

NOVEMBRE 2019

MÉMOIRE

À LA COMMISSION SPÉCIALE SUR LES DROITS DES ENFANTS ET LA PROTECTION DE LA JEUNESSE

En septembre 2019, la Coalition formée par l'Association des anciens des Centres Batshaw, l'organisme C.A.R.E. Jeunesse et l'Association des éducateurs et des éducatrices du Québec (la Coalition) a envoyé une lettre à la Commission y décrivant son but et les actions antérieures prises au nom des jeunes, des familles et du personnel des Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw (Centres Batshaw). Même si la chronologie des faits décrits dans ce Mémoire se veut une description d'événements de témoins immédiats quant au déclin de la qualité des services aux Centres Batshaw, suite au Projet de loi no 10, nous estimons que cette situation s'étend à l'ensemble des centres jeunesse du Québec, étant donné qu'ils ont tous subi la même réforme et les mêmes circonstances défavorables, lorsque la loi a été adoptée.

Nous sommes d'avis que les répercussions de la fusion des centres jeunesse aux CIUSSS sont à la base de la détérioration rapide de la qualité des services et ont mené aux situations de crise à l'échelle de la province. Notre recommandation à la Commission est donc d'évaluer la pertinence que les centres jeunesse relèvent du réseau de la santé et des services sociaux. Nous estimons que le compte rendu qui suit démontre le bien-fondé de cette recommandation.

La Coalition qui a vu le jour en 2017 est formée de trois organismes : l'Association des anciens des Centres Batshaw, qui favorise des activités visant les personnes retraitées, le personnel et les usagers des Centres Batshaw ; C.A.R.E. Jeunesse — organisme sans but lucratif composé d'anciens jeunes hébergés, qui soutient et défend les droits des usagers qui quittent le réseau de la protection de la jeunesse ; et l'Association des éducateurs et des éducatrices du Québec, qui offre une tribune aux intervenants pour débattre des services aux jeunes et aux familles, échanger de l'information et promouvoir le développement de normes dans le domaine des soins à la jeunesse.

Quelques mois à peine après la fusion au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-ODIM), nos membres ont commencé à signaler le déclin de la qualité des services prodigués aux jeunes et à leurs familles, et la détérioration des conditions de travail du personnel. En 2017, nos membres faisaient état d'une situation de crise dans le réseau de la protection de la jeunesse — crise qui ne semblait pas avoir de plan global en place pour la résoudre. Cette situation a mené à la formation de la Coalition et à l'envoi d'une lettre au conseil d'administration du CIUSSS-ODIM. La lettre, qui décrivait la crise naissante au sein de l'établissement et qui sollicitait des actions concrètes du conseil d'administration, a été lue lors de la réunion du conseil, en juin 2017.

À ce moment, la proportion intervenant social-usager était bien au-delà des normes recommandées, allant jusqu'à les doubler! La proportion gestionnaires-employés a également doublé ; de plus, la pratique reliée à la supervision régulière a disparu, comme ont disparu les

réunions d'équipe hebdomadaires et la formation en cours d'emploi. Parce que des interventions opportunes et qualifiées sont essentielles dans ce domaine, où les besoins émotionnels, psychologiques et physiques des enfants sont en jeu, les effets du nombre ingérable de cas, de l'abandon de la supervision individuelle et de groupe et de la formation personnalisée ont été dévastateurs.

En très peu de temps, les employés ont souffert des conséquences : nombreux sont ceux qui ont commencé à prendre des congés de maladie, à soumettre leur démission et à prendre une retraite anticipée.

Des avertissements de la part de la Coalition et de tierces parties n'ont pas été entendus ni par les cadres supérieurs ni par le conseil d'administration du CIUSSS-ODI ; au fil de l'année, la crise s'est aggravée.

En octobre 2018, dès que la liste d'attente aux Centres Batshaw a atteint trois cents (300), la Coalition a envoyé une autre lettre au conseil d'administration attirant son attention sur la détérioration continue des services et des conditions de travail et le mettant en garde contre la liste d'attente dangereusement longue, ce qui aboutirait à des conséquences tragiques.

Aux deux occasions après avoir présenté les lettres au conseil, la Coalition a été invitée à rencontrer les cadres des Centres Batshaw.

Pendant les deux ans durant lesquelles la Coalition a été active, nous avons rencontré les cadres des Centres Batshaw et le directeur général. Ainsi, lors de ces trois rencontres, nous avons réitéré nos observations et nos préoccupations ainsi que celles de nos membres. Bien qu'il ait été clair que les cadres faisaient de leur mieux pour gérer tant la situation que la réduction importante de ressources, il était tout autant clair qu'ils n'avaient ni l'autonomie ni l'influence d'apporter des changements. Notre impression était, et continue d'être, que la mission des centres de protection de la jeunesse est une anomalie au sein du réseau de la santé et des services sociaux. Leur mandat, leurs politiques et procédures sont uniquement spécialisés et nécessitent une structure de gestion et un conseil d'administration bien au fait de cette spécificité et qui soient facilement accessibles pour répondre aux enjeux de taille relatif à ce travail.

Avant la fusion de 2015, les Centres Batshaw ont certainement fait face à des crises et à des périodes d'insatisfaction du personnel ; cependant, les administrateurs et le conseil d'administration pouvaient agir rapidement et de façon éclairée, en raison notamment de leur expérience pratique du fonctionnement quotidien de l'établissement. Les Centres Batshaw ont une longue histoire de services à la collectivité et leur réussite à retenir les employés, évidemment avant la fusion — dont plusieurs y ont passé toute leur carrière — témoignait de stabilité, de fierté et d'un esprit communautaire, éléments-clés d'une organisation saine.

Outre les services et programmes quantifiables perdus au moment de la fusion, le sens d'identité, de communauté et de fierté a également été perdu, même si ces éléments constituaient des facteurs importants quant à la capacité des Centres Batshaw de s'acquitter de leur mandat. Des réunions d'équipe, de la formation en cours d'emploi, des activités de reconnaissance du personnel, des rapports avec les partenaires du milieu communautaire, et la reconnaissance de leur longue histoire jouaient un rôle significatif dans les succès de l'établissement. La fusion a considérablement nui aux activités de consolidation d'équipes, aux possibilités de communication et aux initiatives de bien-être du personnel.

L'autonomie perdue au moment de la fusion était un important précurseur du déclin rapide des services et des conditions de travail aux Centres Batshaw.

Nous pensons que malgré la bonne volonté du conseil d'administration et des gestionnaires du CIUSSS, avec une infrastructure aussi vaste, ils ne seront jamais en mesure de comprendre, ni d'être suffisamment informés des politiques et des pratiques spécialisées du centre de protection de la jeunesse, ni d'être réactifs à ses besoins en temps opportun.

Les développements de ces trois dernières années confirment cette conviction. Malgré les lettres, avec leurs mises en garde et leurs prévisions de tragédies, ainsi que des alertes d'individus et de groupes concernés, le conseil d'administration n'a pas été apte à prendre les mesures nécessaires pour écarter la crise.

Bien que la mort d'un jeune enfant ait pour le moment réveillé le public, le gouvernement et le CIUSSS sur le sort des enfants et des familles vulnérables relevant des services de protection de la jeunesse, leur temps sous le feu des projecteurs sera de courte durée. Les budgets et les ressources supplémentaires mis à disposition depuis cette perte de vie pourraient également être de courte durée.

Contrairement au secteur de la santé, où les usagers sont francs et exigeants et retiennent l'attention des médias de façon régulière, ceux du système de protection de la jeunesse n'ont pas d'ardents défenseurs et sont rarement vus ou entendus.

Les jeunes et les familles ont immédiatement ressenti l'impact post-fusion sur le temps que leurs intervenants sociaux ou éducateurs pouvaient passer avec eux. D'autre part, les autres services spécialisés offerts par les Centres Batshaw ont été soit réduits ou interrompus. La planification des services et la planification des interventions auprès des familles ainsi que des conseils qui visaient à atteindre des objectifs et à renforcer les jeunes et leurs familles ont été mis de côté, l'intervention de crise devenant le centre de la pratique. De plus, les services de soutien, comme les budgets de transport et de loisirs, ont également été réduits, laissant les jeunes des programmes résidentiels plus isolés et moins actifs.

Aucun enfant ne peut être assuré d'être en sécurité, s'il est inscrit sur une liste d'attente de la protection de la jeunesse. Bien que le degré de risque varie considérablement, la sécurité de ces enfants, du fait qu'ils attendent d'être évalués, est déjà en cause. L'autonomie, la flexibilité, la disponibilité des gestionnaires, la supervision ainsi que des travailleurs qualifiés étaient parmi les éléments qui ont permis au centre jeunesse de surveiller, de contrôler et de gérer avec succès les listes d'attente. Ces éléments essentiels ont été grandement compromis après la fusion.

Aujourd'hui, nos membres et collègues nous disent que la situation s'améliore, que des fonds additionnels ont permis de recruter du personnel supplémentaire et que l'espoir a remplacé le découragement.

Nous sommes préoccupés par le fait que l'attention et le soutien actuels dont bénéficient les centres jeunesse ne constituent qu'un sursis et non une stabilisation permanente. Nous pensons que les centres de protection de la jeunesse continuent d'être vulnérables aux futures crises tant qu'ils continueront d'être chapeautés par les CIUSSS. Les puissants groupes d'intérêt du secteur de la santé, le grand public et les médias vont rapidement oublier ou perdre tout intérêt pour la population desservie par les centres jeunesse. Le conseil d'administration, préoccupé par les besoins du public en matière de santé et de services sociaux, ne sera pas en mesure de consacrer le temps et l'attention nécessaires à la mission spécialisée des centres jeunesse. L'argent supplémentaire alloué actuellement à ces derniers peut tout aussi bien être réaffecté au secteur de la santé.

Notre connaissance directe du déclin post-fusion repose sur nos contacts avec nos membres et nos liens avec les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw. Cependant, nous croyons que cela illustre un phénomène qui s'est produit dans tous les centres jeunesse du Québec et qui est directement imputable aux retombées du projet de loi 10. Par conséquent, notre recommandation s'applique également à eux.

Nous recommandons de rétablir des conseils d'administration autonomes dans les centres jeunesse, dotés de budgets viables et protégés. Faire moins les exposerait à la récurrence de la crise récente ressentie à l'échelle du Québec. Grâce à l'autogouvernance, les centres de protection de la jeunesse pourraient reconstruire leurs fondations, rétablir de bonnes pratiques et développer leurs programmes et services.

SOU MIS PAR :

Julia Paré et Robin Bondaroff — Association des anciens des Centres Batshaw

[REDACTED] ; [REDACTED]

Amanda Keller — C.A.R.E. Jeunesse

[REDACTED]

Tony Maciocia — Association des éducateurs et des éducatrices du Québec

[REDACTED]