



POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

COMMUNIQUÉ DE PRESSE CONJOINT

HUIT ORDRES PROFESSIONNELS SONNENT L'ALARME

Montréal, le 11 décembre 2019 – Dans une initiative inédite, huit ordres professionnels du domaine de la santé mentale et des services sociaux ont effectué une vaste démarche de consultation auprès de leurs membres œuvrant dans ce domaine. Ce sondage de perceptions portait sur les services rendus à la population ainsi que sur les conditions de pratique dans le réseau public de la santé et des services sociaux. Les ordres professionnels, dans une perspective de protection du public, ont constaté des résultats préoccupants et considèrent que des correctifs et des améliorations doivent être apportés pour assurer des services professionnels de qualité et éviter des préjudices à la population. Plus spécifiquement, les réponses à leur sondage sont venues préciser des enjeux systémiques importants à l'égard : de l'accessibilité aux services en santé mentale; du soutien au développement professionnel et de l'évaluation de la performance; de l'encadrement de la formation pratique et des stages; et, de la mobilisation des professionnels.

Relativement à leur mandat de protection du public, les huit ordres engagés dans cette importante étude de perceptions sont : l'Ordre des orthophonistes et des audiologistes du Québec, l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec, l'Ordre des ergothérapeutes du Québec, l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec, l'Ordre des psychologues du Québec, l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, l'Ordre professionnel des criminologues du Québec et l'Ordre professionnel des sexologues du Québec.

CONTEXTE

Au cours des dernières années, les ordres concernés ont constaté des enjeux systémiques communs pour leurs professions respectives, et ce, à partir d'informations provenant de leurs membres, de leurs inspections professionnelles, de leurs Bureaux de syndicats et des questions adressées aux responsables de la qualité des pratiques. Les constats communs commandaient d'aller vérifier l'état des lieux quant à l'exercice de ces professions « sur le terrain », en lien direct avec la qualité et l'accès aux autres services pour la population, notamment la santé mentale et la réadaptation. L'objectif des ordres était de dresser le portrait de la situation qui prévaut en regard de la santé mentale et des services sociaux, de mesurer les perceptions à l'égard de l'accès aux services, de mettre en évidence les éléments qui nuisent à l'accessibilité et à la qualité des services.

C'est dans cet esprit de collaboration que les ordres ont uni leurs ressources afin de réaliser un sondage auprès d'un échantillon de leurs membres respectifs. Cette opération a été confiée à la firme SOM et le sondage a été réalisé en ligne entre le 24 mai et le 7 juin 2018 auprès de 20 904 professionnels; le taux de réponse s'élève à 44 %, soit 9 239 répondants avec une très faible marge d'erreur (0,9 %), ce qui rend les résultats crédibles.

LES ORDRES INTERPELLENT LE GOUVERNEMENT

Forts de ces données, les ordres, individuellement et conjointement, ont profité de plusieurs tribunes ciblées pour documenter et développer des pistes d'action pour répondre aux enjeux soulevés par le sondage. Force est de constater que les leviers d'action sont principalement détenus par les employeurs des professionnels, soit ultimement le ministère de la Santé et des Services sociaux; et, ce faisant, les ordres ont conjointement choisi de rencontrer l'équipe ministérielle.

En pleine campagne électorale, les présidents des ordres professionnels concernés ont convenu de garder sous embargo les résultats de leur sondage, privilégiant la recherche de solutions avec l'éventuel gouvernement et en obtenant des engagements fermes de sa part. Après la tenue des élections, avec l'arrivée d'un nouveau gouvernement et de nouveaux titulaires à la Santé et aux Services sociaux, les ordres ont choisi de présenter, en priorité, les résultats du sondage à la ministre de la Santé et des Services sociaux, Madame Danielle McCann.

Accueillant avec ouverture les constats du sondage et reconnaissant la crédibilité de la démarche et la pertinence des enjeux soulevés, la ministre s'est engagée à agir rapidement. Les ordres, ayant déjà réfléchi à des solutions concrètes et porteuses, ont offert une collaboration soutenue pour la mise en place de solutions efficaces. À l'initiative de la ministre, les présidents des ordres ont ensuite rencontré des hauts gestionnaires du ministère et tous ont convenu de la nécessité de travailler ensemble et en amont des actions gouvernementales.

Le mandat des ordres professionnels est de protéger le public, plus particulièrement en réglementant et en surveillant les activités professionnelles de leurs membres. Ainsi, les ordres s'assurent que leurs membres maintiennent et développent leurs compétences notamment par la formation continue, le respect des obligations éthiques et déontologiques et leurs normes de pratique. Même s'ils ne s'immiscent pas dans l'organisation et le fonctionnement du réseau de la Santé et des Services sociaux, les ordres ont résolument entrepris de s'assurer que les personnes présentant des besoins en matière de santé mentale et de relations humaines reçoivent des services appropriés, pertinents et de qualité, en temps opportun, par les bons professionnels.

SOURCE :

Les présidentes et présidents des ordres professionnels du domaine de la santé mentale et des relations humaines :

Madame Josée Landry, présidente
Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec

Monsieur Alain Bibeau, président
Ordre des ergothérapeutes du Québec

Monsieur Paul-André Gallant, président
Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec

Monsieur Denis Leclerc, président
Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec

Madame Christine Grou, présidente
Ordre des psychologues du Québec

Madame Guylaine Ouimette, présidente
Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

Madame Michèle Goyette, présidente
Ordre professionnel des criminologues du Québec

Madame Joanie Heppell, présidente
Ordre professionnel des sexologues du Québec

INFORMATIONS :

Nicole Pelletier, ARP
Conseillère stratégique à la Présidence
Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec
514 731 3925, poste 238
514 277 8671
npelletier@otstcfq.org

LES ENJEUX PRIORITAIRES

L'accessibilité aux services en santé mentale et en services sociaux pour le public : souvent jugée difficile et préjudiciable pour le client

Bien qu'une grande majorité des professionnels ayant répondu au sondage maintiennent que les services, lorsqu'ils sont dispensés, sont de qualité, ce qu'ils perçoivent au regard de l'accessibilité aux services soulève des inquiétudes et d'importantes interrogations :

- L'aspect du service perçu le plus négativement est la trop longue durée de l'attente avant que les personnes reçoivent le service nécessaire. C'est 56 % des répondants qui en font une évaluation négative. De plus, 44 % des répondants évaluent négativement l'accessibilité aux services professionnels plus spécifiquement.
- Des répondants, 39 % sont d'avis qu'il y a un écart entre le moment où le client est administrativement retiré de la liste d'attente et le moment où il est réellement pris en charge cliniquement. Parmi les professionnels identifiant un écart (3 765), 79 % considèrent que ce délai est plus long que ce que nécessiterait le besoin du client. C'est donc près du quart des répondants au sondage qui considèrent que les délais pour l'obtention des services sont soit trop longs ou préjudiciables.
- Des 7 374 professionnels qui perçoivent négativement un élément ou l'autre de l'accès aux services (accessibilité et temps d'attente, détérioration de l'accessibilité, temps d'attente plus long que ce que nécessiterait le besoin du client), 82 % considèrent que ces problèmes d'accessibilité aggravent les problèmes du client.
- Parmi les professionnels qui jugent que la qualité des services est plutôt mauvaise, très mauvaise ou médiocre (1 024), 84 % évoquent l'incapacité de réaliser un suivi en temps opportun comme un aspect de la qualité du service qui est non respecté.
- Des répondants, 57 % estiment que l'accessibilité aux services s'est détériorée depuis 2015. Cette donnée augmente à 72 % pour les professionnels sondés œuvrant spécifiquement en centres jeunesse.

Le soutien du développement professionnel ainsi que l'évaluation de la performance : des méthodes d'évaluation perçues comme mal adaptées

Les informations recueillies par les ordres ont fait ressortir des problématiques en lien avec le soutien nécessaire au développement professionnel. Les résultats du sondage corroborent les constats :

- Des répondants, 51 % considèrent que le soutien en matière de développement professionnel continu est déficient dans leur milieu de travail.
- Deux aspects ressortent lorsqu'il est question de la qualité du soutien : 46 % des répondants considèrent que le soutien matériel et technique est déficient et 42 % que le soutien professionnel clinique est déficient. En troisième lieu, c'est le soutien administratif qui semble constituer une lacune pour 36 % des répondants.

De plus, la question des indicateurs de performance pour évaluer la prestation de services des professionnels de la santé mentale et des relations humaines est souvent soulevée par nos membres et elle implique divers enjeux qui ont été explorés :

- D'abord, 51 % des répondants jugent que les méthodes d'évaluation de leur performance ne sont pas adaptées, compte tenu du type de services qu'ils rendent. Les résultats suggèrent que les indicateurs de performance utilisés sont surtout des indicateurs de productivité et de conformité, au détriment des indicateurs de qualité.
- Les quatre indicateurs les plus utilisés sont les statistiques compilées; la productivité, la charge de travail ou le nombre de clients pris en charge; la conformité aux règles administratives; la rapidité d'intervention.

Les répondants ciblent des indicateurs de la qualité de la prestation comme devant être davantage pris en compte pour bien juger de la qualité des pratiques, notamment la qualité d'écoute, la pertinence des interventions ainsi que les résultats obtenus pour le client, la qualité de la relation avec le client, l'efficacité de l'intervention et la réponse aux besoins des clients.

L'encadrement de la formation pratique et des stages : un soutien ressenti comme déficient

La relève est essentielle dans le réseau de la santé et des services sociaux, spécifiquement pour les professions du domaine de la santé mentale et des relations humaines. Or, les répondants au sondage soulignent des difficultés quant à la formation de la relève :

- Des répondants, 31 % soutiennent que leur milieu ne prend pas en compte ni ne reconnaît leur contribution à l'enseignement clinique pratique.
- Des répondants, 35 % disent ne pas bénéficier du temps nécessaire à l'encadrement de stagiaires ou d'internes et 38 % considèrent qu'ils n'ont pas les conditions matérielles et administratives pour le faire.

La mobilisation des professionnels : près de la moitié des répondants songent à quitter leur poste

- 49 % des professionnels de la santé mentale et des relations humaines pratiquant dans le réseau de la santé et des services sociaux songent régulièrement à quitter leur poste sans pour autant quitter la profession.
- 36 % des professionnels de la santé mentale et des relations humaines pratiquant dans le réseau de la santé et des services sociaux sont insatisfaits de l'exercice de leur profession dans leur milieu de pratique.
- 24 % des professionnels interrogés songent même à quitter la profession.