaire de l'outil *About My Child* (par exemple, participation en ligne avant la rencontre avec le carrefour). Toutefois, comme certaines familles peuvent ne pas se sentir en mesure de remplir l'outil sans soutien, cette étape devrait être facultative. Voir la page 37 pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon dont l'outil *About My Child* sera utilisé.

Famille ayant une seule préoccupation ou un seul besoin en matière de service

À l'heure actuelle, si l'on sait quel type de soutien est nécessaire pour répondre aux préoccupations de la famille (par exemple, exiger un examen auditif) et qu'il n'est pas offert par le CTE, **l'enfant ou la famille sera directement mis en contact avec le fournisseur de services pertinent (p. ex., Programme de dépistage néonatal des troubles auditifs et d'intervention précoce)**. Il est particulièrement important d'établir rapidement une liaison avec les services lorsqu'ils font l'objet de périodes d'attente pour s'assurer que l'enfant puisse recevoir les services le plus tôt possible. Il se peut qu'aucune autre exploration de la part du carrefour BonDépart ne soit nécessaire. Les carrefours et leurs partenaires devront établir des processus et des protocoles qui permettront de déterminer, au moment de l'admission, si le soutien du carrefour serait bénéfique pour une famille ou si celle-ci serait mieux servie en étant rapidement mise en lien avec un service disponible auquel son enfant est admissible lorsqu'elle a une préoccupation unique ou particulière.

Familles qui pourraient avoir d'autres préoccupations ou pour qui une exploration complémentaire de leurs besoins en matière de soutien serait bénéfique

Dans le cas des familles d'enfants pour qui une exploration complémentaire de leurs besoins en matière de soutien serait bénéfique, le carrefour BonDépart poursuivra le processus de collecte de renseignements et engagera une conversation exploratoire avec l'enfant ou la famille (avec leur consentement).

Les carrefours et les partenaires devraient mettre les familles en contact avec les services pertinents le plus

tôt possible dans leur parcours de service. Les familles devraient être mises en contact le plus tôt possible avec les services auxquels elles pourraient être admissibles en cas de besoin évident de service ou de recherche de

Décrivez les prochaines étapes :

« Cette réunion aura lieu avec un travailleur du carrefour qui étudiera avec vous les préoccupations liées au développement de votre enfant. Veuillez apporter tout document pertinent que vous pourriez vouloir communiquer au travailleur du carrefour, y compris toute évaluation ou liste de vérification du développement passée que vous jugez importante. »

service particulier, et ce, même si d'autres évaluations sont en cours et si la conversation exploratoire du carrefour BonDépart pourrait leur être bénéfique. Les familles devraient recevoir suffisamment de renseignements sur le processus du carrefour dès le départ pour atténuer leur anxiété et leur incertitude et les préparer aux prochaines étapes.

Collecte de renseignements

À l'étape de la collecte de renseignements, les carrefours BonDépart feront participer les familles à une **conversation exploratoire** à l'aide de l'outil *About My Child* (commun à tous les carrefours BonDépart) pour recueillir des renseignements sur elles et leurs enfants, leurs préoccupations liées au développement de leur enfant, et travailler avec elles à l'élaboration d'un plan de satisfaction des besoins (fonctionnels et autres) de leur enfant en fonction de leurs priorités et objectifs.

Collecte de renseignements préexistants

Avant d'engager une conversation exploratoire, le carrefour BonDépart demandera à la famille de consentir à la collecte de renseignements existants auprès d'autres fournisseurs de services avec lesquels l'enfant et la famille sont déjà en contact, afin d'éviter que la famille ait de nouveau à « raconter son histoire ». Avec le consentement de la famille, le carrefour devra identifier les fournisseurs de services

avec lesquels l'enfant et la famille sont déjà en contact et obtenir auprès de ceux-ci des renseignements pertinents au sujet de la principale préoccupation de la famille qui les a amenés à entrer en contact avec le carrefour BonDépart. Par exemple, si un fournisseur de services de garde d'enfants a effectué un dépistage relatif au développement et détecté un élément potentiellement préoccupant, le carrefour devra faire tous les efforts possibles pour obtenir les résultats de ce dépistage et ne pas demander au client de se répéter.

Le consentement des familles à la collecte de renseignements auprès des fournisseurs de services avec lesquels elles sont en contact pourrait être obtenu à l'aide d'un formulaire « d'admission » initial ou au moyen d'une autre approche définie par le carrefour BonDépart et ses partenaires.

Conversation exploratoire

Une fois que les renseignements existants auront été recueillis, le carrefour BonDépart fera participer la famille à une conversation exploratoire à l'aide de l'outil *About My Child* afin de recueillir des renseignements à jour sur l'enfant et sa famille et d'étudier leurs préoccupations de plus près.

Modalités de la conversation

La conversation exploratoire peut se dérouler de diverses façons, notamment en personne, virtuellement (en ligne) ou par téléphone. Dans le cadre de l'étude des diverses modalités de conversation, les carrefours doivent demander à la famille ce qui pourrait les aider à se sentir à l'aise et à parler ouvertement et librement.

Les carrefours BonDépart utiliseront diverses méthodes de communication, y compris la communication en personne, au téléphone, par courriel, par message texte, ou encore par vidéo. Dans la mesure du possible, les carrefours offriront aux familles les options de communication qui leur conviennent le mieux.

Les familles qui demandent à avoir une conversation en personne devraient être satisfaites dans la mesure de ce qui est possible. Une décision sur les modalités de la conversation pourrait également tenir compte de facteurs comme la réduction des obstacles à l'accès des familles aux services en temps opportun (p. ex., la réduction des exigences de déplacement, les options de rendez-vous en soirée), la disponibilité ou la capacité des fournisseurs de services, la convenance ou la disponibilité pour les familles (p. ex., certaines familles peuvent ne pas avoir d'accès fiable au réseau Internet à haute vitesse nécessaire pour bénéficier de rendez-vous virtuels ou avoir du mal à se libérer durant les heures normales de travail de la semaine).

Soutiens pour la conversation

Avant d'entamer la conversation exploratoire, les carrefours doivent demander à la famille si elle souhaiterait que quelqu'un d'autre participe à la conversation aux fins de soutien ou de traduction. Par exemple, une famille peut vouloir inviter une personne (p. ex., un ami de confiance ou un membre de la famille) à l'aider à raconter l'histoire de son enfant.

Si une famille a besoin de services de traduction, elle peut demander à bénéficier du soutien d'un ami de confiance, d'un membre de sa famille ou d'un membre/fournisseur de services de sa collectivité. De leur côté, les carrefours doivent également proposer les services d'un traducteur.

Pour les familles autochtones, les carrefours travailleront en partenariat avec un fournisseur de services autochtone de leur collectivité pour s'assurer que la conversation est adaptée sur le plan culturel, ce qui pourrait supposer la mise à disposition d'un agent de liaison autochtone (ou d'une ressource semblable) chargé de soutenir la famille pendant la conversation avec le travailleur du carrefour ou de mener la conversation au nom du carrefour.

Compétences requises pour mener ce type de conversation

Le travailleur du carrefour BonDépart chargé de mener la conversation exploratoire avec l'enfant ou la famille doit avoir une expertise dans le domaine du développement de l'enfant et une bonne connaissance des affections pédiatriques courantes, ainsi qu'une bonne connaissance du système de service local pour appuyer la navigation entre le service.

Il doit se montrer sensible aux situations familiales et démontrer sa capacité à adopter une approche axée sur la famille et les forces. Il doit également être en mesure de reconnaître ses propres préjugés et d'adopter une perspective antiraciste, antivalidiste et anti-oppressive à l'égard de la prestation de services.¹⁷

L'organisation dans laquelle se trouve le travailleur du carrefour doit avoir la possibilité de consulter des professionnels de la santé réglementés du secteur du développement de l'enfant, au besoin (des orthophonistes, des ergothérapeutes et des physiothérapeutes au minimum), ainsi que d'offrir des conseils sur le parcours clinique et les prochaines étapes les plus appropriés pour l'enfant en fonction des renseignements recueillis au cours de la conversation.

¹⁷ Pour connaître les exigences particulières en matière de formation, voir la page 25.

Éléments de la conversation exploratoire

La conversation avec les familles se composera d'éléments qui sont décrits plus en détail ci-dessous.

Le travailleur du carrefour BonDépart :

1. assurera un accueil chaleureux et expliquera le but de la conversation et ce à quoi la famille peut s'attendre;
2. apprendra à connaître la famille et cherchera à établir une relation de confiance avec cette dernière;
3. définira avec la famille les forces, les besoins et les objectifs de l'enfant et de la famille, à l'aide de l'outil *About My Child*;
4. assurera des liaisons soutenues avec des services cliniques et des soutiens familiaux propres au carrefour;
5. fournira des renseignements à la famille sur les services disponibles dans la collectivité.

1. Accueil chaleureux

Le carrefour BonDépart accueillera chaleureusement l'enfant et la famille. Cette étape donne le ton de la conversation et est primordiale à l'instauration d'un sentiment de sécurité et de confort. Il s'agit d'une base positive sur laquelle une relation peut être construite.

Le travailleur du carrefour se présentera et indiquera ses fonctions, et invitera la famille et l'enfant à se présenter, ainsi que tout autre soutien se trouvant dans la salle.

Le travailleur du carrefour expliquera le but de la conversation. Si le travailleur du carrefour prévoit de prendre des notes pendant la conversation, il doit aviser la famille de son intention.

Expliquez le but de la conversation :

« Nous nous réunissons aujourd'hui pour étudier les forces et les besoins de votre enfant et pour discuter de la façon dont nous pourrions soutenir votre enfant et votre famille. »

2. Découverte de la famille et établissement d'une relation de confiance

La conversation a pour objectif d'aider le travailleur du carrefour BonDépart à comprendre l'enfant et sa famille, qui ils sont, ce qui est important à leurs yeux, ainsi que leurs préoccupations liées au développement. Il est important de mettre de côté ses préjugés, et de découvrir avec ouverture d'esprit et curiosité la personnalité de l'enfant et des membres de la famille.

Le travailleur du carrefour commencera par demander à la famille ce qui l'a amenée à s'adresser au carrefour et quelle est sa principale préoccupation liée au développement de son enfant.

Après avoir écouté les préoccupations de la famille, le travailleur du carrefour indiquera que la conversation permettra d'explorer davantage ses préoccupations et de déterminer les prochaines étapes qu'elle aura à suivre.

Le travailleur du carrefour invitera la famille à entamer la conversation en lui demandant d'en dire davantage sur son enfant afin qu'il puisse apprendre à mieux le connaître. Le travailleur base

ses questions sur celles de l'outil *About My Child*, par exemple : « Qu'est-ce que votre enfant aime faire? Qu'est-ce qui le rend heureux? »

Le travailleur peut utiliser l'outil de façon libre, en posant des questions qui semblent respecter le cours naturel de la conversation.

Le travailleur du carrefour utilisera des techniques d'écoute active, comme des signaux verbaux et non verbaux d'écoute (p. ex., sourire, établir un contact visuel, hocher la tête ou faire des affirmations verbales), posera des questions réfléchies, reformulera ce qui est dit et ne fera part d'aucun jugement ou conseil.

La conversation sera détendue et ne devra pas donner l'impression à la famille de se sentir bousculée. Si le travailleur du carrefour choisit de prendre des notes, il devra effectuer des pauses dans sa prise de notes afin de montrer qu'il pratique une écoute active.

3. Définition des forces, des besoins et des priorités de l'enfant et de la famille à l'aide de l'outil *About My Child*;

Le travailleur du carrefour BonDépart intégrera de manière naturelle les questions énoncées dans l'outil *About My Child* dans sa conversation avec la famille.

Le travailleur du carrefour devrait utiliser les questions de l'outil *About My Child* comme point de départ et poser des questions exploratoires pour obtenir de

Demandez à la famille d'être plus précise :

« Vous avez indiqué que votre enfant devient souvent violent physiquement lorsqu'il est contrarié. Pouvez-vous m'en dire plus à ce sujet? »

Par exemple : « Parlez-moi de vos préoccupations concernant la capacité de votre enfant à comprendre les autres. » Cela a-t-il une incidence sur leur capacité à participer aux activités quotidiennes? Selon vous, quel genre d'incidence cela a-t-il sur votre enfant? » Une grande incidence? Une faible incidence? »

plus amples renseignements de la part de la famille sur les sujets de préoccupation. Par exemple, si la famille indique qu'elle est préoccupée par le comportement de son enfant, le travailleur du carrefour peut lui demander de préciser quelles sont ses préoccupations en matière de comportement.

Écoute de la perspective des jeunes

Si l'enfant ou le jeune est plus âgé, conformément aux principes de la prestation de services axée sur l'enfant, le travailleur du carrefour devra également communiquer avec l'enfant ou le jeune pour entendre directement sa perspective. Le travailleur du carrefour utilisera ses connaissances en matière de développement de l'enfant pour évaluer les types de questions qui seraient appropriées sur ce plan. Par exemple, il pourrait poser la question suivante à un enfant de sept ans (ou même moins) : « Que fais-tu pour t'amuser? » Un enfant de 12 ans pourrait répondre à la question suivante : « De toutes les choses dont nous avons discuté aujourd'hui, qu'est-ce qui est le plus important à tes yeux en ce moment? »

Accès et équité

À la suite de son enquête sur les forces et les besoins de l'enfant, le travailleur du carrefour demandera à la famille comment il peut l'aider à accéder aux services et à y participer. La discussion vise à déterminer s'il existe des facteurs pragmatiques (p. ex., problèmes de transport, barrières linguistiques, manque d'accès à la technologie) ou familiaux (p. ex., accès à des services de garde d'enfants, santé des membres de la famille, emploi, logement ou insécurité alimentaire) qui auraient une incidence sur la capacité de la famille à accéder aux services et à bénéficier de services/soutiens.

Il est important que le travailleur du carrefour explique le motif de ces questions et qu'il prenne l'initiative de demander à la famille si elle se sent en mesure de répondre ou non.

Expliquez pourquoi vous posez les questions :

« Je pose ces questions pour mieux comprendre votre famille et définir la meilleure façon de vous soutenir et de soutenir votre enfant. »

Par exemple, vous pourriez poser les questions suivantes :

« Y a-t-il des choses que je devrais savoir au sujet de votre famille, des choses qui m'aideraient à vous soutenir? » Y a-t-il quelque chose qui vous empêcherait de communiquer avec les services ou de suivre les prochaines étapes, comme l'impossibilité de prendre des congés, le manque d'accès aux services de garde d'enfants, ou la façon dont vous y arriverez? »

Liaison avec les services

4. Offre de liaisons soutenues avec des services cliniques et des soutiens familiaux propres au carrefour

Une fois que le travailleur du carrefour BonDépart aura obtenu suffisamment de renseignements sur les forces et les besoins de l'enfant et de la famille, il fournira à la famille de l'information sur les services et les soutiens qu'il recommanderait pour le développement de son enfant. Ces services peuvent être offerts par le CTE ou par d'autres organismes de services à l'enfance de la collectivité. Il les renseignera également sur les mesures de soutien familial propres aux carrefours qui pourraient lui être bénéfiques et leur permettra de choisir entre les mesures disponibles.

Les carrefours aideront les familles à prendre des décisions au sujet des services auxquels elles aimeraient avoir accès, conformément à leurs priorités et à leurs objectifs et de ceux de leur enfant. Le travailleur du carrefour confirmera auprès de la famille que les services et le soutien recommandés par le carrefour sont appropriés du point de vue de la famille. Le travailleur du carrefour sera sensible aux souhaits et à la capacité de la famille à prendre l'initiative et s'emploiera à donner aux familles les moyens de prendre des décisions au sujet des services et des soutiens qui seraient bénéfiques à leur enfant.

Le carrefour BonDépart assurera des liaisons soutenues entre les familles et les services cliniques et les soutiens familiaux appropriés du CTE et en milieu communautaire pour répondre à leurs besoins et à ceux de leur enfant.

Pour assurer des liaisons soutenues ou chaleureuses, le carrefour transmettra « en coulisse » les coordonnées de la famille au fournisseur de services afin de lancer les prochaines étapes, et lui communiquera tout renseignement pertinent qu'il a recueilli pour l'aider à comprendre l'enfant, la famille et ses besoins, y compris les résultats de l'outil commun. **Ces liaisons ne devraient nécessiter aucune action de la part de la famille.** Les prochaines étapes devraient être gérées par le carrefour en partenariat avec le fournisseur de services.

La famille doit savoir quelle est la prochaine étape, et quand elle doit s'attendre à être contactée. Bien que les carrefours BonDépart ne soient pas responsables des délais d'attente associés aux évaluations ou services cliniques, les carrefours BonDépart communiqueront avec la famille au sujet des prochaines étapes à suivre

Expliquez les prochaines étapes et à quel moment la famille sera contactée :

« Au vu des renseignements que vous m'avez fournis aujourd'hui, je vais vous mettre en contact avec notre équipe d'ergothérapie. Elle communiquera avec vous ce mois-ci dans le but de fixer un rendez-vous pour une évaluation plus approfondie. »

et des temps d'attente prévus et les mettront en contact avec des services de soutien familial (voir la page 41) ou d'autres services disponibles durant cette période d'attente.

Les carrefours BonDépart doivent également envisager de mettre en relation les familles d'enfants ayant des besoins particuliers multiples et/ou complexes avec un coordonnateur de la planification des services. Un tel soutien leur serait bénéfique. Les services de planification coordonnée ciblent les enfants et les jeunes ayant des besoins spéciaux multiples ou complexes dont le besoin de coordination des services dépasse la portée des services de collaboration interprofessionnelle et pour qui un soutien supplémentaire de la part des services de planification coordonnée serait bénéfique, en raison de l'ampleur et de la nature intersectorielle des besoins en services d'un enfant ou d'un adolescent ou des difficultés potentielles de coordination des services causées par des facteurs touchant l'ensemble de la famille.

5. Fourniture de renseignements à la famille sur les services disponibles dans la collectivité

Le carrefour BonDépart devra fournir aux familles des renseignements sur les autres services et soutiens disponibles dans la collectivité, qui peuvent répondre à des besoins de l'enfant autres que ceux de nature clinique cernés par la famille. Cela peut comprendre la communication des coordonnées du centre d'amitié autochtone local, du centre ON y va ou d'un autre soutien en milieu communautaire dans le but de répondre aux besoins qui ont émergé au cours de la conversation (par exemple, l'offre des soutiens aux nouveaux arrivants au Canada). Pour ces services, une liaison soutenue n'est pas nécessaire.

Le carrefour devra fournir à la famille suffisamment d'informations utiles sur les services dans la collectivité, sans pour autant la submerger. Pour porter un jugement sur la quantité d'information suffisante, il sera nécessaire d'effectuer une évaluation sensible de la capacité de la famille, et de l'ampleur du stress qu'elle semble subir.

Soutiens familiaux

Les carrefours BonDépart assureront rapidement une liaison entre les familles et les soutiens familiaux une fois qu'elles seront entrées en contact avec ces premiers (par exemple, avant d'effectuer d'autres évaluations ou dans l'attente d'évaluations ou de services).

Ces soutiens visent à donner aux familles les renseignements et les ressources nécessaires pour accroître leur résilience et renforcer leur capacité à soutenir leurs

enfants tout au long de leur parcours de service et dans la planification de leur avenir. Par exemple, ils peuvent fournir des stratégies et des ressources aux familles pour qu'elles puissent les essayer à la maison.

Les soutiens familiaux seront offerts selon une approche fondée sur les forces, qui reconnaît et renforce les capacités existantes des familles. Tout comme les services des carrefours, ces soutiens ne seront pas spécifiques au diagnostic et adopteront une approche à l'avantage de tous, ce qui signifie qu'ils seront pertinents pour la majorité des enfants et des familles, quel que soit le diagnostic de l'enfant.

Les carrefours BonDépart offriront des services de soutien aux familles et les mettront en contact avec eux, le cas échéant, en fonction de leur intérêt et de leur niveau de besoin, qui seront évalués en fonction des renseignements recueillis à leur première prise de contact et/ou au cours de la conversation exploratoire.

Les CTE utiliseront leurs soutiens familiaux existants pour s'assurer que les familles ont accès à :

- **des renseignements et des ressources** visant à aider les parents à comprendre le rôle du carrefour et ce à quoi ils doivent s'attendre dans le cadre de leur parcours de service, ainsi que des renseignements sur le financement et les mesures de soutien disponibles pour remplir les formulaires et des renseignements sur les ressources et soutiens offerts par le CTE, en milieu scolaire et communautaire.
- **des liaisons avec d'autres familles**, ce qui peut comprendre l'appui de l'accès à du mentorat ou du soutien individuel ou de groupe par les pairs, ou à des groupes de soutien parental (électroniques et en personne) pour promouvoir les activités de mobilisation familiale, de réseautage, d'établissement de relations et d'échange d'information visant à renforcer et améliorer la résilience des familles en mettant l'accent sur des liens sécuritaires, constructifs et culturellement pertinents.

Les carrefours BonDépart impliqueront les familles dans la conception, la planification et la mise en œuvre de ces mesures de soutien afin de s'assurer qu'elles répondent aux besoins des familles et qu'elles sont conformes aux fondements sur lesquels ils reposent, à savoir des approches équitables, adaptées sur le plan culturel, axées sur les forces et la famille et fondées sur des données probantes.

Voici des exemples de nouvelles pratiques de soutien familial fondées sur des données probantes qui ont été mises en œuvre dans certaines collectivités :

- Un coordonnateur de mobilisation familial qualifié, qui est un membre du personnel et parent d'un enfant ayant des besoins particuliers, et qui peut offrir

une gamme de mesures de soutien (p. ex., aider les familles à établir des liens avec des ressources scolaires, financières et communautaires, animer les groupes parentaux, et gérer un groupe en ligne fermé pour les familles afin qu'elles puissent échanger des renseignements et des expériences);

- Un programme structuré de mobilisation familiale grâce auquel les aidants peuvent avoir accès à un large éventail de mesures de soutien, y compris des groupes de soutien parental en ligne, du soutien individuel et de groupe par les pairs, des ateliers d'aide familiale relatifs aux demandes et processus de financement, et des activités de réseautage familial.

Les carrefours BonDépart mettront également les familles en contact avec d'autres ressources et soutiens locaux ou provinciaux :

- A. Formation sur les mots-clés du développement de l'enfant offerte par CanChild** – Formation offerte à toutes les familles pour leur permettre de soutenir le parcours de service de leur enfant et d'y participer en tant que partenaires, y compris dans le contexte de l'établissement d'objectifs, de la planification des services et des interventions thérapeutiques.
- B. Renseignements, ressources et outils de Partners for Planning (P4P)** – P4P fournit aux familles des ressources et des outils qui visent à donner aux personnes handicapées et à leur entourage les moyens de planifier et de créer une vie remplie et un avenir sûr (p. ex., trousse d'outils pour la petite enfance, fiches-conseils de planification, présentation du Régime enregistré d'épargne-invalidité). Les carrefours mettront les familles d'enfants ayant un handicap en contact avec le réseau de planification P4P pour leur permettre d'accéder à des renseignements, des outils et des ressources le plus tôt possible dans leur parcours de service.
- C. Autres mesures de soutien familial existantes** (p. ex., soutiens, formation et ateliers éducatifs qui peuvent être offerts par l'entremise du CTE ou d'autres fournisseurs partenaires issus de divers secteurs).

Rationalisation des parcours de service

Pour offrir des voies d'accès claires et simplifiées aux carrefours BonDépart et des liaisons directes et soutenues entre les carrefours et les services en milieu communautaire, les CTE travailleront en partenariat avec les fournisseurs de services locaux. Les CTE et leurs partenaires définiront et clarifieront les parcours de services, et établiront des protocoles et des processus d'échange de renseignements (y compris ceux tirés des évaluations) entre les fournisseurs de

services avec leur consentement. Cela permettra de s'assurer – dans la mesure du possible – que les familles n'ont pas à communiquer les mêmes renseignements à chaque nouveau fournisseur de services ou à répéter inutilement des évaluations.

Les CTE dirigeront les efforts de mobilisation communautaire pour établir ou tirer parti des partenariats et échanger des renseignements avec les partenaires au sujet des fonctions des carrefours.

Les CTE travailleront avec les organismes partenaires au renforcement de la capacité de tous les fournisseurs à offrir une expérience de service commune (fondée sur les mots-clés du développement de l'enfant) et travailleront en coulisse pour simplifier les parcours de service et les processus connexes destinés aux familles. Par exemple, dans la mesure du possible, les CTE collaboreront avec d'autres fournisseurs de services à l'enfance de leur collectivité pour commencer à recueillir de l'information à l'aide de l'outil commun.

Les CTE établiront des mécanismes officiels de partenariat avec d'autres organisations aux fins d'établissement de liaisons simplifiées et soutenues avec les carrefours, ainsi qu'aux fins de prestation des fonctions des carrefours, le cas échéant (voir la partie 9 pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives aux partenariats et les rôles et responsabilités connexes).

Partie 9 : Exigences relatives aux partenariats, rôles et responsabilités connexes

Les CTE devront rendre compte de la prestation des fonctions des carrefours BonDépart et s'appuieront sur les forces locales, les structures existantes ou les partenariats communautaires, y compris les mécanismes d'accès ou d'autres points d'accès (p. ex., les fournisseurs de services de rééducation de la parole pour les enfants d'âge préscolaire, les fournisseurs du PDNE), pour exécuter les fonctions des carrefours.

Les CTE peuvent tirer parti des partenariats existants et s'appuyer sur ceux-ci pour exécuter les fonctions des carrefours, en intégrant par exemple les mécanismes d'accès communautaire existants dans la fonction de point d'accès des carrefours, ou en s'associant à d'autres fournisseurs de services aux enfants pour administrer l'outil *About My Child* conformément aux lignes directrices des carrefours.

Par exemple, si un mécanisme d'accès établi existe dans une collectivité, le CTE peut choisir de s'associer au mécanisme d'accès pour s'assurer que les fonctions de point d'accès claires décrites dans les présentes lignes directrices sont exécutées par le mécanisme d'accès, afin d'éviter toute perturbation des processus locaux établis et toute confusion chez les familles. Les autres fonctions du carrefour (collecte d'information, liaison avec les services) peuvent encore être assumées par le CTE.

Si le CTE accepte qu'un organisme partenaire s'acquitte de l'une ou l'autre des fonctions du carrefour BonDépart, il doit conclure une entente de partenariat officielle pour veiller au compte rendu de la prestation des fonctions. Le CTE devra s'assurer :

- qu'il existe un « point d'accès » clair pour les familles, et que les processus sont conformes aux lignes directrices sur les politiques et les pratiques des carrefours BonDépart;
- qu'il propose une voie d'accès claire et directe à des évaluations cliniques et services supplémentaires, au besoin;
- que les renseignements sont échangés, avec le consentement des familles, afin que ces dernières n'aient pas à répéter leurs histoires.

Les organismes qui pourraient constituer un premier point de contact pour une famille dans le système de services à l'enfance (p. ex., fournisseurs de services de rééducation de la parole pour les enfants d'âge préscolaire, fournisseurs du PDNE) devront travailler avec les CTE à l'établissement d'un processus ou d'un protocole uniforme qui permet de déterminer à quel moment l'exploration holistique des

préoccupations en matière de développement assurée par les carrefours BonDépart serait bénéfique pour un enfant, un jeune et sa famille, et d'un protocole de liaison soutenue avec le carrefour.

Cette section énumère les exigences particulières de communication, de travail ou de partenariat associées à plusieurs catégories de fournisseurs de services issus de divers secteurs.

L'objectif des partenariats et les attentes à l'égard des rôles et des responsabilités des fournisseurs de services et des partenaires dépendront du programme ou du service offert par l'organisme partenaire et du financement du fournisseur de services partenaire par le MDESC.

Les partenariats peuvent être :

- **des ententes officielles**, comme des protocoles d'entente (PE) et des ententes d'échange de renseignements, qui officialisent les rôles et les responsabilités de chaque organisation;
- **des ententes informelles**, dans le cadre desquelles l'engagement continu entre les partenaires favorisera l'échange de renseignements sur les offres de services et les pratiques exemplaires et garantira l'établissement de liaisons appropriées pour les familles.

Des partenariats devraient exister à tous les niveaux de l'organisation, tant au niveau de la direction qu'au niveau du personnel, pour s'assurer que les attentes sont clairement communiquées et pour simplifier les parcours de service des familles.

Les partenaires officiels se diviseront en deux catégories :

- 1) les fournisseurs de services et les organisations qui pourraient être **un premier point de contact** pour les familles qui ont accès aux services pour enfants, et qui assureront des liaisons soutenues avec les carrefours;
- 2) ceux que les carrefours devront **mettre en lien avec les familles**, en fonction de la compréhension de leurs besoins.

Les partenariats informels impliqueront un engagement des fournisseurs de services visant à s'assurer qu'ils adressent les familles au carrefour, le cas échéant, ou une compréhension des services offerts localement dans la collectivité sur lesquels les carrefours pourraient vouloir renseigner les familles.

Conformément à la fonction de liaison avec les services des carrefours (voir page 38), une liaison soutenue exige que l'organisation qui l'établit communique avec le fournisseur de services au nom de la famille et fasse part de renseignements pertinents au fournisseur de services pour appuyer l'effort de rationalisation.

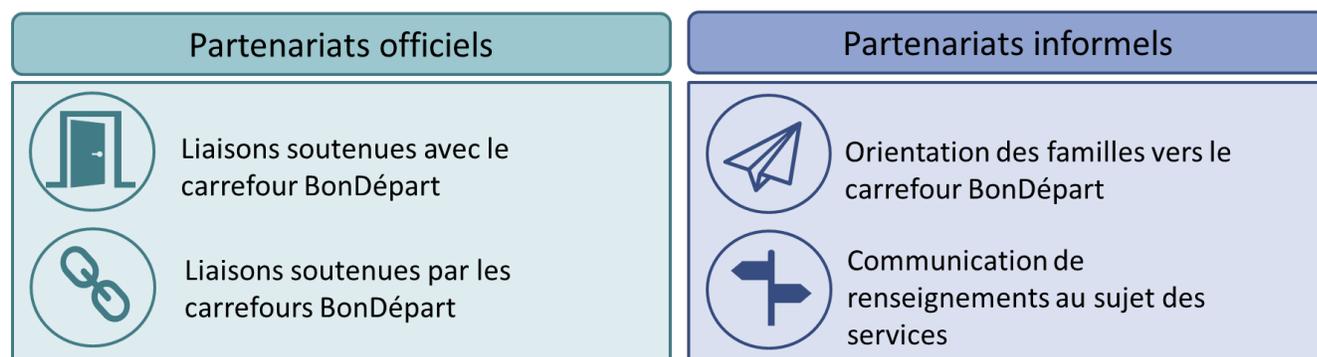


Figure 6 : Types de partenariat

Partenariats officiels : Liaisons soutenues avec le carrefour BonDépart

Cette catégorie se compose de partenaires qui peuvent servir de premier point de contact avec le secteur des services à l'enfance pour de nombreuses familles et qui ont déjà recueilli des renseignements auprès de l'enfant ou de la famille.

Ces partenaires mettront facilement et rapidement en lien les familles avec les carrefours BonDépart, le cas échéant, et fourniront des renseignements pertinents avec le consentement des familles, ce qui évitera à ces dernières d'avoir à raconter de nouveau leur histoire.

Partenaires requis :

- Bureaux de santé publique offrant le programme « Bébé en santé, enfants en santé »
- Fournisseurs de programmes de développement du nourrisson et de l'enfant
- Fournisseurs du Programme de dépistage néonatal des troubles auditifs et d'intervention précoce
- Fournisseurs du Programme d'intervention précoce auprès des enfants aveugles ou ayant une basse vision
- Fournisseurs de services de rééducation de la parole et du langage pour les enfants d'âge préscolaire
- Organismes de coordination
- Mécanismes d'accès locaux (le cas échéant)

Rôles et responsabilités des CTE	Rôles et responsabilités du partenaire
<ul style="list-style-type: none">• Diriger la rédaction d'ententes de partenariat avec les fournisseurs, qui contiennent les éléments suivants :<ul style="list-style-type: none">• Rôles et responsabilités clairs• Processus de rationalisation des parcours de service entre les organisations• Accords d'échange de renseignements	<ul style="list-style-type: none">• Participer à la rédaction d'ententes de partenariat (protocoles d'entente) avec les carrefours concernés• Travailler avec le carrefour à l'élaboration de processus visant à :<ul style="list-style-type: none">• repérer les enfants et les jeunes pouvant avoir des besoins de services supplémentaires (au-delà du champ d'action des partenaires) qu'il faudra mettre en contact avec le carrefour;• favoriser une mise en contact directe avec le carrefour, y compris l'échange de renseignements et la collecte du consentement des familles (pour éviter que les familles racontent à nouveau leur histoire).

Partenariats officiels : Liaisons soutenues par les carrefours BonDépart

Les carrefours établiront des liaisons soutenues avec ces fournisseurs de services, le cas échéant, en fonction des besoins de l'enfant et de la famille.

Les CTE mettront facilement en lien les familles avec ces fournisseurs de services, et fourniront des renseignements pertinents avec le consentement des familles, ce qui évitera à ces dernières d'avoir à raconter de nouveau leur histoire.

Partenaires requis :

- Fournisseurs de services de rééducation de la parole et du langage pour les enfants d'âge préscolaire
- Organisme indépendant de réception des demandes adressées au Programme ontarien des services en matière d'autisme, une fois mis en place (responsable de la liaison des familles avec tous les services du POSA)
- Organismes de coordination
- Cliniques de diagnostic de trouble du spectre de l'alcoolisation foétale (TSAF)
- Centres de diagnostic de trouble du spectre de l'autisme (TSA)
- Organismes responsables des services de santé mentale

Rôles et responsabilités des CTE/de Surrey Place	Rôles et responsabilités du partenaire
<ul style="list-style-type: none">• Diriger l'élaboration d'accords d'échange de renseignements pour appuyer les liaisons directes avec les partenaires (et éviter la collecte répétée de renseignements)• (Facultatif) Diriger la rédaction d'ententes de partenariat (protocoles d'entente) avec les fournisseurs, qui contiennent les éléments suivants :<ul style="list-style-type: none">• Rôles et responsabilités clairs• Processus de rationalisation des parcours de service entre les organisations	<ul style="list-style-type: none">• Participer à la rédaction d'accords d'échange de renseignements et, le cas échéant, d'ententes de partenariat avec les carrefours concernés

Partenariats informels : Orientation des familles vers le carrefour

BonDépart

Partenaires qui sont bien placés pour remarquer l'éventuel problème de développement d'un enfant (p. ex., un enseignant ou un éducateur de la petite enfance), ou auxquels une famille peut adresser ses préoccupations au sujet du développement de son enfant (p. ex., un médecin de famille).

Leur bonne connaissance des carrefours BonDépart leur permettront de fournir une famille des renseignements sur ces carrefours et les coordonnées de ceux-ci.

Partenaires requis :

- Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC)
- Bureaux de santé publique
- Organismes responsables des services de santé mentale
- Hôpitaux
- Garderies et centres ON y va
- Écoles et conseils scolaires
- Sociétés d'aide à l'enfance
- Fournisseurs de services et centres d'aide autochtones¹⁸

Rôles et responsabilités des CTE/de Surrey Place

- Communiquer avec les partenaires pour s'assurer qu'ils connaissent les fonctions des carrefours et qu'ils savent quand orienter une famille ayant des préoccupations au sujet du développement ou du fonctionnement de son enfant ou de son jeune vers ces carrefours.

¹⁸ Voir la page 46 pour de plus amples renseignements sur les partenariats avec des fournisseurs de services autochtones.

Partenariats informels : Communication de renseignements au sujet des services

Il s'agit de services qui ne relèvent pas des fonctions des carrefours, mais qui peuvent permettre de soutenir une famille ayant un besoin particulier (p. ex., les nouveaux arrivants au Canada).

Les CTE fourniront à une famille des renseignements généraux sur le service et les coordonnées de celui-ci (par exemple, un site Web ou un numéro de téléphone).

Les CTE n'assureront pas de liaison soutenue avec ces services, ni n'aideront les familles à accéder aux services.

Tous ces services de soutien ne s'appliquent peut-être pas à toutes les collectivités, et d'autres services existants dans certaines collectivités pourraient être ajoutés à la liste ci-dessous.

Partenaires requis :

- Soutien au logement et à l'établissement
- Services de soutien aux nouveaux arrivants
- Municipalités
- Services de préparation aux débuts scolaires du POSA
- Services familiaux de base du POSA
- Fournisseurs du Programme de services de la petite enfance gérés par des fournisseurs de soins du POSA
- Fournisseurs de services et centres d'aide autochtones
- Centres ON y va
- Partners for Planning (P4P)

Rôles et responsabilités des CTE/de Surrey Place

- Les carrefours doivent s'assurer d'avoir des renseignements à jour sur les services pertinents offerts dans la collectivité locale afin de les fournir à l'enfant, au jeune et à la famille.

Partenariats avec des fournisseurs de services autochtones

L'établissement de relations avec les partenaires autochtones sera essentiel à l'offre de services culturellement pertinents aux enfants et aux jeunes autochtones.

Les carrefours devront offrir une expérience de service tenant compte des traumatismes et adaptée sur le plan culturel aux enfants et jeunes autochtones vivant en milieu urbain, ainsi que des liaisons avec des services propres aux Autochtones dans leurs collectivités.

Les CTE devront travailler avec les fournisseurs de services autochtones urbains locaux et les partenaires des Premières Nations, inuits et métis à l'examen des structures et les attentes relatives à la prestation de services destinés aux enfants et familles autochtones dans leurs secteurs de service et discuter avec eux des partenariats et des protocoles de prestation des fonctions des carrefours aux enfants et aux familles autochtones, métisses et inuites.

Par exemple, si un fournisseur de services autochtone en milieu urbain a un rôle à jouer dans l'accès des familles autochtones à des services adaptés sur le plan culturel, il faudra conclure une entente ou un protocole officiel avec le fournisseur de services autochtone.

Les partenariats doivent respecter et tenir compte de la compétence autochtone et être fondés sur la Stratégie ontarienne pour les enfants et les jeunes autochtones (voir l'annexe D) et le [Plan d'action pour les Autochtones en milieu urbain](#).

Rôles et responsabilités des CTE/de Surrey Place	Rôles et responsabilités des fournisseurs de services autochtones
<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliser les partenaires locaux se déclarant membres d'une Première Nation, Inuits, Métis (PNIM) et Autochtones en milieu urbain • Établir des protocoles et des ententes de partenariat répondant aux attentes des partenaires autochtones urbains et issus des PNIM, qui contiennent les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Rôles et responsabilités clairs • Accords d'échange de renseignements 	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborer avec le carrefour (le cas échéant) à l'élaboration : <ul style="list-style-type: none"> • de processus d'identification des enfants et des jeunes issus des communautés PNIM et autochtones en milieu urbain à mettre en contact avec des services autochtones communautaires pertinents; • de processus d'élaboration d'accords d'échange de renseignements, s'il y a lieu. • Participer à la définition des attentes relatives aux protocoles et aux accords de partenariat locaux avec les carrefours concernés • Fournir une liste des offres de services aux carrefours afin de faciliter le travail de liaison des carrefours avec les services propres aux Autochtones.

Partenariats avec des organismes politiques territoriaux (OPT)

Rôles et responsabilités des CTE/de Surrey Place
<ul style="list-style-type: none"> • Nouer des relations avec les organismes politiques territoriaux et les communautés des Premières Nations qui permettent d'établir des partenariats respectueux et adaptés • Rédiger des ententes de partenariat officielles, à la demande des organismes politiques territoriaux et des communautés de Premières Nations

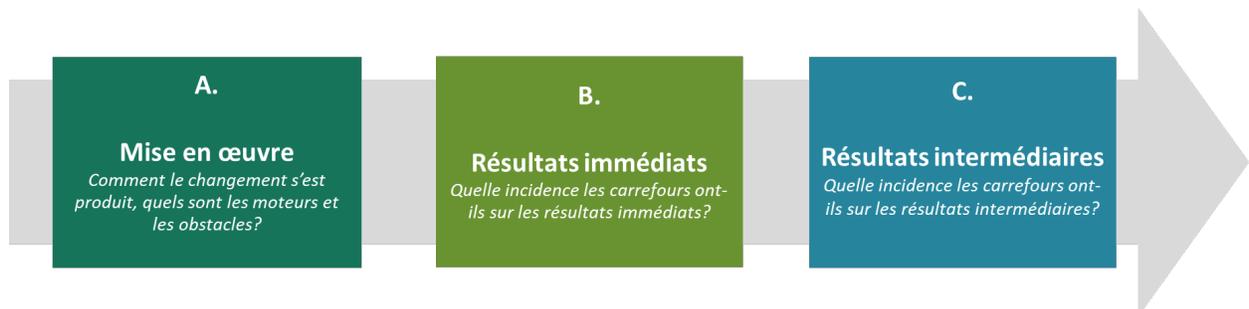
Partie 10 : Mesure du rendement

Cette section décrit le cadre ministériel de surveillance du rendement des fonctions, des attentes et des exigences en matière de rapports des carrefours BonDépart.

L'approche de surveillance du rendement décrite dans la présente section, ainsi que l'approche de surveillance du rendement décrite dans les *Lignes directrices sur la réadaptation (2022)*, permettront au ministère de surveiller le rendement des services de réadaptation pour enfants, y compris celui des fonctions des carrefours, en Ontario de façon intégrée.

Approche globale

La mesure du rendement permettra aux CTE et au ministère de déterminer si les objectifs des carrefours BonDépart (voir page 12) sont atteints. La mesure des progrès, des résultats et de l'incidence des carrefours est un processus itératif pluriannuel.



Le cadre de mesure du rendement que le MDESC utilisera pour surveiller les carrefours BonDépart répondra aux questions clés suivantes :

- A. Comment les CTE progressent-ils dans la mise en œuvre des fonctions décrites par le ministère? Quels sont les moteurs et les freins à la mise en œuvre?
- B. Quelle incidence les carrefours BonDépart ont-ils sur la sensibilisation des fournisseurs de services familiaux et communautaires à l'accès aux services, ainsi que sur la prestation en temps opportun de services appropriés aux familles?

C. Quelle incidence les carrefours BonDépart ont-ils sur la détermination précoce des besoins, la prestation de services axés sur la famille et la compétence culturelle?

Ces questions concordent avec les énoncés de résultats suivants associés aux carrefours BonDépart :



Figure 8 : Résultats des carrefours BonDépart

Rôles et responsabilités

La mesure du rendement est une responsabilité partagée entre les CTE et le MDESC.

Les CTE sont chargés de recueillir des données conformément aux attentes provinciales, en tenant compte des pratiques et des processus locaux. Tous les CTE devront également se servir des données déclarées au ministère pour améliorer les processus et les politiques internes, conformément aux paramètres des présentes lignes directrices, aux exigences contractuelles et autres directives du ministère.

Le ministère s'est engagé à promouvoir une culture d'amélioration continue de la qualité, dans le cadre de laquelle le rendement est évalué au moyen de diverses mesures qualitatives et quantitatives et l'on peut démontrer l'utilisation efficace et efficiente des ressources. Le ministère jouera un rôle de premier plan dans

l'élaboration du ou des cadres de mesure du rendement et dans la surveillance du rendement des carrefours au sein du système de services d'intervention précoce et de services en matière de besoins particuliers. Dans la mesure du possible, les données provinciales seront communiquées aux CTE afin de démontrer les réalisations collectives des services des carrefours.

Surveillance provinciale du rendement (à compter de l'exercice 2022-2023)

Des mesures du rendement sont davantage en cours de développement à la suite de consultations avec des experts, des représentants et des partenaires désignés.

Les exigences en matière de rapports consisteront en trois approches qui répondront aux principales questions de rendement susmentionnées.

1. Données de service
2. Questions normalisées sur l'expérience familiale
3. Rapports narratifs supplémentaires

Les exigences en matière de rapports conformes à cette approche seront incluses dans l'entente de services 2022-2023 avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires intégrée au document sur les objectifs en matière de services.

Chaque approche est détaillée ci-dessous :

Données de service

Des données quantitatives sur les services seront recueillies par les CTE à compter de 2022-2023. Ces mesures fondamentales permettront au ministère de quantifier les extrants des carrefours, de cerner les tendances liées aux orientations et à la prestation de services en temps opportun, et d'obtenir l'âge des enfants servis.

Les renseignements quantitatifs suivants seront recueillis à l'aide des périodes **T3 (intermédiaire)** et de **fin d'exercice (final)** de Paiement de transfert Ontario (PTO), à la ligne « Services offerts » des Services de réadaptation en milieu communautaire.

Élément de données de service	Signification
Nombre de personnes orientées vers le CTE	Connaissance de l'existence des services du CTE dans la collectivité
Nombre d'évaluations initiales effectuées (se rapporte à la tenue d'une conversation exploratoire avec la famille)	Nombre d'enfants et/ou de jeunes servis
Âge moyen à l'évaluation initiale - en mois (l'évaluation initiale se rapporte à la tenue d'une conversation exploratoire)	Renseignements sur le profil du client
Nombre de personnes présentes à l'évaluation initiale (ventilé par cohorte de groupes d'âge)	Renseignements sur le profil du client
Nombre de personnes en attente d'une évaluation initiale (désigne les personnes qui n'ont pas encore eu de conversation exploratoire)	Niveau de demande des services des carrefours BonDépart et incidence sur l'expérience familiale
Délai d'attente moyen entre l'orientation et l'évaluation initiale - en nombre de jours (se rapporte au délai écoulé entre la date d'orientation et la date de réalisation de la conversation exploratoire)	Rapidité de l'accès aux services des carrefours BonDépart et incidence sur l'expérience familiale.

Cibles

Des cibles communes à tous les CTE favoriseront l'uniformisation de l'expérience de prestation de services pour les familles et permettront de mesurer le rendement et d'améliorer continuellement la qualité. Ces cibles seront fondées sur les données de services déclarées au cours de la première année de mise en œuvre.

Des cibles seront établies pour le délai écoulé entre l'orientation et l'évaluation initiale afin de favoriser un accès uniforme et en temps opportun aux services, et pour d'autres domaines qui appuient l'amélioration continue de la qualité, à compter de 2023-2024.

Questions normalisées sur l'expérience familiale

Des questions normalisées sur l'expérience familiale seront posées au moyen d'un sondage ou d'entrevues avec les familles qui ont bénéficié des services des carrefours BonDépart. Les questions porteront dans leur ensemble ou en partie sur les thèmes suivants :

- **Accès et sensibilisation**, y compris l'équité d'accès aux services des carrefours BonDépart et leur sensibilité culturelle
- **Services axés sur la famille**, y compris les perspectives des familles quant à leur expérience avec les services des carrefours BonDépart

- **Capacité familiale**, y compris les perspectives des familles quant aux connaissances, compétences et capacités de prise en charge de leur enfant après avoir interagi avec les carrefours BonDépart et établi des liaisons familiales avec d'autres services

Au cours de l'exercice 2022-2023, le ministère travaillera avec les CTE à l'élaboration des questions et de l'approche de production de rapports. Les données récapitulatives de ces questions normalisées sur l'expérience familiale seront communiquées au ministère au moyen des données de service de PTO.

Rapports narratifs complémentaires

Les rapports narratifs complémentaires permettront de fournir au ministère de l'information contextuelle et d'autres détails importants qu'il est difficile de quantifier au moyen de données sur les services.

À la fin de l'exercice, les CTE présenteront un rapport narratif complémentaire pour les services de réadaptation pour enfants, qui comprendra des détails supplémentaires sur les carrefours BonDépart. Les questions du rapport narratif complémentaire sur les carrefours BonDépart porteront sur les thèmes clés suivants :

- Zones ou collectivités mal desservies et stratégies d'atténuation proposées
- Proportion d'orientation vers les services du carrefour, par source d'orientation, et stratégies d'atténuation connexes pour les sources d'orientation peu nombreuses
- Stratégies locales de soutien de la réceptivité culturelle des services

Annexe A : Définitions

Centres de traitement pour enfants (CTE) – Ils offrent des services multidisciplinaires d'évaluation et de réadaptation (physiothérapie, ergothérapie et orthophonie) aux enfants et aux jeunes ayant des déficiences physiques, des troubles du développement ou des troubles de la communication¹⁹. Les CTE devront rendre compte de l'ensemble des fonctions des carrefours BonDépart.

Enfants ayant des besoins particuliers – Terme général utilisé pour désigner les enfants et les jeunes ayant des besoins en matière de services, ce qui comprend les enfants ayant un handicap ainsi que les enfants qui ne s'identifient pas nécessairement comme étant handicapés.

Pratique axée sur les solutions – Pratique qui offre une approche humaniste de la prestation de services en reconnaissant l'enfant ou le jeune (et sa famille) comme expert²⁰, et en se concentrant sur l'établissement d'objectifs et la recherche de solutions qui s'appuient sur la capacité actuelle du client ou de la famille²¹.

Approche fondée sur les forces – Approche qui regarde au-delà des faiblesses pour reconnaître la résilience, les forces et les capacités d'un enfant ou d'un jeune et de sa famille. Cette approche s'appuie sur ces attributs pour autonomiser l'enfant/le jeune et sa famille²².

Services adaptés sur le plan culturel – Prestation de services qui tiennent compte de la dynamique de pouvoir qui existe entre le fournisseur et la personne recevant le service et qui visent à éliminer ce déséquilibre. La notion d'adaptation culturelle reconnaît que les fournisseurs peuvent ne pas connaître les traditions et les coutumes de chaque culture qu'ils peuvent rencontrer et demande plutôt aux fournisseurs de fournir un environnement exempt de racisme, de discrimination et d'oppression. La prestation de services adaptés sur le plan culturel repose sur un engagement respectueux de la part du fournisseur, afin d'aider tous les enfants, les jeunes et les familles à se sentir en sécurité en recevant des services²³.

¹⁹ Gouvernement de l'Ontario. *Réadaptation des enfants*. <https://www.ontario.ca/fr/page/services-de-readaptation-pour-enfants>

²⁰ Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital. *Humanistic and Solution-Focused Programs and Services*. <https://hollandbloorview.ca/research-education/humanistic-solution-focused-program>

²¹ Social Work Network. *Solution Focused Practice*. <https://www.socialworkers.net/post/what-is-solution-focused-practice>

²² Social Care Institute for Excellence. *Strengths-based approaches*. [Strengths-based approaches](#).

²³ Wabano Centre for Aboriginal Health. *Creating Cultural Safety*. [Creating Cultural Safety](#).

Lutte contre le racisme – Lutte qui suppose que les gens reconnaissent les façons dont les systèmes racistes se manifestent dans la pensée, les actions et les pratiques, et qu'ils démantèlent activement ce racisme tel qu'il se manifeste²⁴.

Lutte contre l'oppression - L'oppression est l'utilisation du pouvoir ou de privilèges par un ou plusieurs groupes qui dominent sur le plan social, politique, économique ou culturel afin d'enlever ou de réduire le pouvoir, de marginaliser, de faire taire ou d'autrement subordonner un groupe ou une catégorie sociale²⁵. La lutte contre l'oppression suppose que les gens reconnaissent les façons dont les systèmes oppressifs se manifestent dans la pensée, les actions et les pratiques, et qu'ils démantèlent activement cette oppression lorsqu'elle se manifeste²⁶.

Prise en compte des traumatismes – Les soins tenant compte des traumatismes visent à reconnaître que les enfants et les familles sont affectés par une variété d'expériences et de situations – passées et présentes – qui peuvent avoir une incidence sur leur santé ou leur capacité à obtenir des soins. Les soins tenant compte des traumatismes reconnaissent que les traumatismes sont répandus et visent à intégrer les connaissances sur les traumatismes à toutes les pratiques, et à éviter activement les nouveaux traumatismes.

Validisme – Discrimination à l'égard d'une personne en fonction de ses capacités, qui mène à souvent favoriser ceux qui n'ont pas de handicap et à moins percevoir la valeur de ceux qui en ont. Le validisme peut se traduire dans des gestes, des paroles, des comportements et des problèmes d'accès.

Groupes en quête d'équité ou marginalisés – Groupes et communautés victimes de discrimination et d'exclusion (sociale, politique et économique) en raison des rapports de pouvoir inégaux dans les dimensions économique, politique, sociale et culturelle.²⁷

Racialisé – En reconnaissant la race comme un construit social, nous pouvons utiliser les termes « personne racialisée » ou « groupe racialisé » plutôt que les termes désuets et inexacts « minorité raciale », « minorité visible », « personne de couleur » ou « personne non blanche ».²⁸

²⁴ Outils d'équité raciale. *Définitions : Lutte contre le racisme*.
<https://www.racialequitytools.org/glossary>

²⁵ Conseil canadien pour les réfugiés, <https://ccrweb.ca/fr/politique-anti-oppression-du-ccr>

²⁶ Anti-Violence Project. *What is anti-oppression?* [Anti-Oppressive Practices | The Anti-Violence Project \(antiviolenceproject.org\)](https://antiviolenceproject.org)

²⁷ Centre de collaboration nationale des déterminants de la santé,
<https://nccdh.ca/glossary/entry/marginalized-populations>

²⁸ Commission ontarienne des droits de la personne, <https://www.ohrc.on.ca/fr/discrimination-raciale-race-et-racisme-fiche>

Xénophobie – Peur ou haine des étrangers, y compris des immigrants et des migrants, ou ceux qui sont perçus comme ayant migré²⁹.

Islamophobie – Préjugés à l'égard des peuples musulmans qui peuvent mener à la haine, à des menaces et des abus à l'égard des musulmans ou de ceux qui paraissent être musulmans. L'islamophobie est ancrée dans de nombreux systèmes et institutions³⁰.

Antisémitisme – Perception du peuple juif qui est souvent exprimée sous forme de haine envers les Juifs³¹.

Racisme anti-Noirs – Forme unique de racisme qui touche les Noirs, en raison de l'histoire unique de l'esclavage et de la colonisation ainsi que de la nature actuelle du racisme systémique³².

²⁹ Merriam-Webster. *Xénophobie*. <https://www.merriam-webster.com/words-at-play/xenophobia-and-racism-difference>

³⁰ D^r Imran Awan et D^{re} Irene Zempi, *Définition pratique de l'islamophobie*. <https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Religion/Islamophobia-AntiMuslim/Civil%20Society%20or%20Individuals/ProfAwan-2.pdf>

³¹ Alliance internationale pour la mémoire de l'Holocauste. *Qu'est-ce que l'antisémitisme?* <https://www.holocaustremembrance.com/resources/working-definitions-charters/working-definition-antisemitism>

³² Black Health Alliance. *Anti-Black Racism*. <https://blackhealthalliance.ca/home/antiblack-racism/>

Annexe B : Mise en correspondance des énoncés de problèmes avec les fonctions des carrefours

Le tableau ci-dessous vise à mettre en correspondance les énoncés de problèmes définis dans la partie 2 des présentes lignes directrices avec les fonctions des carrefours BonDépart, afin de relier les fonctions aux problèmes qu'elles tentent de résoudre.

Énoncé du problème	Fonction
<i>Accès à l'information et aux soutiens</i>	
Certaines familles ne savent pas où aller lorsqu'elles sont préoccupées par le développement de leur enfant	Accès clair
Les fournisseurs de soins primaires (p. ex., les pédiatres, les médecins de famille) ne sont pas toujours au courant de la portée complète des mesures de soutien offertes aux familles des personnes ayant un handicap et aux personnes ayant des besoins particuliers.	
Les familles ne savent pas toujours comment rechercher et interpréter l'information sur les problèmes de développement ou comment repérer les bonnes informations.	
Certaines familles font face à des obstacles d'accès, comme l'absence d'accès à Internet, le manque de transport et les obstacles linguistiques.	
Il est difficile de naviguer dans les programmes et les services; les formulaires peuvent être inaccessibles (difficiles à remplir, pas en langage clair, éventuel manque de pertinence) et les renseignements fournis peuvent être bouleversants ou difficiles à traiter (p. ex., lorsqu'ils sont donnés de vive voix, surtout si l'anglais n'est pas la première langue)	Liaison avec les services
Certaines familles ressentent un manque d'adaptation culturelle lorsqu'elles accèdent à des services qui ne reflètent pas leur culture, ou qui ne tiennent pas compte du traumatisme vécu par l'enfant ou la famille ou des situations de déplacement.	Toutes les fonctions
<i>Évaluations</i>	
Les évaluations peuvent être menées dans la perspective étroite d'interventions, de traitements ou de services particuliers et ne pas prendre en considération l'enfant dans son ensemble.	Collecte de renseignements

Énoncé du problème	Fonction
Les évaluations peuvent être effectuées en fonction d'un modèle reposant sur les faiblesses et encourager les familles et les fournisseurs de services à réfléchir à ce qui « ne va pas » chez l'enfant.	
Les processus d'évaluation peuvent être intimidants pour les familles, surtout lorsqu'ils sont perçus comme difficiles d'accès ou onéreux. Il est possible d'effectuer des évaluations qui peuvent sembler répétitives pour les familles et qui les obligent à raconter leur histoire plusieurs fois.	Collecte de renseignements
Manque d'accès aux évaluations dans les collectivités du Nord	Accès clair Liaison avec les services
<i>Services coordonnés et intégrés</i>	
Les services ne sont pas toujours coordonnés; par exemple, les cliniciens peuvent fixer des objectifs en fonction de leur discipline, plutôt qu'en fonction d'objectifs holistiques qui sont significatifs pour l'enfant et la famille. Les fournisseurs de services ne partagent pas toujours l'information, ce qui freine l'offre de soutiens intégrés.	
Les services ne sont pas intégrés – les familles doivent effectuer des transitions entre les fournisseurs de services et communiquer à nouveau les mêmes renseignements, effectuer de nouvelles évaluations qui ne sont pas éclairées par les évaluations précédentes et être placées sur plusieurs registres de services.	Liaison avec les services Rationalisation des parcours de service
Manque de suivi ou de continuité dans la prestation des services (p. ex., plus de soutien nécessaire pendant la période d'attente des services), en particulier pour les familles issues des collectivités isolées des Premières Nations	

Annexe C : Exemples de profils de clients

Kobi

Kobi a 4 ans. Il vit à Toronto, en Ontario, avec sa mère, son père et deux frères et sœurs plus âgés. La famille de Kobi a émigré du Ghana quand Kobi avait 2 ans et demi et parle anglais et akan à la maison. Son père et sa mère travaillent à temps plein. Ils vivent dans un immeuble du quartier Jane et Finch, dans un logement de trois chambres à coucher. Kobi aime regarder des vidéos YouTube sur les expériences scientifiques et jouer au basketball.

Les parents de Kobi ont remarqué un bégaiement lorsqu'il parle anglais. Il n'a toutefois aucun problème à comprendre sa famille lorsqu'elle lui parle en anglais ou akan et est sociable avec ses frères et sœurs et ses cousins. Kobi fréquente l'école maternelle durant la journée. Son professeur a dit aux parents de Kobi qu'il n'a pas tendance à communiquer avec les autres enfants et devient très frustré quand il essaie de leur parler.

Les parents de Kobi craignent que sa frustration et sa difficulté à interagir avec les autres élèves soient liées à son bégaiement. Les parents ont fait part de leurs préoccupations à leur médecin de famille, qui a laissé entendre que les difficultés de Kobi étaient peut-être attribuables au « manque de présence des parents à la maison ». Les parents de Kobi ont quitté le rendez-vous en se sentant confus et avaient peur d'être signalés à la société d'aide à l'enfance, comme cela est arrivé à un de leurs voisins.

Ils ont peur de demander l'aide d'un professionnel, mais veulent s'assurer que leur fils reçoit des soins appropriés.

Mohammad

Mohammad est un nourrisson de 13 mois qui a immigré au Canada en provenance de la Jordanie avec sa mère de 19 ans et son père de 23 ans, il y a environ six mois. Mohammad a une sœur d'un mois. Les parents parlent arabe et tous les rendez-vous nécessitent les services d'un interprète. Les membres de la famille paternelle élargie vivent également au Canada. La mère est la principale aidante et Mohammad compte sur elle pour tous les aspects de ses soins. Son père est actuellement inscrit à un cours d'anglais langue seconde et cherche du travail. Le médecin traitant décrit la famille comme étant très stressée.

Mohammad a été orienté vers le CTE pour une consultation pédiatrique sur le développement, puisqu'il est né avec une microcéphalie à 36 semaines de gestation par césarienne d'urgence.

Les parents indiquent qu'il a souffert de crises d'épilepsie durant ses premiers jours de vie. Les notes indiquent qu'il a reçu du phénobarbital pendant 4 jours. Depuis sa sortie de l'unité de soins intensifs néonataux, ses parents indiquent qu'il est en assez bonne santé. Ils n'ont observé aucune autre crise.

Les parents sont principalement préoccupés par le fait que Mohammad ne peut pas encore se tenir debout/marcher ou s'asseoir tout seul.

Ils rapportent qu'il dort toute la nuit et qu'il effectue encore 2 siestes par jour, qu'il ne suit pas les objets du regard ou n'est pas capable de se concentrer sur les objets tenus directement devant lui. Il réagit aux voix de ses parents en souriant. Il émet des sons comme « ah » ou « ag » et ses parents ont l'impression qu'il fait ces bruits pour attirer leur attention. Il aime être tenu. Lorsqu'il ne dort pas, il pleure s'il est posé par terre. Ses parents notent qu'il réagit différemment avec des personnes étrangères. Il semble plus calme autour d'eux. Il aime aussi le bain et la musique et se tourne vers les parents quand ils l'appellent par son nom. Ils disent qu'il aime aussi prendre la voiture mais pleure quand sa mère lui dit au revoir.

Les parents indiquent qu'il est capable de lever la tête un peu, mais n'aime pas être sur le ventre. Lorsqu'il est maintenu en position assise, il n'a pas un bon maintien de la tête. Il ne cherche pas à atteindre des objets et ne retient les objets que pendant quelques secondes lorsqu'ils sont placés entre ses mains. Il ne se nourrit pas tout seul et aime le mélange de fruits et d'aliments à texture crémeuse et épaisse. Il boit seulement à la bouteille. Il tousse ou s'étouffe parfois lorsqu'il est nourri. La nourriture tombe parfois en dehors de sa bouche.

Sorin

Sorin est un enfant autochtone de cinq ans qui vit à Timmins, en Ontario. Sorin vit actuellement chez ses grands-parents qui lui offrent des connaissances et un soutien suffisants sous la forme de liens culturels, de traditions et de cérémonies. Les parents de Sorin sont incapables de s'occuper de lui à l'heure actuelle. Il a été placé auprès d'une société d'aide à l'enfance à l'âge de 4 ans avant de vivre chez ses grands-parents. Des visites supervisées de 3 heures sont actuellement organisées entre Sorin et ses parents deux fois par semaine à la société locale d'aide à l'enfance.

Lorsqu'il était encore un nourrisson, les aidants avaient du mal à apaiser Sorin lorsqu'il était contrarié. Ses besoins comportementaux ont continué de progresser et de devenir plus apparents avec l'âge. À l'école, il devenait agressif avec les enseignants et les élèves. Sorin a donné des coups de pied, des coups de poing et des gifles aux professeurs quand il était contrarié. Sorin est souvent trop stimulé et agit impulsivement pour obtenir ce dont il a besoin. Par exemple, un enfant allumait

et éteignait les lumières et Sorin poussait l'enfant au sol et lui criait d'arrêter. En raison de son comportement agressif, Sorin a été retiré de l'école à plusieurs reprises. Sorin ne fréquente actuellement l'école que deux demi-journées par semaine en raison de ses comportements.

Sorin a du mal à gérer ses émotions quand il atteint un état de crise. Il réagit souvent en se battant ou en se fermant complètement et en se désengageant. À la maison, ses grands-parents peinent à passer quelques jours sans une explosion majeure. Quand il est en colère, il casse des objets et devient violent physiquement. Quand Sorin est calme, il est capable d'exprimer ses émotions verbalement et d'expliquer ce qui l'a contrarié. La structure et la routine de la vie du domicile sont utiles pour Sorin, car il sait à quoi s'attendre pendant sa journée. Si quelque chose change rapidement, il peut déclencher un accès de colère. Quand Sorin a des jours positifs, il aime faire du vélo, de la trottinette, écouter de la musique et jouer à des jeux vidéo. Sorin est craintif quand il tente une nouvelle tâche et a souvent besoin de quelqu'un pour l'encourager et lui montrer comment faire avant d'essayer lui-même.

Troy

Troy a 4 ans et 7 mois et vit avec sa mère, Sara et sa sœur de 3 ans, Lily. La famille est en train de déménager de Hamilton à Toronto. Sara est une mère célibataire et bien qu'elle soit en contact avec le père de Troy, ils ne sont pas d'accord sur les problèmes de développement que présente Troy. Sara a 22 ans et reçoit le soutien de sa mère et du partenaire de sa mère qui travaillent tous deux à temps plein. Sara et ses deux enfants ont passé la majeure partie de leur temps chez la mère de Sara pendant le processus de déménagement. Cela a été d'une grande aide pour Sara, car sa mère a une bonne relation avec Troy et Lily.

Troy n'a jamais fréquenté une garderie ou une école. Sara est en train de chercher un logement à Toronto et n'a pas encore inscrit les enfants à l'école. Sara et Troy ont participé au programme Early Abilities (programme de la parole et du langage de Toronto) lorsque Troy avait deux ans; cependant, le service a cessé lorsque la famille a déménagé à Hamilton. À l'heure actuelle, Sara et Troy profitent des offres sociales en participant à un programme ON y va à Scarborough.

Troy est né à terme (40 semaines). Il n'y avait pas eu de complications pendant le travail ou après la naissance. Troy est allergique aux arachides et garde toujours avec lui un auto-injecteur d'adrénaline. À l'heure actuelle, il n'a aucun problème médical connu. Il a réussi son dernier test auditif, qui a eu lieu à la naissance. Troy n'a jamais été vu par un dentiste, et n'a jamais reçu d'évaluation visuelle. Sara a éliminé les produits laitiers de l'alimentation de Troy car il semble qu'ils provoquent

des troubles gastriques, tels que des gaz et de la diarrhée. La mère a été incapable d'effectuer un suivi auprès du médecin de famille pour approfondir la question.

Les préoccupations actuelles de Sara pour Troy se concentrent sur ses compétences en communication, son comportement à la maison et dans la communauté, et son indépendance en matière d'utilisation des toilettes. Troy communique actuellement en utilisant une combinaison de mots ou un seul mot, des phrases structurées et des gestes. Il peut être difficile de comprendre ce qu'il dit lorsqu'il tente de prononcer 3 ou 4 phrases structurées.

À la maison, Sara gère continuellement les conflits entre Troy et sa sœur. Sara croit qu'il essaye surtout d'attirer son attention. En règle générale, Troy tentera de perturber le jeu de sa sœur en enlevant ses jouets pendant qu'elle joue. Cela attirera généralement l'attention de Sara et elle tentera de résoudre le problème et/ou de séparer les enfants. Les tentatives de Sara ont abouti à une « crise » de Troy, qui peut durer de cinq minutes à une heure. La colère peut impliquer des cris et des pleurs, des coups envers Sara, ou des tentatives de coups envers sa sœur. Ces difficultés surgissent surtout à la maison, mais aussi dans la collectivité. Sara a aussi du mal à calmer Troy quand il est avec sa sœur; cependant, quand il n'est en présence que de sa mère, il semble mieux suivre ses ordres. Lorsque ces situations difficiles se produisent, Sara est incapable de donner des instructions verbales seule. Troy a besoin d'un soutien plus direct, comme de l'aide physique pour s'habiller et pour quitter la maison.

Sara est également préoccupée par son indépendance en ce qui concerne les routines de toilette. Troy peut aller aux toilettes pendant la journée, mais il a quelques accidents tout au long de la semaine. Il a été difficile pour Sara d'enseigner les routines de toilette, comme Troy a tendance à jouer avec le papier hygiénique, l'eau, ou à retirer l'arrière de la toilette.

Sara est préoccupée par le soutien dont Troy pourrait avoir besoin et ne sait pas par où commencer ni avec qui communiquer. Elle veut prendre rendez-vous avec son médecin de famille pour discuter de ses préoccupations. Toutefois, en tant que mère célibataire, elle a eu du mal à naviguer dans le système et à prendre des rendez-vous avec les deux enfants à sa charge durant la journée.

Annexe D : Renseignements généraux sur la Stratégie ontarienne pour les enfants et les jeunes autochtones

La Stratégie ontarienne pour les enfants et les jeunes autochtones a été entièrement élaborée en collaboration avec des partenaires des Premières Nations, des Inuits, des Métis et des Autochtones vivant en milieu urbain de l'Ontario.

Entre 2013 et début 2015, le MSEJ a beaucoup collaboré avec ses partenaires :

- **Tables rondes du leadership (TRL)** (TRL des Premières Nations; TRL des Inuits; TRL des Métis et des Autochtones en milieu urbain)
- **Processus de réunion bilatérale**
- **Groupes de discussion technique** (groupe de discussion technique des Premières Nations, groupe de discussion technique des Métis, des Inuits et des Autochtones vivant en milieu urbain)
- **Consultations des organismes et des associations** (25 séances avec des représentants de plus de 150 organismes)
- **Participation des jeunes** (activités dirigées par le MSEJ et des partenaires en présence de plus de 500 jeunes)

À l'hiver 2015, le cadre stratégique qui en a résulté a été approuvé par les dirigeants des Premières Nations, des Inuits, des Métis et des Autochtones vivant en milieu urbain de la province.

La Stratégie ontarienne pour les enfants et les jeunes autochtones est le cadre stratégique à long terme pour la transformation fondamentale du système de services pour les enfants et les jeunes autochtones.

Stratégie ontarienne pour les enfants et les jeunes Autochtones

VISION

Les enfants et les jeunes issus des Premières Nations, des Métis, des Inuits et des populations autochtones urbaines, sont en santé, heureux, résilients, ancrés dans leurs cultures et leurs langues, et s'épanouissent pleinement en tant que personnes, ainsi qu'en tant que membres de leurs familles et de leurs nations/communautés.

PRINCIPES DIRECTEURS DE LA STRATÉGIE

- ▶ Est axée sur les enfants et les jeunes
- ▶ Considère que la culture et l'identité sont fondamentales
- ▶ Respecte les droits et les aspirations en matière de compétence
- ▶ Pratique la concertation et le partenariat
- ▶ Est axée sur les résultats
- ▶ Est attentive au point de vue des jeunes
- ▶ Fait preuve de souplesse
- ▶ Pratique le partage des responsabilités
- ▶ Pratique la réconciliation (reconnait le passé, agit maintenant, et regarde vers l'avenir).

PILIERES

Compétence et contrôle des Premières Nations / contrôle des Métis, Inuits, et des populations autochtones urbaines

Les Premières Nations, les Métis, les Inuits et les communautés ou les organisations autochtones urbaines ont le pouvoir de prendre soin de leurs enfants et de leurs jeunes.

Prévention, culture et possibilités

Les enfants et les jeunes issus des Premières Nations, des Métis, des Inuits et des populations urbaines autochtones ont accès à des services de prévention axés sur le mieux être, la culture et les possibilités.

Cercle de soins coordonnés et réceptifs

Le personnel des services aux enfants et aux jeunes est équipé pour fournir des services de haute qualité, intégrés et adaptés aux réalités culturelles.

Suivi, évaluation, et responsabilité partagée

Suivi des progrès dans le cadre de méthodes de suivi et d'évaluation adaptées aux réalités culturelles et au contexte.

Relations transformées, et action holistique et concertée

Changement systémique grâce à une action concertée et à des relations transformées avec des partenaires représentant les Premières Nations, les Métis, les Inuits et des populations autochtones urbaines.