

Rapport de la vérificatrice générale du Canada
à l'Assemblée législative du Yukon

Les services de santé mentale dans les collectivités rurales du Yukon – Ministère de la Santé et des Affaires sociales



**Rapport de l'auditeur
indépendant | 2021**



Bureau du
vérificateur général
du Canada

Office of the
Auditor General
of Canada



2021

Rapport de la vérificatrice générale du Canada
à l'Assemblée législative du Yukon

Rapport de l'auditeur indépendant

Les services de santé mentale dans
les collectivités rurales du Yukon —
Ministère de la Santé et des Affaires sociales



Bureau du
vérificateur général
du Canada

Office of the
Auditor General
of Canada

Dans le présent rapport, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Le rapport est également diffusé sur notre site Web à l'adresse www.oag-bvg.gc.ca.

This document is also available in English.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par la vérificatrice générale du Canada, 2021.

N° de catalogue FA3-168/2021F-PDF

ISBN 978-0-660-37641-7



Bureau du
vérificateur général
du Canada

Office of the
Auditor General
of Canada

À l'honorable Président de l'Assemblée législative du Yukon,

J'ai l'honneur de vous présenter mon rapport destiné à l'Assemblée législative du Yukon, intitulé « Les services de santé mentale dans les collectivités rurales du Yukon — Ministère de la Santé et des Affaires sociales », conformément aux dispositions de l'article 35 de la *Loi sur le Yukon*.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La vérificatrice générale du Canada,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Karen Hogan".

Karen Hogan, CPA, CA

OTTAWA, le 7 juin 2021

Table des matières

Introduction	1
Information générale	1
Objet de l’audit	4
Constatations, recommandations et réponses	5
Détermination des besoins	5
Le ministère de la Santé et des Affaires sociales a cerné les besoins en matière de santé mentale des Yukonnais vivant en milieu rural	5
La création d’un modèle de prestation des services axé sur les besoins.....	7
Prestation des services de santé mentale	9
Le Ministère a amélioré l’accès aux services de santé mentale en milieu rural	9
L’amélioration de l’accès grâce aux centres des Services pour le mieux-être mental et la lutte contre l’alcoolisme et la toxicomanie	11
L’adaptation des services pendant la pandémie de COVID-19.....	12
Le Ministère a eu des difficultés à recruter et à maintenir en poste le personnel nécessaire pour assurer la prestation des services de santé mentale	12
Les vacances de postes et la pénurie de logements	13
Les services de santé mentale du Ministère n’étaient pas toujours adaptés à la réalité culturelle.....	15
Une sensibilisation à la culture limitée.....	16
Évaluation et rapports sur le rendement	18
Le Ministère n’a pas réalisé d’évaluation du rendement des services de santé mentale comme prévu ni présenté de résultats à cet égard	18
La collecte limitée de données et l’absence d’indicateurs de rendement	19
Conclusion	20
Événements postérieurs	21
À propos de l’audit	22
Tableau des recommandations	26

Introduction

Information générale

Services de santé mentale dans les collectivités rurales du Yukon

1. Le Yukon s'étend sur un vaste territoire qui compte environ 42 000 habitants. Près de 80 % des Yukonnais vivent à Whitehorse, tandis que le reste de la population est réparti dans 17 collectivités rurales partout dans le territoire. Par ailleurs, environ 20 % des Yukonnais se déclarent membres de Premières Nations. Quelque 8 400 Yukonnais (1 personne sur 5) souffriraient de troubles de santé mentale ou de toxicomanie chaque année.
2. Les 17 collectivités rurales sont non seulement éloignées géographiquement (l'une n'étant accessible que par avion), mais elles sont aussi désavantagées quant à l'accès à de nombreux services sociaux et de santé, qui sont plus faciles à obtenir à Whitehorse ou à l'extérieur du Yukon. Une plus grande proportion de personnes se déclarant membres de Premières Nations vivent dans des collectivités rurales plutôt qu'à Whitehorse.
3. Le mandat du ministère de la Santé et des Affaires sociales comporte deux volets :
 - protéger, favoriser et rétablir la santé et le bien-être des résidents du Yukon en harmonie avec le milieu physique, social, économique et culturel dans lequel ils vivent;
 - favoriser l'accès équitable à des services et à des programmes sociaux et de santé de qualité.
4. Selon la lettre de mandat du premier ministre du Yukon d'octobre 2019 adressée à la ministre de la Santé et des Affaires sociales, la ministre a comme responsabilité principale de rehausser la qualité de vie et le bien-être à long terme des Yukonnais.
5. Au printemps 2016, le Ministère a publié le document intitulé *Avancer ensemble : Stratégie yukonnaise du mieux-être mental 2016-2026*. Il a établi cette stratégie à partir de l'examen de nombreux documents sur la santé mentale et la toxicomanie. Certains de ces documents recensaient les besoins en matière de soins de santé des collectivités rurales du Yukon : par exemple, la nécessité pour les Yukonnais de disposer de services de santé près de leur domicile.

6. La Stratégie visait aussi à donner suite aux appels à l'action formulés par la Commission de vérité et réconciliation du Canada. La Commission a été établie au titre de la *Convention de règlement relative aux pensionnats indiens*. Elle s'est vu confier la mission d'informer les Canadiens de ce qui s'est produit dans les pensionnats indiens. Sur les 94 appels à l'action de la Commission, 3 portaient sur la mise en œuvre de mesures pour traiter les problèmes de santé mentale et de toxicomanie vécus par les Autochtones.

7. L'un des principes de la Stratégie est que les services de santé mentale doivent être adaptés à la réalité culturelle et les prestataires de ces services doivent être sensibilisés à cette réalité. Cela suppose notamment la nécessité de comprendre l'histoire, la culture et la gouvernance des Premières Nations du Yukon ainsi que les répercussions et séquelles des pensionnats indiens, conformément aux appels à l'action de la Commission.

8. L'un des objectifs de la Stratégie est le suivant : « Intégrer les Services de santé mentale, le Service de soutien thérapeutique pour enfants et adolescents et le Bureau de lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie à Santé et Affaires sociales ». Cette intégration a entraîné un changement dans la prestation de ces services.

9. En 2018, le Ministère a créé quatre centres des Services pour le mieux-être mental et la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie (cliniques) pour accroître l'accès des collectivités rurales du Yukon aux services de mieux-être mental et de lutte contre la toxicomanie (voir la pièce 1). Le Ministère a créé les centres en vue d'élargir la gamme de services offerts, de généraliser l'offre de services et de renforcer les capacités d'offrir des services de proximité.

10. Des fonctionnaires du Ministère nous ont fait savoir que les centres offraient les services suivants :

- des évaluations thérapeutiques permettant d'établir un traitement;
- l'orientation des personnes vers des spécialistes, comme des psychiatres;
- des services de counseling;
- des activités de sensibilisation de la collectivité;
- des thérapies de groupe;
- des activités de prise de contact avec les membres des collectivités difficiles à atteindre.

11. Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la Santé a déclaré une pandémie à la suite de la propagation accélérée de la **maladie à coronavirus (COVID-19)**. Les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ont dû agir rapidement pour protéger la population canadienne contre les risques d'infection. Dans ce contexte, le ministère de la Santé et des Affaires sociales du Yukon a dû modifier sa prestation des services de mieux-être mental et de lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie en vue d'assurer la continuité du soutien offert aux Yukonnais.

Pièce 1—Au Yukon, quatre centres des Services pour le mieux-être mental et la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie desservent 17 collectivités rurales



Maladie à coronavirus (COVID-19) – Maladie causée par le coronavirus du syndrome respiratoire aigu sévère 2 (SRAS-CoV-2)

Objet de l'audit

12. Cet audit visait à déterminer si le ministère de la Santé et des Affaires sociales avait fourni aux Yukonnais vivant en milieu rural des services de santé mentale et de lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie qui répondaient à leurs besoins. Dans le présent rapport, le terme « santé mentale » renvoie aux questions liées à la santé mentale, mais aussi à celles qui touchent l'alcoolisme et la toxicomanie, y compris l'accoutumance.

13. Nous avons examiné si le Ministère s'était acquitté de ses responsabilités relativement à la mise au point et à la prestation des services de santé mentale dans les 17 collectivités rurales où ces services sont depuis toujours plus difficiles d'accès qu'à Whitehorse. Nous avons examiné le modèle des centres proposé par le Ministère dans la Stratégie en 2016, puis mis en œuvre au début de 2018, afin de déterminer son incidence sur les services de santé mentale en milieu rural.

14. Dans le cadre de nos audits, nous menons généralement des consultations approfondies, y compris des rencontres en personne. Cependant, lors du présent audit, la pandémie de COVID-19 a nui à notre capacité à consulter. C'est donc dire que les points de vue que nous avons inclus dans ce rapport pourraient ne pas donner une vue d'ensemble des expériences et des perspectives de toutes les Premières Nations du Yukon.

15. Cet audit est important parce que la santé mentale est une composante essentielle de la vie d'une personne, de sa famille et de sa collectivité, qui doit faire l'objet de services adaptés aux besoins des collectivités. Les 17 collectivités rurales du Yukon ont toujours eu accès à moins de services et de mesures de soutien que les collectivités urbaines. Or, la disponibilité et l'accessibilité des services de santé mentale sont essentielles pour permettre aux personnes en milieu rural de mener une vie saine sur les plans mental, physique, social et spirituel.

16. L'audit est également important parce que le Canada s'est engagé à mettre en œuvre le Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies et ses objectifs de développement durable. L'un de ces objectifs est d'assurer une vie saine et de promouvoir le bien-être de tous, à tous les âges. Cela inclut la santé mentale des habitants des régions rurales du Yukon.

17. La section intitulée **À propos de l'audit**, à la fin du présent rapport (voir les pages 21 à 24), donne des précisions sur l'objectif, l'étendue, la méthode et les critères de l'audit.

Constatations, recommandations et réponses

Message général

18. Dans l'ensemble, le ministère de la Santé et des Affaires sociales a réussi à améliorer l'accès aux services de santé mentale en milieu rural. Le Ministère a établi des services de santé mentale permanents en mettant en place des centres des Services pour le mieux-être mental et la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie dans quatre collectivités rurales clés. Ces centres avaient aussi pour mission de fournir des services aux collectivités rurales avoisinantes, facilitant ainsi l'accès des habitants des régions rurales du Yukon aux services de santé mentale. Toutefois, comme le Ministère n'a pas évalué les efforts déployés ni présenté de rapports à cet égard, il ne savait pas si les services fournis par ces centres répondaient aux besoins des Yukonnais.

19. Le Ministère a mobilisé et consulté de nombreuses parties prenantes pour déterminer les besoins en matière de services de santé mentale des collectivités rurales, même si certaines consultations ont eu lieu après l'élaboration du modèle des centres de services. Un dialogue continu avec les parties prenantes ainsi que l'évaluation des services offerts à l'heure actuelle et la présentation de rapports à cet égard aideront le Ministère à adapter son modèle de services, s'il y a lieu, pour mieux répondre aux besoins des clients.

20. Même si le Ministère a amélioré l'accès aux services de santé mentale, il a eu du mal à recruter du personnel et à le maintenir en poste afin de fournir ces services. C'est un problème pour les collectivités du Nord, à plus forte raison dans les régions rurales et éloignées. Le Ministère devra remédier à ce problème pour tirer pleinement parti des avantages potentiels de la prestation de services de santé mentale dans les centres de services des régions rurales du Yukon.

Détermination des besoins

Le ministère de la Santé et des Affaires sociales a cerné les besoins en matière de santé mentale des Yukonnais vivant en milieu rural

Ce que nous avons constaté

21. Nous avons constaté que le ministère de la Santé et des Affaires sociales avait mené des recherches et des consultations auprès de diverses parties prenantes pour déterminer et comprendre les besoins en matière de services de santé mentale des résidents des régions rurales. Toutefois, certaines consultations ont eu lieu après l'établissement du nouveau modèle des centres de prestation des

services. En outre, le Ministère n'a pas pu démontrer comment il avait tenu compte des commentaires reçus au moment d'établir le modèle.

22. L'analyse à l'appui de cette constatation porte sur :

- la création d'un modèle de prestation des services axé sur les besoins.

Importance de cette constatation

23. Cette constatation est importante parce que le Ministère doit comprendre les besoins des résidents des régions rurales s'il veut pouvoir combler les lacunes dans les services de santé mentale offerts. Vu la spécificité des besoins et la diversité culturelle des collectivités du Yukon, le Ministère doit comprendre l'étendue et les types des services requis dans chaque collectivité pour pouvoir offrir des services appropriés qui répondent à ces besoins.

Contexte

24. Aux termes de la *Loi sur la santé*, le ministère de la Santé et des Affaires sociales est tenu de présenter à l'Assemblée législative un rapport exhaustif sur l'état de santé des Yukonnais au moins tous les trois ans. Le préambule de la *Loi* prévoit que toute amélioration des services sociaux et de santé, y compris les évaluations de l'état de santé et des besoins des collectivités, nécessite la collaboration des gouvernements, des professionnels, des organisations bénévoles, des groupes autochtones, des collectivités et des particuliers.

25. Le préambule de la *Loi* indique aussi qu'un accès équitable à des services sociaux et de santé de qualité est essentiel à la protection, à la promotion et au rétablissement de la santé. Il reconnaît de plus que les politiques et les systèmes visant la prestation des programmes et des services sociaux et de santé doivent être respectueux de la diversité culturelle de la collectivité et être adaptés en conséquence.

26. Dans le document *Avancer ensemble : Stratégie yukonnaise du mieux-être mental 2016-2026*, le Ministère s'est engagé à collaborer avec des partenaires, y compris les Premières Nations, et avec d'autres parties prenantes au sein des collectivités. Le fait de consulter les partenaires et les parties prenantes augmente la probabilité que leurs préoccupations soient prises en compte lors de la conception et de la prestation des services de santé mentale. Le processus de consultation contribue également à renforcer la confiance des Yukonnais et à augmenter la probabilité que les résidents vivant en milieu rural se sentent suffisamment à l'aise pour avoir recours aux services offerts.

27. Pour tenir des consultations efficaces, il faut aviser les personnes concernées de l'objet de la consultation d'une façon appropriée. Les personnes concernées doivent recevoir de l'information détaillée et avoir suffisamment de temps pour se préparer et présenter leurs

points de vue. En outre, ces points de vue doivent être pleinement et équitablement pris en compte.

28. Pour pouvoir offrir des services qui répondent aux besoins des Yukonnais vivant en milieu rural, le Ministère doit comprendre ces besoins. Il peut s'agir de services ou de mesures de soutien pour des problèmes d'alcoolisme ou de toxicomanie, de traumatismes vécus par des enfants ou des jeunes, de dépression, de violence conjugale et familiale ou de troubles de santé mentale.

29. Les régions rurales ont plus besoin de ces types de services, qui leur sont, depuis toujours, moins accessibles. L'ampleur des besoins en matière de services de santé mentale est difficile à évaluer. En raison des préjugés qui entourent les troubles de santé mentale, les personnes qui en souffrent refusent parfois de s'identifier.

Recommandation

30. Notre recommandation relativement au secteur examiné est présentée au paragraphe 38.

Analyse à l'appui de la constatation

La création d'un modèle de prestation des services axé sur les besoins

31. Le Ministère a commencé à élaborer le modèle des centres de prestation des services pour les régions rurales avant la publication de la Stratégie au printemps 2016. Nous avons constaté que le modèle du Ministère intégrait les résultats de la recherche effectuée sur les approches adoptées par les administrations ailleurs au Canada ainsi que les résultats de ses évaluations des besoins et de ses consultations antérieures.

32. Nous avons aussi constaté que le Ministère avait collaboré avec les Premières Nations du Yukon, les parties prenantes et d'autres membres des collectivités pour concevoir son modèle des centres de prestation des services. Le Ministère a consulté les parties prenantes et a visité les collectivités entre juin 2016 et janvier 2018 dans le but de déterminer les besoins en matière de services de santé mentale et les lacunes dans les services offerts aux Yukonnais vivant en milieu rural. Il a tenu des discussions avec des spécialistes et le personnel de cliniques, des employés du Ministère et des membres des Premières Nations du Yukon.

33. Toutefois, certaines des consultations ont eu lieu après l'élaboration du nouveau modèle de prestation des services. Ainsi, le Ministère a réalisé plus de la moitié de ses visites dans les collectivités et autres consultations après que les cadres supérieurs des Services de santé mentale, du Service de soutien thérapeutique pour enfants et adolescents et du Bureau de lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie ont proposé le modèle des centres de services aux décideurs publics en mars 2017.

34. De plus, selon la Stratégie, un comité consultatif communautaire devait être formé pour garantir une vaste représentation au sein des groupes de travail. Le comité devait aussi veiller à ce que les initiatives prennent en compte les enjeux des collectivités rurales et éloignées et la perspective culturelle des Premières Nations. Ce comité n'est cependant jamais devenu fonctionnel.

35. Ces lacunes signifient que certaines des principales parties prenantes, notamment les jeunes, les familles, les aînés et les personnes ayant une expérience vécue des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie, pourraient ne pas avoir été consultées de manière exhaustive. De plus, le Ministère n'a pas pu fournir de documents pour expliquer la façon dont les commentaires recueillis ont été pris en compte dans le cadre de l'élaboration du modèle.

36. Les consultations que le Ministère a menées l'ont aidé à recenser les problèmes suivants et à réfléchir à des moyens d'améliorer la prestation des services grâce au nouveau modèle des centres de services :

- il y avait un manque de continuité dans les services des conseillers et un manque de soutien à temps plein dans les collectivités;
- les différentes collectivités recevaient des niveaux de services différents;
- les services étaient difficiles à trouver;
- les prestataires de services de santé mentale devaient être plus sensibilisés à la réalité culturelle des collectivités et améliorer leurs connaissances à cet égard.

37. À la fin de la période d'audit, le nouveau modèle de prestation des services de santé mentale dans les régions rurales du Yukon était en place depuis environ deux ans et demi. Nous sommes d'avis qu'avec le temps, le Ministère pourra vraisemblablement mieux déterminer les éléments qui fonctionnent bien et ceux qui doivent être améliorés. Pour ce faire, il devra poursuivre ses consultations auprès des parties prenantes afin d'adapter son modèle pour mieux répondre aux besoins des clients.

38. **Recommandation** — Le ministère de la Santé et des Affaires sociales devrait consulter régulièrement un large éventail représentatif de résidents des collectivités rurales pour pouvoir déterminer et mettre en œuvre les ajustements et les améliorations nécessaires afin d'offrir les services de santé mentale qui sont les plus nécessaires.

Réponse du Ministère — *Recommandation acceptée. Les collectivités rurales du Yukon ont chacune leurs besoins particuliers en ce qui concerne ces services et le ministère de la Santé et des Affaires sociales travaillera en partenariat avec elles pour leur fournir les services de santé mentale et de lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie dont elles ont besoin. Les Services pour le mieux-être mental et la lutte*

contre l'alcoolisme et la toxicomanie continueront de chercher à ajuster et à améliorer leurs services dans les collectivités rurales en collaborant avec les partenaires communautaires et la population des façons suivantes : rencontres régulières selon un calendrier déterminé avec les directeurs de la santé des Premières Nations et d'autres représentants communautaires; mobilisation des directeurs locaux de la santé des Premières Nations pour l'embauche de personnel pour le Mieux-être mental et la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie dans leurs collectivités; sondages trimestriels sur la satisfaction des clients; rencontres régulières avec le Conseil des Premières Nations du Yukon; et participation aux processus trilatéraux avec les Premières Nations du Yukon et le gouvernement du Canada, notamment aux réunions trimestrielles de la Table trilatérale sur la santé et à la détermination des besoins des collectivités par l'entremise des négociations d'ententes sur l'administration de la justice.

Prestation des services de santé mentale

Le Ministère a amélioré l'accès aux services de santé mentale en milieu rural

Ce que nous avons constaté

39. Nous avons constaté que le ministère de la Santé et des Affaires sociales avait amélioré l'accès aux services en créant quatre centres des Services pour le mieux-être mental et la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie dans les collectivités rurales. Ces centres ont donné aux Yukonnais vivant en milieu rural un accès continu à des prestataires de services de santé mentale au sein de leur collectivité ou dans un endroit plus rapproché que par le passé.

40. Nous avons aussi constaté que le Ministère avait amélioré l'accès aux services de santé mentale en regroupant trois services distincts en un service global. En regroupant les services pour le mieux-être mental, les services aux enfants et aux adolescents et les services de lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie en une seule direction, le Ministère a créé un guichet de services unique.

41. Pour ce qui est des mesures prises par le Ministère en réponse à la pandémie de COVID-19, nous avons constaté que le Ministère, y compris les prestataires de services de santé mentale au sein des centres, s'était employé à recenser les nouveaux besoins en matière de santé mentale créés par la pandémie et à adapter en conséquence sa prestation des services dans les collectivités rurales.

42. L'analyse à l'appui de cette constatation porte sur :
- l'amélioration de l'accès grâce aux centres des Services pour le mieux-être mental et la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie;
 - l'adaptation des services pendant la pandémie de COVID-19.

Importance de cette constatation

43. Cette constatation est importante parce qu'environ 20 % de la population du Yukon doit composer avec des troubles de santé mentale chaque année. Les troubles de santé mentale ont des répercussions sur la vie familiale, sur les possibilités de formation et d'emploi, sur l'intégration sociale et sur la stabilité financière.

44. Le fait d'avoir accès à des services dans le cadre d'une structure permanente à l'échelon local permet aux personnes qui pourraient tirer parti de ces services d'obtenir plus facilement l'aide dont elles ont besoin, lorsqu'elles en ont besoin.

Contexte

45. Par le passé, le Ministère n'offrait pas de services de santé mentale permanents dans les collectivités rurales. Les prestataires de services de santé mentale de Whitehorse venaient plutôt passer une partie de leur temps dans les collectivités rurales pour fournir des services.

46. La stratégie *Avancer ensemble : Stratégie yukonnaise du mieux-être mental 2016-2026* avait notamment comme objectif d'améliorer l'accès aux services de santé mentale de manière à ce que les personnes concernées reçoivent des services appropriés en temps opportun, le plus près possible de leur domicile. Pour ce faire, le Ministère a dû apporter des changements importants à son mode de prestation des services dans les régions rurales du Yukon.

47. Entre 2016 et 2018, le Ministère a regroupé les Services de santé mentale, le Service de soutien thérapeutique pour enfants et adolescents et le Bureau de lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie au sein d'une nouvelle direction : les Services pour le mieux-être mental et la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie. Parallèlement, le Ministère a créé le modèle des centres de prestation des services pour les collectivités rurales du Yukon.

48. En 2018, le Ministère a ouvert des centres des Services pour le mieux-être mental et la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie dans quatre collectivités rurales : Watson Lake, Haines Junction, Carmacks et Dawson City. Le Ministère a choisi ces localités en fonction de divers facteurs, notamment leur population et leur proximité géographique avec les collectivités avoisinantes.

49. En raison de la pandémie de COVID-19, le gouvernement du Yukon a publié des ordonnances d'isolement obligatoire, a imposé des restrictions aux frontières, a établi des règles de distanciation physique et a ordonné la fermeture d'entreprises dans le but de contenir la propagation du virus. Il est attendu que la pandémie et les mesures de lutte connexes auront des répercussions sur la santé mentale des Yukonnais.

Recommandation

50. Nous n'avons pas présenté de recommandation relativement au secteur examiné.

Analyse à l'appui de la constatation

L'amélioration de l'accès grâce aux centres des Services pour le mieux-être mental et la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie

51. Nous avons constaté que le regroupement de trois services de santé mentale en un seul centre par le Ministère avait rendu ces services plus accessibles et plus efficaces. Cette approche permet aux clients de passer par un processus d'inscription unique et d'expliquer leur situation une seule fois plutôt que de devoir passer par plusieurs services et expliquer leur situation à différents prestataires de services de santé mentale. Cette nouvelle approche peut réduire le traumatisme que ces personnes vivent lorsqu'elles doivent raconter des expériences difficiles et réduit la confusion et les redondances au sein du processus.

52. Nous avons aussi constaté que l'établissement des quatre centres avait permis d'améliorer l'accès aux services de santé mentale puisque ces centres assuraient une présence permanente dans les collectivités. L'établissement de ces quatre centres a également eu une autre incidence positive : les prestataires de services de santé mentale qui travaillent dans ces centres habitent dans la collectivité ou à proximité, ce qui réduit le temps qu'il leur faut pour se rendre dans les autres collectivités qu'ils desservent. En passant moins de temps sur les routes, ils peuvent consacrer plus de temps à fournir des services.

53. Les centres permettent aussi de renforcer les liens avec les collectivités locales : les prestataires de services qui habitent dans la collectivité ou à proximité peuvent plus facilement participer aux activités locales.

54. Nous avons constaté que les opinions des utilisateurs des centres de services étaient mitigées. Certains nous ont dit que les services offerts étaient plus stables avec le nouveau modèle, ce qui leur permettait de nouer plus facilement des relations de confiance avec les conseillers. Par ailleurs, les clients pouvaient accéder plus rapidement à des services au sein de leur collectivité que par le passé parce qu'ils

n'avaient plus besoin d'attendre l'arrivée d'un fournisseur de services de santé mentale de Whitehorse. Toutefois, d'autres personnes nous ont indiqué que, même si les services étaient plus accessibles qu'avant la création des centres, certaines petites collectivités qui n'avaient pas de centre avaient encore de la difficulté à accéder aux services.

L'adaptation des services pendant la pandémie de COVID-19

55. Nous avons constaté que le Ministère et d'autres organismes avaient conjugué leurs efforts pour maintenir l'accès aux services de santé mentale tout en gérant les nombreux effets de la pandémie sur les collectivités rurales. Ensemble, ils ont cerné les nouveaux besoins en matière de santé mentale créés par la pandémie, notamment la nécessité d'offrir des services pour aider les Yukonnais à faire face à l'impact émotionnel de l'isolement imposé. De plus, ils ont mis au point des solutions pour répondre aux besoins recensés. Par exemple, ils ont offert des services par téléphone ou en ligne tout en continuant à fournir des services en personne quoique de façon limitée.

Le Ministère a eu des difficultés à recruter et à maintenir en poste le personnel nécessaire pour assurer la prestation des services de santé mentale

Ce que nous avons constaté

56. Nous avons constaté qu'il avait été difficile pour le ministère de la Santé et des Affaires sociales d'attirer et de retenir le personnel dont il avait besoin pour assurer la prestation des services de santé mentale dans les collectivités rurales. De fait, des postes sont vacants depuis l'ouverture des centres en 2018. Le manque de logements disponibles était un facteur lié aux difficultés de recrutement et de maintien en poste.

57. L'analyse à l'appui de cette constatation porte sur :

- les vacances de postes et la pénurie de logements.

Importance de cette constatation

58. Cette constatation est importante parce qu'un manque de personnel exerce des pressions sur les employés qui travaillent dans les centres et a des répercussions négatives sur le niveau de service pouvant être offert. Une telle pénurie peut également avoir une incidence négative sur la continuité des soins, qui est un facteur important dans l'établissement d'une relation de confiance entre les clients et les prestataires de services de santé mentale.

Contexte

59. Le recrutement et le maintien en poste d'employés au Yukon posent problème depuis de nombreuses années. Cela est d'autant plus difficile lorsqu'il s'agit de pourvoir des postes dans des collectivités rurales, car celles-ci n'offrent pas les commodités, les logements et les services que l'on peut trouver à Whitehorse.

60. L'éloignement des collectivités rurales ne facilite pas le recrutement du personnel. La plupart des collectivités sont peu peuplées. Les deux plus grandes localités rurales sont Dawson City, qui compte environ 1 850 habitants, et Watson Lake, qui en compte environ 1 550. Les autres collectivités comptent moins de 1 000 habitants. La plus petite d'entre elles est Burwash Landing, avec environ 90 habitants.

61. Chaque collectivité rurale possède aussi sa propre culture et ses traditions de guérison qui doivent être respectées. Il est primordial d'offrir des services dans un environnement respectueux de la culture locale, où les personnes se sentent à l'aise, si l'on veut que les services du Ministère soient utilisés. C'est la raison pour laquelle le Ministère se doit de recruter et de former des employés qui sont conscients de cette diversité culturelle et peuvent s'y adapter.

Recommandation

62. Notre recommandation relativement au secteur examiné est présentée au paragraphe 68.

Analyse à l'appui de la constatation

Les vacances de postes et la pénurie de logements

63. Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas réussi à pourvoir tous les postes de professionnels en soins de santé mentale dans les collectivités rurales. Il avait prévu recruter 33 membres du personnel résidents. En août 2020, le Ministère ne comptait que 26 employés dans les collectivités. Or, le manque de personnel exerce des pressions accrues sur les employés qui assurent la prestation des services.

64. Nous avons aussi constaté que le manque de logements dans un grand nombre de collectivités rurales complique le recrutement de prestataires de soins de santé mentale. Ainsi, le Ministère n'a pas réussi à recruter un candidat pour un poste à Watson Lake, car il n'y avait pas de logement disponible.

65. En 2018, le gouvernement du Yukon a chargé un groupe d'experts indépendants d'examiner les services sociaux et de santé offerts dans le territoire. En avril 2020, le rapport du groupe, intitulé *La population d'abord*, indiquait que le manque de logements constituait un obstacle majeur au recrutement et au maintien en poste des fournisseurs de

soins primaires en milieu rural. Le rapport ajoutait que les résidents des régions rurales s'inquiétaient des effets de cette réalité sur la continuité des soins et la viabilité globale des services de santé au sein de leur collectivité.

66. Même lorsque le Ministère a réussi à recruter des candidats, il lui a été difficile de les garder. Diverses raisons expliquent le roulement de personnel. Par exemple, certains employés ont pu éprouver des difficultés à vivre dans des collectivités éloignées. Les prestataires de services de santé mentale que nous avons rencontrés estimaient qu'il y avait un manque de soutien administratif dans les centres. Ils nous ont aussi indiqué que l'organisation physique des centres ne permettait pas toujours de fournir des services confidentiels.

67. Lorsqu'il y a une pénurie de prestataires de soins de santé ou un roulement important de ces prestataires, il est difficile pour ceux-ci d'établir des relations de confiance et de sollicitude avec les membres des collectivités. Par ailleurs, le départ d'un prestataire de soins de santé peut perturber une relation déjà établie et entraîner le risque qu'un client ne reçoive pas les soins de suivi comme prévu. Lorsque des clients voient un manque de continuité dans les soins qu'ils reçoivent, ils risquent de perdre confiance dans le système des services de santé mentale et cesser d'y avoir recours.

68. **Recommandation** — Le ministère de la Santé et des Affaires sociales devrait définir et mettre en œuvre une stratégie de recrutement et de maintien en poste des prestataires de soins de santé mentale qui est adaptée aux difficultés particulières des collectivités rurales et proposer des solutions innovantes pour surmonter ces difficultés.

Réponse du Ministère — *Recommandation acceptée. Depuis la fin de l'audit, le ministère de la Santé et des Affaires sociales a mis l'accent sur le recrutement et le maintien en poste. Le Ministère a procédé à l'élaboration d'une stratégie solide en matière de recrutement et de maintien en poste de prestataires de soins de santé dans les collectivités du Yukon, en axant notamment ses efforts sur les postes liés aux services de santé mentale dans les centres des Services pour le mieux-être mental et la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie. Cette mise en œuvre a débuté à l'automne 2020. Le Conseil consultatif sur le recrutement et le maintien en poste et les représentants du Mieux-être mental et de la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie, des soins infirmiers communautaires, de la Régie des hôpitaux du Yukon et des programmes de santé des Premières Nations ont travaillé avec les professionnels des ressources humaines pour élaborer la stratégie et amorcer sa mise en place. L'accent sera d'abord mis sur les postes difficiles à pourvoir, y compris de personnel infirmier, de travailleurs sociaux, de personnel infirmier en santé mentale et de conseillers cliniciens. À l'avenir, le Ministère prendra des approches novatrices afin de pourvoir ces postes et d'assurer le maintien en poste du personnel, y compris des régimes de travail flexibles.*

Les services de santé mentale du Ministère n'étaient pas toujours adaptés à la réalité culturelle

Ce que nous avons constaté

69. Nous avons constaté que le ministère de la Santé et des Affaires sociales avait pris des mesures pour offrir des services adaptés à la réalité culturelle des peuples autochtones. Toutefois, certains membres des Premières Nations du Yukon nous ont indiqué que les services n'étaient pas, selon eux, respectueux de leur culture ni fidèles à celle-ci.

70. L'analyse à l'appui de cette constatation porte sur :

- une sensibilisation à la culture limitée.

Importance de cette constatation

71. Cette constatation est importante parce que la mise en œuvre de la stratégie *Avancer ensemble : Stratégie yukonnaise du mieux-être mental 2016-2026* repose sur un principe fondamental : les services en santé mentale doivent être adaptés à la réalité culturelle et les prestataires de ces services doivent être sensibilisés à cette réalité. Un système qui est adapté à la réalité culturelle favorise un sentiment de sécurité culturelle chez ses clients. Si une personne ne se sent pas en sécurité sur le plan culturel, il y a un risque qu'elle ne demande pas l'aide dont elle a besoin.

Contexte

72. La sécurité culturelle consiste à favoriser un climat dans lequel l'histoire unique des peuples autochtones est reconnue et respectée. Les services peuvent alors être fournis de manière équitable et sécuritaire, sans discrimination.

73. Une approche purement clinique aux services de santé mentale ne favorise pas toujours un sentiment de sécurité sur le plan culturel. Pour qu'un client se sente en sécurité, il doit avoir une relation de confiance avec le prestataire de services.

74. Pour fournir des services culturellement sécuritaires, les prestataires de services doivent être ouverts aux réalités culturelles et à l'environnement des clients. Ils doivent également être conscients de leur propre vision du monde et de leur attitude vis-à-vis des différences culturelles.

Recommandation

Analyse à l'appui de la constatation

75. Notre recommandation relativement au secteur examiné est présentée au paragraphe 82.

Une sensibilisation à la culture limitée

76. Nous avons constaté que le Ministère avait pris des mesures pour fournir des services qui étaient adaptés aux cultures des Premières Nations. Il a notamment :

- intégré des représentants des Premières Nations au sein du comité des partenaires des Premières Nations, qui est chargé de surveiller la stratégie et de prendre des décisions s'y rapportant;
- suivi le conseil des directeurs de la santé des Premières Nations du Yukon en rattachant certaines collectivités à des centres de services différents en fonction des préférences de ces collectivités;
- intégré des membres des Premières Nations d'une collectivité donnée au comité de recrutement des nouveaux employés du gouvernement du Yukon pour des postes dans cette collectivité.

77. Nous avons aussi constaté que le Ministère avait déployé des efforts pour offrir des services favorisant la sécurité culturelle dans les centres de services. Ainsi, des représentants du Ministère nous ont indiqué qu'ils encourageaient les prestataires de services de santé mentale à rencontrer leurs clients à l'extérieur des bureaux des centres de services, afin que les clients des Premières Nations puissent se sentir plus à l'aise. Ils nous ont aussi dit qu'ils encourageaient les prestataires de services à participer à des activités culturelles locales lorsqu'ils y étaient invités par des membres des Premières Nations. Il s'agissait là d'une façon de renforcer les relations de confiance avec les membres des collectivités.

78. Nous avons cependant constaté que le Ministère n'avait pas donné suite à certains de ses plans d'amélioration de la sécurité culturelle. Par exemple, il comptait définir un plan d'amélioration de la qualité qui aurait décrit des mesures à prendre pour optimiser les services culturellement adaptés. Or, ce plan n'a jamais vu le jour.

79. Nous avons constaté que seulement 60 % environ des prestataires de services avaient suivi un cours obligatoire visant à améliorer leur compréhension et leur appréciation de l'histoire des Premières Nations du Yukon. Nous avons toutefois noté que le Ministère avait déployé des efforts en vue d'obtenir une formation sur la sécurité culturelle

autochtone propre au Yukon pour les prestataires de services. Par ailleurs, en février 2020, le Ministère a créé et pourvu un poste de coordonnateur des activités de counseling culturel pour fournir des ressources et de la formation aux prestataires de services.

80. Certains membres des Premières Nations du Yukon nous ont fait savoir qu'ils avaient le sentiment que les services offerts n'étaient pas respectueux de leur culture ni fidèles à celle-ci. Ils aimeraient notamment qu'il y ait plus d'activités de prise de contact avec les collectivités afin que les prestataires de services puissent mieux comprendre leur culture.

81. Le groupe d'experts indépendants nommés par le gouvernement qui a examiné les services sociaux et de santé a aussi relevé ce même point de vue. Il indiquait en effet dans son rapport *La population d'abord*, publié en avril 2020, que les Yukonnais trouvaient que les services n'étaient pas toujours adaptés à leur situation et à leurs besoins particuliers et qu'ils n'étaient pas toujours sécurisants sur le plan culturel. Le groupe d'experts a aussi appris que, pour certains résidents du Yukon, le manque de sécurité culturelle constituait un obstacle à la demande et à l'obtention de soins adéquats.

82. **Recommandation** – Le ministère de la Santé et des Affaires sociales devrait définir et mettre en œuvre un plan pour collaborer avec les Premières Nations en vue de renforcer la sécurité culturelle dans la prestation des services de façon continue.

Réponse du Ministère – *Recommandation acceptée. Le ministère de la Santé et des Affaires sociales estime que la prestation de soins axés sur les bénéficiaires constitue le fondement même des thérapies et des services de santé mentale et de lutte contre la toxicomanie et l'alcoolisme qui sont offerts. Les Services pour le mieux-être mental et la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie collaborent donc avec chaque Première Nation du Yukon pour déterminer la formation qui est la plus adaptée et pertinente sur le plan culturel pour le personnel dans chaque collectivité, que ce soit un cours traditionnel, une formation sur le terrain, une formation donnée par les aînés des Premières Nations ou toute autre méthode d'enseignement adaptée à la collectivité des Premières Nations visée. Les Services pour le mieux-être mental et la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie travailleront à définir et à mettre en œuvre au cours des deux prochaines années, en partenariat avec les Premières Nations du Yukon, un plan décrivant comment la sécurité culturelle est intégrée dans la prestation des services grâce à une formation pour le personnel dirigée par les Premières Nations du Yukon et comment le personnel utilise les connaissances et la compréhension acquises sur le contexte local pour renforcer la sécurité culturelle dans la prestation des services de mieux-être mental et de lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie.*

Évaluation et rapports sur le rendement

Le Ministère n'a pas réalisé d'évaluation du rendement des services de santé mentale comme prévu ni présenté de résultats à cet égard

Ce que nous avons constaté

83. Nous avons constaté que le ministère de la Santé et des Affaires sociales n'avait pas un tableau précis de l'efficacité de la prestation des services de santé mentale en milieu rural au Yukon. Il n'a pas surveillé adéquatement le rendement de ces services et n'a pas défini les indicateurs qu'il utiliserait pour surveiller et mesurer en continu le rendement des services. Par conséquent, le Ministère n'était pas en mesure de déterminer si les services de santé mentale répondaient aux besoins des Yukonnais.

84. L'analyse à l'appui de cette constatation porte sur :

- la collecte limitée de données et l'absence d'indicateurs de rendement.

Importance de cette constatation

85. Cette constatation est importante parce qu'il faut surveiller et mesurer le rendement du système de santé mentale pour en déterminer l'efficacité. Faute d'information sur le rendement, le Ministère ne peut pas déterminer les changements qui doivent être apportés pour améliorer les services offerts en milieu rural au Yukon.

Contexte

86. Par le passé, le gouvernement du Yukon n'avait pas de système centralisé et complet d'indicateurs de rendement. Il incombe tout de même au ministère de la Santé et des Affaires sociales de définir des indicateurs et de rendre compte du rendement de la prestation des services de santé qu'il offre.

87. Selon la stratégie *Avancer ensemble : Stratégie yukonnaise du mieux-être mental 2016-2026*, le comité des partenaires des Premières Nations et une équipe chargée de la mise en œuvre de la Stratégie devaient déterminer les activités et les groupes de travail additionnels qu'il leur faudrait mettre sur pied. Pour l'évaluation et la surveillance des résultats obtenus, des rapports mensuels devaient être établis. Des rapports d'activité officiels devaient être présentés au comité des sous-ministres tous les trois mois et à la fin de chaque exercice. Les rapports devaient faire état des progrès réalisés relativement aux activités, des liens de ces dernières avec le plan stratégique et des résultats de la mesure du rendement.

Recommandation

88. Notre recommandation relativement au secteur examiné est présentée au paragraphe 94.

Analyse à l'appui de la constatation

La collecte limitée de données et l'absence d'indicateurs de rendement

89. Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas défini d'indicateurs de rendement axés sur les résultats. Des représentants du Ministère nous ont indiqué qu'au cours des dernières années, ils avaient mis l'accent sur l'intégration des services qui étaient fragmentés et sur la création des centres de services dans les collectivités rurales.

90. En 2018, le Ministère a commencé à recueillir des données sur les délais d'attente. Toutefois, comme il n'y avait pas de renseignements historiques permettant d'établir des comparaisons avec les données actuelles, il n'a pas été possible de déterminer s'il y avait eu une amélioration des services.

91. Nous avons constaté que le Ministère avait présenté des rapports sur les activités menées au titre du Fonds d'investissement-santé pour les territoires. Il a en effet publié quatre rapports annuels pour le Yukon sur les activités et le financement (pour les exercices 2014-2015 à 2017-2018). Toutefois, ces rapports donnaient surtout des renseignements sur la formation suivie par les prestataires de services de santé mentale et sur la manière dont les fonds avaient été dépensés. Ils ne contenaient aucune information sur l'efficacité des services de santé mentale.

92. En mars et en avril 2019, le Ministère a procédé à un examen de ses centres de services un an après leur lancement. Il n'avait cependant pas encore évalué les résultats obtenus par les services ni la mesure dans laquelle les services avaient un effet, au fil du temps, sur les Yukonnais vivant en milieu rural.

93. Par conséquent, nous avons constaté que le Ministère ne pouvait pas déterminer si la création et l'exploitation des centres de services lui avaient permis d'honorer les engagements pris dans la Stratégie en vue de répondre aux besoins en matière de santé mentale des Yukonnais vivant en milieu rural.

94. **Recommandation** — Le ministère de la Santé et des Affaires sociales devrait définir des indicateurs de rendement et évaluer le rendement de ses services de santé mentale en milieu rural, et présenter des rapports à cet égard.

Réponse du Ministère — *Recommandation acceptée. Le ministère de la Santé et des Affaires sociales admet que c'est un secteur qui pourrait être renforcé et amélioré grâce à l'utilisation d'information et de données sur le rendement des Services pour le mieux-être mental et la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie en milieu rural au Yukon. C'est la première année que ces services utilisent un nouveau registre de données électroniques (TREAT), qui leur permet de recueillir les données avec plus d'efficacité et de façon plus vaste qu'avant. Au cours de la prochaine année, les Services vont collaborer avec la direction sur la population, les données probantes sur la santé publique et l'évaluation, nouvellement créée au sein du Ministère, afin de définir des indicateurs de rendement appropriés et de présenter des rapports sur le rendement des services pour le mieux-être mental et la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie.*

Conclusion

95. Nous avons conclu que le ministère de la Santé et des Affaires sociales avait établi des centres des Services pour le mieux-être mental et la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie dans les collectivités rurales et qu'il avait intégré les services. Ce faisant, il a réussi à améliorer l'accessibilité des services de santé mentale pour les Yukonnais vivant en milieu rural. Toutefois, comme le Ministère n'a pas évalué le rendement des services, il n'a pas été en mesure de démontrer s'il avait fourni aux Yukonnais vivant en milieu rural des services de santé mentale qui répondaient à leurs besoins.

96. Avec le temps, le Ministère pourra vraisemblablement mieux déterminer les éléments qui fonctionnent bien et ceux qui devraient être améliorés. Il est primordial que le Ministère dialogue en continu avec les parties prenantes pour pouvoir adapter son modèle afin qu'il réponde mieux aux besoins des clients. De même, si le Ministère veut tirer pleinement parti des avantages que peuvent procurer aux collectivités rurales les services de santé mentale offerts par ses centres, il devra régler les problèmes liés au recrutement et au maintien en poste du personnel.

Événements postérieurs

97. L'audit a porté sur la période allant du 5 mai 2016 au 1^{er} septembre 2020. Au cours des mois qui ont suivi, le ministère de la Santé et des Affaires sociales a pris les mesures suivantes :

- Le Ministère a poursuivi ses efforts visant à contenir la propagation du virus de la COVID-19. Même si cela a exercé des pressions accrues sur sa capacité à assurer la prestation des services de santé mentale, le Ministère a continué à fournir ces services.
- Le Ministère a créé la direction sur la population, les données probantes sur la santé publique et l'évaluation. Cette direction a pour mandat de recueillir et d'analyser des données en collaboration avec les collectivités et les parties prenantes pour surveiller et comprendre les événements et les tendances en matière de santé et d'affaires sociales dans l'ensemble du Yukon. Au moment de notre audit, il était encore trop tôt pour évaluer l'incidence des travaux de la direction.

À propos de l'audit

Le présent rapport de certification indépendant sur les services de santé mentale en milieu rural au Yukon a été préparé par le Bureau du vérificateur général du Canada. Notre responsabilité était de donner de l'information, une assurance et des avis objectifs à l'Assemblée législative du Yukon en vue de l'aider à examiner soigneusement la gestion que fait le gouvernement des ressources et des programmes et d'exprimer une conclusion quant à la conformité du ministère de la Santé et des Affaires sociales, dans tous ses aspects importants, aux critères applicables.

Tous les travaux effectués dans le cadre du présent audit ont été réalisés à un niveau d'assurance raisonnable conformément à la Norme canadienne de missions de certification (NCMC) 3001 – Missions d'appréciation directe de Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada), qui est présentée dans le *Manuel de CPA Canada – Certification*.

Le Bureau du vérificateur général du Canada applique la Norme canadienne de contrôle qualité 1 et, en conséquence, maintient un système de contrôle qualité exhaustif qui comprend des politiques et des procédures documentées en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Lors de la réalisation de nos travaux d'audit, nous nous sommes conformés aux règles sur l'indépendance et aux autres règles de déontologie des codes de conduite pertinents applicables à l'exercice de l'expertise comptable au Canada, qui reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Conformément à notre processus d'audit, nous avons obtenu ce qui suit de la direction de l'entité :

- la confirmation de sa responsabilité à l'égard de l'objet considéré;
- la confirmation que les critères étaient valables pour la mission;
- la confirmation qu'elle nous a fourni toutes les informations dont elle a connaissance et qui lui ont été demandées ou qui pourraient avoir une incidence importante sur les constatations ou la conclusion contenues dans le présent rapport;
- la confirmation que les faits présentés dans le rapport sont exacts.

Objectif de l'audit

L'objectif de l'audit consistait à déterminer si le ministère de la Santé et des Affaires sociales avait fourni aux Yukonnais vivant en milieu rural des services de santé mentale qui répondaient à leurs besoins.

Étendue et méthode

L'audit a porté sur la planification et la mise en œuvre par le Ministère de services de santé mentale dans les 17 collectivités rurales du Yukon ainsi que sur la communication d'information à ce sujet.

Nous avons examiné les lois, les politiques, les procédures et les plans pertinents aux services de santé mentale. Nous avons mené des entretiens avec des fonctionnaires du ministère de la Santé et des Affaires sociales et avec des représentants des organisations qui participent à la prestation des services de santé mentale, comme la Gendarmerie royale du Canada, le ministère de la Justice du Yukon, la Régie des hôpitaux du Yukon et la Société d'habitation du Yukon.

Nous avons visité les quatre centres des Services pour le mieux-être mental et la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie à Carmacks, à Dawson City, à Haines Junction et à Watson Lake et nous nous sommes entretenus avec des représentants des centres. Nous avons aussi visité l'hôpital communautaire de Dawson City, l'hôpital communautaire de Watson Lake et le centre Sarah Steele de Whitehorse, et mené des entretiens avec des représentants de ces établissements.

Nous avons mené des entretiens avec plusieurs membres des Premières Nations pour recueillir leurs points de vue sur la prestation des services de santé mentale. Nous avons aussi participé à une réunion du Conseil des Premières Nations du Yukon afin de connaître ses vues sur le mode de prestation des services de santé mentale du Ministère en milieu rural.

Nous n'avons pas examiné la planification, ni la prestation des services de santé mentale à Whitehorse, ni l'information communiquée à ce sujet.

Critères

Critères	Sources
Pour déterminer si le ministère de la Santé et des Affaires sociales avait fourni aux Yukonnais vivant en milieu rural des services de santé mentale qui répondaient à leurs besoins, nous avons utilisé les critères suivants :	
Le ministère de la Santé et des Affaires sociales a mis sur pied des services de santé mentale fondés sur les besoins des Yukonnais vivant en milieu rural.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Loi sur la santé du Yukon</i>• Ministère de la Santé et des Affaires sociales du Yukon, <i>Avancer ensemble : Stratégie yukonnaise du mieux-être mental 2016-2026</i>• Ministère de la Santé et des Affaires sociales du Yukon, plan stratégique de Santé et Affaires sociales 2014-2019 : <i>Healthy Communities – Wellness for All</i> [en anglais seulement]• Gouvernement du Yukon, lettre de mandat de la ministre Pauline Frost, 2017

Critères	Sources
<p>Pour déterminer si le ministère de la Santé et des Affaires sociales avait fourni aux Yukonnais vivant en milieu rural des services de santé mentale qui répondaient à leurs besoins, nous avons utilisé les critères suivants :</p>	
<p>Le ministère de la Santé et des Affaires sociales a augmenté ses services de santé mentale pour les Yukonnais vivant en milieu rural et assuré un accès équitable à ces services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur la santé du Yukon</i> • Ministère de la Santé et des Affaires sociales du Yukon, <i>Avancer ensemble : Stratégie yukonnaise du mieux-être mental 2016-2026</i> • Ministère de la Santé et des Affaires sociales du Yukon, plan stratégique de Santé et Affaires sociales 2014-2019 : Healthy Communities – Wellness for All [en anglais seulement] • Gouvernement du Yukon, lettre de mandat de la ministre Pauline Frost, 2017
<p>Le ministère de la Santé et des Affaires sociales a assuré aux Yukonnais vivant en milieu rural l'accessibilité à ses services de santé mentale à partir de n'importe quel point d'entrée ou provenant de n'importe quel prestataire de services dans le système de santé du Yukon, tout en tenant compte des particularités culturelles de manière appropriée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur la santé du Yukon</i> • Ministère de la Santé et des Affaires sociales du Yukon, <i>Avancer ensemble : Stratégie yukonnaise du mieux-être mental 2016-2026</i> • Ministère de la Santé et des Affaires sociales du Yukon, plan stratégique de Santé et Affaires sociales 2014-2019 : Healthy Communities – Wellness for All [en anglais seulement] • Gouvernement du Yukon, lettre de mandat de la ministre Pauline Frost, 2019
<p>Le ministère de la Santé et des Affaires sociales a mesuré le rendement des services de santé mentale en milieu rural et produit des rapports à cet égard.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur la santé du Yukon</i> • Gouvernement du Yukon, Manuel d'administration financière • Ministère de la Santé et des Affaires sociales du Yukon, <i>Avancer ensemble : Stratégie yukonnaise du mieux-être mental 2016-2026</i>

Période visée par l'audit

L'audit a porté sur la période allant du 5 mai 2016 (date de diffusion du document *Avancer ensemble : Stratégie yukonnaise du mieux-être mental 2016-2026*) au 1^{er} septembre 2020. Il s'agit de la période à laquelle s'applique la conclusion de l'audit.

Date du rapport

Nous avons fini de rassembler les éléments probants suffisants et appropriés à partir desquels nous avons fondé notre conclusion le 29 janvier 2021, à Ottawa, au Canada.

Équipe d'audit

Directeur principal : Glenn Wheeler
Directrice : Tammy Meagher

Josée Couture
Ruth Sullivan
Leendert Van Beerschoten
Durriya Zaidi

Tableau des recommandations

Le tableau qui suit regroupe les recommandations et les réponses apparaissant dans le présent rapport. Le numéro qui précède chaque recommandation correspond au numéro du paragraphe de la recommandation dans le rapport. Les chiffres entre parenthèses correspondent au numéro des paragraphes où le sujet de la recommandation est abordé.

Recommandation	Réponse
<p>Détermination des besoins</p> <p>38. Le ministère de la Santé et des Affaires sociales devrait consulter régulièrement un large éventail représentatif de résidents des collectivités rurales pour pouvoir déterminer et mettre en œuvre les ajustements et les améliorations nécessaires afin d’offrir les services de santé mentale qui sont les plus nécessaires. (31-37)</p>	<p>Réponse du Ministère – Recommandation acceptée. Les collectivités rurales du Yukon ont chacune leurs besoins particuliers en ce qui concerne ces services et le ministère de la Santé et des Affaires sociales travaillera en partenariat avec elles pour leur fournir les services de santé mentale et de lutte contre l’alcoolisme et la toxicomanie dont elles ont besoin. Les Services pour le mieux-être mental et la lutte contre l’alcoolisme et la toxicomanie continueront de chercher à ajuster et à améliorer leurs services dans les collectivités rurales en collaborant avec les partenaires communautaires et la population des façons suivantes : rencontres régulières selon un calendrier déterminé avec les directeurs de la santé des Premières Nations et d’autres représentants communautaires; mobilisation des directeurs locaux de la santé des Premières Nations pour l’embauche de personnel pour le Mieux-être mental et la lutte contre l’alcoolisme et la toxicomanie dans leurs collectivités; sondages trimestriels sur la satisfaction des clients; rencontres régulières avec le Conseil des Premières Nations du Yukon; et participation aux processus trilatéraux avec les Premières Nations du Yukon et le gouvernement du Canada, notamment aux réunions trimestrielles de la Table trilatérale sur la santé et à la détermination des besoins des collectivités par l’entremise des négociations d’ententes sur l’administration de la justice.</p>

Recommandation	Réponse
Prestation des services de santé mentale	
<p>68. Le ministère de la Santé et des Affaires sociales devrait définir et mettre en œuvre une stratégie de recrutement et de maintien en poste des prestataires de soins de santé mentale qui est adaptée aux difficultés particulières des collectivités rurales et proposer des solutions innovantes pour surmonter ces difficultés. (63-67)</p>	<p>Réponse du Ministère – Recommandation acceptée. Depuis la fin de l’audit, le ministère de la Santé et des Affaires sociales a mis l’accent sur le recrutement et le maintien en poste. Le Ministère a procédé à l’élaboration d’une stratégie solide en matière de recrutement et de maintien en poste de prestataires de soins de santé dans les collectivités du Yukon, en axant notamment ses efforts sur les postes liés aux services de santé mentale dans les centres des Services pour le mieux-être mental et la lutte contre l’alcoolisme et la toxicomanie. Cette mise en œuvre a débuté à l’automne 2020. Le Conseil consultatif sur le recrutement et le maintien en poste et les représentants du Bien-être mental et de la lutte contre l’alcoolisme et la toxicomanie, des soins infirmiers communautaires, de la Régie des hôpitaux du Yukon et des programmes de santé des Premières Nations ont travaillé avec les professionnels des ressources humaines pour élaborer la stratégie et amorcer sa mise en place. L’accent sera d’abord mis sur les postes difficiles à pourvoir, y compris de personnel infirmier, de travailleurs sociaux, de personnel infirmier en santé mentale et de conseillers cliniciens. À l’avenir, le Ministère prendra des approches novatrices afin de pourvoir ces postes et d’assurer le maintien en poste du personnel, y compris des régimes de travail flexibles.</p>
<p>82. Le ministère de la Santé et des Affaires sociales devrait définir et mettre en œuvre un plan pour collaborer avec les Premières Nations en vue de renforcer la sécurité culturelle dans la prestation des services de façon continue. (76-81)</p>	<p>Réponse du Ministère – Recommandation acceptée. Le ministère de la Santé et des Affaires sociales estime que la prestation de soins axés sur les bénéficiaires constitue le fondement même des thérapies et des services de santé mentale et de lutte contre la toxicomanie et l’alcoolisme qui sont offerts. Les Services pour le mieux-être mental et la lutte contre l’alcoolisme et la toxicomanie collaborent donc avec chaque Première Nation du Yukon pour déterminer la formation qui est la plus adaptée et pertinente sur le plan culturel pour le personnel dans chaque collectivité, que ce soit un cours traditionnel, une formation sur le terrain, une formation donnée par les aînés des Premières Nations ou toute autre méthode d’enseignement adaptée à la collectivité des Premières Nations visée. Les Services pour le mieux-être mental et la lutte contre l’alcoolisme et la toxicomanie travailleront à définir et à mettre en œuvre au cours des deux prochaines années, en partenariat avec les Premières Nations du Yukon, un plan décrivant comment la sécurité culturelle est intégrée dans la prestation des services grâce à une formation pour le personnel dirigée par les Premières Nations du Yukon et comment le personnel utilise les connaissances et la compréhension acquises sur le contexte local pour renforcer la sécurité culturelle dans la prestation des services de mieux-être mental et de lutte contre l’alcoolisme et la toxicomanie.</p>

Recommandation	Réponse
Évaluation et rapports sur le rendement	
<p>94. Le ministère de la Santé et des Affaires sociales devrait définir des indicateurs de rendement et évaluer le rendement de ses services de santé mentale en milieu rural, et présenter des rapports à cet égard. (89-93)</p>	<p>Réponse du Ministère — Recommandation acceptée. Le ministère de la Santé et des Affaires sociales admet que c'est un secteur qui pourrait être renforcé et amélioré grâce à l'utilisation d'information et de données sur le rendement des Services pour le mieux-être mental et la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie en milieu rural au Yukon. C'est la première année que ces services utilisent un nouveau registre de données électroniques (TREAT), qui leur permet de recueillir les données avec plus d'efficacité et de façon plus vaste qu'avant. Au cours de la prochaine année, les Services vont collaborer avec l'unité sur la population, les données probantes sur la santé publique et l'évaluation, nouvellement créée au sein du Ministère, afin de définir des indicateurs de rendement appropriés et de présenter des rapports sur le rendement des services pour le mieux-être mental et la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie.</p>

