



ORDRE DES  
PSYCHOÉDUCATEURS  
ET PSYCHOÉDUCATRICES  
DU QUÉBEC

Une présence qui fait la différence

## Mémoire sur la trajectoire de services destinés aux enfants vulnérables et à leurs familles

Présenté à la Commission spéciale sur les droits des enfants et  
la protection de la jeunesse

Janvier 2020

**Rédigé par :**

Denis Leclerc, ps. éd., M.Sc., président de l'Ordre

Isabelle Legault, ps. éd., directrice de l'encadrement et du soutien de la pratique

Jacinthe Majeau, M.Sc., responsable des communications

**En collaboration avec :**

Marie-Josée Milette, ps. éd.

L'Ordre remercie chaleureusement les psychoéducateurs et psychoéducatrices ayant participé aux groupes de discussions, ainsi que le personnel de la permanence et les membres du conseil d'administration de l'Ordre qui ont contribué aux travaux.

**Note :**

Afin de faciliter la lecture du document, le genre masculin est utilisé et désigne tant les intervenants féminins que les intervenants masculins.

---

## SOMMAIRE

Étant donné sa mission de protection du public, l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec (OPPQ) partage ses observations et ses recommandations sur la trajectoire et la qualité des services destinés aux jeunes vulnérables et à leur famille dans le mémoire déposé à la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse. Par son apport, l'OPPQ vise une meilleure complémentarité et fluidité des services offerts par les réseaux impliqués afin que les jeunes et les familles vulnérables puissent être mieux soutenus, et ultimement outillés, pour surmonter leurs difficultés, tant en amont qu'en aval d'un signalement à la direction de la protection de la jeunesse (DPJ).

Pour élaborer ses constats et recommandations, l'OPPQ a misé sur le fait que les psychoéducateurs sont présents dans la plupart des milieux offrant des services destinés aux enfants vulnérables et à leur famille. La perspective des psychoéducateurs focalise à la fois sur les forces et les vulnérabilités des personnes impliquées, celles de leur environnement, ainsi que l'interaction entre les personnes et leur environnement. Pour les fins de ce mémoire, l'Ordre a invité ses membres à partager leurs expériences issues de leur pratique et a analysé la problématique complexe de la protection de la jeunesse en utilisant cette approche pour poser un regard sur l'ensemble du système.

Le mémoire de l'OPPQ présente 18 recommandations à l'intention des services de garde éducatifs à l'enfance (SGÉE), du milieu scolaire, des organismes communautaires, des services sociaux de première ligne, ainsi que de la DPJ. Ces constats et recommandations portent essentiellement sur :

- l'importance d'agir de façon concertée en amont des problématiques de négligence;
- la création de trajectoires de services plus fluides et complémentaires entre les réseaux;
- une reconnaissance de la différence entre le besoin de service et le besoin de protection;
- une meilleure communication entre les réseaux;
- une utilisation optimisée des mécanismes d'encadrement existants;
- le soutien aux intervenants pour développer leurs compétences;
- la nécessité d'amener le service à la clientèle, et non la clientèle au service;
- la reconnaissance et le partage d'informations quant aux évaluations et interventions effectuées auprès de la clientèle vulnérable;
- des conditions qui favorisent une pratique professionnelle de qualité.

La solution ne peut reposer uniquement sur la DPJ; la responsabilité de la protection de la jeunesse doit être davantage partagée. En ce sens, il est nécessaire de dépister et d'intervenir dès la petite enfance, notamment en SGÉE. De plus, il est essentiel de mettre à profit les milieux de vie que représentent les écoles ainsi que les professionnels qui y travaillent. De façon complémentaire, les organismes communautaires, de par leur proximité avec la clientèle et leur agilité organisationnelle, devraient avoir une place encore plus grande dans la trajectoire de services offerts aux jeunes et à leurs familles. Enfin, les services de première ligne offerts par les CLSC doivent avoir une plus grande latitude pour intervenir en amont de signalements. Quant à la DPJ, une attention particulière doit être portée à soutenir les intervenants pour qu'ils contribuent à la hauteur de leur expertise, en complémentarité et qu'ils soient mobilisés. C'est en agissant ensemble et de façon concertée que les jeunes vulnérables et leur famille seront réellement protégés.

---



# TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION.....	1
Présentation de l'Ordre .....	1
La psychoéducation : soutenir et outiller pour s'adapter au changement.....	2
Des recommandations portant sur des trajectoires de service intégrées .....	2
L'APPORT DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE .....	4
Prévention auprès des familles vulnérables .....	4
Intervention auprès du jeune et de sa famille .....	4
Collaboration entre les SGÉE et les services sociaux en CLSC ainsi que les services spécialisés.....	5
L'APPORT DU MILIEU SCOLAIRE.....	6
Prévention et intervention auprès des jeunes .....	6
Collaboration entre le milieu scolaire et les services sociaux en CLSC.....	8
Collaboration entre le milieu scolaire et la direction de la protection de la jeunesse.....	9
L'APPORT DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES .....	10
Prévention et intervention en amont des situations de vulnérabilité .....	10
L'APPORT DES SERVICES SOCIAUX EN CLSC .....	11
Prévention et intervention en situation de vulnérabilité .....	11
Collaboration entre les services en CLSC et la DPJ .....	12
L'APPORT DE LA DIRECTION DE LA PROTECTION DE LA JEUNESSE .....	13
Intervention auprès des jeunes vulnérables .....	13
Conditions pour avoir une pratique professionnelle de qualité .....	14
CONCLUSION .....	17
LISTE DES RECOMMANDATIONS.....	19
RÉFÉRENCES.....	22

---



## INTRODUCTION

Les enfants sont importants dans notre société et ont une grande place dans nos vies. Ils deviendront les adultes de demain, comme nous étions les enfants d’hier. Ainsi, leur protection dans notre société est primordiale, pour leur bien-être et celui de la communauté. Malheureusement, trop d’enfants sont vulnérables, sur plusieurs aspects. Ces enfants peuvent se retrouver partout : à la maison avec leurs proches, dans les services de garde éducatifs à l’enfance (SGÉE) ou à l’école. Ils peuvent également avoir besoin de services sociaux et obtenir de l’aide auprès des organismes communautaires ou des CLSC. Dans le cas où ces enfants sont effectivement victimes de négligence ou d’abus, ils peuvent alors recevoir des services pilotés par la direction de la protection de la jeunesse (DPJ). Et si la situation de ces enfants l’exige, leur cas peut faire l’objet d’une décision du tribunal. Tous ces secteurs ont un rôle à jouer dans le respect des droits des enfants et leur protection; le mandat de protéger la jeunesse ne doit pas être assumé uniquement par la direction de la protection de la jeunesse.

Dans tous ces milieux, soit les SGÉE, les écoles, les CLSC, les organismes communautaires, les centres jeunesse ou le système judiciaire, des psychoéducateurs interviennent auprès des jeunes et de leurs proches pour les aider à surmonter leurs difficultés d’adaptation, tant en prévention qu’en intervention directe, ou en collaboration avec d’autres professionnels ou d’autres établissements. Cette perspective à multifacettes peut être contributive dans l’analyse de la trajectoire de services destinés aux enfants et familles vulnérables.

Étant donné sa mission de protection du public, la trajectoire de services et la qualité des services destinés aux jeunes et à leur famille sont au cœur des préoccupations de l’Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec (OPPQ). Compte tenu de la diversité des milieux de pratique des psychoéducateurs, l’Ordre a invité ses membres qui travaillent directement auprès des jeunes et de leurs familles à partager leurs expériences afin d’élaborer ses constats et recommandations<sup>1</sup>. Ainsi, les psychoéducateurs que l’Ordre a rencontrés ont contribué à la cueillette d’information permettant de dresser un portrait systémique de l’accès, de la continuité et de la qualité des services offerts aux jeunes vulnérables et à leur famille.

### Présentation de l’Ordre

L’Ordre a été créé en 2010, mais les psychoéducateurs font partie du système professionnel depuis 2000. Les psychoéducateurs offrent des services à une clientèle diversifiée dans une variété de milieux d’intervention. L’Ordre compte à ce jour au-delà de 5 000 membres, dont plus de la moitié travaillent auprès des jeunes, et a pour principale mission de protéger le public, soit toutes les personnes qui utilisent des services professionnels dans les différentes sphères d’activités réglementées. Il remplit son mandat, conféré par le *Code des professions du Québec*, en s’assurant, entre autres, du haut niveau de qualité des services professionnels offerts par ses membres.

---

<sup>1</sup> L’Ordre a tenu 5 groupes de discussion avec ses membres, a consulté des experts des différents réseaux concernés, a effectué une revue de littérature et s’est fondé sur l’expertise de collaborateurs pour élaborer son mémoire et proposer des recommandations.

## **La psychoéducation : soutenir et outiller pour s'adapter au changement**

Les psychoéducateurs interviennent dans l'ensemble du continuum de services aux jeunes vulnérables et à leurs familles, tant en prévention, en évaluation qu'en intervention. Au regard de situations de vulnérabilité sur le plan du développement des jeunes, ils évaluent et interviennent pour soutenir les capacités adaptatives des jeunes vulnérables ou à risque de le devenir, ainsi que pour soutenir les parents dans leurs habiletés parentales. Par ailleurs, ils sont fréquemment appelés à intervenir en situation de négligence. Les psychoéducateurs peuvent donc évaluer et intervenir auprès du jeune et de ses parents, qui souvent vivent des difficultés psychosociales. Il est d'ailleurs reconnu que la prévalence de la négligence des enfants est généralement associée à une situation où les parents sont aux prises avec des problèmes psychosociaux.

Le *Code des professions du Québec* fait en sorte que certaines activités sont réservées, notamment aux psychoéducateurs. Ainsi, lorsque la situation le requiert, les psychoéducateurs peuvent évaluer une personne dans le contexte d'une décision du Directeur de la protection de la jeunesse ou du tribunal en application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*. De plus, ils peuvent déterminer un plan d'intervention pour une personne atteinte d'un trouble mental ou présentant un risque suicidaire qui est hébergée dans une installation d'un établissement qui exploite un centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation. Par ailleurs, en situation de délinquance, les psychoéducateurs peuvent évaluer un adolescent dans le cadre d'une décision du tribunal en application de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*. Ces trois activités sont réservées notamment aux psychoéducateurs, étant donné leur formation universitaire de deuxième cycle et leurs compétences, acquises tant à l'université que dans leurs expériences professionnelles.

Ainsi, l'approche des psychoéducateurs est systémique. Sa façon de travailler l'amène à avoir un triple regard : sur le jeune, sur son environnement et sur l'interaction entre le jeune et son environnement. Plus particulièrement, le psychoéducateur identifie les forces du jeune, le soutient, et fait de même auprès de son environnement (famille, amis, milieu scolaire, milieu de garde, etc.). Ultimement, le psychoéducateur agit sur l'interaction entre le jeune et son environnement pour favoriser l'adaptation du jeune dans ses différents milieux de vie. Cette perspective lui permet d'avoir un portrait global de la situation.

## **Des recommandations portant sur des trajectoires de service intégrées**

De façon cohérente avec l'approche psychoéducative, l'Ordre a abordé la situation des jeunes vulnérables en misant sur les forces des réseaux du système qui leur viennent en aide, et sur leurs interactions, pour proposer ses recommandations. L'Ordre estime que la société devrait tout faire pour éviter que les enfants aient besoin de services offerts par la DPJ. Cette dernière doit revenir à son essence, soit d'être un service de dernier recours et un ensemble d'actions en prévention et en soutien doit être déployé en amont.

Pour identifier les pistes d'action dans la trajectoire de service en amont de la direction de la protection de la jeunesse, l'Ordre a analysé le rôle des principaux milieux où les psychoéducateurs sont en contact avec des jeunes vulnérables, soit les SGÉE, le milieu scolaire, les organismes communautaires et les CLSC, ainsi que la DPJ. L'Ordre souhaite ainsi illustrer les moments où il est possible d'agir en prévention, notamment auprès des parents, afin de limiter les situations de compromission, de dépister les besoins de protection des enfants et d'intervenir en amont, ainsi

que d'assurer une meilleure collaboration entre les milieux. Notre position, ainsi que les recommandations qui en découlent, s'harmonisent avec la position de l'INSPQ (2018) qui « reconnaît l'importance d'une vision plus holistique qui conçoit le bien-être de l'enfant, ou à l'inverse sa maltraitance, comme la résultante des relations continues et réciproques entre ses caractéristiques et celles des multiples milieux dans lesquels il vit. »

Afin de favoriser une trajectoire de services plus fluide et dans une perspective systémique, il importe que les réseaux impliqués puissent mieux connaître les rôles et responsabilités de chacun. Or, l'Ordre a noté dans ses consultations que peu importe le milieu dans lequel les psychoéducateurs évoluent, ils déplorent tous une méconnaissance mutuelle des réalités de leur pratique au sein de leurs milieux respectifs.

**Recommandation 1**

Développer et déployer des stratégies pour favoriser une meilleure compréhension réciproque des mandats et responsabilités de chacun des partenaires impliqués, afin de contribuer à la fluidité du continuum de services pour les jeunes vulnérables et leurs familles.

## L'APPORT DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE

### Prévention auprès des familles vulnérables

La fréquentation d'un service de garde éducatif à l'enfance (SGÉE) de qualité a un impact positif sur le développement des enfants et ces effets positifs se maintiennent à long terme (Cantin et al., 2012). Ceci est particulièrement vrai pour les enfants issus de milieux socioéconomiquement défavorisés (Dagenais, 2016; Simard et al., 2013; Bigras et al., 2012; Cantin et al., 2012). Selon Poissant et Gamache (2016), les enfants de ces familles, lorsqu'ils fréquentent un centre de la petite enfance (CPE), sont environ trois fois moins susceptibles d'être vulnérables dans au moins une dimension de leur développement que d'autres enfants qui n'ont pas fréquenté de SGÉE.

Des collaborations entre les SGÉE et le réseau de la santé et des services sociaux sont établies et peuvent concerner par exemple des places réservées pour certaines familles bénéficiant de la sécurité du revenu référées par le CLSC (ex. : protocole CLSC-CPE soutenu par le ministère de la Famille). Toutefois, il semble que ces places ne soient pas toujours comblées.

#### Recommandation 2

Mettre en place des mécanismes pour s'assurer que les places réservées par les protocoles d'entente entre les CISSS et les CIUSSS et les centres de la petite enfance soient effectivement comblées par les familles vulnérables ciblées par le CLSC.

Les intervenants en milieu de garde ont souvent une formation générale qui ne leur permet pas toujours de composer avec des enfants vivant des problématiques complexes. Pour contribuer à la qualité des pratiques éducatives, l'apport de professionnels en tant que spécialiste ou en rôle-conseil pour soutenir les interventions apparaît comme un facteur de réussite déterminant dans l'accueil de ces enfants. Par exemple, lorsqu'un enfant a de la difficulté à s'adapter lors de son entrée en SGÉE ou s'il présente des difficultés de comportement, un psychoéducateur peut aider les intervenants du milieu à ajuster leurs façons de faire pour tenir compte des besoins particuliers de cet enfant.

#### Recommandation 3

Déployer, avec les différents partenaires, un soutien spécialisé destiné aux intervenants des SGÉE pour les outiller à mieux dépister les situations de vulnérabilité des enfants et de leurs familles, ainsi que le développement de bonnes stratégies d'intervention.

### Intervention auprès du jeune et de sa famille

La fréquentation du SGÉE permet d'intervenir plus efficacement auprès de l'enfant dans son fonctionnement au quotidien. Plusieurs professionnels peuvent intervenir dans différents contextes auprès de personnes vivant des difficultés diverses, et de façon précoce. Notons que le *Code des professions du Québec* autorise notamment le psychoéducateur à évaluer un enfant qui n'est pas encore admissible à l'éducation préscolaire et qui présente des indices de retard de

développement dans le but de déterminer les services de réadaptation et d'adaptation répondant à ses besoins. Quant aux difficultés d'adaptation, le regard du psychoéducateur en petite enfance portera sur les capacités adaptatives des jeunes enfants vulnérables ou à risque de le devenir et sur celles de leur entourage. L'intervention précoce peut avoir une portée à long terme et être déterminante dans le développement d'un enfant.

La proximité des SGÉE avec les parents contribue à ce que ces derniers soient mieux outillés dans leurs pratiques parentales et les aide à développer des interventions adéquates auprès de leurs enfants. En intervenant tôt et avec justesse, des difficultés plus importantes peuvent être prévenues et contribuer à réduire les inadaptations, dont certaines peuvent mener à des signalements à la DPJ. Finalement, les difficultés psychosociales vécues par les parents ont aussi une incidence sur le développement des enfants, d'où la nécessité que les actions posées incluent la famille ainsi que les milieux de vie.

### **Collaboration entre les SGÉE et les services sociaux en CLSC ainsi que les services spécialisés**

Il n'y a pas, présentement, de processus systématique et généralisé au Québec, en termes d'étapes, d'outils et de mandats, attribués aux différents professionnels de la petite enfance. La situation peut varier d'une région ou d'une problématique à l'autre. Ainsi, la trajectoire de services est mieux définie si l'enfant a des difficultés de langage ou d'adaptation qui s'apparentent à un trouble du spectre de l'autisme (TSA) que s'il a des difficultés de comportement.

Il existe différentes modalités de collaboration possibles entre les SGÉE et les services sociaux en CLSC, ainsi qu'avec les services spécialisés. Outre les protocoles d'entente CLSC-CPE, les SGÉE peuvent bénéficier d'un soutien spécialisé des centres de réadaptation, comme une évaluation en ergothérapie suivie de recommandation d'aménagement ou d'intervention applicables dans le SGÉE, ou encore un soutien psychoéducatif pour mieux comprendre et mieux intervenir auprès des enfants ayant des difficultés d'adaptation et leur famille. Ces collaborations peuvent contribuer à prévenir des situations de vulnérabilité. Il importe que ces collaborations puissent être davantage uniformisées pour clarifier la trajectoire de services et qu'elles soient au diapason du quotidien d'un service de garde, par exemple en s'assurant que les interventions suggérées puissent se faire dans un contexte de groupe.

#### **Recommandation 4**

Consolider la collaboration entre les milieux de garde et les intervenants en CLSC ayant un mandat de dépistage, afin d'améliorer la fluidité du continuum de service.

#### **Recommandation 5**

Convenir d'une trajectoire de services spécifiques et spécialisés pour tous les enfants vulnérables dès la petite enfance qui intègre les services des différents partenaires (milieu de garde, CLSC, services de réadaptation).

## L'APPORT DU MILIEU SCOLAIRE

En vertu de la *Loi sur l'instruction publique*, pratiquement tous les enfants du Québec se retrouvent dans le secteur scolaire; un milieu important à valoriser dans une trajectoire de services aux enfants et familles vulnérables. Plusieurs professions s'y côtoient. Les psychoéducateurs œuvrant dans le secteur scolaire représentent plus du tiers des membres de l'Ordre. Le *Code des professions du Québec* confie notamment au psychoéducateur l'activité réservée portant sur l'évaluation d'un élève handicapé ou en difficulté d'adaptation dans le cadre de la détermination d'un plan d'intervention en application de la *Loi sur l'instruction publique*. Le psychoéducateur mène des activités de prévention, d'évaluation et d'intervention spécialisée auprès des élèves à risque ou en difficulté d'adaptation. Pour ce faire, il accompagne l'élève et son environnement, scolaire et familial, dans la recherche de moyens pour augmenter sa motivation, son engagement et son sens des responsabilités face à la vie scolaire plus spécifiquement. En vertu de la *Loi sur l'instruction publique*, les services de psychoéducation associés aux problématiques scolaires doivent être offerts; les psychoéducateurs en milieu scolaire posent ainsi un regard sur les enfants scolarisés du Québec vivant des difficultés d'adaptation.

### Prévention et intervention auprès des jeunes

Les psychoéducateurs sont particulièrement appelés à intervenir auprès des jeunes en difficulté d'adaptation. Afin de favoriser un environnement scolaire propice aux apprentissages et un milieu de vie sain, les psychoéducateurs développent et mettent en œuvre divers programmes qui touchent l'ensemble des élèves, notamment en prévention de l'intimidation et de la violence à l'école. En milieu scolaire, un rôle important des psychoéducateurs est d'agir également en rôle-conseil auprès de tous les intervenants de l'équipe-école (ex. : direction, enseignants, orthopédagogues, éducateurs spécialisés, etc.).

Évidemment, ils interviennent directement auprès de certaines clientèles ciblées vivant des difficultés d'adaptation, par exemple avec un TSA, un trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité (TDAH) ou encore certains troubles du langage. On peut toutefois affirmer que les élèves qui manifestent des difficultés de comportement forment la clientèle principale du psychoéducateur en scolaire. Le rôle du psychoéducateur fait qu'il est une personne de référence, tant pour les intervenants de l'équipe-école, que pour les jeunes et leurs parents.

Le psychoéducateur fait partie du personnel qualifié et reconnu par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur pouvant effectuer une évaluation venant confirmer un trouble du comportement. Par ailleurs, pour déclarer qu'un élève présente des troubles graves du comportement, une évaluation doit être faite par une équipe multidisciplinaire comptant un psychoéducateur, un psychologue ou un travailleur social (MÉLS, 2007). Tel que l'indique le rapport québécois sur la violence et la santé (INSPQ, 2018), les troubles externalisés, tels que les troubles de comportement, l'impulsivité, l'opposition, les comportements explosifs et l'agitation, constituent des facteurs de risques associés à la maltraitance. Ainsi, des interventions ciblées et soutenues auprès de ces élèves vivant avec un trouble externalisé peuvent contribuer à réduire le risque de maltraitance, par conséquent réduire le nombre de signalements à la DPJ.

Le psychoéducateur intervient finalement auprès d'une autre catégorie d'élèves, appelés élèves à risque, qui regroupe ceux qui présentent des facteurs de vulnérabilité susceptibles d'influer sur leur apprentissage ou leur comportement. Ces élèves peuvent être à risque, notamment en regard de l'échec scolaire ou de leur socialisation.

Par la suite, s'il y a lieu et selon les ressources disponibles, le psychoéducateur procède à une évaluation plus complète. Comme l'école est souvent la première à constater chez l'élève des difficultés, cette évaluation doit s'attarder à bien documenter l'histoire personnelle et familiale, l'historique du problème observé et, s'il y a lieu, les évaluations antérieures et les interventions réalisées précédemment. Comme milieu de vie privilégié des jeunes, l'école est déterminante pour intervenir en amont d'une situation potentiellement préjudiciable.

#### **Recommandation 6**

Capitaliser sur la présence des professionnels dans les milieux scolaires afin de mener des activités de prévention, d'évaluation et d'intervention, auprès du jeune, et de sa famille, ainsi qu'en rôle-conseil auprès de l'équipe-école.

Peu importe sa nature, l'évaluation suppose toujours une période de collecte de données, une étape d'analyse et, finalement, un temps de rédaction. Évaluer demande au professionnel de prendre le temps nécessaire, afin de bien documenter la situation et de bien cerner les besoins. La collecte des données requiert de contacter les parents, de consulter les dossiers et les évaluations antérieures, de procéder à de l'observation participante ou systématique, de réaliser des entrevues et, le cas échéant, d'utiliser des instruments de mesure standardisés. Au besoin, des évaluations complémentaires pourront aussi être réalisées par d'autres professionnels. À partir de ces données et en s'appuyant sur ses connaissances, le psychoéducateur peut alors cerner l'ensemble des facteurs individuels, familiaux et environnementaux qui contribuent à la problématique (facteurs de risque) ou, au contraire, qui permettent à la personne de bien s'adapter dans d'autres situations ou secteurs de sa vie (facteurs de protection). Son jugement clinique l'amènera à recommander la mise en place de mesures susceptibles de favoriser une meilleure adaptation. Toutefois, les évaluations effectuées en milieu scolaire sont pratiquement uniquement utilisées par ce dernier, alors que son contenu pourrait certainement contribuer à la définition de besoins en services sociaux au CLSC ou même, à l'analyse d'un signalement à la DPJ.

#### **Recommandation 7**

Veiller à ce que l'apport de l'évaluation psychoéducative en milieu scolaire soit prise en compte par les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux pour assurer une continuité des services et des interventions concertées afin de répondre à l'ensemble des besoins.

## **Collaboration entre le milieu scolaire et les services sociaux en CLSC**

Depuis plusieurs années, le réseau de la santé et des services sociaux et celui de l'éducation collaborent pour assurer une complémentarité de leurs services. Des documents d'encadrement comme « Deux réseaux, un objectif : le développement des jeunes », publié en 2003 et revu en 2013 par le gouvernement du Québec témoignent de cette volonté et les tables de concertation entre écoles et CLSC pour élaborer des projets communs en fonction des besoins des élèves s'inscrivent dans cette visée. Sur le terrain, les intervenants des réseaux scolaires et de la santé et des services sociaux disposent de différents outils de planification pour organiser l'intervention auprès du jeune et de sa famille. Des leviers existent, notamment le plan de service individualisé (PSI). Ils devraient être déployés systématiquement au regard des jeunes à risques de vulnérabilité pour assurer une meilleure efficacité et continuité des services, mais leur implantation demeure inégale d'une région à l'autre ou même d'un établissement à l'autre.

Entre les services sociaux, la DPJ et le milieu scolaire, il y a souvent des différences notables sur le plan des mandats qui se traduisent par une absence de critères harmonisés pour accéder aux services. Ceci peut conduire au travail en silo, ne facilitant pas la collaboration. Par exemple, un enfant ayant des difficultés à l'école, qui semblent notamment liées par des enjeux familiaux, ne bénéficiera pas pleinement des interventions même si le parent reçoit des services du CLSC, puisque le système ne facilite pas la concertation entre les deux réseaux. L'école ayant le mandat d'agir auprès de l'enfant et non du parent, le CLSC ayant le mandat d'agir auprès d'un adulte volontaire et la communication n'étant pas formalisée entre les deux secteurs, la situation peut ainsi se retrouver dans un cul-de-sac. L'impact sur le milieu scolaire devient alors encore plus grand, puisque l'école ne peut se soustraire à sa responsabilité d'offrir des services aux jeunes vulnérables, sans pour autant avoir le mandat pour intervenir sur l'ensemble de la problématique.

C'est aussi lorsque le jeune requiert des services complémentaires en santé mentale, ou lors d'un signalement à la DPJ, que les arrimages semblent moins solides. Selon les psychoéducateurs du milieu scolaire consultés, les liens prévus dans les documents d'encadrement ne se concrétisent pas de façon aussi fluide que nécessaire. Alors que la situation d'un jeune vivant une problématique de santé mentale se détériore durant l'attente d'un service en CLSC ou d'une consultation en pédopsychiatrie, les psychoéducateurs en scolaire que nous avons rencontrés se sentent bien seuls. Considérant les délais d'attente pour obtenir des services en CLSC, ainsi que le fait que le milieu scolaire n'a pas le mandat, ni les ressources, pour offrir des services aussi spécialisés en santé mentale, la situation du jeune peut être amenée à dégénérer; le psychoéducateur, ou d'autres intervenants de l'école, peuvent être alors portés à faire un signalement à la DPJ afin que le jeune soit pris en charge plus rapidement, sans pour autant que le cas corresponde aux critères habituels.

Comme on le constate, l'accès aux services pour les jeunes et leurs familles est souvent un enjeu. Dans cette perspective, certains psychoéducateurs ont relaté que des intervenants de CLSC ont un local dans une école de leur territoire, ce qui favorise une meilleure communication et compréhension des problématiques. Cette façon de faire permet de potentialiser l'approche systémique du psychoéducateur notamment en favorisant la collaboration interprofessionnelle, en plus du fait que le jeune n'ait pas à se déplacer et puisse avoir facilement accès au service.

### **Recommandation 8**

Déployer les services au jeune en les offrant là où il se trouve, soit à l'école ou dans son milieu familial, et s'assurer qu'il puisse y avoir accès.

### **Collaboration entre le milieu scolaire et la direction de la protection de la jeunesse**

Considérant que le milieu scolaire pose un regard sur l'ensemble des jeunes, il n'est pas étonnant que de nombreux signalements à la DPJ proviennent du personnel œuvrant auprès des jeunes dans les écoles. Le psychoéducateur, comme tout autre professionnel, est tenu, dans le cadre de ses fonctions, de signaler à la DPJ toutes les situations suivantes : abandon, négligence, mauvais traitements psychologiques, abus sexuel, abus physique, troubles de comportement sérieux, fugue, ou non-fréquentation scolaire (art. 38 et 38.1).

Présentement, lorsqu'un psychoéducateur œuvrant en milieu scolaire effectue un signalement à la DPJ, ce signalement est reçu comme n'importe quel autre signalement, ce qui peut présenter un préjudice à l'enfant puisqu'on ne semble pas tenir compte que la situation est signalée par un professionnel expérimenté, qui a déjà, la plupart du temps, une connaissance exhaustive de la situation. Pourtant, la contribution des professionnels du milieu scolaire déjà impliqués auprès de l'enfant, dont les psychoéducateurs, mériterait d'être davantage sollicitée. Cela est essentiel, autant pour contribuer à mieux comprendre la situation en lien avec le signalement, que pour assurer une cohérence et une continuité dans les interventions.

Outre la collaboration pas toujours très implantée entre le milieu scolaire et la DPJ, l'enjeu de la confidentialité est souvent évoqué pour limiter la transmission d'informations. Pourtant, le psychoéducateur, tout comme les autres professionnels membres d'un ordre, est soumis à son code de déontologie qui l'oblige à la confidentialité et lui permet d'être un collaborateur déterminant pour la DPJ. Il serait donc souhaitable de faciliter la collaboration et le partage d'informations réciproque entre intervenants des deux réseaux pour augmenter l'efficacité et la qualité du service auprès du jeune et de sa famille.

### **Recommandation 9**

Formaliser le partage d'information bidirectionnel entre les professionnels du milieu scolaire et les intervenants de la DPJ, basé sur les obligations de confidentialité prévues aux codes de déontologie des professionnels et les engagements de confidentialité inhérents à la pratique à la DPJ, afin d'offrir un meilleur service aux jeunes et à leurs familles.

## L'APPORT DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

### Prévention et intervention en amont des situations de vulnérabilité

Les organismes communautaires agissent comme filet social pour assurer une continuité des services. Ils peuvent travailler en prévention et offrent des services à leur clientèle, sur le plan individuel et collectif. Ils sont également en lien avec leurs partenaires des réseaux de l'éducation et de la santé et des services sociaux. Ils interviennent auprès des familles et peuvent également intervenir auprès des jeunes vivant des difficultés scolaires, des jeunes adultes qui ne sont plus hébergés en centre jeunesse ou des jeunes qui sont en rupture avec leur famille.

L'intervention en milieu communautaire se fait sur une base volontaire et dans une certaine flexibilité et agilité, notamment sur le plan des normes de fonctionnement. Ils interviennent dans une région donnée auprès d'une population cible et connue, ce qui leur confère une grande connaissance de leur population et une proximité dans l'intervention.

De par leur nature, les organismes communautaires peuvent être rassembleurs pour les personnes vulnérables, et les services qu'ils offrent leur sont accessibles. Souvent perçus comme moins menaçants que les structures officielles de première ligne, les organismes communautaires rejoignent des clientèles souvent isolées, notamment lorsqu'ils offrent des services à des communautés culturelles ciblées. De plus, la diversité de leurs services permet d'identifier des besoins qui n'auraient pas été observés autrement. Cette contribution mériterait d'être davantage reconnue formellement et pourrait se traduire par la mise en place de projets de collaboration entre les organismes communautaires et le réseau de la santé et des services sociaux afin qu'ils soient réellement considérés comme étant des partenaires à part entière dans la trajectoire de services destinés aux enfants vulnérables et à leurs familles.

#### **Recommandation 10**

Reconnaître plus formellement la contribution du réseau des organismes communautaires dans les continuums de service en amont et en aval d'une situation de vulnérabilité et assurer le financement des organismes communautaires en cohérence.

## L'APPORT DES SERVICES SOCIAUX EN CLSC

### Prévention et intervention en situation de vulnérabilité

Les CLSC sont le point d'entrée pour obtenir un service dans les programmes suivants :

- Jeunesse (ex. : négligence, troubles de comportements)
- Santé mentale (ex. : adultes, enfants)
- Dépendance (ex. : adultes)
- Déficiences (ex. : intellectuelle, physique)

Si certaines demandes visent spécifiquement les enfants, des parents aux prises avec certaines problématiques qui influencent leurs habiletés parentales peuvent aussi avoir besoin de services. Lors du dépôt d'une demande de service, l'expression des besoins auprès d'un répondant devrait permettre de filtrer les demandes, pour ensuite référer à un professionnel qui pourra faire une évaluation et offrir un premier service requis. Il devrait alors amener à une prise en charge, avant que la situation ne dégénère. Or, la distinction des services offerts dans ces programmes est parfois difficile à faire pour les intervenants qui ne savent pas toujours quel est le programme le plus approprié pour répondre aux besoins du jeune et de sa famille.

L'accès aux services sociaux de 1<sup>re</sup> ligne n'est pas aussi bien structuré que celui des services de santé. La porte d'entrée est le 811 et l'attente est longue pour obtenir un service. Dans l'intervalle, la situation souvent dégénère sans que des mesures d'appoint aient été mises en place, ce qui amène le signalement de ces cas à la DPJ qui, par ailleurs, auraient normalement dû être traités en amont. Pourtant, des expérimentations menées par certains CLSC nous montrent qu'un service de soutien pendant cette période d'attente stabilise les situations et mène parfois à une fermeture des dossiers.

Selon les psychoéducateurs ayant participé aux consultations, l'attente tant pour une évaluation que pour l'orientation vers le bon service est longue: 6 mois pour une évaluation et 6 à 24 mois pour un suivi en santé mentale en CLSC. Considérant ces délais et la situation problématique qui ne peut se résoudre d'elle-même, ni prendre une pause, la recherche de solutions par les intervenants peut parfois les amener à signaler à la DPJ, ce qui ne peut que contribuer à augmenter le nombre de signalements.

Lorsque l'accès aux services de 1<sup>re</sup> ligne est confirmé, les rencontres se tiennent souvent au CLSC où l'accès des usagers ayant besoin de services peut être plus difficile, notamment sur le plan monétaire (coûts de déplacement), par la difficulté d'organiser le gardiennage des autres enfants de la famille, par la difficulté de se libérer du travail, par le manque de compréhension du caractère prioritaire de la rencontre ou par la crainte de stigmatisation. Par ailleurs, dans plusieurs régions, des psychoéducateurs des programmes Jeunesse se rendent à domicile pour accompagner les jeunes et les soutenir dans leurs difficultés au quotidien.

#### **Recommandation 11**

Mettre en place des mesures pour éliminer les obstacles freinant l'accès aux services des CLSC par les parents.

**Recommandation 12**

Investir les ressources suffisantes, notamment budgétaires, pour s'assurer que les services soient offerts rapidement en première ligne et éviter l'alourdissement des situations référées à la DPJ.

**Recommandation 13**

Proposer des mesures d'appoint aux jeunes et aux familles pendant la période où ils attendent de recevoir les services requis, tant en première ligne que pour les services spécialisés, afin que la situation ne dégénère.

**Collaboration entre les services en CLSC et la DPJ**

Les psychoéducateurs rencontrés par l'Ordre ont soulevé que le critère de volontariat des parents est souvent considéré comme un indicateur de la gravité de la situation du jeune pour l'évaluation des signalements à la DPJ. Par exemple, si le parent est volontaire aux démarches du CLSC, le signalement à la DPJ, même s'il est requis et pertinent, est alors moins retenu puisque la famille collabore et reçoit déjà des services. Dans un autre cas, le parent ne se présente pas au rendez-vous au CLSC, alors la demande de service est fermée, sous l'argument que le parent n'est pas volontaire. Ceci devient alors un motif de signalement à la DPJ. Pourtant, tel qu'indiqué précédemment, divers facteurs peuvent être en cause et ne sont pas nécessairement synonymes de non-volontariat.

Dans un contexte de ressources limitées du CLSC et des protocoles stricts de fermeture de dossiers, le service ne se rend pas au parent, et en raison de l'incapacité du parent à se rendre au rendez-vous, le suivi ne se fait pas. Les décisions de fermer le dossier semblent être prises sous la pression des listes d'attente à fermer, tant à la DPJ qu'au CLSC. Ce fait est fréquemment rapporté dans nos rencontres avec les psychoéducateurs œuvrant en CLSC et à la DPJ.

**Recommandation 14**

Mettre en place des procédures pour limiter les fermetures de dossiers au CLSC pour motif de non-volontariat, afin de limiter les bris de service.

## L'APPORT DE LA DIRECTION DE LA PROTECTION DE LA JEUNESSE

Le recours à la DPJ doit être une mesure d'exception. Un signalement à la DPJ devrait être fait lorsqu'on soupçonne qu'un jeune est en situation de compromission, ou lorsque les services offerts dans les SGÉE, dans le milieu scolaire, dans la communauté, ou au CLSC n'ont pas permis de rétablir positivement le développement du jeune et que celui-ci demeure dans une situation où sa sécurité et son développement sont compromis. La DPJ intervient en complémentarité avec ses partenaires des milieux des SGÉE, scolaires, communautaires et des CLSC. La DPJ, dans son rôle de mesure d'exception, intervient le temps minimum requis pour que le jeune réintègre les services offerts dans la communauté lorsque sa sécurité et son développement ne sont plus compromis au sens de la loi.

Malheureusement, la distinction entre le besoin de protection, qui relève de la DPJ, et le besoin de services, qui relèvent d'autres secteurs, est méconnue. Ainsi, plusieurs signalements à la DPJ sont issus de situations qui relèveraient davantage d'autres services, ce qui augmente le nombre de signalements à traiter. D'autre part, plusieurs situations se dégradent et aboutissent en un signalement à la DPJ qui n'aurait pas lieu d'être si les services appropriés avaient été offerts au bon moment, par la bonne personne en amont.

### Intervention auprès des jeunes vulnérables

Suite à un signalement, faire une enquête nécessite de savoir qui sont les partenaires impliqués, de recueillir l'information provenant de ces partenaires et l'information au dossier à l'interne, ainsi que d'analyser l'information pour en faire une évaluation de qualité. Il existe peu ou pas de façons officielles et organisées d'aller recueillir cette information au CLSC, à l'école, ou dans les services médicaux, autant dans la région actuelle que dans d'autres régions administratives où la famille concernée aurait pu vivre. Cet accès difficile à l'information peut mener à une évaluation incomplète. Par exemple, une membre de l'Ordre a raconté qu'en arrivant au tribunal pour l'enfant qu'elle accompagnait, elle a constaté par hasard que le père avait déjà fait l'objet de 4 autres signalements ailleurs et que ses enfants avaient été confiés à l'adoption.

Compte tenu du court temps alloué à l'évaluation du signalement, l'équipe y met un terme dès qu'il y a suffisamment d'éléments pour retenir le signalement, ce qui peut résulter en une évaluation incomplète, amenant un risque d'avoir manqué un élément important et constituant une entrave au plein exercice du jugement clinique du professionnel.

Étant donné que les intervenants ont plusieurs cas à investiguer en même temps et que l'évaluation doit être faite en 20 jours de calendrier, il s'agit d'une tâche colossale.

#### **Recommandation 15**

Faciliter l'accès à l'information pour les intervenants de la DPJ, notamment en créant des connexions entre les dossiers informatisés (PIJ) des différentes régions.

### **Recommandation 16**

Réviser l'ensemble des procédures encadrant le partage d'informations pour diminuer les contraintes et ainsi favoriser une meilleure collaboration avec les partenaires.

À la DPJ, les usagers sont volontaires, ou non. Dans ce dernier cas, il est alors nécessaire d'aller chercher une décision du tribunal. C'est souvent une étape difficile pour les intervenants qui se heurtent à des contraintes du système judiciaire qui ne sont pas toujours compatibles avec les exigences professionnelles et organisationnelles. Par exemple, plusieurs juges exigent de recevoir un rapport ayant une longueur maximale de 8 à 10 pages seulement, ce qui représente un défi de concision souvent incompatible avec la complexité de la situation, et nécessite parfois d'omettre certaines informations qui seraient pertinentes pour la compréhension globale du dossier. Difficile notamment de résumer l'histoire de plusieurs enfants d'une même famille, avec toutes leurs caractéristiques individuelles, en un seul rapport de 10 pages. De plus, l'impact de libérer des membres de l'équipe, souvent pour toute une journée, lorsqu'ils sont convoqués au tribunal génère une pression importante sur une organisation déjà aux prises avec le manque d'effectifs. D'autre part, le temps qui passe entre la demande de comparution au tribunal et la comparution elle-même est long. Ceci amène des conditions difficiles pour l'intervenant qui doit travailler avec une famille pour amorcer ou poursuivre son travail. Il en est de même, suite à une comparution au tribunal, lorsque le verdict n'est pas rendu immédiatement.

### **Recommandation 17**

Mettre en place des moyens pour favoriser une meilleure compréhension des contraintes réciproques, tant des intervenants de la DPJ que des avocats et juges, dans le but de diminuer l'impact de ces contraintes sur la qualité des services offerts aux jeunes et leurs familles.

## **Conditions pour avoir une pratique professionnelle de qualité**

Plusieurs informations recueillies nous permettent de constater que les conditions de pratique déterminantes pour des interventions professionnelles de qualité dans plusieurs milieux, particulièrement à la DPJ, ne sont pas optimales. Par exemple, que ce soit la pression apportée par les listes d'attente, celle amenée par le nombre de dossiers à traiter, ou l'accent mis sur des indicateurs quantitatifs pour évaluer le travail des professionnels, tous ces éléments ont un impact significatif sur la qualité des services.

Tout d'abord, sur le plan des listes d'attente, les psychoéducateurs rencontrés ont mentionné qu'ils ressentent souvent une pression pour fermer des dossiers, sans pour autant avoir le sentiment d'avoir effectué une évaluation suffisamment exhaustive pour justifier cette décision. Selon certains de nos membres, cette pression pourrait notamment avoir un lien avec le haut taux de signalement observé à la DPJ.

Ensuite, le nombre de cas à traiter et l'intensité requise d'intervention par usager par semaine sont balisés. Ces balises sont souvent difficiles à respecter pour les intervenants, considérant plusieurs particularités inhérentes aux dossiers tels que la complexité qui fluctue d'une situation à l'autre, ou encore le temps de déplacement à prévoir pour rejoindre le jeune et sa famille.

Finalement, sur le plan de l'évaluation de la qualité de la pratique professionnelle des psychoéducateurs au sein de leurs milieux de travail, selon un sondage mené en 2018, les principaux critères d'évaluation sont quantitatifs, tels que le nombre de cas par intervenant ou la durée des interventions. Peu de milieux s'intéressent à des indicateurs qualitatifs orientés sur la finalité de l'intervention, tels que les résultats obtenus pour le client, la satisfaction de la clientèle et la qualité de la relation avec le client.

En évaluant le nombre de dossiers traités par un intervenant sans considérer l'envergure et la complexité de ces cas, on risque d'influencer la pratique du professionnel et de miner la qualité de l'intervention. Cette difficile conciliation d'une pratique de qualité à la hauteur des aspirations des professionnels jumelée aux obligations de faire vite dans des organisations où les résultats sont quantifiés amène une certaine démotivation, qui se traduit notamment par un problème de rétention du personnel.

La réalité observée permet de constater que les postes à la DPJ sont fréquemment comblés par des professionnels en début de carrière, dont l'enthousiasme ne peut se substituer au bagage professionnel requis pour prendre des décisions déterminantes pour le parcours de vie d'un jeune. De surcroît, leur milieu de pratique leur offre très peu de soutien ou de mentorat en contexte d'intégration. En ce sens, le psychoéducateur pourrait avoir un apport considérable pour offrir du soutien en raison de son expertise et de ses compétences liées au rôle-conseil.

À la DPJ, la clientèle a des besoins nombreux et complexes, nécessite des interventions spécialisées et a besoin de vivre une stabilité. Cette stabilité doit être offerte par les intervenants qui ont l'expertise et qui sont présents de façon continue. La continuité des services est essentielle puisque c'est grâce à elle que se construit la relation entre le jeune et l'intervenant, entre le parent et l'intervenant, et finalement entre les intervenants. L'intervention continue, malgré les difficultés et en fonction des progrès, donne au jeune et à l'intervenant le temps de créer un lien de confiance propice à l'établissement d'une relation d'aide avec le jeune et sa famille.

La continuité peut être sévèrement mise à mal dans les milieux où il y a une grande mobilité du personnel, et où, tel que les résultats du sondage l'indiquent, près de la moitié des psychoéducateurs songent régulièrement à quitter leur poste. Comment fidéliser les professionnels et favoriser leur rétention? L'Ordre est soucieux que les conditions de pratique des professionnels auprès des jeunes et de leurs familles soient cohérentes et soutiennent une pratique professionnelle de qualité. Il s'agit d'un levier fondamental pour favoriser la mobilisation et la rétention du personnel, notamment à la DPJ.

**Recommandation 18**

Favoriser la mobilisation et la rétention du personnel de la DPJ, notamment :

- Par la reconnaissance de l'expertise des intervenants de différentes formations;
- Par la supervision appropriée;
- Par le mentorat en début d'emploi;
- Par la mise en place de conditions pour assurer leur sécurité;
- Par des conditions pour une pratique professionnelle de qualité permettant le plein déploiement de l'expertise.

## CONCLUSION

La démarche rigoureuse de collecte et d'analyse d'information effectuée par l'Ordre lui permet de constater qu'en confiant uniquement à la DPJ la mission de la protection des jeunes, on omet l'implication de l'ensemble des partenaires qui peuvent être contributifs pour prévenir et intervenir auprès des jeunes en situation de vulnérabilité.

La solution ne peut reposer uniquement sur la DPJ; la responsabilité de la protection de la jeunesse doit être davantage partagée. Ainsi, pour limiter le nombre de situations de maltraitance et de négligence qui sont soumises à la DPJ, des mécanismes doivent être mis en place pour faciliter des interventions en prévention auprès des familles vulnérables et des interventions auprès des jeunes et de leur famille, avant que la problématique ne dégénère. En ce sens, il est nécessaire de dépister et d'intervenir dès la petite enfance, notamment en SGÉE. De plus, il est essentiel de mettre à profit les milieux de vie que représentent les écoles et les professionnels qui y travaillent. De par leur proximité, ils sont bien placés pour dépister les problématiques, intervenir auprès des jeunes vulnérables, ainsi que collaborer étroitement avec la DPJ lorsque requis. De façon complémentaire, les organismes communautaires, de par leur proximité avec la clientèle et leur agilité organisationnelle, devraient avoir une place encore plus grande dans la trajectoire de services offerts aux jeunes et à leurs familles. Enfin, les services de première ligne offerts par les CLSC ont également une place importante, notamment pour intervenir rapidement et éviter qu'il y ait des signalements. Il est nécessaire qu'ils aient les ressources pour mener à bien leurs interventions et de façon concertée avec leurs partenaires.

L'Ordre ne remet pas en doute que les DPJ ont des responsabilités importantes et qu'elles souhaitent s'en acquitter de la façon la plus efficace possible. Toutefois, les contraintes organisationnelles auxquelles elles sont confrontées, notamment au regard des ressources allouées, ne leur permettent pas d'offrir des conditions de pratique optimales pour les professionnels qui y œuvrent. Par exemple, malgré qu'il s'agisse d'interventions très spécialisées, celles-ci sont souvent confiées à des jeunes intervenants qui n'ont pas les conditions d'encadrement essentielles pour se sentir bien épaulés dans leurs interventions. Dans ce contexte, les professionnels, avec leurs compétences, leur expérience et leur enthousiasme, font de leur mieux. Plusieurs d'entre eux ayant participé aux consultations de l'Ordre ont d'ailleurs exprimé leur sentiment que les contraintes organisationnelles rendent difficile pour eux l'adoption d'une pratique professionnelle exemplaire et de qualité tout en devant respecter les contraintes organisationnelles. Cette situation ainsi que d'autres facteurs tels que la surcharge de travail ont des effets sur la mobilisation et la fidélisation du personnel. Cette réalité peut affecter la continuité des services, et par le fait même, la qualité de ces services. Il s'agit d'une dimension importante pour l'Ordre qui veille à la protection du public.

L'Ordre a mis de l'avant l'apport de plusieurs secteurs à la trajectoire de services offerts aux jeunes vulnérables et à leurs familles au regard de la prévention, de l'intervention et de la collaboration avec la DPJ lorsqu'il y a un signalement. Ces secteurs accueillent d'ailleurs une grande partie du membership de l'Ordre. Les professionnels, dont les psychoéducateurs, peuvent avoir un rôle important dans la mise en place de mesures qui mènent à une meilleure efficience dans la trajectoire de services destinée aux jeunes vulnérables et à leurs familles.

Leur formation initiale, le maintien de leurs compétences, et l'encadrement déontologique auquel ils sont soumis, rendent leur contribution essentielle, notamment en ce qui a trait au rôle-conseil.

Les jeunes vulnérables méritent que tous les acteurs concernés se concertent pour agir ensemble afin d'atteindre un même objectif : leur protection.

## LISTE DES RECOMMANDATIONS

### **Recommandation 1**

Développer et déployer des stratégies pour favoriser une meilleure compréhension réciproque des mandats et responsabilités de chacun des partenaires impliqués, afin de contribuer à la fluidité du continuum de services pour les jeunes vulnérables et leurs familles.

### **Recommandation 2**

Mettre en place des mécanismes pour s'assurer que les places réservées par les protocoles d'entente entre les CISSS et les CIUSSS et les centres de la petite enfance soient effectivement comblées par les familles vulnérables ciblées par le CLSC.

### **Recommandation 3**

Déployer, avec les différents partenaires, un soutien spécialisé destiné aux intervenants des SGÉE pour les outiller à mieux dépister les situations de vulnérabilité des enfants et de leurs familles, ainsi que le développement de bonnes stratégies d'intervention.

### **Recommandation 4**

Consolider la collaboration entre les milieux de garde et les intervenants en CLSC ayant un mandat de dépistage, afin d'améliorer la fluidité du continuum de service.

### **Recommandation 5**

Convenir d'une trajectoire de services spécifiques et spécialisés pour tous les enfants vulnérables dès la petite enfance qui intègre les services des différents partenaires (milieu de garde, CLSC, services de réadaptation).

### **Recommandation 6**

Capitaliser sur la présence des professionnels dans les milieux scolaires afin de mener des activités de prévention, d'évaluation et d'intervention, auprès du jeune, et de sa famille, ainsi qu'en rôle-conseil auprès de l'équipe-école.

### **Recommandation 7**

Veiller à ce que l'apport de l'évaluation psychoéducative en milieu scolaire soit prise en compte par les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux pour assurer une continuité des services et des interventions concertées afin de répondre à l'ensemble des besoins.

#### **Recommandation 8**

Déployer les services au jeune en les offrant là où il se trouve, soit à l'école ou dans son milieu familial, et s'assurer qu'il puisse y avoir accès.

#### **Recommandation 9**

Formaliser le partage d'information bidirectionnel entre les professionnels du milieu scolaire et les intervenants de la DPJ, basé sur les obligations de confidentialité prévues aux codes de déontologie des professionnels et les engagements de confidentialité inhérents à la pratique à la DPJ, afin d'offrir un meilleur service aux jeunes et à leurs familles.

#### **Recommandation 10**

Reconnaître plus formellement la contribution du réseau des organismes communautaires dans les continuums de service en amont et en aval d'une situation de vulnérabilité et assurer le financement des organismes communautaires en cohérence.

#### **Recommandation 11**

Mettre en place des mesures pour éliminer les obstacles freinant l'accès aux services des CLSC par les parents.

#### **Recommandation 12**

Investir les ressources suffisantes, notamment budgétaires, pour s'assurer que les services soient offerts rapidement en première ligne et éviter l'alourdissement des situations référées à la DPJ.

#### **Recommandation 13**

Proposer des mesures d'appoint aux jeunes et aux familles pendant la période où ils attendent de recevoir les services requis, tant en première ligne que pour les services spécialisés, afin que la situation ne dégénère.

#### **Recommandation 14**

Mettre en place des procédures pour limiter les fermetures de dossiers au CLSC pour motif de non-volontariat, afin de limiter les bris de service.

#### **Recommandation 15**

Faciliter l'accès à l'information pour les intervenants de la DPJ, notamment en créant des connexions entre les dossiers informatisés (PIJ) des différentes régions.

#### **Recommandation 16**

Réviser l'ensemble des procédures encadrant le partage d'informations pour diminuer les contraintes et ainsi favoriser une meilleure collaboration avec les partenaires.

**Recommandation 17**

Mettre en place des moyens pour favoriser une meilleure compréhension des contraintes réciproques, tant des intervenants de la DPJ que des avocats et juges, dans le but de diminuer l'impact de ces contraintes sur la qualité des services offerts aux jeunes et leurs familles.

**Recommandation 18**

Favoriser la mobilisation et la rétention du personnel de la DPJ, notamment :

- Par la reconnaissance de l'expertise des intervenants de différentes formations;
- Par la supervision appropriée;
- Par le mentorat en début d'emploi;
- Par la mise en place de conditions pour assurer leur sécurité;
- Par des conditions pour une pratique professionnelle de qualité permettant le plein déploiement de l'expertise.

## RÉFÉRENCES

- Bigras, N., Lemay, L. et Tremblay, M. (2012). *Petite enfance, services de garde éducatifs et développement des enfants. État des connaissances*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Cantin, G, Bouchard, C et Bigras, N. (2012). Les facteurs prédisposant à la réussite éducative dès la petite enfance. *Revue des sciences de l'éducation*, 38(3), p. 469-482.
- Dagenais, F. (2016). *Dans quels environnements grandissent les tout petits. Portrait 2016*. Montréal : L'Observatoire des Tout Petits.
- Laforest, J., Maurice, P. et Bouchard, LM. (dir.)(2018). *Rapport québécois sur la violence et la santé*. Montréal : Institut national de santé publique du Québec. Récupéré du site de l'organisme : [https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2380\\_rapport\\_quebecois\\_violence\\_sant\\_e.pdf](https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2380_rapport_quebecois_violence_sant_e.pdf)
- Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (2007). *L'organisation des services éducatifs aux élèves à risque et aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDA)*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Poissant, J. et Gamache, L. (2016). *Analyse contextualisée sur le développement des enfants à la maternelle*. Québec : Institut national de Santé Publique au Québec. Récupéré du site de l'organisme : <https://www.inspq.qc.ca/publications/2124>.
- Simard, M., Tremblay, M.-È., Lavoie, A. et Audet, N. (2013). *Enquête québécoise sur le développement des enfants à la maternelle 2012*. Québec : Institut de la statistique du Québec.