

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

SOUS LA PRÉSIDENCE DE  
Mme RÉGINE LAURENT, Présidente  
M. ANDRÉ LEBON, Vice-président  
M. MICHEL RIVARD, Vice-président  
Mme HÉLÈNE DAVID, Commissaire  
M. ANDRÉS FONTECILLA, Commissaire  
M. GILLES FORTIN, Commissaire  
M. JEAN-SIMON GOSSELIN, Commissaire  
Mme LESLEY HILL, Commissaire  
Mme LISE LAVALLÉE, Commissaire  
M. JEAN-MARC POTVIN, Commissaire  
Mme LORRAINE RICHARD, Commissaire  
Mme DANIELLE TREMBLAY, Commissaire

AUDIENCE TENUE AU  
1000, BOUL. RENÉ-LÉVESQUE EST (3e ÉTAGE)  
QUÉBEC (QUÉBEC)

Québec, le 5 décembre 2019

Volume 15

ROSA FANIZZI & ODETTE GAGNON  
Sténographes officielles

**TABLE DES MATIÈRES**

	<u>PAGE</u>
PRÉLIMINAIRES	3
<b>MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX</b> LYNE JOBIN PASCALE LEMAY	4
<b>PROTECTEUR DU CITOYEN</b> MARIE RINFRET CLAUDIE OTIS	96
<b>COLLECTIF DE DIRECTEURS ET DIRECTRICES GÉNÉRAUX RETRAITÉS DES CENTRES JEUNESSE DU QUÉBEC</b> MARIE CARON MARIE-SYLVIE BÊCHE LISE BERNATCHEZ DANIÈLE RIVERIN	161
<b>UNIVERSITÉ LAVAL, FACULTÉ DE DROIT</b> DOMINIQUE GOUBAU	208

---

1 EN L'AN DEUX MILLE DIX-NEUF (2019), ce cinquième  
2 (5e) jour du mois de décembre :

3

4 PRÉLIMINAIRES

5

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Merci. Bon début de journée tout le monde. Alors  
8 nous débutons avec madame Lyne Jobin, bienvenue,  
9 qui est sous-ministre adjointe, Direction générale  
10 des programmes dédiés aux personnes, aux familles  
11 et aux communautés au ministère de la Santé et  
12 Services sociaux.

13 Mme LYNE JOBIN :

14 Bonjour.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Ainsi que madame Pascale Lemay, qui est directrice  
17 générale adjointe, services à la famille, à  
18 l'enfance, à la jeunesse, aussi au ministère de la  
19 Santé et Services sociaux. Alors durant votre  
20 témoignage, on devrait être capable d'obtenir la  
21 vision du ministère de la Santé et des Services  
22 sociaux, la vision pour améliorer les services de  
23 protection à la jeunesse et le déploiement des  
24 services destinés aux jeunes en difficulté. Avant  
25 de vous laisser la parole, Mesdames, je vais

1 demander au greffier de vous assermenter s'il vous  
2 plaît.

3

4 MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

5

6 **LYNE JOBIN,**

7 **PASCALE LEMAY,**

8 (Sous serment)

9

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Alors je vous rappelle qu'on a quatre-vingt-dix  
12 minutes (90 min) ensemble. Vous avez un maximum de  
13 vingt minutes (20 min) de présentation. Ne vous en  
14 faites pas, la greffière va vous faire signe.

15 Mme LYNE JOBIN :

16 Oui.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Quand il va vous rester cinq minutes (5 min) et  
19 deux minutes (2 min). Et nous allons tous, y  
20 compris l'ensemble des commissaires, dans les  
21 échanges, faire des questions courtes et on va  
22 attendre des réponses courtes pour qu'on soit  
23 capable de maximiser ce temps-là ensemble.

24 Mme LYNE JOBIN :

25 Très bien.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Alors encore une fois bienvenue, Mesdames, et je  
3 vous cède la parole.

4 Mme LYNE JOBIN :

5 Merci. Madame la Présidente, Messieurs les Vice-  
6 Présidents, Mesdames et Messieurs les Commissaires,  
7 je vous remercie d'abord de l'invitation à venir  
8 vous rencontrer. J'ai pas d'allocution formelle,  
9 sauf peut-être mon mot d'introduction, mais je veux  
10 davantage vous parler et du même coup parler aux  
11 collègues du réseau de la santé et des services  
12 sociaux, à nos partenaires et aussi à la population  
13 via la diffusion publique de cette audience. J'ai  
14 bien sûr un outil pour structurer mon propos, mais  
15 je veux vous dire d'entrée de jeu que nous sommes  
16 devant vous avec toute l'ouverture nécessaire pour  
17 contribuer à vos travaux et, ultimement, à vos  
18 recommandations.

19 Nous sommes, toute l'équipe ministérielle  
20 et moi, très sensibles au contexte actuel en  
21 protection de la jeunesse. Nous souhaitons  
22 contribuer de façon très franche à cette grande  
23 démarche qui vise le soutien au développement et la  
24 sécurité des enfants de tout le Québec. Pour nous,  
25 c'est une occasion vraiment importante de faire le

1 point, d'échanger, de discuter et d'aller plus loin  
2 par la suite.

3 Ainsi, je souhaite vous faire part de notre  
4 lecture du contexte, quelques grands éléments de  
5 contexte, de l'environnement plus global, que je  
6 pense important de bien placer avec vous, des  
7 travaux que nous avons réalisés au cours des  
8 dernières années, des travaux que nous menons  
9 actuellement et surtout, comme vous l'avez  
10 souligné, Madame Laurent, des zones d'amélioration  
11 que nous pouvons identifier.

12 Donc je commencerais bien sûr par la Loi  
13 modifiant l'organisation et la gouvernance du  
14 réseau de la santé et des services sociaux en  
15 termes de grand élément de contexte. Une loi qui  
16 visait à favoriser et simplifier l'accès aux  
17 services pour la population, à contribuer à  
18 l'amélioration de la qualité et de la sécurité des  
19 soins et à accroître l'efficience et l'efficacité  
20 du réseau de la santé et des services sociaux.

21 De façon plus spécifique pour les enjeux  
22 qui nous concernent aujourd'hui, la création des  
23 CISSS et des CIUSSS, des Centres intégrés et des  
24 Centre intégrés universitaires de santé et de  
25 services sociaux devait favoriser le rapprochement

1 des domaines d'expertise au sein des établissements  
2 en fusionnant notamment la mission CLSC et la  
3 mission des centres jeunesse. Au fond, on voulait  
4 rapprocher les services... l'organisation des  
5 services au regard des services de première ligne  
6 pour les jeunes en difficulté et des services en  
7 protection de la jeunesse et aussi rapprocher les  
8 domaines d'expertise des autres secteurs d'activité  
9 et des autres secteurs de service, que ce soit la  
10 santé mentale, la santé physique, la dépendance.

11 Depuis, il y a eu des belles avancées, on  
12 pourra en discuter plus longuement. Il y a des  
13 projets porteurs qui ont été réalisés en ce sens  
14 dans différentes régions du Québec. Nous devons  
15 aller plus loin assurément. Des défis importants  
16 demeurent, notamment au niveau de la fluidité des  
17 trajectoires de soins et de services pour les  
18 jeunes, donc toutes les liaisons entre les  
19 différents programmes, des défis importants au  
20 niveau de l'attraction, la rétention du personnel  
21 dans le secteur de la jeunesse et des défis, bien  
22 sûr, par le fait même au niveau du maintien puis du  
23 développement des expertises spécifiques  
24 nécessaires à la protection de la jeunesse.

25 Dans la foulée de cette transformation-là,

1 en deux mille dix-sept (2017) on a fait un  
2 important bilan de l'offre de services pour les  
3 jeunes en difficulté, bilan qui nous a amenés à  
4 reformuler des orientations ministérielles qui  
5 visaient justement l'intégration des services pour  
6 les jeunes en difficulté et leur famille. Des  
7 orientations ministérielles ce sont des lignes  
8 directrices, des directions qu'on donne au réseau  
9 pour renforcer l'intégration, l'arrimage entre les  
10 différents programmes.

11 Cinq grandes orientations qui ont été  
12 identifiées avec différentes mesures pour  
13 actualiser, bien sûr, ces orientations-là. Je  
14 pourrai vous parler de façon plus précise des  
15 mesures dans notre échange. Mais d'abord, les cinq  
16 grandes orientations : assurer l'accès aux services  
17 pour l'ensemble des jeunes en difficulté, assurer  
18 un continuum de services fluides par des  
19 collaborations intra-programme, donc dans le  
20 secteur même de la jeunesse, mais inter-programme,  
21 des collaborations nécessaires, importantes avec  
22 les partenaires de la communauté, avec les acteurs  
23 des autres secteurs d'activité. Une autre  
24 orientation était de mettre en place les conditions  
25 organisationnelles favorisant une pratique

1 professionnelle de qualité, du même coup des  
2 services de qualité. Soutenir le développement,  
3 améliorer les services offerts aux communautés  
4 autochtones et aux communautés ethnoculturelles. Et  
5 une autre orientation qui consistait à renforcer  
6 les mesures de suivi et d'évaluation des résultats.

7           Donc, dès deux mille dix-sept (2017), on  
8 avait identifié ces grandes orientations-là, qui  
9 sont encore d'actualité. On s'était donné cinq ans,  
10 deux mille dix-sept (2017) à deux mille vingt-deux  
11 (2022), au fond, le document ministériel vise les  
12 cinq années. Et du travail a été fait, on va vous  
13 en parler, mais je le dirai souvent, du travail  
14 reste à faire.

15           On a mis en place aussi depuis deux  
16 instances de coordination et de concertation  
17 clinique, vous en avez entendu parler. Une table  
18 nationale de coordination pour les services aux  
19 jeunes et leur famille, qui vise justement à  
20 coordonner l'ensemble des programmes pour les  
21 jeunes et les familles, de la santé publique à la  
22 santé physique, santé mentale, dépendance, bien sûr  
23 les services pour les jeunes en difficulté, dans  
24 une vision intégrative et coordonnée. Et la table  
25 clinique des directeurs de protection de la

1 jeunesse et directeurs provinciaux, qui elle a le  
2 mandat d'harmoniser des pratiques cliniques des  
3 DPJ, notamment par l'identification des enjeux, la  
4 recherche de solutions concertées parce qu'une  
5 décision prise par un DPJ sur un territoire a une  
6 incidence sur les autres territoires et les  
7 décisions des autres DPJ. Et bien sûr, s'assurer de  
8 développer les connaissances et de partager les  
9 connaissances liées aux pratiques cliniques  
10 spécifiques aux DPJ.

11 On a revu aussi en deux mille dix-sept  
12 (2017) la Loi sur la protection de la jeunesse, on  
13 a actualisé, modernisé la Loi, qui avait été revue  
14 en deux mille sept (2007) seulement. Donc, sept  
15 grands objectifs, dont des objectifs de favoriser  
16 la continuité et la stabilité pour les enfants,  
17 c'était au coeur de la démarche, concilier la  
18 protection des enfants et le respect de la vie  
19 privée, moderniser les processus judiciaires,  
20 revoir certaines règles relatives à l'hébergement  
21 des jeunes, donc des enjeux fort importants. En  
22 deux mille dix-sept (2017), on a actualisé des  
23 dispositions légales en lien avec ces objectifs-là  
24 et d'autres, là, dont je ne fais pas mention, on  
25 pourra y revenir.

1                   Des travaux ont été faits pour soutenir le  
2                   déploiement des nouvelles dispositions, donc des  
3                   travaux qui ont permis un accompagnement des DPJ  
4                   pour une appropriation et une connaissance plus  
5                   fine des nouvelles dispositions et discuter de  
6                   l'application de ces dispositions-là aussi.  
7                   Formation de l'ensemble des intervenants sur la  
8                   nouvelle Loi et notamment les intervenants en  
9                   centre de réadaptation, révision des outils, des  
10                  ententes-cadres qui ont été élaborées pour  
11                  rehausser, pour consolider, systématiser les  
12                  collaborations entre notamment les commissions  
13                  scolaires et les établissements dans le contexte de  
14                  protection de la jeunesse, et aussi entre les  
15                  communauté autochtones et les établissements. Et on  
16                  a bien sûr revu les outils d'information pour la  
17                  population, les jeunes, les partenaires.

18                  Plusieurs intervenants vous ont parlé, à la  
19                  Commission, des hausses significatives des  
20                  signalements au cours des dernières années. Je ne  
21                  vous donnerai qu'un chiffre, trente-huit pour cent  
22                  (38 %) d'augmentation des signalements depuis deux  
23                  mille dix-deux mille onze (2010-2011). On vous  
24                  prépare, à la demande, là, de la Commission, un  
25                  ensemble de documents, de données statistiques, là,

1 pour bien faire cette preuve-là, dans le fond.

2 Mais ce que je veux vous dire pour tout de  
3 suite dans les éléments de contexte c'est qu'à  
4 l'automne deux mille dix-huit (2018) on a mandaté  
5 un chercheur du CIUSSS de la Capitale-Nationale,  
6 George Tarabulsy, pour nous aider à comprendre les  
7 facteurs sous-jacents à cette augmentation si  
8 importante. Différentes hypothèses sont analysées,  
9 dont des hypothèses liées au fait que la population  
10 est plus sensible peut-être, on a plus de  
11 signalements, les intervenants sont certainement  
12 plus sensibles, mais aussi des motifs liés aux  
13 conditions de vie, des motifs liés aux effets de  
14 population comme tels, des motifs liés aussi aux  
15 changements de pratiques entre les différents  
16 réseaux, notamment entre le réseau scolaire et le  
17 réseau de la santé et des services sociaux. Est-ce  
18 qu'il y a des pratiques qui ont changé au fil des  
19 ans, qui favorisent l'émergence d'autant de  
20 signalements? Bref, en janvier deux mille vingt  
21 (2020), donc vous allez pouvoir disposer de cette  
22 information-là. George Tarabulsy vient de déposer  
23 son rapport au Ministère, on pourra vous le rendre  
24 disponible avec plaisir.

25 Les travaux réalisés maintenant et les

1 travaux en cours. J'aurais voulu vous parler, je  
2 n'irai pas dans le détail, on pourra y revenir,  
3 mais bien sûr en deux mille dix-huit (2018) on a  
4 diffusé un plan d'action important dans le secteur  
5 de la protection de la jeunesse, un plan d'action  
6 sur les fugues en centre de réadaptation suite à  
7 des préoccupations importantes soulevées sur la  
8 place publique notamment, mais auprès des autorités  
9 dans le réseau, face à de multiples situations de  
10 fugues et des risques qui y étaient associés. Et  
11 suite à un rapport d'un vérificateur externe, on a  
12 développé un plan d'action qui regroupe quelques  
13 vingt-quatre (24) actions prioritaires autour de  
14 sept thèmes, dont bien sûr l'amélioration de la  
15 qualité des services offerts en centre de  
16 réadaptation, le soutien clinique aux  
17 professionnels, la concertation entre les  
18 intervenants du terrain, notamment le milieu  
19 policier, le milieu scolaire, des actions très  
20 concrètes qui ont été proposées dans le plan  
21 d'action. Et certaines déjà mises en oeuvre de  
22 façon assez... assez assumées, dont un  
23 investissement de onze millions (11 M\$).

24 Mais au-delà de ça, la diffusion d'un avis  
25 de l'INESSS sur les meilleures pratiques de

1 réadaptation pour contrer les fugues, pour prévenir  
2 et intervenir dans des situations de fugue, le  
3 déploiement d'agents de liaison dans chacune des  
4 régions du Québec, la révision des outils cliniques  
5 particulièrement pour les interventions cliniques,  
6 là, dans les centres d'hébergement comme tels.

7 Un élément important que je veux vous  
8 soulever et aussi on pourra en rediscuter, c'est  
9 qu'on a mis en place, dans la suite de ce plan  
10 d'action, un comité d'experts, qui travaille à  
11 coordonner la mise en oeuvre de l'ensemble des  
12 actions avec le Ministère. Et un des premiers  
13 mandats de ce comité-là est de revoir l'offre de  
14 service de réadaptation. Est-ce qu'on est à la  
15 bonne place? Est-ce qu'on offre les bons services?  
16 Est-ce qu'il y a des données probantes qui nous  
17 amèneraient ailleurs? Et le cas échéant, il faut  
18 réviser notre offre de services de réadaptation,  
19 l'adapter selon les nouvelles connaissances, selon  
20 les meilleures pratiques et assurer un suivi de ça,  
21 bien sûr.

22 Une action importante que nous avons faite  
23 en cours... au cours de l'été deux mille dix-huit  
24 (2018), et c'est probablement l'action la plus  
25 structurante des dernières années, c'est qu'on a

1 mis en place un groupe d'intervention tactique en  
2 réponse à la hausse des signalements. On suivait  
3 nos indicateurs et, bien sûr, on avait alerté les  
4 intervenants, les autorités, le terrain, on suivait  
5 nos indicateurs, on menait des actions pour  
6 répondre à ça, mais de façon plus structurante,  
7 plus systématique on a mis en place un comité donc  
8 avec un groupe de travail avec des présidents  
9 directeurs généraux d'établissement, des présidents  
10 directeurs généraux adjoints, des DPJ, mais aussi  
11 des directeurs jeunesse et les directeurs des  
12 ressources humaines, des communications et des  
13 affaires juridiques, pour faire un peu ce qu'on a  
14 appelé un temps d'arrêt. Qu'est-ce qui arrive?  
15 Qu'est-ce qui se passe, qu'est-ce... comment on  
16 doit comprendre cette augmentation-là, au-delà de  
17 la recherche de monsieur Tarabulsy? Et qu'est-ce  
18 qu'on devrait faire à court terme, de façon  
19 urgente, pour faire face à cette situation-là.

20 Ça a donné lieu à un plan d'action  
21 ministériel avec des actions portées par le  
22 Ministère et des actions portées par les  
23 établissements. Une fois qu'on a diffusé ce plan  
24 d'action-là, qu'on l'a partagé avec l'ensemble des  
25 dirigeants du réseau, chacun des établissements

1 devait se doter d'un plan d'action sur la base de  
2 celui-ci, du plan d'action national, pour adapter,  
3 dans le fond, à leur réalité, à leur contexte. Il y  
4 a certaines actions qu'ils avaient déjà mises en  
5 place, d'autres qu'ils devaient mettre en place. Et  
6 depuis, on a fait trois suivis avec les  
7 établissements pour voir comment ils le mettent en  
8 action, où est-ce qu'ils en sont rendus, qu'est-ce  
9 qui est réalisé, qu'est-ce qu'il reste à réaliser,  
10 donc trois périodes de suivi qu'on a faites. Donc,  
11 cette semaine on a reçu une mise à jour, là, de...  
12 on en avait une de juin deux mille dix-huit (2018),  
13 on en a une de juin... deux mille dix-neuf (2019)  
14 plutôt et on en a une de novembre deux mille dix-  
15 neuf (2019).

16 D'autres travaux qu'on a menés, je vous  
17 parlerai des actions ministérielles de façon plus  
18 précise aussi tantôt, mais on a débuté la révision  
19 des standards cliniques en protection de la  
20 jeunesse avec une méthodologie rigoureuse. Il y a  
21 eu plusieurs travaux préalables qui nous ont amenés  
22 à vouloir se doter d'une méthodologie rigoureuse,  
23 travailler avec des chercheurs, avec les instituts  
24 universitaires qui ont une mission en jeunesse. On  
25 met de plus en plus à contribution ces instituts

1 universitaires-là qui sont dans le réseau et qui  
2 travaillent avec le milieu de la recherche pour  
3 développer les meilleures pratiques et nous  
4 soutenir dans le déploiement de ces meilleures  
5 pratiques, donc on travaille avec eux pour réviser  
6 les standards. On est en train de collecter un  
7 ensemble de données contextuelles, expérientielles,  
8 scientifiques, bien sûr. Faire une analyse de  
9 l'ensemble de ces données-là pour proposer des  
10 nouveaux standards cliniques. Et de ces standards  
11 cliniques-là, on va dégager justement des  
12 indicateurs pour pouvoir le mesurer dans le temps  
13 et suivre de façon plus systématique la qualité des  
14 interventions.

15 Plusieurs investissements, bien sûr, ont  
16 été faits depuis deux mille dix-sept-deux mille  
17 dix-huit (2017-2018), des investissements majeurs  
18 en deux mille dix-neuf-deux mille vingt (2019-  
19 2010), notamment pour un programme qui nous permet  
20 d'intervenir le plus en amont possible, Agir tôt.  
21 Des investissements aussi pour mieux rejoindre les  
22 jeunes dans leur milieu, les jeunes qui vivent  
23 toutes sortes de problématiques, des jeunes qui ont  
24 eu des passages en centre jeunesse ou qui n'ont pas  
25 eu de passage en centre jeunesse, mais qui ont

1            besoin d'un ensemble d'acteurs, de services autour  
2            d'eux. Je pourrai vous en parler les Aires  
3            ouvertes.

4                       On a aussi travaillé au fil du temps  
5            beaucoup pour adapter nos services à la réalité des  
6            besoins... à la réalité et aux besoins des enfants  
7            de milieux autochtones, donc on est à diffuser un  
8            cadre de référence sur les projets de vie des  
9            enfants en milieux autochtones, qui va considérer  
10           bien sûr leur histoire, leur culture, leurs  
11           valeurs, leurs façons de faire. Et on a développé  
12           aussi de la formation pour les intervenants, les  
13           gestionnaires, les partenaires pour mieux  
14           comprendre la réalité des enfants autochtones et  
15           intervenir de façon plus appropriée dans un  
16           contexte de protection de la jeunesse et plus  
17           largement dans un contexte de soins et de services  
18           sociaux.

19                      Ensuite, je voudrais prendre le temps,  
20           avant d'aller sur nos perspectives, de vous parler  
21           justement d'Agir tôt et des Aires ouvertes, donc  
22           deux autres programmes, mesures importantes,  
23           structurantes qu'on est en train de déployer. Agir  
24           tôt, vous en avez peut-être entendu parler, vise de  
25           façon très importante l'action en amont, le plus en

1           amont possible. On veut surveiller davantage le  
2           développement des enfants en collaboration avec le  
3           ministère de l'Éducation et de l'Enseignement  
4           supérieure, avec le ministère de la Famille aussi.  
5           On cherche à vraiment surveiller le développement,  
6           à dépister de façon précoce, de façon systématique  
7           les enfants qui ont des troubles du développement  
8           et surtout aussi mettre en place, rehausser l'offre  
9           de services pour mieux répondre. Donc, cette  
10          action-là permet d'agir en amont au niveau des  
11          zéro-cinq (0-5) ans pour travailler le plus  
12          rapidement possible quand des difficultés se  
13          présentent et pour éviter la détérioration.

14                 Aire ouverte, j'en ai glissé un mot, donc  
15          une approche dans le milieu pour et avec les jeunes  
16          de... des jeunes de douze (12) à vingt-cinq (25)  
17          ans. Je me dépêche, je veux aller à mes  
18          perspectives. Donc, les jeunes de douze (12) à  
19          vingt-cinq (25) ans, pour vraiment travailler avec  
20          le milieu communautaire, avec tous les secteurs  
21          d'activité pour mieux les rejoindre dans leur  
22          milieu. Une approche traditionnelle de santé et  
23          services sociaux, où on doit se présenter dans un  
24          établissement pour aller chercher des services ne  
25          répond pas à plusieurs jeunes de ce groupe d'âge-

1 là, ne répond pas aux jeunes qui ont fait des  
2 passages en centre jeunesse notamment. Donc, on  
3 développe une approche très intégrée, où on les  
4 soutient pour le logement, on les soutient pour le  
5 travail, on les soutient pour leur développement  
6 personnel, le développement de leur autonomie, des  
7 problèmes de santé mentale, des problèmes de  
8 dépendance, donc vraiment une approche très, très  
9 intégrée dans les milieux de vie.

10 Les perspectives maintenant, quatre grandes  
11 perspectives, O.K., que je veux vous présenter.  
12 D'abord, il faut que je vous dise qu'en dépit des  
13 efforts déployés au fil des dernières années, je  
14 vous ai présenté des grandes démarches  
15 structurantes, force est de constater que certains  
16 enjeux persistent et certains enjeux se sont même  
17 aggravés.

18 Donc, quatre grandes pistes selon nous.  
19 Rehausser la capacité et les compétences des  
20 intervenants des équipes d'intervention jeunesse.  
21 Donc, on insiste beaucoup pour le rehaussement de  
22 la capacité, rehaussement de la qualité des  
23 services, de la compétence des intervenants, mais  
24 autant au niveau de la première ligne que de la  
25 Protection de la jeunesse. Pour nous, il est

1           essentiel de consolider notre première ligne pour  
2           éviter que les situations se détériorent et que les  
3           jeunes se retrouvent en Protection de la jeunesse.

4                       Donc, il y a un travail important à faire,  
5           c'était présent dans notre plan d'action dont je  
6           vous ai parlé tantôt, un travail important pour  
7           rehausser ces interventions-là, donc rehausser les  
8           plans de poste, identifier les pratiques cliniques  
9           organisationnelles efficaces, assurer leur  
10          déploiement dans l'ensemble du Québec, donc pas  
11          juste les connaître les bonnes pratiques, mais  
12          soutenir leur déploiement, le suivre dans le temps,  
13          se donner un programme de formation pour soutenir  
14          ces changements-là et, bien sûr, augmenter le  
15          soutien clinique aux intervenants, encore là tant  
16          au niveau de la première ligne qu'au niveau de la  
17          Protection de la jeunesse.

18                      Deuxième grande perspective : mesurer et  
19          assurer le suivi de l'efficacité des services, donc  
20          réviser les standards clinique, comme on l'a dit  
21          tantôt, mais plus que ça. On a entrepris des  
22          travaux en partenariat avec l'INESSS, avec les  
23          Instituts universitaires jeunesse, avec des  
24          chercheurs pour développer des indicateurs et  
25          suivre ces indicateurs-là dans une démarche

1 d'amélioration continue. L'idée, se donner un  
2 dispositif systématique, clairement mandaté, pour  
3 renouveler nos indicateurs. On suit des indicateurs  
4 plus de volume, dans le fond, de liste d'attente,  
5 c'est important de les suivre, ces indicateurs-là,  
6 mais on veut aller beaucoup plus loin dans des  
7 indicateurs de qualité, de pertinence, de  
8 continuité des services. Et donc, les développer  
9 sur le plan de la méthode, mais aussi les suivre  
10 et, bien sûr, pour adapter les interventions au fur  
11 et à mesure dans une démarche, comme je disais,  
12 d'amélioration continue.

13 Troisième grande perspective qui est  
14 importante selon moi, Madame Laurent, c'est  
15 s'assurer qu'on donne tous les leviers aux  
16 directeurs de protection de la jeunesse pour bien  
17 assumer leur rôle. D'abord, leur rôle comme  
18 autorité clinique. Le directeur de protection de la  
19 jeunesse, vous l'avez entendu, a une imputabilité  
20 personnelle, de par la Loi, sur les services qu'il  
21 offre aux enfants en besoin de protection jusqu'à  
22 la fin de l'intervention. Donc, il faut lui donner  
23 les leviers pour assurer pleinement ce rôle-là. Et  
24 notamment, un des leviers c'est qu'il soit capable  
25 d'interpeller les autres directions de programme,

1 les autres types de services qui sont offerts dans  
2 l'établissement, qui peuvent répondre aux besoins  
3 des parents, par exemple, en santé mentale ou en  
4 dépendance ou des services de première ligne. Donc,  
5 un directeur de protection de la jeunesse qui a une  
6 autorité forte et qui a un ascendant sur les autres  
7 directeurs pour bien répondre aux besoins des  
8 enfants en Protection de la jeunesse. Et  
9 ultimement, au niveau des services de première  
10 ligne aussi, parce qu'on trouve que le directeur de  
11 protection de la jeunesse devrait aussi assumer une  
12 autorité clinique qu'on a dit, mais une autorité  
13 sociale. Le directeur de protection de la jeunesse  
14 doit être celui qui porte la défense des droits des  
15 enfants, la promotion des droits des enfants, celui  
16 qui travaille avec un ensemble de partenaires pour  
17 mobiliser des actions qui favorisent le  
18 développement des enfants, le développement de  
19 politiques publiques favorables, qui favorise  
20 aussi... dans le fond qui mobilise pour des  
21 services de première ligne adaptés, rehaussés, qui  
22 répondent aux besoins des familles. Il doit  
23 soutenir des interventions porteuses, il doit  
24 aussi, monsieur Bouchard l'a dit dans une  
25 intervention, surveiller le phénomène de la

1 maltraitance, le phénomène des abus, de négligence,  
2 pour pouvoir, encore là, adapter nos politiques et  
3 nos programmes. Donc, une espèce d'autorité sociale  
4 qu'on devrait lui conférer davantage, qui est  
5 présente dans la Loi, on a les leviers légaux pour  
6 le faire, il faut se donner les légos... les  
7 légos... les leviers administratifs et  
8 organisationnels pour le faire.

9 Dernière perspective : poursuivre nos  
10 interventions, nos efforts pour l'adaptation des  
11 services aux jeunes qui vivent dans les communautés  
12 autochtones, donc aux réalités de la population  
13 autochtone. On en a parlé beaucoup dans le cadre de  
14 la Commission Viens. On est très au rendez-vous  
15 pour les appels à l'action, plusieurs concernent la  
16 Protection de la jeunesse. On est déjà en action,  
17 ça fait partie des perspectives qu'il faut nommer  
18 aussi.

19 Merci beaucoup, vraiment. J'espère que vous  
20 aurez senti notre intention de contribuer à  
21 l'amélioration de l'avenir des enfants du Québec.  
22 On porte ça de façon très... très franche et très  
23 sentie, Madame Laurent.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Merci, merci pour votre présentation, puis je le

1           sais que ça a été un tour de force d'arriver en dix  
2 minutes (10 min), c'est très apprécié.

3 Mme LYNE JOBIN :

4 Merci.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Alors on va débiter la période d'échange avec Jean-  
7 Marc Potvin.

8 M. JEAN-MARC POTVIN, commissaire :

9 Q. **[1]** Alors bonjour, Madame Jobin et Madame Lemay.  
10 Merci de venir témoigner devant nous ce matin,  
11 c'est très important pour la Commission, bien  
12 entendu. Je vais commencer peut-être par la  
13 première perspective que vous avez annoncée, là,  
14 toute la capacité de la première ligne plus  
15 particulièrement, là. Je commencerais peut-être par  
16 la première ligne. On sait, là, qu'il y a à peu  
17 près douze pour cent (12 %) du budget qui est  
18 consacré aux services de proximité, à la première  
19 ligne, un peu plus quand on ajoute le  
20 communautaire, mais le reste va beaucoup vers la  
21 deuxième ligne. On a entendu beaucoup de  
22 témoignages qui viennent nous dire, là, que c'est  
23 difficile d'avoir accès aux services en première  
24 ligne. J'aimerais ça que vous nous parliez... vous  
25 en avez parlé un peu, mais comment on peut

1           renforcer la première ligne? Est-ce que vous  
2           estimez que les moyens sont là actuellement?  
3           Comment on peut renforcer? Comment on peut  
4           structurer l'intervention en première ligne aussi  
5           pour avoir des... plus d'efficacité, là?  
6       R. Oui. Ça passe, bien sûr, par le rehaussement de la  
7           capacité des services en termes de ressources, mais  
8           au-delà de ça - puis en termes de budget - au-delà  
9           de ça, on a parlé dans nos travaux de services de  
10          première ligne 1.5, dans le sens où les services de  
11          première ligne sont des services généraux, bien  
12          sûr, qui permettent aux personnes de demander de  
13          l'aide. On les accueille, on évalue leurs besoins,  
14          on fait preuve de beaucoup d'accueil, d'empathie et  
15          on fait des interventions, plus souvent  
16          qu'autrement à court terme, on stabilise les  
17          situations et les personnes devraient avoir réponse  
18          à leurs besoins.

19                    Mais force est de constater que les  
20           problématiques liées à la jeunesse se sont  
21           complexifiées au fil des années. Les familles se  
22           sont transformées, la réalité des jeunes est  
23           différente de la réalité de quinze (15), vingt (20)  
24           ans puis encore, là, donc il faut, selon nous,  
25           ajuster l'offre de services de première ligne pour

1 en donner un peu plus. Ça fait drôle à dire comme  
2 ça, mais dans le sens où il faut être capable de  
3 prendre des situations qui sont un peu plus que des  
4 services courants, un peu plus que du soutien  
5 psychosocial, un peu plus que de l'accueil et de  
6 l'empathie puis de l'aide à court terme, mais aider  
7 les familles qui vivent des difficultés  
8 importantes, mais avant qu'elles soient en  
9 situation de compromission, dans le fond.

10 Donc, rehausser l'intensité des services,  
11 c'est ça l'idée, rehausser notre capacité, les voir  
12 de façon plus intensive, les voir plus longtemps,  
13 revoir nos pratiques cliniques, bien sûr, dans cet  
14 esprit-là, faire participer davantage les jeunes et  
15 les familles à l'intérieur de ça. Donc, l'idée de  
16 travailler le plus possible en amont avec des  
17 services plus intensifs avant que les situations se  
18 détériorent et se retrouvent en Protection de la  
19 jeunesse. Donc, c'est ça l'idée du 1.5.

20 Et avant le 1.5, bien il y a bien sûr les  
21 services de prévention qu'on doit aussi rehausser.  
22 Certains intervenants ont parlé des services  
23 intégrés en périnatalité et en petite enfance. On  
24 pense aussi qu'il faut rehausser, dans le fond  
25 assurer le plein déploiement de ce programme-là,

1 qui s'avère efficace, qui est encore le meilleur  
2 programme de prévention pour les familles  
3 vulnérables. Il faut s'assurer qu'on implante  
4 toutes les composantes, qu'on vise les bonnes  
5 clientèles et qu'on fait des liens avec les autres  
6 programmes.

7 On est souvent dans des enjeux de liaison  
8 avec les autres programmes. Dans les SIPPE, on ne  
9 fait pas d'intervention auprès des parents qui  
10 présentent des problèmes de santé mentale. Il faut  
11 être capable rapidement, par ailleurs, de les  
12 référer puis d'avoir de l'aide pour ces parents-là  
13 dans une action multidisciplinaire,  
14 multiprogrammes, concertée. Donc, il y a beaucoup  
15 de travail à faire pour rehausser l'intensité,  
16 rehausser la qualité, pour faire face à des  
17 problématiques qui se situent entre du courant et  
18 de la Protection de la jeunesse. Et travailler en  
19 interdisciplinarité, bien sûr, à l'intérieur de ça.

20 Q. **[2]** On nous a parlé beaucoup de l'effritement des  
21 services en première ligne au cours des dernières  
22 années, en fait depuis longtemps, depuis même deux  
23 mille cinq (2005) avec les compressions budgétaires  
24 vécues. On nous a parlé aussi d'une offre de  
25 service qui se fait souvent selon les moyens dont

1 on dispose, c'est-à-dire que, par exemple, le  
2 programme SIPPE, il était jugé efficace dans un  
3 certain cadre, mais par ailleurs si on a plus de  
4 besoins, bien on allège le programme, quitte à...

5 R. À perdre de son efficacité.

6 Q. **[3]** ... à perdre de son efficacité. Puis certains  
7 nous ont dit : mais en fait, entre l'idéal... entre  
8 ce qu'on devrait faire puis ce qu'on fait, bien ça  
9 dépend un peu du volume de clientèle qu'on a. Est-  
10 ce qu'on peut imaginer qu'un jour il va y avoir une  
11 offre de services sociaux où on ne fera pas de  
12 compromis sur ce est efficace versus ce qui ne  
13 l'est pas, comme en santé physique, par exemple?

14 R. Absolument, absolument. Il y un travail à faire...  
15 absolument. Il y a un travail à faire sur une  
16 analyse plus approfondie sur qu'est-ce qu'on offre  
17 justement au niveau de la première ligne. Quelles  
18 sont les pratiques actuelles? Et dans ces pratiques  
19 actuelles-là, où est-ce qu'on est sur des pratiques  
20 un peu historiques, des pratiques un peu de... de  
21 réflexe, d'une certaine manière, qu'on pourrait  
22 modifier pour aller implanter davantage les  
23 pratiques les plus efficaces. Donc, un chantier de  
24 pertinence, comme on a dans les services de santé  
25 physique, qu'est-ce qu'on devrait offrir, qu'est-ce

1 qu'on devrait maintenir dans l'offre de service  
2 pour être capable d'offrir toute l'intensité  
3 nécessaire? Je pense que c'est un travail à faire,  
4 effectivement, et après rehausser les services de  
5 première ligne.

6 On parle souvent de services de proximité,  
7 mais la Protection de la jeunesse devrait aussi  
8 être un service de proximité, donc près des milieux  
9 de vie, mais on parle plus de services de première  
10 ligne versus Protection de la jeunesse, qui est un  
11 peu la ligne spécialisée, là, dans le fond, du  
12 continuum de services auprès des jeunes.

13 Q. **[4]** Peut-être une question aussi sur le réseau  
14 communautaire. On a reçu différents représentants  
15 du réseau communautaire dont les Maisons de la  
16 famille, qui soit dit en passant sont financées non  
17 pas par Santé et services sociaux mais par le  
18 ministère de la Famille. Ils nous ont dit, d'abord  
19 ils nous ont fait la preuve vraiment de  
20 l'efficacité du soutien qu'ils peuvent offrir aux  
21 familles, puis ils nous ont dit que dans leur  
22 collaboration avec le réseau que c'était  
23 extrêmement variable, que ça dépend des personnes  
24 en quelque sorte. Or ils font partie d'une espèce  
25 de filet social autour des familles avec la

1 première ligne Santé et services sociaux et avec  
2 d'autres acteurs CPE, Éducation, et caetera.  
3 Comment vous envisagez ce type de collaboration-là,  
4 est-ce que ça doit être laisser à la volonté de  
5 tout un chacun qui y croit, qui y croit moins ou  
6 est-ce qu'on devrait agir autrement dans ce  
7 contexte-là?

8 R. C'est vrai qu'il y en a qui y croit beaucoup, c'est  
9 vrai qu'il y a des belles collaborations  
10 présentement avec le milieu communautaire que ce  
11 soit pour toutes clientèles. Mais c'est que ça peut  
12 être variable d'un territoire à l'autre, ça peut  
13 être variable d'une organisation à l'autre. Donc,  
14 oui il faut valoriser le travail avec les  
15 partenaires du milieu comme avec les partenaires du  
16 milieu scolaire puis du milieu des services de  
17 garde à la petite enfance, tout le milieu  
18 communautaire. Au fond on a souvent dit que le  
19 développement et la sécurité des enfants est une  
20 responsabilité collective, bien ce concept-là  
21 devrait s'ancrer dans du travail terrain avec  
22 l'ensemble des parties, avec l'ensemble des  
23 expertises, des expériences pour bien répondre aux  
24 besoins des enfants. Donc oui, il faut aller plus  
25 loin à ce niveau-là.

1                    Si vous permettez juste pour ajouter dans  
2                    la perspective des services de première ligne qu'on  
3                    doit consolider, qu'on doit renforcer, j'ai nommé  
4                    un peu Agir tôt, et c'est un programme majeur de  
5                    première ligne qui nous permet d'intervenir en  
6                    amont, de dépister les enfants qui ont des  
7                    problèmes de développement, même plus légers, pour  
8                    qu'on... et plus graves bien sûr, pour qu'on puisse  
9                    intervenir de façon plus rapide pour les soutenir  
10                   dans leur développement, avec les parents, avec les  
11                   différents milieux, on fait ça avec le milieu  
12                   scolaire, avec les services de garde à l'enfance,  
13                   avec le milieu communautaire ultimement pour  
14                   intervenir de façon, encore là, intensive dès la  
15                   petite enfance pour éviter la dégradation des  
16                   situations.

17                    Donc ça aussi c'est quelque chose qui est  
18                    important dans notre consolidation des services de  
19                    première ligne.

20                    Q. **[5]** Peut-être une dernière question rapidement  
21                    concernant cette fois-là la Protection de la  
22                    jeunesse. On sait que lorsqu'un enfant est en  
23                    mesures de protection que les mesures sont  
24                    déterminées, l'intensité des services elle est  
25                    cruciale particulièrement dans la première année

1 d'intervention. Si on manque cette fenêtre-là les  
2 choses peuvent se cristalliser et les enfants  
3 demeurer placés, bon, et caetera. Donc toute  
4 l'intensité des services alors qu'on sait qu'il y a  
5 beaucoup d'attente à l'application des mesures,  
6 quand il se passe six mois ou quand il y a un  
7 changement d'intervenant durant la première année,  
8 ça peut avoir des effets extrêmement néfastes pour  
9 la capacité de soutenir la famille puis de  
10 retourner un enfant, par exemple, pour le maintenir  
11 dans sa famille.

12 R. Oui.

13 Q. **[6]** Qu'est-ce qui se fait autour de ça?

14 R. En fait j'ai presque envie de dire, les derniers  
15 investissements, le rehaussement de la capacité des  
16 équipes en protection de la jeunesse va permettre  
17 de répondre, de diminuer les listes d'attentes, de  
18 diminuer les délais d'intervention, c'est ça  
19 l'objectif premier des derniers investissements de  
20 quarante-sept millions (47 M\$) pour aider en  
21 Protection de la jeunesse.

22 Donc, oui du développement budgétaire, oui  
23 un rehaussement des équipes, de la capacité des  
24 équipes, mais oui aussi on a la préoccupation de  
25 travailler avec la Table des directeurs de la

1 Protection de la jeunesse, on le fait déjà, c'est  
2 leur mandat. Mais à partir du moment où on fait  
3 tous ces constats, à partir du moment où on a un  
4 plan d'action ministériel, des plans d'action  
5 territoriaux et qu'on a identifié les zones  
6 d'amélioration, dont cet élément-là de liste  
7 d'attente bien sûr et de délai d'intervention. Mais  
8 au-delà de ça on a un ensemble de mesures prévues  
9 pour rehausser notre capacité puis notre délai  
10 d'intervention pour qu'il soit le plus opportun  
11 possible.

12 On a parlé entre autres, et Pascale  
13 pourrait certainement vous en parler davantage,  
14 mais de mettre davantage à profit les interventions  
15 terrain, les vérifications terrain. On veut que les  
16 intervenants de première ligne et de Protection de  
17 la jeunesse puissent aller voir de façon plus  
18 systématique dans les milieux qu'est-ce qui se  
19 passe pour aider à l'évaluation pertinente dans un  
20 délai plus raisonnable dans le fond.

21 La même chose on voudrait travailler  
22 davantage au niveau de mettre à profit le système  
23 d'info-consultation. Il y a probablement bien des  
24 références qui sont, des signalements qui sont  
25 faits à la Protection de la jeunesse qu'on peut

1 répondre par une info-consultation de ce type-là,  
2 et ça ce n'est pas encore, là aussi c'est présent,  
3 il y a des territoires qui l'utilisent beaucoup  
4 mais ce n'est pas encore suffisamment systématique,  
5 c'est encore variable d'un territoire à l'autre et  
6 il faut travailler pour que ces mesures-là, qui  
7 sont bonnes dans certains endroits, doivent se  
8 disséminer dans l'ensemble du Québec. Et ça il y a  
9 beaucoup de travail pour identifier ces bonnes  
10 pratiques-là, partager les expériences.

11 Il y a de territoires qui ont des belles  
12 expériences, je pense entre autres à la Gaspésie  
13 avec leur projet Jimmy, qui a été présenté à  
14 l'ensemble des dirigeants du réseau, présenté aux  
15 directeurs de Protection de la jeunesse aussi, donc  
16 de favoriser ce partage de connaissances-là dans la  
17 perspective de répondre davantage en temps  
18 opportun.

19 Et peut-être que Pascale a quelque chose à  
20 ajouter sur la question précise.

21 Mme PASCALE LEMAY :

22 Non, ça va.

23 M. JEAN-MARC POTVIN :

24 Merci beaucoup. Je vais passer la parole à ma  
25 collègue.

1 Mme LYNE JOBIN :

2 Merci beaucoup, Monsieur Potvin.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Merci. On va poursuivre la discussion avec Lorraine  
5 Richard.

6 Mme LORRAINE RICHARD :

7 Q. **[7]** Merci. Bonjour, Madame Lemay, Madame Jobin.

8 Mme PASCALE LEMAY :

9 R. Bonjour.

10 Q. **[8]** Comme nous n'avons pas beaucoup de temps, je  
11 vais vous demander moi aussi des réponses assez  
12 brèves. Vous savez cent mille (100 000)  
13 signalements au Québec ce n'est pas rien. On révisé  
14 la Loi, on fait des programmes, au-delà de tout ça,  
15 aujourd'hui les intervenants ils sont à bout de  
16 souffle, puis c'est nos enfants en bout de ligne  
17 qui écopent. Quelle est la charge actuelle de  
18 travail pour les intervenants aujourd'hui?

19 Mme LYNE JOBIN :

20 Pascale, est-ce que tu veux répondre?

21 Mme PASCALE LEMAY :

22 R. Merci, bonjour. En fait dans votre question, quelle  
23 est la charge actuelle, je ne...

24 Q. **[9]** Par exemple, est-ce que c'est un intervenant  
25 pour quinze (15) enfants, vingt (20) enfants,

1           trente-deux (32)?

2           R. Vous faites référence assurément aux standards de  
3           pratique?

4           Q. **[10]** Aux standards, au ratio?

5           R. Tout à fait, qui étaient fixés. Effectivement il  
6           faut le dire, puis Madame Jobin vous l'a bien dit  
7           tout à l'heure, on a débuté les travaux de révision  
8           des standards, des standards on le dit bien qui  
9           datent de trente (30) ans, qui ont été définis...

10          Q. **[11]** Oui, ça je le comprends parfaitement. Je vous  
11          demande juste, aujourd'hui êtes-vous capable de me  
12          dire la charge d'un intervenant. Exemple, je ne  
13          sais pas moi, prenez une région en particulier, là,  
14          il doit y avoir une moyenne, vous avez des stats,  
15          combien, c'est combien?

16          R. Assurément, vous comprenez que je n'ai pas les  
17          données devant moi aujourd'hui, on les a  
18          effectivement. La charge de cas, exemple, pour un  
19          intervenant à l'application des mesures peut  
20          varier, on a vu entre les régions entre seize (16),  
21          dix-sept (17) à vingt-cinq (25) même peut-être pour  
22          certaines régions. On s'entend que vingt-cinq (25)  
23          c'est beaucoup trop. Il faut le réviser.

24                        Madame Jobin vous a parlé du rehaussement  
25          des équipes, on souhaite évidemment un effet sur

1           cette charge-là mais il faut travailler également  
2           sur la pratique clinique, le rehaussement des  
3           compétences. Et la révision des standards de  
4           pratique va nous donner un chiffre, une cible à  
5           viser qui soit adaptée au contexte actuel, à la  
6           réalité des familles, aux lois actuelles. Donc vous  
7           me demanderiez aujourd'hui quelle est la cible à  
8           viser, je vous dirais qu'il faut faire des travaux  
9           importants à ce moment-ci, mais entre-temps on  
10          s'assure de donner les capacités aux équipes de  
11          pouvoir agir adéquatement.

12        Q. **[12]** Est-ce qu'on peut s'entendre, vous et moi, que  
13          la charge actuelle des intervenants dans le réseau  
14          ça ne respecte pas nécessairement les standards qui  
15          avaient été soumis par les différentes réformes  
16          et...

17        R. Certainement que les standards actuels ne tiennent  
18          plus compte de la réalité. Donc est-ce qu'ils ne  
19          sont pas respectés, je vous dirais que les  
20          standards mêmes ne tiennent plus compte de la  
21          réalité, donc en ce sens-là c'est pour ça qu'on  
22          souhaite les réviser.

23        Q. **[13]** Vous avez parlé, parce que je vous le dis, on  
24          n'a pas beaucoup de temps. On a entendu parler  
25          beaucoup de la réforme qui a fait en sorte que les

1 Centres intégrés de santé et de services sociaux  
2 sont rendus, en tout cas pour certains, une grosse  
3 boîte où les décisions se prennent et ça ne se rend  
4 pas nécessairement sur le terrain, ce qui a eu un  
5 impact assez négatif, je vous dirais, au niveau de  
6 nos Centres jeunesse.

7 Dans les régions, est-ce que vous vous  
8 assurez que dans les régions les enfants, qui ont  
9 besoin de services, aient accès aux services? Est-  
10 ce que selon vous un enfant qu'il soit en Basse  
11 Côte-Nord, à Sept-Iles, à Fairmont, à Schefferville  
12 a accès aux mêmes services auquel il devrait  
13 s'attendre? Je veux juste savoir si oui ou non,  
14 vous pensez qu'il a les services?

15 R. En fait l'offre de services est commune dans  
16 l'ensemble des régions du Québec, donc on a une  
17 offre de services pour les jeunes en difficulté  
18 commune pour l'ensemble du Québec. Il y a des défis  
19 d'accès dans les territoires plus étendus, dans les  
20 territoires plus éloignés, vous avez raison, Madame  
21 Richard et il y a des délais d'accès qui peuvent  
22 être plus longs dans certains endroits aussi.

23 Q. **[14]** Est-ce que vous diriez que le fait de la  
24 réforme, le monde a changé de place, vous ne savez  
25 plus avec qui faire affaire, a accentué ce

1           phénomène par rapport à l'accès? Vous avez entendu  
2           la mairesse de Blanc Sablon, je pense que l'accès  
3           pour les services aux enfants et la population en  
4           général s'est accentué là.

5       R. C'est vrai qu'il y a eu une période, et qui peut  
6       perdurer à certains endroits, de perte de repères,  
7       de réorganisation, de qui fait quoi, où est-ce  
8       qu'on va, à quelle porte on va frapper. Il y a eu  
9       une période de réorganisation qui est inhérente à  
10      ce genre de grandes transformations-là dans le  
11      fond. J'ai perdu l'idée que je voulais ajouter,  
12      perte de repères.

13     Q. **[15]** Je comprends. Je vais parler aussi, vous savez  
14     je suis une élue, on s'est déjà rencontré  
15     auparavant à certaines commissions des fois ou  
16     assemblées. Je viens d'une région où le taux de  
17     maltraitance est extrêmement inquiétant. C'est un  
18     peu la communauté qui s'est prise en charge, c'est  
19     toujours bon quand ça vient du terrain. Est-ce que  
20     le ministère de la Santé et des services sociaux se  
21     sent interpellé par le taux de maltraitance des  
22     enfants particulièrement sur la Côte-Nord?

23                   Parce que moi ce que je sens, je vais être  
24     bien honnête avec vous, ce que je sens c'est comme  
25     à chaque fois qu'il y a une crise, là le ministère

1        puis le ministre, là, la tour « shake » un petit  
2        peu, puis on là on investit de l'argent. On  
3        investit de l'argent à coup de millions, mais on ne  
4        sent pas sur le terrain réellement ces impacts des  
5        sommes investies. On a investi, vous l'avez dit,  
6        c'est près de quarante-sept millions (47 M\$) pour  
7        rehausser les équipes. Est-ce que vous pouvez me  
8        dire qu'on a vraiment fait en sorte que les équipes  
9        soient, je vous dirais, fortifiées davantage, là.  
10       Est-ce qu'on a fortifié le fort qui s'appelle la  
11       Protection de la jeunesse pour protéger nos enfants  
12       en termes de ressources humaines, et caetera.

13       Mme LYNE JOBIN :

14       R. Madame Richard, c'est sûr que ces investissements-  
15       là n'ont pas atteint leur plein potentiel d'effets  
16       parce qu'ils sont relativement récents. Par  
17       ailleurs avant le quarante-sept millions (47 M\$) il  
18       y a eu un développement aussi de quelques dix-huit  
19       millions (18 M\$) pour le soutien clinique. On avait  
20       mis en priorité dans les premiers développements le  
21       soutien aux intervenants, parce qu'on sait comme  
22       vous que c'est un travail qui est difficile, qui  
23       demande un encadrement, beaucoup de mobilité de  
24       personnel, beaucoup de jeunes qui viennent  
25       travailler aussi en Protection de la jeunesse, des

1 jeunes femmes en âge de procréer, beaucoup de  
2 congés de maternité et tout, donc on a voulu dans  
3 un premier temps investir sur le soutien clinique.

4 Cet investissement-là a fait ses petits,  
5 cet investissement-là est relativement bien  
6 installé et on voit une différence, un soutien plus  
7 grand auprès des intervenants.

8 Par ailleurs le quarante-sept millions  
9 (47 M\$) il y a déjà une hausse importante des  
10 équipes, mais comme je vous disais ça n'a pas  
11 atteint son plein potentiel, et ça n'a pas atteint  
12 son plein potentiel d'effets. Au-delà d'engager des  
13 personnes, il faut que ces personnes-là  
14 s'installent dans leurs fonctions, s'approprient  
15 dans le fond le travail à faire, soient bien  
16 soutenues, bien encadrées. On est vraiment là-  
17 dedans dans le fond.

18 Q. **[16]** Je comprends parfaitement, mais vous savez,  
19 Madame Jobin, c'est tout le Québec là qui a été  
20 ébranlé par le drame de Granby et puis c'est un peu  
21 pour ça, pas mal pour ça, même à cent pour cent  
22 (100 %) qu'on est ici, parce qu'à ce moment-là tout  
23 le Québec s'est senti interpellé puis on essaie de  
24 changer les choses.

25 Moi, ce qui m'avait frappé aussi dans ma

1 région, Madame Jobin, puis je pense que c'est le  
2 même constat qui se fait, c'est entre le  
3 signalement, je ferais un signalement et ça peut  
4 prendre six mois à ce que l'enfant, trois à six  
5 mois avant que quelqu'un aille voir ce qui se  
6 passe, c'est absolument épouvantable! Est-ce que...  
7 vous avez quand même des postes importants, est-ce  
8 que vous pouvez me rassurer ou nous dire ici aux  
9 membres de la Commission, les femmes battues,  
10 écoutez on va appeler la police, un jeune enfant si  
11 moi je vois quelque chose, peut-être qu'à un moment  
12 donné les gens vont tous appeler la SQ, parce que  
13 c'est six mois d'attente, là, avant qu'il soit pris  
14 en charge. Rassurez-moi si vous pouvez.

15 R. Je veux vous rassurer, en tout cas j'espère vous  
16 rassurer, Madame Richard, sur... Nous aussi on est  
17 ébranlé par ces situations-là, nous aussi on a  
18 beaucoup ça à coeur, comme toutes les équipes en  
19 Protection de la jeunesse, puis en Jeunesse sur les  
20 territoires qui ont été ébranlés, il faut vraiment  
21 continuer nos efforts pour bien répondre aux  
22 besoins des enfants et ceux qui sont les plus  
23 vulnérables, les plus en difficulté, à risque de  
24 compromission, soyez assuré qu'on est très sensible  
25 à ça, et on ne fait pas juste du papier, on fait le

1 papier pour ces personnes-là. Vraiment, Madame  
2 Richard.

3 Par ailleurs vraiment il y a des régions  
4 qui, oui, sont plus en difficulté, ont des délais  
5 d'intervention plus longs que d'autres, soit pour  
6 des situations géographiques, des situations  
7 d'effectifs, des situations diverses et on  
8 accompagne de façon plus proche ces régions-là,  
9 dont la Côte-Nord. On est en lien direct avec la  
10 Côte-Nord, on les accompagne dans la mise en oeuvre  
11 de leur plan d'action. Ça on est sensible aussi aux  
12 disparités régionales puis aux besoins des régions.

13 Et Pascale pourrait certainement vous  
14 parler de l'évaluation des risques... C'est correct  
15 plus de temps. L'évaluation des risques et ceux qui  
16 sont vraiment des priorités, des urgences ont des  
17 réponses dans les vingt-quatre (24) heures quand  
18 ils sont signalés à la Protection de la jeunesse.

19 Mme LORRAINE RICHARD :

20 Merci beaucoup Madame Lemay, Madame Jobin. Vous  
21 connaissez ma fougue et ma passion. Mais on est  
22 tous comme ça autour de la table, moi je le  
23 démontre un peu plus.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Merci. On va poursuivre la conversation avec Lesley

1 Hill.

2 Mme LESLEY HILL :

3 Q. [17] Alors, merci beaucoup d'être ici aujourd'hui.  
4 En fait je vais un peu prendre le relai de madame  
5 Richard, parce qu'une des préoccupations que nous  
6 avons c'est de voir c'est quoi la vision pour les  
7 services Jeunes en difficulté en dehors des crises.  
8 Donc on a un plan sur la fugue, par exemple, parce  
9 qu'il y a eu une crise sur la fugue. On a une  
10 commission maintenant parce qu'il y a eu une crise  
11 terrible en avril. Donc on voit que dans le plan  
12 stratégique du ministère, qui est en cours, il y  
13 avait une seule référence aux enfants et aux  
14 familles, un seul objectif.

15 Pouvez-vous nous expliquer comment on peut  
16 s'assurer, à votre avis, que la vision pour ces  
17 services-là soit portée en dehors des situations de  
18 crises?

19 Mme LYNE JOBIN :

20 R. Je vous ferais référence, j'en ai parlé dans la  
21 présentation, au document Orientations  
22 ministérielles. Ça peut avoir l'air théorique  
23 « orientations ministérielles » mais comme je  
24 disais ce sont des lignes directrices, c'est la  
25 vision, c'est vers là qu'il faut aller. C'est ce

1 qu'on dit au réseau : C'est vers là qu'il faut  
2 aller. Ce sont des orientations qui étaient  
3 définies pour deux mille dix-sept à deux mille  
4 vingt-deux (2017 -2022) donc un espace temps, avec  
5 en deux mille vingt-deux (2022) où est-ce qu'on est  
6 et comme on se réajuste le cas échéant.

7 Et dans ces orientations-là on parlait  
8 d'assurer l'accès. Donc consolider l'offre de  
9 services, informer la population sur les services  
10 offerts en proximité, en première ligne, en plus  
11 des services de Protection de la jeunesse, éviter  
12 que la Protection de la jeunesse soit la porte  
13 d'entrée pour avoir des services quand on est une  
14 famille en difficulté. S'assurer aussi qu'on  
15 rejoint par des techniques différentes, des  
16 interventions différentes les populations les plus  
17 vulnérables, qui sont isolées, qui ne demandent pas  
18 d'aide et qui présentent des facteurs de risques  
19 importants, soit pour de la prévention ou pour de  
20 l'intervention.

21 On veut aussi avec ces orientations-là  
22 travailler, et ça c'est une vision ministérielle,  
23 travailler les trajectoires de soins et de  
24 services. Ça aussi ça peut avoir l'air abstrait  
25 mais l'idée c'est quand une personne, un jeune, une

1 famille entre dans le système, qu'on l'accompagne à  
2 travers l'offre de services, et qu'il n'y ait pas  
3 de coupure de service quand on passe d'un service  
4 en santé physique ou santé mentale ou dépendance ou  
5 Jeunes en difficulté, mais que tout ça soit fluide,  
6 soit clair. On entre, et ce n'est pas les personnes  
7 qui doivent comprendre qu'on passe d'un programme à  
8 l'autre, les personnes doivent circuler de façon  
9 fluide avec pas de multiples évaluations, avec un  
10 travail inter-disciplinaire, avec de la  
11 concertation, avec des approches globales  
12 concertées, des approches... et bien sûr des  
13 services de qualité. Donc ça c'est un élément de  
14 vision important pour les services aux jeunes.

15 La même chose, travailler avec les  
16 organismes du milieu, beaucoup les organismes  
17 communautaires, mais quand on parle des services  
18 aux jeunes et aux familles, bien sûr il faut être  
19 très proche du milieu scolaire, très proche des  
20 services de garde à la petite enfance et encore là  
21 avoir des approches multidisciplinaires, multi-  
22 dimensionnelles, pour aider les familles dans une  
23 communauté globalement ou pour aider des familles  
24 sur une base plus individuelle. Donc ça c'est un  
25 autre élément.

1 Et toute l'idée de soutenir le  
2 développement des bonnes pratiques, de favoriser le  
3 transfert de connaissances, de soutenir,  
4 accompagner le réseau par des programmes de  
5 formation, les accompagner pour mettre en oeuvre  
6 les programmes les plus efficaces, les pratiques  
7 cliniques les plus efficaces, et bien sûr toute  
8 l'idée de suivi, d'indicateurs, de mesures et pas  
9 juste mesurer pour mesurer, mesurer pour adapter  
10 nos services et nos politiques pour les enfants et  
11 les jeunes.

12 En gros, c'est vraiment ça notre  
13 perspective, notre vision des services aux jeunes  
14 en général et la Protection de la jeunesse s'insère  
15 là-dedans bien sûr.

16 Q. [18] Je vais aller rapidement, parce que ce que  
17 vous venez de dire c'est très en cohérence avec ce  
18 que plusieurs personnes ont dit. On essaie de  
19 mesurer l'état de la situation, puis là c'est  
20 certains effets néfastes de la réorganisation dans  
21 certains cas. On nous parle de la disparition de  
22 l'ACJQ comme étant un presque drame dans le réseau  
23 pour l'harmonisation des pratiques, pour le  
24 développement des pratiques.

25 Puis je vais donner un des exemples dans le

1 Powerpoint : Quand un guide sort de l'INESSS ou un  
2 avis de l'INESSS, comment concrètement on peut  
3 s'assurer que dans le réseau ça s'actualise sur le  
4 terrain?

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Pour les gens qui nous écoutent l'ACJQ, ça ne dit  
7 pas grand chose.

8 Mme LESLEY HILL :

9 L'Association des centres jeunesse du Québec. Donc  
10 c'était une instance qui s'assurait de  
11 l'harmonisation et du développement des pratiques.  
12 Merci, Madame la Présidente.

13 R. Effectivement à ce moment-ci on travaille avec  
14 l'INESSS, l'Institut national d'excellence en santé  
15 et services sociaux qui développe des avis, des  
16 guides, et qui travaille avec nous à la diffusion  
17 de ces guides-là.

18 La diffusion se fait beaucoup à travers la  
19 Table de coordination pour les services Jeunes en  
20 difficulté ou la Table des directeurs de Protection  
21 de la jeunesse ou directeurs provinciaux. Mais on  
22 est absolument d'accord qu'il faut aller plus loin.  
23 On est absolument d'accord qu'il faut un dispositif  
24 plus serré, je dirais plus systématique pour  
25 identifier de façon plus forte encore, pas

1           seulement sur la base d'un besoin on trouve une  
2           nouvelle pratique, comme vous disiez un peu tantôt,  
3           il y a une crise on fait un plan d'action pour les  
4           fugues, là il faut vraiment se mettre en proaction,  
5           faire le scan des bonnes pratiques en jeunesse tant  
6           première ligne que Protection de la jeunesse. Et  
7           vraiment analyser ces bonnes pratiques-là, les  
8           développer en contexte québécois. Souvent ce sont  
9           des expériences d'ailleurs du Québec, donc les  
10          contextuer au Québec. Et une fois qu'on les a,  
11          qu'on les connaît, qu'on les a répertoriées, qu'on  
12          les a analysées, soutenir le déploiement.

13                 Ce n'est pas tout, et on est beaucoup de  
14          cette école-là, je suis beaucoup comme sous-  
15          ministre adjointe de l'école qu'il ne suffit pas  
16          juste de développer un document, un cadre de  
17          référence, un plan d'action ou un bidule quelconque  
18          comme je dis souvent, mais il faut travailler au  
19          déploiement de ça par des programmes de formation,  
20          et pas juste de la formation théorique mais  
21          vraiment par de l'accompagnement par du soutien à  
22          la transformation. Et tout le travail qu'on fait  
23          actuellement autour des trajectoires de soins et de  
24          services s'inscrivent dans une approche comme  
25          celle-là. Donc, ça nous prend un dispositif plus

1 clair et qui devrait aussi inclure ce que je disais  
2 tantôt, là, la démarche de mesure, de performance,  
3 d'indicateurs, de suivis. Ça devrait faire partie  
4 d'un tout pour améliorer les services aux jeunes et  
5 aux familles.

6 Q. **[19]** Oui, je vais vous amener ailleurs sur le rôle  
7 social des DPJ.

8 R. Oui.

9 Q. **[20]** Est-ce que, à votre avis, les DPJ arrivent à  
10 jouer leur rôle actuellement à l'intérieur de la  
11 gouvernance actuelle du réseau? Puis est-ce qu'ils  
12 ont l'indépendance requise pour prendre la parole  
13 pour les enfants vulnérables?

14 R. Oui, oui. En fait, ils l'ont théoriquement, ils ont  
15 les leviers légaux pour faire ça, ils ont une  
16 légitimité, dans le fond, légale pour faire ça.  
17 Dans le contexte... puis il ne faut pas oublier,  
18 hein, l'augmentation extraordinaire des  
19 signalements, dans le contexte actuel il y a  
20 beaucoup de l'énergie humaine des directeurs de  
21 Protection de la jeunesse et de leurs équipes pour  
22 faire face à ces situations-là et pour vraiment  
23 faire le travail le plus en amont pour améliorer  
24 l'offre de service. Donc, c'est variable d'un  
25 territoire à l'autre. Certains... les DPJ font des

1            tournées, par exemple, sur leur territoire pour  
2            expliquer la Loi, pour expliquer toute l'importance  
3            sociale de prendre soin des enfants, mais ça se  
4            fait, encore là, de façon variable. Certains vont y  
5            aller avec les directeurs jeunesse, pour qu'on  
6            parle des enfants, des jeunes et des familles.  
7            D'autres vont y aller sur une base plus Protection  
8            de la jeunesse.

9                       Donc, il y en a un certain rôle qu'ils  
10            assument, ils sont sur des tables multisectorielles  
11            sur chacun de leur territoire, mais ce qu'on parle  
12            c'est probablement de rehausser ça, de faire en  
13            sorte que tous assument cette responsabilité ou  
14            cette... cette autorité sociale-là et que tous  
15            l'assument donc, et que ce soit soutenu  
16            provincialement, donc que ce ne soit pas laissé à  
17            chacune des initiatives territoriales ou à chacun  
18            des DPJ, mais qu'on ait vraiment une vision  
19            partagée par rapport à ça, qu'on se donne les  
20            moyens pour bien l'assumer.

21                       Je disais tantôt la promotion des droits  
22            des enfants, la mobilisation des acteurs autour du  
23            développement de la sécurité des enfants, le  
24            soutien à des initiatives porteuses, ils ont  
25            quelque chose à... à jouer. La surveillance aussi,

1           comme on a dit tantôt.

2           Mme PASCALE LEMAY :

3           R. Si je peux peut-être compléter.

4           Mme LYNE JOBIN :

5           R. Oui, absolument.

6           Mme PASCALE LEMAY :

7           R. Peut-être Jobin l'a bien dit tout à l'heure, c'est  
8           une perspective qu'on a, d'évaluer la capacité des  
9           DPJ au sein de l'organisation actuelle. Je pense  
10          qu'ils ont des leviers. Est-ce que c'est dans la  
11          façon de les appliquer? Est-ce que c'est dans...  
12          est-ce qu'on doit donner des leviers  
13          supplémentaires? C'est ce qu'on veut évaluer avec  
14          eux. Mais assurément, ils ont un rôle important à  
15          jouer, il faut leur donner tous les leviers  
16          nécessaires au sein de l'organisation et avec les  
17          partenaires également.

18                 Donc, je pense qu'ils ont plusieurs leviers  
19                 actuellement, il faut voir s'ils sont bien  
20                 appliqués. Et à l'intérieur de l'organisation, il  
21                 faut travailler également avec les PDG et les  
22                 autres directions, parce qu'il y a une plus-value  
23                 d'être à l'intérieur de l'organisation. On a des  
24                 liens directement avec les autres programmes, c'est  
25                 là où on a besoin d'avoir une plus grande fluidité,

1           comme on le disait, dans l'intervention auprès des  
2           équipes. Les équipes multidisciplinaires, c'est des  
3           programmes qui sont porteurs : travailler autour de  
4           l'enfant. Donc, c'est dans cette perspective-là  
5           qu'on veut, en termes de suite, évaluer : est-ce  
6           que les DPJ ont toute la capacité nécessaire?

7           Q. **[21]** Merci.

8           LA PRÉSIDENTE :

9           Merci. On poursuit avec Danièle Tremblay.

10          Mme DANIÈLE TREMBLAY, commissaire :

11          Q. **[22]** Alors bonjour, Madame Lemay et Madame Jobin.

12          Mme LYNE JOBIN :

13          R. Bonjour.

14          Q. **[23]** Merci de votre présence. Je vais vous amener  
15          sur un autre sujet, qui est la Loi sur la  
16          représentativité des ressources de type familial,  
17          qui a changé radicalement la relation des  
18          établissements avec les familles d'accueil. La  
19          Commission s'y intéresse sous l'angle de l'impact  
20          de cette loi-là sur les enfants, et  
21          particulièrement sur leur bien-être et leur  
22          épanouissement.

23                        Je vais vous poser des questions courtes,  
24          là, par rapport à nos sujets de préoccupation.

25          R. O.K.

1 Q. **[24]** Est-ce que vous avez des... des mesures sur la  
2 stabilité des enfants? Est-ce que, par exemple, les  
3 placements sont plus stables ou on constate une  
4 augmentation des déplacements d'enfants?

5 Mme PASCALE LEMAY :

6 R. Oui, je peux peut-être y aller.

7 Mme LYNE JOBIN :

8 R. Oui, vas-y.

9 Mme PASCALE LEMAY :

10 R. Peut-être... ma réponse sera peut-être moins en  
11 lien avec la Loi sur la représentation des  
12 ressources, mais la stabilité et les conditions de  
13 vie des enfants sont des éléments dont on doit  
14 faire une évaluation aux cinq ans.

15 Q. **[25]** Oui.

16 R. Donc, en vertu de la Loi, 156.2, je pense que  
17 madame Jacob et maître Turmel vous en ont parlé  
18 hier.

19 Q. **[26]** Oui.

20 R. Et notamment le placement, le remplacement, les  
21 conditions de réunification de l'enfant font partie  
22 d'indicateurs qu'on suit. Depuis deux mille dix  
23 (2010), il y a eu une étude réalisée et déposée à  
24 l'Assemblée nationale en deux mille dix (2010), en  
25 deux mille quinze (2015) et la prochaine sera en

1 deux mille vingt (2020). Et clairement, on a ciblé  
2 la prochaine étude sur les conditions de  
3 réunification des enfants. Donc, lorsqu'un enfant a  
4 été placé en famille d'accueil et qu'on le retourne  
5 dans son milieu familial, lorsque ça ne fonctionne  
6 pas qu'est-ce qui s'est passé?

7 Donc, on va aller chercher les indicateurs  
8 de stabilité dont vous mentionnez, effectivement,  
9 les mêmes depuis deux mille dix (2010) pour avoir  
10 une évolution dans le temps. Et on va forer aussi  
11 de façon plus qualitative, donc auprès des parents,  
12 l'expérience des parents, des enfants dans le  
13 processus de réunification, des intervenants  
14 également. On va aller voir quelle pratique a été  
15 porteuse. Il y a eu des réussites, quelles  
16 pratiques ne l'ont pas été. Quelle offre de service  
17 a été donnée? Pour voir s'il y a, effectivement,  
18 des améliorations à apporter.

19 Q. [27] Mais je vous arrête. On a entendu des  
20 témoignages de jeunes dire : « J'ai dû changer de  
21 famille d'accueil parce que j'étais rendu à seize  
22 (16) ans puis ma famille d'accueil, bon, ne pouvait  
23 plus accueillir des jeunes de seize (16) ans ».  
24 C'était le motif que le jeune avait compris de son  
25 déplacement. Donc, nous, ça nous allume, ça.

1 Qu'est-ce qui fait qu'un jeune, pour des motifs,  
2 vous comprenez, qui ne lui appartiennent pas à lui,  
3 doive changer de famille d'accueil.

4 R. Je vous dirais que c'est pas... c'est pas pratique  
5 de changer de famille d'accueil parce que le jeune  
6 atteint un niveau d'âge. Essentiellement, et même  
7 lorsque l'enfant atteint l'âge de dix-huit (18)  
8 ans, s'il est dans une famille d'accueil reconnue  
9 pour recevoir des enfants, il y a la possibilité  
10 que cet enfant-là puisse continuer dans cette  
11 famille d'accueil-là au-delà de ses dix-huit (18)  
12 sous un autre... un autre régime. Mais on veut  
13 favoriser ça, c'est clair que la stabilité... et la  
14 Loi sur la représentation des ressources,  
15 théoriquement dans la loi, ne vient pas moduler  
16 cette stabilité-là. Donc, il faut travailler, par  
17 ailleurs, avec nos familles d'accueil, à s'assurer  
18 qu'elles ont... que les enfants ont toutes les  
19 conditions nécessaires pour... pour bien... bien se  
20 développer, évidemment.

21 Q. **[28]** Est-ce que vous avez pu vérifier si le nombre  
22 de... parce que des familles d'accueil sont venues  
23 nous dire : on manque de soutien, on n'a plus le  
24 même soutien. Les intervenants ressources soit ne  
25 sont plus présents ou ont changé de rôle dans les

1 établissements, dont on n'a plus le soutien  
2 nécessaire.

3 Bon, on sait que normalement ce soutien-là  
4 devrait parvenir davantage de leur association,  
5 mais est-ce que vous avez constaté, par exemple,  
6 une augmentation de signalements qui concernent les  
7 familles d'accueil?

8 R. Je ne pourrais vous dire, sincèrement, là, la  
9 donnée je pense que c'est quelque chose peut-être  
10 d'intéressant à aller voir. Maintenant, quand vous  
11 parlez de soutien à la ressource, la mise en oeuvre  
12 de la Loi sur la représentation des ressources a  
13 effectivement mené à une transformation dans la  
14 relation entre l'établissement et la ressource en  
15 tant que telle. La ressource, elle est un  
16 travailleur... un salarié prestataire de services.

17 Q. **[29]** De services.

18 R. Qui est en contrat, en entente avec  
19 l'établissement. L'établissement, pour chacun des  
20 enfants qui est hébergé, lui dit : « Voici les  
21 services que j'attends de toi, avec le niveau de  
22 qualité. »

23 Maintenant, rien dans cette loi-là ou dans  
24 ce régime-là empêche de travailler en partenariat,  
25 et c'est ça que le...

1 Q. **[30]** Les contraintes.

2 R. ... cadre de référence...

3 Q. **[31]** Hum.

4 R. ... pour les ressources intermédiaires et des  
5 ressources de type familial, sont venu positionner  
6 l'importance du partenariat. Rien dans cette loi-là  
7 vient dire qu'on doit abolir les postes  
8 d'intervenants-ressources ou de... d'arrêter le  
9 soutien. Bien au contraire. Quand j'ai un  
10 partenaire, je veux m'assurer de l'aider, parce  
11 qu'on a un intérêt commun; c'est le bien de cet  
12 enfant-là qui est placé.

13 Je pense que, dans les dernières années,  
14 les deux dernières années, l'équipe qui s'occupe  
15 plus spécifiquement du dossier, nous ont témoigné  
16 d'une amélioration, dans plusieurs régions, de ce  
17 lien de partenariat-là, qui est à construire avec  
18 les ressources.

19 Il y a des défis, encore. Il y a des  
20 régions pour lesquelles il y a un accompagnement  
21 plus spécifique. Mais clairement, je pense qu'il  
22 faut démystifier le rôle. C'est pas parce que la  
23 Loi sur la représentation des ressources est  
24 arrivée qu'on ne peut plus soutenir la ressource.  
25 On travaille en partenariat, c'est un partenaire.

1 Q. **[32]** Dans le fond, ce que je comprends - puis je  
2 vais continuer avec ma prochaine question :  
3 souvent, depuis le début, on entend... on conclut  
4 que c'est pas la loi, le problème, mais c'est son  
5 application.

6 R. Hum.

7 Q. **[33]** Mais je continuerais avec ma prochaine  
8 question.

9 On entend aussi qu'il manque beaucoup de  
10 familles d'accueil, mais que des postulants,  
11 familles d'accueil, sont refusés pour des questions  
12 qu'il manque quelques pouces à une chambre ou...  
13 Est-ce que la... Certaines règles ne seraient pas  
14 appliquées de façon trop rigide et priveraient des  
15 enfants de ressources de qualité, finalement, pour  
16 des motifs qui pourraient peut-être être plus  
17 aléatoires? Je comprends que ça prend un minimum,  
18 là, au niveau de...

19 R. Oui.

20 Q. **[34]** ... des lieux physiques, mais on l'entend,  
21 puis ça a même paru dans les médias, là, que  
22 certaines familles d'accueil ont été refusées pour  
23 des questions de pouces de chambre ou de...

24 R. Hum.

25 Q. **[35]** ... hauteur de fenêtre ou... et caetera, là.

1 Mme LYNE JOBIN :

2 R. En fait, on fait référence aux critères généraux,  
3 qui sont présents dans la loi et dans le cadre de  
4 référence. Ce cadre de référence-là est l'outil  
5 pour soutenir le travail de partenariat entre les  
6 établissements et les associations, et oui, il y a  
7 des critères puis il y a des obligations, dans le  
8 fond, pour assurer la sécurité des enfants. Le  
9 fondement de ça, c'est assurer les bons services et  
10 la sécurité des enfants.

11 S'il y a des problématiques de ce type-là,  
12 les associations partenaires, les familles  
13 d'accueil elles-mêmes et les associations et les  
14 établissements doivent travailler ensemble, dans le  
15 cadre de comités locaux, pour trouver les solutions  
16 à des enjeux comme ceux-là.

17 Donc, il y a vraiment des dispositifs,  
18 localement, entre les associations qui représentent  
19 les familles d'accueil et les établissements, pour  
20 discuter de ces enjeux-là, de ces litiges ou de  
21 comment on fait pour bien appliquer, ensemble, le  
22 cadre de référence ministériel.

23 Et plus que ça, Madame Tremblay. On a aussi  
24 des rencontres. Le ministère s'est impliqué, aussi,  
25 dans le cadre de la loi, avec les associations

1 partenaires, et on se rencontre deux fois par année  
2 pour travailler avec les associations, pour qu'ils  
3 viennent nous partager les enjeux, les difficultés,  
4 et on est toujours en mode « ouverture, partenariat  
5 et recherche de solutions ».

6 Ce que les associations partenaires nous  
7 amènent comme réalité terrain, comme difficultés,  
8 nous, on va toujours vérifier, on est toujours en  
9 appui pour aider les établissements et les  
10 ressources à trouver les bonnes solutions sur le  
11 terrain, et il y a...

12 Effectivement, comme disait Pascale, dans  
13 les deux dernières années, vraiment une approche de  
14 collaboration, de recherche de solutions. Tout le  
15 monde veut travailler pour offrir les meilleurs  
16 services aux enfants, et ça se fait de façon très  
17 ouverte, je vous dirais.

18 Q. [36] Et est-ce qu'il y a toujours la possibilité de  
19 faire un jumelage adéquat entre les besoins d'un  
20 enfant précis et, dans le fond, le nombre de places  
21 en familles d'accueil?

22 On entend... On a introduit, depuis les  
23 dernières années, les taux d'occupation, on sait  
24 qu'il y a souvent très peu de places disponibles.  
25 Donc, comment on peut s'assurer de faire un

1           arrimage, un maillage bien approprié entre les  
2           besoins d'un enfant et, dans le fond, le nombre de  
3           places, qu'est-ce qui est disponible?

4           Mme PASCALE LEMAY :

5           Bien, on parle de « places disponibles », mais on  
6           parle de caractéristiques d'une famille d'accueil  
7           pour faire face à la réalité particulière de chacun  
8           des enfants.

9           Q. [37] Est-ce que c'est encore possible de faire ça?

10          Mme LYNE JOBIN :

11          Oui. Hum. Merci, Pascale?

12          Mme PASCALE LEMAY :

13          R. Je pense qu'il est clair, c'est bien connu : le  
14          défi de recrutement des familles d'accueil est  
15          assez criant depuis plusieurs années. Dans les  
16          dernières années, il y a eu des établissements qui  
17          ont fait des démarches spécifiques, je pense  
18          notamment au CIUSSS Centre-Sud de Montréal, qui est  
19          sorti publiquement pour demander, recruter des  
20          familles d'accueil.

21                   Je pense que la difficulté de recrutement,  
22          elle est bien présente. Oui, ça limite la capacité  
23          d'avoir des jumelages les plus adéquats. On vise  
24          toujours de faire un jumelage, le meilleur, en  
25          fonction des besoins de cet enfant-là, maintenir

1 l'enfant le plus près possible de son milieu  
2 familial, éviter le déplacement de l'enfant d'une  
3 école à l'autre, pour essayer de garder la plus  
4 grande stabilité autour de cet enfant-là.

5 Vous nous demandez s'il y a des difficultés  
6 de pairage; oui, je pense qu'il y a des difficultés  
7 de pairage, et les équipes sont à l'oeuvre pour, je  
8 vous dirais, faire du recrutement le plus possible,  
9 aller chercher les familles d'accueil. Il y a eu  
10 une campagne, je sais pas si les gens ont pu la  
11 voir...

12 Q. **[38]** Campagne nationale, hum, hum.

13 R. Campagne nationale pour le recrutement des familles  
14 d'accueil qui est en place, clairement parce qu'on  
15 a un besoin criant, et c'est des partenaires  
16 importants dans le parcours de vie de ces  
17 enfants-là.

18 Maintenant, il faut aussi être imaginatif  
19 au niveau de la capacité de jumelage, pour toujours  
20 assurer une plus grande stabilité de l'enfant.

21 Q. **[39]** Merci beaucoup.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Merci. J'ai une question, à mon tour. Mais avant  
24 ça, je... Puis je reçois votre bonne foi, et votre  
25 enthousiasme est clair, c'est patent.

1                   Le problème qu'on rencontre souvent, c'est  
2 le décalage entre le ministère et le terrain. On  
3 parle des familles d'accueil, il y en a qui nous  
4 ont dit : « Bien là, je peux pas trop revendiquer,  
5 parce que je vais être barré. » L'enfant de seize  
6 (16) ans qui est venu nous dire en pleurant comment  
7 il était bien, dans cette famille d'accueil, puis  
8 qu'il a été obligé de changer... On ne peut pas  
9 demander à un enfant de seize (16) ans qui est en  
10 détresse puis qui se fait faire « toi, tu changes,  
11 parce que tu as seize (16) ans ». C'est quoi les  
12 leviers qu'il a? Parlant de leviers; c'est quoi les  
13 leviers qu'a cet enfant pour revendiquer? Puis on  
14 lui demande à lui, dans sa situation, de  
15 revendiquer? Il y a quelque chose qui ne marche  
16 pas.

17                   Et là, je vous amène sur le terrain où je  
18 fais appel à vous. On a besoin d'entendre les gens  
19 du terrain. On a fait un choix, on a entendu les  
20 jeunes, on a entendu des experts, on en entend  
21 encore, on entend des gens du ministère. On a  
22 absolument besoin d'entendre les intervenants qui  
23 sont sur le terrain, qui interagissent avec les  
24 familles, avec les jeunes.

25                   Le problème, c'est entre ce que dit le

1           ministère et le terrain. Les intervenants et  
2           intervenantes vivent sous une chape de plomb qu'on  
3           appelle « l'omerta », et si la Commission n'est pas  
4           capable d'entendre les intervenants et  
5           intervenantes, on va manquer un grand pan et on  
6           risque de faire des recommandations qui ne  
7           tiendront pas compte du terrain.

8                       Là, j'ai besoin de vous me disiez comment  
9           vous allez exercer un leadership qui fait que les  
10          PDG, les gestionnaires de proximité, vont arrêter  
11          cette omerta et permettre aux intervenants et  
12          intervenantes de venir.

13                      Puis je saisis l'occasion - ça tombe bien,  
14          vous le savez - on organise des forums pour les  
15          intervenants, après les Fêtes, et là, il y a toutes  
16          sortes des stratégies qui sont mises dans certains  
17          établissements pour savoir qui va aller aux forums,  
18          qui va aller intervenir dans les forums.

19          Q. **[40]** Alors, cette liberté de parole dont on a  
20          besoin dans la Commission, là, j'ai besoin de vous  
21          me disiez concrètement : qu'est-ce que vous allez  
22          faire pour que les intervenants viennent parler  
23          pour nos enfants?

24          Mme LYNE JOBIN :

25          R. Madame Laurent, vous parlez de « leadership ».

1 Assurément, revenir auprès des PDG, revenir auprès  
2 des dirigeants, pour renommer ce besoin-là et pour  
3 demander toute l'ouverture qu'il faut pour qu'on  
4 puisse entendre, à travers les travaux de la  
5 Commission, toutes les réalités, dans le fond : les  
6 réalités terrain des intervenants, des  
7 gestionnaires, des experts, des professionnels.

8 Tout le monde que vous avez rencontré,  
9 incluant le ministère, on va faire le rappel, et je  
10 vais, au retour, bien sûr, travailler avec mes  
11 autorités, aussi, pour aller dans le sens de votre  
12 attente et répondre à votre besoin.

13 Q. **[41]** Ce que je vous demande clairement...

14 R. Oui?

15 Q. **[42]** ... c'est de trouver une façon de garantir aux  
16 intervenants qu'il n'y aura pas...

17 R. Oui.

18 Q. **[43]** ... de représailles.

19 R. Oui. Oui.

20 Q. **[44]** Parce que ce que vous me dites, on l'a fait...

21 R. Oui.

22 Q. **[45]** ... le ministère l'a dit, je l'ai même  
23 entendu, à la radio, dire...

24 R. Oui.

25 Q. **[46]** ... : « Il n'y aura pas de représailles »...

1 R. Oui.

2 Q. **[47]** ... mais vos PDG ne les écoutent pas.

3 R. Oui. Oui. Il y a...

4 Q. **[48]** Alors...

5 R. ... autrement, oui.

6 Q. **[49]** ... comment vous allez donner une garantie,  
7 vous, le ministère...

8 R. Oui.

9 Q. **[50]** ... et le ministre, garantir aux intervenants  
10 qu'il n'y aura pas de représailles?

11 R. Oui.

12 Q. **[51]** On a besoin de cette action-là.

13 R. Oui.

14 Q. **[52]** Pas juste des paroles.

15 R. Oui. Madame Laurent, il y a eu une lettre du  
16 sous-ministre en titre pour nommer ça, dans le  
17 fond, pour demander ça. Donc, il faut le faire, et  
18 si je peux me permettre, je suis sous-ministre  
19 adjointe, dans le fond, je suis devant les  
20 intervenants, devant la population, et je pense que  
21 oui, il faut contribuer aux travaux de la  
22 Commission, et je le demande, dans mes fonctions et  
23 personnellement et certainement appuyé par mon  
24 organisation, que les intervenants puissent venir  
25 parler et ne pas, effectivement, sentir qu'ils

1 peuvent avoir des représailles, et qu'ils n'aient  
2 pas de représailles.

3           Donc, mettre tout ça en oeuvre, là, pour  
4 s'assurer d'une liberté de parole pour venir  
5 expliquer des enjeux, les difficultés, et la  
6 Commission a tout ce qu'il faut, après, pour  
7 analyser ça, pour mettre ça dans tous les  
8 contextes, pour mélanger l'ensemble, dans le fond,  
9 des interventions ou des recommandations que vous  
10 aurez eues, mais effectivement, je peux vraiment,  
11 maintenant, en mon nom personnel, demander ça, et  
12 m'assurer, à nouveau, auprès des autorités du  
13 réseau, qu'il n'y ait pas ces représailles-là, mais  
14 ça a été...

15 Q. **[53]** D'accord.

16 R. ... nommé en même temps, madame Laurent.

17 Q. **[54]** Je vous le donne encore, là...

18 R. Oui.

19 Q. **[55]** ... jusqu'à maintenant, on a été très  
20 gentils...

21 R. O.K.

22 Q. **[56]** ... très gentille comme Commission.

23 R. Hum.

24 Q. **[57]** D'accord?

25 R. Oui.

- 1 Q. **[58]** Mais on a des pouvoirs.
- 2 R. J'entends très bien.
- 3 Q. **[59]** Mais on a des pouvoirs qu'on n'a pas exercés  
4 jusqu'à maintenant, mais si ça ne change pas sur le  
5 terrain, que les intervenants soient libérés pour  
6 venir parler...
- 7 R. J'entends très bien.
- 8 Q. **[60]** Merci beaucoup.
- 9 R. J'entends très bien. Au-delà de la consigne qui a  
10 déjà été dite, il faut agir plus, puis on va le  
11 faire.
- 12 Q. **[61]** Je vous le dis...
- 13 R. Oui.
- 14 Q. **[62]** ... puis je ne veux pas être désagréable,  
15 là...
- 16 R. Oui...
- 17 Q. **[63]** ... vous le savez, là.
- 18 R. ... je le vois très bien.
- 19 Q. **[64]** Le sous-ministre est extraordinaire, on a  
20 beaucoup de collaboration du... Mais c'est le monde  
21 sur le terrain qui ne vous écoutent pas.
- 22 R. Très bien, on va la...
- 23 Q. **[65]** C'est ça, le problème.
- 24 R. Voilà. Oui. O.K.
- 25 Q. **[66]** Ils ne vous écoutent pas.

- 1 R. O.K. On va... Il faut prendre les moyens.
- 2 Q. [67] C'est les gestionnaires de proximité.
- 3 R. Oui. Hum.
- 4 Q. [68] Puis les intervenants savent que ceux qui vont  
5 agir sur leurs dossiers, c'est les gestionnaires de  
6 proximité.
- 7 R. Hum.
- 8 Q. [69] Tout d'un coup, ils ne seront plus bonnes,  
9 après vingt (20) ans...
- 10 R. Hum.
- 11 Q. [70] ... s'ils sont venus parler à la Commission.
- 12 R. C'est pas acceptable.
- 13 Q. [71] C'est ça, l'affaire.
- 14 R. C'est pas acceptable, Madame Laurent.
- 15 Q. [72] Voilà.
- 16 R. Oui. Absolument. Hum.
- 17 Q. [73] Merci. On s'entend.
- 18 R. On s'entend très bien.
- 19 Q. [74] On poursuit avec André Lebon.
- 20 R. Oui. Merci.
- 21 M. ANDRÉ LEBON, vice-président :
- 22 Bonjour, Mesdames.
- 23 Mme LYNE JOBIN :
- 24 Bonjour.
- 25

1 M. ANDRÉ LEBON, vice-président :

2 Je veux juste préciser que ma question est d'ordre  
3 systémique, elle ne vous attaque pas comme  
4 individus ou peu importe les gestionnaires du  
5 réseau, que ce soit la table des DPJ ou la table  
6 des... Je pense que notre préoccupation, c'est :  
7 qu'est-ce qu'on peut faire, comme Commission, pour  
8 redonner aux intervenants puis à la population  
9 québécoise, le meilleur service, en réponse à ses  
10 besoins, puis ça serait quoi les indications, les  
11 recommandations qu'on peut faire pour améliorer  
12 systématiquement.

13 On est quand même frappés, actuellement,  
14 là, à l'intérieur des CISSS et des CIUSSS, de voir  
15 que les anciens services spécialisés du Centre  
16 jeunesse et tout ce qui en découlait, là, on  
17 revient un peu autour du rôle de l'ACJQ, qui allait  
18 à plusieurs niveaux : il était parfois le  
19 porte-parole pour critiquer des positions  
20 ministérielles, parfois, il était en appui.

21 Bref, il avait un rôle que... qui allait  
22 au-delà de juste une coordination des gens. C'était  
23 un bassin de création de programmations, de... Puis  
24 ça nous est dit, actuellement, que ça a pas été  
25 remplacé. Vous avez donné un peu les perspectives

1 dans lesquelles vous travaillez.

2 Q. [75] La question qu'on se pose, c'est : est-ce  
3 qu'on doit avoir... Cette instance-là, là, à  
4 laquelle on réfléchirait, cette stratégie-là, ce  
5 scénario-là, est-ce qu'il doit être à l'abri ou  
6 inclus du ministère de la Santé?

7 Parce que, à certains égards, vous êtes  
8 comme juge et partie, vous : vous donnez des  
9 orientations, le ministère enclenche des mécanismes  
10 en disant : « C'est par là qu'on... que le réseau  
11 doit aller », mais après ça, la...

12 R. Hum.

13 Q. [76] ... l'interface de prise de parole, de  
14 réflexion, et caetera... T'sais, exemple, ce que se  
15 fait dire, puis écoute : encore hier - puis j'étais  
16 content, parce que c'était le juridique - le  
17 judiciaire qui est venu nous dire...

18 R. Hum.

19 Q. [77] ... : « Oui, les chefs de contentieux sont -  
20 anciennement des Centres jeunesse - sont noyés dans  
21 une grande table de contentieux, maintenant, dans  
22 les CIUSSS » et la réflexion autour des enjeux  
23 précis - Jeunesse, défense des droits, révision de  
24 la loi - écoute : ça n'a pas de poids autour d'une  
25 table où tu es à égalité avec les conventions

1 collectives, les poursuites, les ci, les ça.

2 Alors, bref, c'est une faiblesse à tous les  
3 niveaux. Les conseils multi nous ont dit : « On n'a  
4 plus de table générale, on n'a plus de table  
5 provinciale. » Ça, c'est les conseils multi qui  
6 sont venus dire ça.

7 En fait, il est venu des meilleures idées  
8 de l'Association du conseil multi, qui nous ont  
9 donné une analyse contextuelle et des propositions  
10 extrêmement riches, dont on va se nourrir.

11 Mais quand je remets ça dans un enjeu  
12 systémique, ma question, c'est : au plan systémique  
13 - puis je ne demanderai pas au ministère s'il faut  
14 se détacher du ministère ou tout, là, je ne suis  
15 pas con à temps plein - mais...

16 R. Je préparais ma réponse.

17 Q. [78] C'est ça. Merci, Lyne.

18 Non, mais ma question, c'est : cet  
19 enjeu-là, actuellement, du fait que... Exemple :  
20 vos directeurs jeunesse, ils ont une multitude de  
21 facettes. Ils sont venus eux-mêmes dire...

22 Ce qu'on se fait dire, là, c'est : dans un  
23 conseil d'administration de CIUSSS depuis deux  
24 mille quinze (2015), là, s'il y a eu dix minutes de  
25 discussion autour des enjeux jeunesse, des fois,

1 c'est à peu près la moyenne. Au conseil multi, s'il  
2 y a eu dix minutes, parce qu'ils représentent  
3 des... sages-femmes...

4 R. Toutes les professions autres que...

5 Q. **[79]** ... jusqu'à, hein, réadaptation.

6 R. Hum.

7 Q. **[80]** S'il y a eu quinze (15) minutes de discussion  
8 autour des enjeux jeunesse, c'est ça, autrement que  
9 s'il y a une crise.

10 R. Hum, hum.

11 Q. **[81]** Alors, c'est sûr qu'un décès, c'est sûr  
12 qu'un... Ça, à ce moment-là, ça brasse la cage. Les  
13 fugues avaient brassé la cage des conseils  
14 d'administration.

15 Mais votre réflexion autour de ce  
16 leadership-là, on parle de mots « leadership »,  
17 « leadership provincial », « prise de parole au nom  
18 des jeunes »; ces enjeux-là, je veux entendre le  
19 ministère. Puis vous avez donné des exemples, là,  
20 vous n'êtes pas inactifs, là, puis ce n'est pas un  
21 blâme personnel, mais où en êtes-vous dans une  
22 réflexion d'assumption de ça, là?

23 R. O.K. Peut-être deux petites réponses concrètes,  
24 puis après aller sur l'élément plus systémique,  
25 puis Pascale aura certainement quelque chose à

1 compléter, là.

2 Je dois dire que, récemment - je pourrais  
3 pas vous dire les dates, c'est pas si récent - mais  
4 il y a un petit moment qu'il y a une sous-table  
5 pour les contentieux en jeunesse, qui est issue de  
6 la grande table, là, des « DRHCAJ », là, qu'on  
7 appelle, directeur des ressources humaines et...

8 Mme PASCALE LEMAY :

9 ... communications.

10 Mme LYNE JOBIN :

11 R. ... communications et des affaires juridiques.

12 Donc, il y a une sous-table, effectivement, pour  
13 traiter de façon plus spécifique des enjeux liés à  
14 la jeunesse. Un.

15 Et deux, les collègues vous l'ont  
16 mentionné : on est en train de redéfinir un mandat  
17 pour une table de coordination nationale pour les  
18 directions de services multi, et notamment dans la  
19 perspective d'avoir un agenda plus serré, plus  
20 pertinent, des livrables, des échéanciers clairs  
21 pour, entre autres, soutenir au développement de  
22 standards de pratique clinique pour tous les  
23 programmes, mais très certainement, ils ont vont  
24 être mis à contribution pour les standards  
25 cliniques en Protection de la jeunesse et en

1 jeunesse, éventuellement, parce qu'on veut aussi en  
2 développer en jeunesse. Donc, pour les deux  
3 réponses précises.

4 Pour l'élément plus systémique, clairement,  
5 nous aussi, on pense que ça prend un dispositif,  
6 nommons-le comme ça, hein, un dispositif dûment  
7 mandaté, clair, qui doit soutenir. Pour nous, c'est  
8 soutenir le ministère dans le développement de  
9 programmes, de politiques, de plans d'action  
10 pertinents, qui répondent aux besoins du terrain et  
11 qui, donc, doit travailler, comme je disais tantôt,  
12 à l'analyse de ce qui se fait, et qui doit  
13 travailler au développement des bonnes pratiques au  
14 soutien pour déployer ces bonnes pratiques-là :  
15 programmes de formation, plans de développement de  
16 compétences, liaison avec les milieux  
17 d'enseignement, liaison avec les ordres  
18 professionnels et tout ce qui touche le  
19 développement d'indicateurs, le suivi. C'est  
20 vraiment un tout, qui est un dispositif, un  
21 mécanisme, qui soutient l'amélioration des  
22 pratiques de façon continue et de façon franche,  
23 avec un mandat dûment nommé puis une reddition de  
24 compte dûment identifiée.

25 Donc, pour nous, c'est ça. Est-ce que...

1           Quel type d'images, de moyens ça veut dire? Pour  
2 nous, pour l'instant, on est vraiment sur la  
3 finalité, sur le plan de travail de ce  
4 dispositif-là, où est-ce qu'il va être rattaché,  
5 qu'est-ce qu'on va... Comment ça va s'organiser. On  
6 n'est pas encore tout à fait là.

7           Clairement, par ailleurs, il faut mettre à  
8 contribution les instituts universitaires en  
9 jeunesse. Très, très clairement. Les experts  
10 chercheurs, les experts cliniciens, l'INESSS,  
11 éventuellement. Donc, toutes les forces vives au  
12 niveau du développement puis du transfert de  
13 connaissances, qui doivent travailler ensemble,  
14 donc pas à un à côté de l'autre avec des mandats  
15 tout séparés, mais vraiment doivent travailler  
16 ensemble avec des mandats plus globaux, avec une  
17 force de transformer le système ou de soutenir le  
18 système beaucoup plus solide.

19           Donc, on en est là. Clairement, ça prend  
20 ça. Quels moyens on va se donner de façon concrète,  
21 comment on va s'organiser? Il faut y réfléchir, il  
22 faut y revenir, avec nos autorités, bien sûr,  
23 aussi. Mais Pascale a peut-être quelque chose.

24           Mme PASCALE LEMAY :

25           R. Pour compléter, parce que...

1 Mme LYNE JOBIN :

2 Oui.

3 Mme PASCALE LEMAY :

4 R. ... parce que je répéterai pas, effectivement, tout  
5 à fait d'accord.

6 Pour compléter, il y a quand même eu un  
7 avantage, au ministère, d'animer une table des  
8 directeurs programmes jeunesse ou une table  
9 nationale de coordination. Je pense que, au niveau  
10 du ministère, il y a une plus grande capacité d'une  
11 lecture du terrain.

12 Madame Laurent faisait tout à l'heure  
13 mention que les intervenants nous entendent pas, ou  
14 vous parliez de : le ministère agit en situation de  
15 crise. Ces leviers-là nous permettent quand même,  
16 au ministère, d'être très connectés avec le réseau  
17 et d'avoir une vision très claire des enjeux, des  
18 besoins, et on a des leviers sur lesquels on peut  
19 agir, que ce soit, effectivement, du financement ou  
20 proposer des modifications législatives.

21 Donc, il y a aussi un intérêt, un avantage,  
22 à être très près, et madame Jobin a tout à fait  
23 raison, il faut par ailleurs se donner des moyens  
24 encore plus efficaces au niveau du développement  
25 des pratiques, au niveau de l'implantation, au

1 niveau du suivi, au niveau de la recherche, et on a  
2 des forces importantes, dans le réseau, qui sont  
3 les instituts universitaires, l'INESSS, les  
4 chercheurs, et il faut les mettre à contribution,  
5 et c'est exactement ce qu'on est en train de faire,  
6 actuellement.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Merci, on va poursuivre avec Michel Rivard.

9 M. MICHEL RIVARD, vice-président :

10 Merci. Alors, bonjour, Mesdames.

11 Vous, Madame Jobin. Madame Jobin, vous avez fait  
12 référence deux fois à la formation. Puisque vous  
13 suivez, de toute évidence, nos travaux, vous avez  
14 sûrement entendu : il y a des dizaines de personnes  
15 qui sont venues dire qu'il y a un problème au  
16 niveau de la formation des intervenants, en  
17 jeunesse.

18 Hier, Jacques Dumais nous a dit que le plus  
19 grand drame actuel, là - il ne parlait pas de son  
20 rapport de deux mille cinq (2005), deux mille six  
21 (2006), là - c'était le manque de formation, O.K.?

22 Alors, je vous mets ça en contexte. Alors,  
23 il y a eu un drame, malheureusement, près de  
24 Québec, il y a quelques années, à Beaumont, et là,  
25 il y a eu un programme national de formation pour

1 rehausser la compétence première ligne, deuxième  
2 ligne, parce qu'on disait : « Bien là, si c'est  
3 arrivé, il y a un problème de compétence, alors on  
4 va faire un programme de formation. »

5 Deux mille neuf (2009), le ministère met  
6 fin au financement, là, du programme national de  
7 formation, les Centres jeunesse prennent la relève,  
8 et là, on crée le...

9 Mme LYNE JOBIN :  
10 Carrefour.

11 M. MICHEL RIVARD, vice-président :

12 ...le Carrefour de formation, et jusqu'en deux  
13 mille quinze (2015), c'était obligatoire, puis je  
14 pense que c'était nécessaire - puis ça l'est  
15 encore, selon ce que tout le monde nous dit, là, ce  
16 n'est pas mon opinion à moi, là, nécessairement -  
17 puis là, ça se fait à la discrétion de chacun des  
18 établissements.

19 Là, arrive la réforme, en deux mille quinze  
20 (2015), et là, on nous annonce que peut-être que le  
21 Carrefour de formation, il y a eu un cri du coeur,  
22 là, de madame Sarrazin et de madame Lalande, là,  
23 que ça allait... on allait mettre fin à ça, puis  
24 là, on allait faire un - je lis, là : « Formation  
25 contenu partagé »...

1 Mme LYNE JOBIN :

2 Continue partagée.

3 M. MICHEL RIVARD, vice-président :

4 ... qui est une sorte de catalogue, là, de... entre  
5 le lavage de mains puis l'intervention auprès des  
6 enfants, là, puis noyée dans une formation  
7 médicale, alors qu'on crie qu'on a besoin de  
8 formation.

9 Q. [82] Alors moi, j'aimerais ça vous entendre  
10 là-dessus, puis c'est quoi l'heure juste?

11 R. Je vais commencer, mais Pascale aussi pourra  
12 certainement continuer.

13 En fait, on parle plus de formation  
14 « continue ». Nous, on pense qu'il y a aussi un  
15 enjeu au niveau de la formation initiale, on pourra  
16 en parler, mais au niveau de la formation continue,  
17 à ce moment-ci, c'est vrai que le Carrefour de  
18 formation, qui n'est pas systématisé comme tel, qui  
19 est pas obligatoire, qui est en train de finir son  
20 mandat, et il y a le programme de formation  
21 continue, au ministère, auquel vous faites  
22 référence.

23 Le programme de formation continue, en  
24 fait, a été mis en place pour éviter la duplication  
25 de formations sur tous les territoires, qui

1 consistait... qui concernaient des mêmes contenus.

2 L'histoire des lavages de mains est le bon  
3 exemple, même si c'est pas spécifique à notre  
4 discussion de ce matin. Il y avait une multitude de  
5 formations sur le lavage des mains, certaines de  
6 bonne qualité, certaines moins, certaines  
7 excellentes, certaines pas du tout, et ça, pour  
8 tous les programmes.

9 Donc, l'idée de formation partagée  
10 continue, c'était pour se donner des critères de  
11 qualité, pour assurer un accès à tout le réseau aux  
12 meilleurs programmes de formation, et pour éviter,  
13 aussi, la duplication, puis à quelque part, le  
14 gaspillage, là, autour de ça.

15 Mais ceci étant, vous avez raison, Monsieur  
16 Rivard, de dire que ça couvre l'ensemble de  
17 l'oeuvre, que c'est pas spécifique à la Protection  
18 de la jeunesse et aux besoins des jeunes...

19 Q. **[83]** Hum, hum.

20 R. ... et on est en déficit de soutien à la formation  
21 continue. Donc ça, je peux vous le dire, et on est  
22 dans la perspective...

23 Q. **[84]** Rassurez-moi.

24 R. Oui. Dans la perspective de la fin du Carrefour, on  
25 est vraiment en réflexion, puis je reviens aux

1 mécanismes dont on a parlé tantôt, aux dispositifs,  
2 qui nous permettent de faire le point, où est-ce  
3 qu'on est rendus, qu'est-ce qu'on doit faire. On  
4 est déjà très... On a beaucoup de matériel  
5 là-dessus, mais c'est quoi, les meilleures  
6 pratiques, comment on soutient le déploiement, et  
7 dans le déploiement, quels programmes de formation  
8 on se donne pour améliorer les services aux jeunes,  
9 et ce, avec les instituts universitaires, comme on  
10 disait tantôt, avec les experts, avec l'Institut  
11 national d'excellence en santé et services sociaux.

12 Il faut se redonner cette capacité-là, ce  
13 programme de formation là, spécifique aux jeunes,  
14 première ligne, Protection de la jeunesse, dans un  
15 cadre de formation continue, formation en cours  
16 d'emploi.

17 Q. **[85]** Alors, je comprends de votre réponse que vous  
18 réfléchissez...

19 R. Hum, hum.

20 Q. **[86]** ... à un programme obligatoire. Est-ce que  
21 c'est ça, votre réponse?

22 R. Vas-y, Pascale.

23 Mme PASCALE LEMAY :

24 R. Oui. Merci. Peut-être... Ce que j'ajouterais, c'est  
25 qu'il y a quand même un programme de formation,

1           actuellement. C'est faux de dire qu'il n'y a plus  
2           de formation existante.

3                       Le programme national de formation qui  
4           avait été développé, vous l'avez fait mention dans  
5           les années... fin des années quatre-vingt-dix (90),  
6           est toujours existant. Le Carrefour de formation,  
7           dans le fond, à la responsabilité, aussi, de  
8           maintenir ses formations-là en place.

9                       Il y a eu, aussi, au fil des années... Je  
10          pense en deux mille six (2006), le ministère a  
11          repris la gestion du programme national de  
12          formation, mais a développé une table de  
13          concertation sur le développement des compétences,  
14          justement avec des experts, pour réviser c'est quoi  
15          le plan de formation ou le contenu des formations  
16          qui devrait soit être obligatoire, soit être au  
17          choix...

18          Mme LYNE JOBIN :

19          Oui.

20          Mme PASCALE LEMAY :

21          R. ... qui a découlé... duquel a découlé un Plan de  
22          formation pour les jeunes en difficulté, deux mille  
23          huit (2008), deux mille dix (2010), qui a été  
24          prolongé, par la suite, dans laquelle il y a des  
25          formations qui ont été développées, notamment un

1 Programme national d'accueil et d'intégration, au  
2 niveau du programme Jeunes en difficulté, on  
3 l'appelle « CHARLIE ». C'est des formations qui  
4 existent toujours, actuellement, qui sont encore  
5 dispensées.

6 Comment on a travaillé, dans les dernières  
7 années, au niveau du ministère? Ça a été de  
8 développer des appels de projets. Donc, cette table  
9 de concertation là nous aidait. On lançait un appel  
10 de projets aux établissements en leur disant :  
11 « Voici, il y a un... il y a des formations  
12 existantes, dites-nous de quoi vous auriez  
13 besoin », et on finançait... Avec la table de  
14 concertation, on analysait la pertinence et la  
15 justesse des formations, et on finançait les  
16 établissements. Il y a eu trois appels de projets,  
17 donc on a poursuivi le financement de ces  
18 formations-là.

19 Mais... Et on développe également - on vous  
20 en a parlé - il y a eu des formations spécifiques  
21 pour les nouvelles législations qui sont entrées en  
22 vigueur, donc...

23 Mme LYNE JOBIN :

24 Hum, hum.

25

1 Mme PASCALE LEMAY :

2 R. ... la loi qui a modifié la Loi sur la Protection  
3 de la jeunesse ou la loi qui a modifié le Code  
4 civil pour... en matière d'adoption, il y a eu des  
5 formations, dans les dernières années...

6 Mme LYNE JOBIN :

7 Obligatoires.

8 Mme PASCALE LEMAY :

9 R. ... obligatoires, pour lesquelles on a priorisé,  
10 effectivement. Il y a des formations qui sont en  
11 développement, actuellement, qu'on va lancer, sur  
12 la formation pour la mise en oeuvre du cadre de  
13 référence pour les projets de vie des enfants  
14 autochtones, qui sont fondamentales, des formations  
15 qui vont s'adresser aux intervenants allochtones,  
16 mais aux familles d'accueil, également, et à  
17 l'ensemble des intervenants, et une formation qui  
18 va s'adresser aux intervenants Jeunes en difficulté  
19 sur la sécurisation culturelle.

20 Donc, comment j'adapte mon approche, mon  
21 intervention, comment on adapte nos services pour  
22 bien répondre aux enfants autochtones et à  
23 préserver leur identité culturelle. Donc, c'est des  
24 formations.

25 Donc, il y a, effectivement, une offre de

1 formation qui existait. On est en développement,  
2 mais sans répéter madame Jobin, effectivement, il  
3 faut réfléchir à... On a des... du mouvement de  
4 personnel, il y a beaucoup de nouveaux intervenants  
5 qui arrivent, donc il faut réfléchir avec les  
6 experts du terrain sur : qu'est-ce qui est l'offre  
7 de formation - obligatoire, peut-être, dans  
8 d'autres, peut-être moins. Donc, on est là.

9 Mme LYNE JOBIN :

10 Et au-delà des...

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Merci...

13 Mme LYNE JOBIN :

14 R. ... projets de formation, avoir un programme plus  
15 intégré, plus unifié, là.

16 Mme PASCALE LEMAY :

17 Hum.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Merci. Alors, on a le temps pour une dernière  
20 question, rapidement, avec Hélène David.

21 Mme HÉLÈNE DAVID, commissaire :

22 Madame Jobin, Madame Lemay. Madame Jobin.

23 Mme LYNE JOBIN :

24 Oui?

25

1 Mme HÉLÈNE DAVID, commissaire :

2 J'ai eu le privilège d'occuper un poste semblable  
3 au vôtre dans un autre grand ministère, alors je  
4 sais, et je trouve exceptionnelle, la lourde tâche  
5 que vous avez. Immense tâche. Puis on vous a  
6 rajouté la santé mentale, puis on n'arrête pas de  
7 vous rajouter des affaires. Je ne sais pas quand  
8 est-ce que vous dormez, mais vous avez des  
9 responsabilités énormes.

10 Mais, mais. Entre vous et le ministre, il y  
11 a ce qu'on appelle un « sous-ministre » - vous en  
12 avez parlé, tout à l'heure, « le sous-ministre en  
13 titre » - et il y a un BSM, bureau du  
14 sous-ministre, puis il y a des réunions, puis il y  
15 a d'autres sous-ministres adjointes et adjoints,  
16 comme vous.

17 Q. [87] Et là, ma question, c'est que vous, vous avez  
18 le côté, comme il y avait à l'université, les  
19 sciences molles puis les sciences dures; les  
20 pauvres, les riches. Vous êtes du côté des pauvres,  
21 vous êtes du côté des femmes qui occupent ces  
22 responsabilités-là, les gars sont du côté de... là  
23 où il y a plus d'argent, la plupart du temps, puis  
24 il manque de ressources dans vos secteurs.

25 Je pense que tout le monde l'a dit : il

1 manque d'argent pour les services sociaux, la santé  
2 mentale, la première ligne, la prévention, les  
3 organismes communautaires, on n'a même pas parlé du  
4 PSOC, là, mais vous avez la charge du PSOC aussi,  
5 pour les maisons d'hébergement, pour les femmes  
6 victimes de violence conjugale qui arrivent avec  
7 leurs enfants, souvent en lien avec la DPJ, pour  
8 les organismes pour les jeunes itinérants.

9 Il manque d'argent. Avez-vous le pouvoir -  
10 puis je suis sûre que votre sous-ministre, il vous  
11 écoute, puis son bureau, puis tout ça. Je veux vous  
12 aider à revenir avec de l'*empowerment* en disant :  
13 « Je suis aussi importante que les autres  
14 sous-ministres adjoints, mais je veux avoir autant  
15 d'argent que les responsabilités que j'ai. »

16 Trouvez-vous que vous avez assez d'argent  
17 et de pouvoir dans votre BSM?

18 Mme LYNE JOBIN :

19 R. Euh... assez d'argent? D'une certaine manière, on  
20 n'en a jamais assez, mais ce que je vous dirais  
21 peut-être, deux, trois choses.

22 D'abord, dans le cadre du dernier budget,  
23 le domaine des services sociaux et de la santé  
24 mentale, a eu plus de cinquante millions (50 M\$) de  
25 développement. C'est ça. Plus de cinq cents

1 millions (500 M\$).

2 Mme PASCALE LEMAY :

3 Cinquante millions (50 M\$), c'est pas assez.

4 Mme LYNE JOBIN :

5 R. Il manquait un zéro. C'est ça, je voulais être  
6 humble.

7 Q. **[88]** Madame Jobin...

8 R. Plus de cinq cents millions (500 M\$).

9 Q. **[89]** ... sur un budget de quarante-six (46 G\$)...

10 R. Oui.

11 Q. **[90]** ... quarante-sept milliards (47 G\$), on est  
12 rendus à peu près à la moitié du budget...

13 R. Oui.

14 Q. **[91]** ... du gouvernement.

15 R. Ah... Oui.

16 Q. **[92]** Mettons les choses en perspective.

17 R. Oui, absolument. Mais il en demeure pas moins que  
18 c'était un développement historique pour les  
19 services sociaux et la santé mentale, dans le cadre  
20 du dernier budget, et on a travaillé fort, avec un  
21 leadership, de contenus, d'expertises et de  
22 présences dans les lieux de décision, pour aller  
23 chercher ces financements-là, et on travaille de la  
24 même manière pour le prochain budget.

25 L'autre chose que je voudrais vous dire,

1            quand vous parlez du « bureau du sous-ministre »,  
2            du « sous-ministre » : on a un comité de direction,  
3            bien sûr, au ministère, avec l'ensemble des  
4            sous-ministres adjoints, et je vous dirais, Madame  
5            David, puis bien sûr avec toute l'humilité qu'il  
6            faut, dans les dernières années, les services  
7            sociaux et la santé mentale ont une place  
8            importante au niveau du comité de direction du  
9            ministère et au niveau du comité de gestion du  
10           réseau.

11                    De façon constante, continue, on présente  
12           nos grands dossiers, on anime des discussions, on  
13           va chercher d'adhésion, le *commitment*, des  
14           partenaires et des autorités, et dans les dernières  
15           années, il y a eu des belles avancées au niveau des  
16           services sociaux et de la santé mentale.

17           Q. [93] Mais je vous arrête quand même, parce que le  
18           commissaire Potvin a dit : « Il n'y a pas assez  
19           d'argent en prévention, on est à... »

20           R. Oui.

21           Q. [94] « ... quatre-vingt-sept pour cent (87 %) et  
22           versus douze pour cent (12 %). » Alors, prévention,  
23           première ligne; on le sait...

24           R. Oui.

25           Q. [95] ... tout le monde nous le dit, ici...

1 R. Oui.

2 Q. [96] ... c'est là les plus grands manques. Alors,  
3 retournez en disant que...

4 R. O.K. Merci.

5 Q. [97] ... vous êtes importante au ministère.

6 R. Merci.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 D'accord. C'est...

9 Mme LYNE JOBIN :

10 R. Bien reçu, Madame David.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 C'est ainsi que ça se termine, tout le temps qu'on  
13 avait ensemble s'est rapidement passé.

14 Je veux encore vous remercier, Madame  
15 Lemay, Madame Jobin, pour votre passage ici. Merci  
16 d'avoir répondu de façon la plus transparente  
17 possible à nos questions, et surtout, et surtout,  
18 j'attends de vos nouvelles...

19 Mme LYNE JOBIN :

20 Oui.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 ... sur les actions qui seront faites...

23 Mme LYNE JOBIN :

24 Oui.

25

1 LA PRÉSIDENTE :  
2 ... pour libérer la parole des intervenantes et  
3 intervenants dans le réseau. Merci infiniment et  
4 bonne fin de journée.  
5 Mme PASCALE LEMAY :  
6 Merci.  
7 Mme LYNE JOBIN :  
8 Ça me fait plaisir.  
9 LA PRÉSIDENTE :  
10 Au plaisir.  
11 Mme LYNE JOBIN :  
12 Merci beaucoup, et soyez assurée de notre  
13 engagement pour toute la suite de vos travaux...  
14 LA PRÉSIDENTE :  
15 Je le sais. Le problème, ce n'est pas vous.  
16 Mme LYNE JOBIN :  
17 ... et la mise en oeuvre des recommandations...  
18 LA PRÉSIDENTE :  
19 Le problème, ce n'est pas vous.  
20 Mme LYNE JOBIN :  
21 ... mais en allant chercher toutes les  
22 collaborations qu'il faut. Merci beaucoup.  
23 LA PRÉSIDENTE :  
24 Merci.  
25

1 Mme LYNE JOBIN :

2 Merci de votre écoute.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Alors, nous allons prendre dix minutes de pause, le  
5 temps d'installer notre prochain témoin. Merci  
6 encore, Mesdames. Merci.

7 Mme LYNE JOBIN :

8 Merci.

9 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

10 REPRISE DE L'AUDIENCE

11

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Merci. Alors nous recevons maintenant la  
14 Protectrice du citoyen, madame Marie Rinfret.  
15 Bienvenu, Madame Rinfret.

16 Mme MARIE RINFRET :

17 Merci.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Et vous êtes accompagnée de madame Claudie Otis,  
20 qui est déléguée. Donc, s'il y a des questions plus  
21 spécifiques je comprends que madame Otis va se  
22 joindre à vous pour nous éclairer.

23 Mme MARIE RINFRET :

24 Effectivement.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Alors vous allez nous aider à... dans votre rôle de  
3 Protecteur du citoyen, nous traiter des droits de  
4 la protection des enfants, en plus d'entendre vos  
5 constats quant à l'état actuel des Services de  
6 protection de la jeunesse. Alors on a quatre-vingt-  
7 dix minutes (90 min) ensemble, vingt minutes  
8 (20 min) maximum de présentation et la discussion  
9 ensuite avec les commissaires. Alors comme vous le  
10 savez, avant de vous laisser la parole je vais  
11 demander au greffier de vous assermenter toutes les  
12 deux.

13

14 PROTECTEUR DU CITOYEN

15

16 **MARIE RINFRET,**

17 **CLAUDIE OTIS,**

18 (Sous serment)

19

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Voilà, la parole est à vous.

22 Mme MARIE RINFRET :

23 Merci, Madame la Présidente. Messieurs, les Vice-  
24 Présidents, Mesdames, Messieurs, membres de cette  
25 Commission. Madame Otis qui m'accompagne, elle est

1 déléguée aux enquêtes en matière de jeunesse au  
2 Protecteur du citoyen.

3           Alors d'abord, permettez-moi de vous  
4 remercier de nous recevoir afin de prendre part aux  
5 travaux. Le Protecteur du citoyen veille au respect  
6 des droits des personnes en intervenant auprès des  
7 ministères et des organismes du gouvernement du  
8 Québec, ainsi qu'auprès des différentes instances  
9 du réseau de la santé et des services sociaux pour  
10 demander des correctifs à des situations qui  
11 portent préjudice à une personne ou à un groupe de  
12 personnes.

13           Désigné par au moins... pardon... par au  
14 moins les deux tiers des parlementaires et faisant  
15 rapport à l'Assemblée nationale, le Protecteur du  
16 citoyen agit en toute indépendance et impartialité,  
17 que ses interventions résultent du traitement des  
18 plaintes, de signalements ou de divulgations ou  
19 encore de notre propre initiative. D'ailleurs, les  
20 membres de mon personnel ne sont pas nommés en  
21 vertu de la Loi sur la fonction publique, mais bien  
22 en vertu de la Loi sur le Protecteur du citoyen.

23           Le respect des personnes et de leurs  
24 droits, ainsi que la prévention des préjudices sont  
25 au coeur de la mission du Protecteur du citoyen.

1 Notre rôle en matière de prévention s'exerce  
2 notamment par l'analyse de situations qui  
3 engendrent des préjudices pour un nombre important  
4 de citoyens ou de citoyennes ou qui sont de nature  
5 systémiques. Le Protecteur du citoyen a un pouvoir  
6 de recommandation et celles-ci sont acceptées par  
7 les instances visées dans quatre-vingt-dix-huit  
8 pour cent (98 %) des cas et nous veillons à leur  
9 implantation.

10 Nous avons quatre mandats. D'abord, nous  
11 agissons pour prévenir et corriger des situations  
12 de non respect des droits, d'abus, de négligence,  
13 d'inaction ou d'erreurs commises par un ministère  
14 ou un organisme du gouvernement du Québec. Nous  
15 recevons les plaintes des personnes incarcérées  
16 dans l'un des dix-huit (18) établissements de  
17 détention sous la responsabilité du ministère de la  
18 Sécurité publique. Nous avons compétence sur les  
19 réseaux... sur les instances du réseau de la santé  
20 et des services sociaux en deuxième recours, après  
21 les commissaires aux plaintes et à la qualité des  
22 services ou en premier recours à la suite d'un  
23 signalement qui nous est porté... qui est porté à  
24 notre attention par une tierce personne.

25 Nous traitons aussi des divulgations

1 d'actes répréhensibles à l'égard des organismes  
2 publics, dont font partie les instances du réseau  
3 de la santé et des services sociaux et les plaintes  
4 en cas de représailles liées à ces divulgations.  
5 Que ce soit dans le cadre de nos enquêtes sur  
6 plainte ou après un signalement ou encore de notre  
7 propre initiative, nous disposons des pouvoirs du  
8 commissaire-enquêteur. Cela signifie que nous avons  
9 accès à toute personne et à tout document utile à  
10 nos travaux. Nos services sont gratuits, sans  
11 formalité compliquée, et nous agissons  
12 confidentiellement.

13 Un élément bien particulier du rôle du  
14 Protecteur du citoyen est le fait qu'il intervient  
15 régulièrement pour faire respecter les droits des  
16 personnes, notamment ceux des enfants, selon une  
17 perspective ciblée et transversale. J'entends par  
18 là qu'une plainte peut porter sur des problèmes  
19 concomitants, étant donné l'habilité du Protecteur  
20 du citoyen à intervenir à l'égard de l'ensemble des  
21 ministères et des organismes du gouvernement du  
22 Québec, ainsi que du réseau de la santé et des  
23 services sociaux.

24 Par exemple, un enfant pourrait bénéficier  
25 de l'expertise et de l'interaction de plusieurs

1           secteurs d'enquête au Protecteur du citoyen, alors  
2           qu'il se voit privé des services spécialisés dont  
3           il a besoin, qu'il est placé dans une famille  
4           d'accueil qui n'est pas adaptée à sa condition et  
5           qu'il ne touche pas la rente à laquelle il a droit.

6                        Parmi les droits dont le Protecteur du  
7           citoyen assure le respect, on retrouve le droit de  
8           l'enfant de recevoir des services de santé et des  
9           services sociaux adéquats sur les plans  
10          scientifiques, humains, social, avec continuité et  
11          de façon personnalisée. Il a aussi le droit de  
12          recevoir des services d'éducation adéquats d'un  
13          organisme du milieu scolaire. Il a le droit d'être  
14          accompagné et assisté par la personne de son choix  
15          lorsqu'il désire des informations ou quand il  
16          rencontre le directeur de la protection de la  
17          jeunesse ou toute autre personne que ce dernier  
18          autorise à agir. Et le cas échéant, il a le droit  
19          d'être hébergé dans un lieu correspondant à ses  
20          besoins et au respect de ses droits.

21                       J'aimerais maintenant vous expliquer nos  
22          modes de fonctionnement en matière de jeunesse. Au  
23          sein du Protecteur du citoyen, une équipe d'enquête  
24          sous le mandat « Jeunes en difficulté » relève de  
25          la direction des enquêtes en santé et services

1 sociaux. Elle est dédiée au respect des droits des  
2 enfants et de leurs parents, tout particulièrement  
3 en matière de protection de l'enfance et de la  
4 jeunesse. Cette équipe traite également les  
5 plaintes au regard des services des CLSC du secteur  
6 famille, enfance, jeunesse, ainsi que des  
7 organismes communautaires.

8 Je le rappelle, toutefois lorsque la  
9 plainte vise une instance du réseau de la santé et  
10 des services sociaux, le Protecteur du citoyen  
11 intervient en deuxième recours après le Commissaire  
12 aux plaintes et à la qualité des services. En deux  
13 mille dix-huit (2018), deux mille dix-neuf (2019),  
14 nous avons reçu deux cent quatre-vingt-une (281)  
15 plaintes et signalements prises en charge par notre  
16 secteur d'enquête « Jeunes en difficulté ». Un bond  
17 de près de trente pour cent (30 %) par rapport à la  
18 moyenne des quatre dernières années. Cette moyenne  
19 était alors de deux cent dix-neuf (219).

20 Parmi les motifs fondés de plaintes et de  
21 signalements, on retrouve : des services difficiles  
22 d'accès, des manquements dans la qualité des  
23 services, des lacunes dans le traitement de  
24 certains dossiers, la mention au dossier de  
25 l'utilisateur ou de l'utilisatrice d'une plainte au

1 Commissaire aux plaintes ou au Protecteur du  
2 citoyen, donc un bris de confidentialité, une  
3 gestion inadéquate des contacts supervisés et  
4 l'attitude inappropriée de certains intervenants ou  
5 intervenantes.

6           Voici maintenant quelques exemples de  
7 plaintes et de signalements qui illustrent ces  
8 motifs. Un centre de protection de l'enfance et de  
9 la jeunesse en milieu autochtone a placé des  
10 enfants à l'extérieur de leur communauté, sans  
11 prendre les mesures nécessaires pour préserver leur  
12 identité culturelle. Dans un autre cas, une jeune  
13 fille hébergée dans un centre de réadaptation pour  
14 jeunes en difficulté d'adaptation a fait l'objet de  
15 plus d'une centaine de mesures de contrôle, soit  
16 des contentions et des mises en isolement. Des  
17 parents se sont plaints de ne voir leurs enfants  
18 qu'à l'occasion de contacts supervisés, et ce,  
19 depuis plusieurs années, sans que cette mesure soit  
20 réévaluée. Un parent se plaint que tant au Centre  
21 de protection de l'enfance et de la jeunesse qu'au  
22 CLSC, on ne lui a pas remis de plan d'intervention  
23 pour son enfant.

24           Voyons maintenant nos principaux constats à  
25 l'issue de nos enquêtes. D'abord, on observe à

1 l'évidence un manque de personnel, une surcharge de  
2 travail, un phénomène d'essoufflement et un  
3 important taux de roulement des intervenants et  
4 intervenantes. Comme autre observation, nous notons  
5 des besoins de formation parmi le personnel  
6 concernant les situations complexes et assorties de  
7 problèmes concomitants, notamment en matière de  
8 toxicomanie, de précarité et d'abus. Nous avons  
9 aussi constaté que la fusion de deux mille quinze  
10 (2015) des établissements de santé et de services  
11 sociaux demeure inachevée et que la complexité des  
12 structures qui en résultent, soit les CISSS et les  
13 CIUSSS, fait en sorte qu'il est difficile  
14 d'identifier les responsabilités de chacun et de  
15 chacune. Plusieurs politiques et règlements sont  
16 désuets. On observe des disparités dans les  
17 pratiques en protection de la jeunesse, selon les  
18 régions. Les différents partenaires appelés à  
19 intervenir auprès des enfants n'agissent pas  
20 suffisamment de façon concertée. Et enfin, la  
21 lourdeur de certaines tâches administratives qui  
22 incombent aux intervenants et aux intervenantes  
23 réduit leur disponibilité pour intervenir  
24 directement auprès des enfants et des familles.

25 Ces constats appellent à des correctifs

1 pressants. Je cible tout particulièrement le  
2 contexte et les conditions de travail des  
3 intervenants et des intervenantes, qui doivent  
4 impérativement tenir compte de la complexité et de  
5 l'importance de leur tâche. Faute d'agir en ce  
6 sens, l'embauche et la rétention d'un personnel  
7 compétent et dédié à ce rôle délicat sont  
8 compromises.

9 De même, des actions concertées entre les  
10 différents services publics destinés aux enfants et  
11 à leurs parents, au représentant légal, doivent  
12 être mises en place pour en assurer la continuité  
13 et la cohérence. Enfin, le régime d'examen des  
14 plaintes doit être mieux connu.

15 Je vous ai parlé de notre équipe « Jeunes  
16 en difficulté ». Toujours en matière de santé et de  
17 services sociaux, nous avons aussi une enquête  
18 dédiée, qui veille au respect des droits d'enfants  
19 et d'adultes avec une déficience physique,  
20 intellectuelle ou avec un trouble du spectre de  
21 l'autisme.

22 Parmi les principaux motifs de plaintes et  
23 de signalements concernant des enfants vivant avec  
24 un handicap, on retrouve : de longs délais  
25 d'attente pour avoir accès à des services

1 d'adaptation et de réadaptation. Des parents se  
2 plaignent de bris de continuité dans les services.  
3 Certains déplorent l'insuffisance des services de  
4 répit. D'autres nous rapportent que leur enfant, en  
5 raison de la rareté des ressources d'hébergement,  
6 est contraint de partager son milieu de vie avec  
7 d'autres enfants qui ont de graves troubles de  
8 comportement.

9           En plus du traitement des plaintes et des  
10 signalements, le Protecteur du citoyen a produit,  
11 au cours des dernières années, trois rapports  
12 spéciaux sur les droits des enfants vivant avec un  
13 handicap. Un premier, paru en deux mille neuf  
14 (2009), portait sur le manque de services  
15 gouvernementaux destinés aux enfants présentant un  
16 trouble du spectre de l'autisme. Un deuxième, paru  
17 en deux mille douze (2012), mettait l'emphase sur  
18 l'écart important entre l'engagement gouvernemental  
19 et la réalité quant aux services pour les enfants  
20 et les adultes présentant un trouble du spectre de  
21 l'autisme. Et notre troisième rapport, rendu public  
22 en deux mille quinze (2015), recommandait des  
23 services mieux intégrés pour répondre aux besoins  
24 des enfants présentant un déficit intellectuel ou  
25 un trouble du spectre de l'autisme.

1                   Des progrès ont été réalisés à la suite de  
2 nos recommandations et nous demeurons attentifs,  
3 notamment à la progression des travaux du Comité  
4 interministériel sur l'harmonisation des programmes  
5 de soutien à la famille, qui ont conduit à  
6 l'élaboration d'un formulaire unique  
7 d'admissibilité de l'enfant.

8                   Je vous ai donné un aperçu des  
9 interventions du Protecteur du citoyen concernant  
10 le réseau de la santé et des services sociaux, où  
11 il agit en vertu de la Loi sur le protecteur des  
12 usagers en matière de santé et de services sociaux.  
13 Nous intervenons aussi en vertu de la Loi sur le  
14 Protecteur du citoyen et dans ce cadre, nous  
15 veillons au respect des droits des enfants et de  
16 leurs parents lorsqu'ils font affaire avec les  
17 ministères et les organismes, et ce, par  
18 l'entremise de nos différentes équipes d'enquête.

19                   Concernant le domaine de l'éducation, par  
20 exemple, nous avons mené des enquêtes et publié des  
21 rapports spéciaux au sujet de l'impossibilité, pour  
22 des enfants au statut migratoire précaire, d'avoir  
23 accès à l'école publique gratuite. Nous avons aussi  
24 fait enquête sur les lacunes des programmes et des  
25 services d'éducation destinés aux personnes

1 inuites. En milieu de détention, nous avons fait  
2 enquête, notamment sur les conditions relatives aux  
3 contacts supervisés pour les familles dont un  
4 parent est incarcéré.

5 Comme autre volet d'action, le Protecteur  
6 du citoyen peut agir de sa propre initiative. C'est  
7 ce qui nous a amenés, par exemple, à mener une  
8 enquête sur la contribution financière au placement  
9 d'enfants mineurs. À l'issue de ces travaux, nous  
10 avons constaté que le règlement applicable était  
11 désuet et que son interprétation différait d'un  
12 centre jeunesse à l'autre, ce qui cause des  
13 préjudices aux parents. Nous sommes toujours en  
14 suivi de nos recommandations.

15 Le Protecteur du citoyen a également été  
16 interpellé par la situation d'enfants nés au Québec  
17 et donc canadiens, qui ne sont pas admissibles au  
18 régime public d'assurance maladie parce que leurs  
19 parents ont un statut migratoire précaire. Dans ce  
20 rapport spécial nous formulons, entre autres, une  
21 recommandation pour mettre fin à cette exclusion.  
22 Récemment, la ministre de la Santé et des Services  
23 sociaux s'est engagée publiquement à régler ce  
24 problème. Nous attendons les suites.

25 Je conclus maintenant sur quelques

1           priorités d'action identifiées au terme de nos  
2           nombreuses enquêtes. D'abord, les autorités  
3           responsables doivent faire preuve d'un souci  
4           constant d'adapter la quantité et l'intensité des  
5           ressources au bien-être des enfants afin de  
6           s'assurer que ceux-ci et leurs parents reçoivent,  
7           en temps opportun, l'aide et les services auxquels  
8           ils ont droit. Le Protecteur du citoyen mise  
9           également sur une organisation efficiente du  
10          travail des intervenants et des intervenantes de  
11          façon à favoriser une meilleure connaissance des  
12          rôles de chaque palier de service et de chaque  
13          personne qui y prend part, ceci afin d'optimiser  
14          les interactions et les résultats, au bénéfice des  
15          droits des enfants.

16                 On doit aussi déployer tous les moyens  
17          possibles d'attraction et de rétention du personnel  
18          afin de stabiliser les équipes et de conserver  
19          l'expertise développée par les intervenants et les  
20          intervenantes.

21                 Enfin, on doit renforcer les services  
22          généraux, soit les services de première ligne, afin  
23          de prendre en charge les problèmes le plus tôt  
24          possible, d'en atténuer les conséquences pour les  
25          enfants et leurs parents, et de réserver aux cas

1 plus aigus les ressources spécialisées dont on  
2 accroît ainsi l'accès.

3 Ce sont là des facteurs qui mènent non  
4 seulement à une prise en charge mieux définie de  
5 l'intérêt des enfants, mais qui sont aussi  
6 susceptibles de restaurer la confiance de la  
7 population envers les mécanismes d'aide aux  
8 enfants. Comme on le sait, cette confiance a été  
9 considérablement mise à mal au cours des dernières  
10 années. Or, la confiance restaurée a pour effet de  
11 ramener les droits des enfants au coeur d'une  
12 responsabilité collective. Plus l'épanouissement et  
13 la sécurité de nos enfants seront l'affaire de tous  
14 et de toutes, et plus le respect des droits de nos  
15 plus jeunes citoyens et citoyennes sera assuré. Je  
16 vous remercie.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Merci beaucoup, Madame Rinfret, pour votre  
19 présentation. Alors on va débiter la période  
20 d'échange avec les commissaires en débutant avec  
21 Jean-Simon Gosselin.

22 M. JEAN-SIMON GOSSELIN, commissaire :

23 Q. [98] Oui, merci beaucoup. Je vais prendre une  
24 minute pour contextualiser un peu la question. Alors  
25 vous savez évidemment, Madame la Protectrice du

1           citoyen, que c'est la Commission spéciale sur les  
2           droits des enfants et c'est cet aspect-là qui  
3           m'intéresse, qui nous intéresse. On sait, on a eu  
4           un ancien président du Comité des droits de  
5           l'enfant de l'ONU qui nous a fait part des  
6           observations de l'ONU à plusieurs reprises vis-à-  
7           vis le Canada, sur l'absence d'un ombudsman, d'un  
8           médiateur, d'un défenseur, appelons-le comme on  
9           veut, au Canada. Évidemment, on ne réglera pas le  
10          problème du Canada ici, mais c'est le même constat  
11          pour le Québec, alors que la plupart des provinces  
12          anglophones ont de tels représentants.

13                       Alors j'aimerais ça entendre le... je sais  
14          que vous participez à des forums mondiaux sur ces  
15          questions similaires, j'aimerais ça entendre la  
16          Protectrice du citoyen nous... ses réflexions sur  
17          cette pertinence d'avoir, au Québec, appelons-le,  
18          peu importe, là, un défenseur...

19          Mme MARIE RINFRET :

20          R. Un défenseur.

21          Q. **[99]** ... des droits des enfants affecté  
22          essentiellement à cette responsabilité-là. Puis je  
23          ne mets pas en cause le bon travail que vous  
24          faites, là.

25          R. Non.

1 Q. **[100]** Comprenez-vous?

2 R. Absolument. Écoutez, bien sûr... bien sûr que ma  
3 participation à l'Association des ombudsmans et  
4 médiateurs de la francophonie, notamment, me permet  
5 d'avoir une perspective beaucoup plus large de ce  
6 qui se fait ailleurs. La même chose au sein du  
7 Conseil canadien des ombudsman parlementaires.  
8 Je... je peux vous confirmer qu'effectivement, dans  
9 d'autres provinces canadiennes il y a ce qui est  
10 appelé généralement un « défenseur des droits des  
11 enfants ». Et c'est aussi vrai dans les pays  
12 membres de la francophonie. Il y a souvent... et  
13 cette fonction-là - puis vous avez... vous avez  
14 raison de le dire - n'est pas... n'est pas du tout,  
15 je vous dirais, là, en porte-à-faux avec la  
16 fonction que j'occupe ou le rôle du Protecteur du  
17 citoyen par ailleurs. Mais consacre ses énergies  
18 non seulement à la défense des droits des enfants,  
19 mais également à leur promotion. Maintenant, au  
20 Québec, l'organisme je vous dirais qui participe  
21 aux rencontres des défenseurs des droits des  
22 enfants, c'est la Commission des droits de la  
23 personne et des droits de la jeunesse. Et en ce  
24 sens, bien, il sera également intéressant que vous  
25 leur posiez la question certainement, dans un

1 premier temps.

2           Moi, je peux vous dire à cet égard-là que,  
3 de fait, manifestement, lorsqu'il y a un défenseur  
4 des droits qui est - des droits des enfants  
5 j'entends - qui est responsable de ce mandat  
6 unique, la... et qui dépose annuellement auprès des  
7 parlementaires un rapport portant spécifiquement  
8 sur ses activités, et donc qui dresse un rapport un  
9 peu identique au rapport annuel d'activités que je  
10 peux faire annuellement auprès des parlementaires,  
11 ça... ça ramène toujours cette préoccupation-là et  
12 ça donne donc un signal très fort de... de  
13 l'importance de préserver les droits des enfants.  
14 Et quand je vous parlais tout à l'heure de... du  
15 rôle que j'ai comme Protectrice du citoyen, que mon  
16 institution a de pouvoir travailler de manière  
17 transversale, c'est la force que nous avons au sein  
18 de notre institution.

19           D'abord, un, ça nous a permis de développer  
20 une connaissance fine de l'ensemble des services  
21 publics au Québec, donc des services publics qui  
22 sont offerts à l'ensemble des citoyens. Et  
23 également, de connaître les meilleures pratiques  
24 qui ont été développées également auprès des  
25 ministères, des organismes, des instances du réseau

1 de la santé et des services sociaux. Puis ensuite,  
2 d'arriver là où on voit qu'il y a un préjudice, là  
3 où il y a un correctif à amener, bien d'apporter  
4 ces... ces bonnes pratiques. Et nous, de manière  
5 transversale, je... quand j'émetts des  
6 recommandations à la suite d'un rapport, bien je  
7 peux tant les émettre à l'égard d'un CLSC ou d'un  
8 centre de réadaptation, qu'au ministère de la Santé  
9 et des Services sociaux, qu'au gouvernement, qu'aux  
10 parlementaires parce que ça commande une  
11 modification législative. Donc, vous voyez la  
12 portée que nous avons et que, de fait, pourrait  
13 avoir une institution appelée « défenseur des  
14 droits » ou autrement, mais qui a cette... ce  
15 devoir de rendre compte de ses... de ses activités,  
16 donc des enquêtes, des enquêtes individuelles, des  
17 enquêtes collectives, des enquêtes systémiques.  
18 Parce qu'encore là, c'est... je vous dirais que  
19 c'est plus qu'une plus-value pour... pour  
20 l'ensemble des citoyens et des citoyennes.

21 Je vous dirais, nous, comme institution, on  
22 s'inscrit vraiment dans un processus d'amélioration  
23 continue des services publics, au bénéfice de  
24 l'ensemble des personnes. Ce qui fait que nous  
25 recevons une plainte individuelle, on constate que

1 le préjudice provient d'une mauvaise interprétation  
2 d'une directive ou encore d'une interprétation  
3 erronée d'un règlement, ou encore d'une  
4 interprétation trop rigide de la loi, bien à ce  
5 moment-là on va non seulement demander que le  
6 dossier de la personne soit corrigé, mais que  
7 l'institution, l'instance, l'organisme retournent  
8 en arrière et revoient l'ensemble de ses dossiers  
9 pour corriger le préjudice causé à l'ensemble des  
10 personnes. Et bien quand ça commande une  
11 modification législative, bien là on en appelle aux  
12 parlementaires au sein de la Commission des  
13 institutions, d'une part, mais également à la  
14 Commission de l'administration publique, d'autre  
15 part, qui veille à une saine administration par les  
16 ministères, les organismes et les instances du  
17 réseau de la santé et des services sociaux.

18 Q. **[101]** Je vous remercie. On va profiter de votre  
19 présence parce que dans votre... vous faites ce  
20 qu'on appelle des enquêtes systémiques, vous venez  
21 de le dire.

22 R. Oui.

23 Q. **[102]** Et en fait, en mots simples, c'est que dans  
24 le fond vous partez non pas d'une seule situation,  
25 mais vous regardez l'ensemble d'un système

1 finalement. Dans votre rapport annuel que vous avez  
2 déposé à l'Assemblée nationale il y a quelques  
3 jours, là, à peine quelques semaines, vous avez  
4 consacré une étude sur le processus de la... de la  
5 Loi sur la protection de la jeunesse dans trois  
6 établissements distincts, donc c'est quand même  
7 fort valable. Si vous aviez non pas la relation de  
8 votre travail, mais si vous aviez à nommer pour la  
9 Commission une ou deux préoccupations auxquelles on  
10 devrait vraiment réfléchir de votre enquête  
11 systémique sur ça, quelle serait-elle?

12 R. Je vous dirais de... de nous assurer que les  
13 services rendus sont rendus par la bonne instance  
14 au bon moment. Donc, les services dits « de  
15 première ligne » ont tout ce qu'il leur faut pour  
16 intervenir au moment opportun, pour permettre de  
17 corriger le préjudice ou le... la... De rendre le  
18 service - je vais le dire positivement - donc, de  
19 rendre le service à la personne qui en a besoin, de  
20 manière adaptée, le plus rapidement possible, pour  
21 lui permettre de reprendre son chemin, puis donc de  
22 pas avoir à s'en aller dans un service dit  
23 « spécialisé ».

24 Alors donc, que les bonnes personnes  
25 prennent la responsabilité et aient ce qu'il leur

1           faut pour agir, en temps opportun, et donner le  
2           suivi approprié aux personnes.

3       Q. **[103]** Merci.

4           LA PRÉSIDENTE :

5           Alors, on poursuit avec Hélène David.

6           Mme HÉLÈNE DAVID, commissaire :

7       Q. **[104]** Merci beaucoup d'être présente et d'être  
8           aussi claire, je dirais. Mais moi, j'ai des  
9           questions, mais c'est probablement de l'ignorance,  
10          vous allez excuser mon ignorance.

11                   Moi, je suis mêlée, là, vraiment mêlée,  
12          entre la CDPDJ et vous. Ça ne doit pas être la  
13          première fois que vous vous faites dire ça et vous  
14          vous faites demander, pour les gens qui  
15          s'intéressent, évidemment, à ces dossiers-là, mais  
16          c'est quoi la différence entre votre travail - que  
17          je trouve extrêmement important et intéressant - et  
18          dans CDPDJ, là? Il y est... Il y a les droits de la  
19          jeunesse, là, et donc, droits de la jeunesse, d'un  
20          bord, Protection de la jeunesse, de l'autre;  
21          aidez-moi, là.

22          Mme MARIE RINFRET :

23       R. Je vous dirais : il y a deux mots clés dans ça.

24           D'abord, la collaboration et la complémentarité.

25           Ça, c'est la manière dont nous travaillons avec la

1 CDPDJ, lorsque c'est nécessaire.

2 Maintenant, je vais vous préciser mon rôle  
3 à l'égard des jeunes, que ce soit des jeunes en  
4 difficulté ou encore un jeune qui va dans une...  
5 dans un enseignement privé, dans une institution  
6 d'enseignement privé, et qui est victime  
7 d'intimidation, puis dont les parents déposent une  
8 plainte chez nous.

9 Si... En fait, à titre de protectrice du  
10 citoyen depuis deux mille seize (2016)... depuis  
11 deux mille six (2006), pardonnez-moi, nous avons la  
12 responsabilité d'agir comme protecteur des usagers,  
13 dans le réseau de la santé et des services sociaux.  
14 À ce titre-là, donc, toute personne qui a besoin  
15 d'utiliser les services de santé ou les services  
16 sociaux, qui ne sont pas satisfaits de ces  
17 services, il existe, au sein de la Loi sur la santé  
18 et les services sociaux, le régime d'examen des  
19 plaintes.

20 En vertu de ce régime, les personnes  
21 insatisfaites, que ce soit les enfants, leurs  
22 parents, leur représentant légal, peuvent  
23 s'adresser - doivent s'adresser - au Commissaire  
24 aux plaintes et à la qualité des services.

25 Le Commissaire a quarante-cinq (45) jours

1 pour rendre sa décision relativement à la plainte  
2 qui lui est soumise, et dans la réponse écrite  
3 qu'il... qui... auquel il répond à la personne qui  
4 s'est plainte, doit indiquer que cette personne a  
5 le droit de s'adresser au Protecteur du citoyen à  
6 titre de protecteur des usagers, s'il est  
7 insatisfait de la réponse qui lui est donnée.

8 De la même manière, si le Commissaire aux  
9 plaintes n'a pas répondu dans les quarante-cinq  
10 (45) jours, les personnes peuvent s'adresser à  
11 nous.

12 De la même manière, dans la Loi sur le  
13 protecteur des usagers, si une personne qui n'est  
14 pas usager ou usagère du réseau de la santé et des  
15 services sociaux, mais qui va visiter, par exemple,  
16 un parent, et qui constate une situation qui lui  
17 apparaît inacceptable, peut, d'office - donc, on  
18 appelle ça un « signalement » - nous signaler, à  
19 nous, au Protecteur du citoyen, qui agit comme  
20 protecteur des usagers du réseau de la santé et des  
21 services sociaux, cette situation, et à partir de  
22 là, on va faire une enquête.

23 Donc, ça, c'est la voie qui appuie ma  
24 compétence à l'égard des personnes qui utilisent le  
25 réseau de la santé et des services sociaux. Donc,

1 on parle ici du programme Jeunes en difficulté, on  
2 parle du programme Santé physique, santé mentale,  
3 bref, du réseau des résidences privées, des CHSLD,  
4 du soutien à domicile. C'est par cette voie-là que  
5 nous sommes saisis, que nous sommes compétents pour  
6 enquêter.

7 Q. **[105]** Oui. Mais attention, je vous arrête, là...

8 R. Oui.

9 Q. **[106]** ... parce que j'ai... On n'a pas beaucoup de  
10 temps. Là, là, on parle d'adultes majeurs et  
11 consentants, là. Un enfant de neuf ans qui est  
12 capable d'avoir une idée, lui-même, d'une famille  
13 d'accueil - vous avez mentionné « famille  
14 d'accueil » et qui dit : « Moi, je ne suis pas  
15 heureux là pour toutes sortes de raisons », et on  
16 en a eu des enfants qui sont venus nous dire... ou  
17 des adultes qui ont été enfants. Des jeunes, jeunes  
18 adultes, là.

19 R. Hum.

20 Q. **[107]** « Bien, moi, je mangeais dans la cave pendant  
21 que les autres mangeaient à l'étage. » Exemple. Qui  
22 va... Comment... Qui va lui dire que vous existez,  
23 si même moi, je vous pose des questions sur la  
24 différence? Imaginez cet enfant-là. Qui va dire à  
25 l'enfant : « Appelle le Protecteur du citoyen »?

1 R. Oui.

2 Q. **[108]** On a aussi entendu un autre témoignage  
3 dans... On... Des jeunes qui nous ont dit - qui ne  
4 sont plus des jeunes, parce que c'est compliqué  
5 d'en rencontrer ici, des mineurs - mais des jeunes  
6 de dix-huit (18), dix-neuf (19), vingt (20) ans :  
7 « Dans mes unités, là, de centre de réadaptation,  
8 il n'y avait pas de téléphone direct. » Savez-vous  
9 quoi? En prison, il y en a des téléphones directs  
10 pour vous appeler. Il n'y en a pas dans les centres  
11 de réadaptation.

12 Alors, qui dit au jeune, dans une famille  
13 d'accueil? C'est-tu vraiment le travailleur social  
14 qui va aller dire : « Bien, tu devrais appeler le  
15 Protecteur du citoyen, parce que je t'ai pas placé  
16 dans une bonne famille d'accueil » ou la famille  
17 d'accueil qui va dire : « Appelle donc pour dire  
18 qu'on n'est pas fins avec toi. » Aidez-moi aussi à  
19 comprendre comment ils vous atteignent, ces  
20 gens-là?

21 R. Oui. Et là, vous parlez d'usagers directs, hein? Du  
22 réseau, là. Et à cet égard-là, ils doivent d'abord  
23 s'en référer au Commissaire aux plaintes et à la  
24 qualité des services...

25 Q. **[109]** Bien, écoutez bien, là...

1 R. ... parce qu'ils sont usagers.

2 Q. **[110]** Un enfant de huit ans, là, je parle, là. Vous  
3 êtes en train de me dire que cet enfant-là -  
4 aidez-moi, là - doit appeler je ne sais pas qui qui  
5 s'appelle un Commissaire aux plaintes, mais il est  
6 où, le Commissaire? Il est dans quel bureau, à  
7 quelle adresse, à quel numéro de téléphone, dans  
8 quel service social? Je ne suis pas sûre que vous  
9 nous aidez beaucoup...

10 R. C'est une...

11 Q. **[111]** ... avec cette réponse-là.

12 R. ... c'est une... Mais c'est la réponse que je me  
13 dois de vous donner. Cependant, moi, ce que je peux  
14 vous dire, c'est que quiconque qui constate que cet  
15 enfant-là vit des difficultés peut me signaler la  
16 situation...

17 Q. **[112]** Vous revenez à l'adulte, là.

18 R. ... et à partir de là...

19 Q. **[113]** Vous revenez à l'adulte.

20 R. ... et à partir de là je fais... Bien, un adulte ou  
21 son frère qui va le visiter, ou sa soeur qui  
22 n'est...

23 Q. **[114]** Vous n'avez pas entendu les histoires...

24 R. ... pas usager...

25 Q. **[115]** ... qu'on a entendues, là, sur les enfants

1 qui sont vraiment laissés...

2 R. Écoutez...

3 Q. **[116]** ... seuls à eux-mêmes, là-dedans, là.

4 R. Écoutez, puis je vous entends, Madame David, là, et  
5 je suis extrêmement sensible à cette situation-là.  
6 C'est d'ailleurs pour ça qu'il y a une  
7 recommandation d'action que l'on vous fait, dans  
8 notre mémoire, de faire mieux connaître le régime  
9 d'examen des plaintes. Et à cet égard-là, chaque  
10 Commissaire aux plaintes et à la qualité des  
11 services, dans chaque établissement du réseau de la  
12 santé et des services sociaux, a comme devoir de  
13 faire connaître le régime d'examen et de  
14 l'adapter - là, ça, c'est moi qui l'ajoute, là - et  
15 j'aimerais qu'il puisse l'adapter - je vais dire ça  
16 comme ça - à la situation des personnes à qui il  
17 s'adresse.

18 Q. **[117]** Alors j'ai deux questions. Deux  
19 sous-questions. Un : pourquoi la promotion n'est  
20 pas faite - et ça serait peut-être à votre bureau,  
21 j'imagine, de dire qu'il faut en faire plus la  
22 promotion, vous pouvez peut-être, vous-même, à  
23 travers vos budgets, en faire la promotion? Et  
24 deux : expliquez-moi pourquoi vous n'obligez pas  
25 les centres de réadaptation à avoir des téléphones

1 - téléphones rouges, bleus, verts, choisissez la  
2 couleur - mais il est bien écrit : « Pour défendre  
3 tes droits, Protecteur du citoyen... »

4 R. Hum.

5 Q. **[118]** « ... lève le téléphone comme on appelle un  
6 taxi. »

7 R. Hum.

8 Q. **[119]** S'ils ont ça dans les prisons, expliquez-moi  
9 comment un enfant de douze (12) ans en centre de  
10 réadaptation peut comprendre et savoir, alors qu'il  
11 n'y a personne qui va lui dire : « Tu devrais  
12 appeler, parce qu'on te mets en - je ne sais pas,  
13 là - en retrait trop souvent où tu es malheureux. »

14 R. Oui.

15 Q. **[120]** Vous avez deux questions, s'il vous plaît.

16 R. Vous avez tellement raison. Mais pour ça, ça  
17 prendrait des modifications à la loi, parce que  
18 cette particularité-là, pour les établissements de  
19 détention, c'est prévu, où chaque personne  
20 incarcérée peut communiquer directement avec le  
21 Protecteur du citoyen et nous écrire sans que les  
22 lettres soient ouvertes, et nous, leur répondre  
23 sans que les lettres soient ouvertes.

24 Q. **[121]** Donc, vous êtes en train de me dire que ça  
25 n'existe pas dans la Loi de la Protection de la

1       jeunesse, et qu'il n'est pas écrit nulle part que  
2       l'enfant a droit d'appeler la Protectrice ou le  
3       Protecteur du citoyen?

4       R. Non. Ça, c'est pas ce que je suis en train de vous  
5       dire. Ce que... Non. Ça... Ce que je suis en train  
6       de vous dire, c'est d'avoir accès à un téléphone,  
7       une ligne rouge, par exemple...

8       Q. **[122]** Oui. Oui.

9       R. ... pour appeler le Protecteur du citoyen -  
10       appelons ça comme ça pour les fins de la discussion  
11       - mais...

12       Q. **[123]** Il est écrit pour des adultes, mais il n'est  
13       pas écrit pour les enfants?

14       R. ... n'importe quand, les enfants peuvent  
15       communiquer avec nous. Parce que ça aussi, c'est  
16       une particularité que nous avons, puis ça, c'était  
17       le deuxième bout où je voulais vous rassurer par  
18       rapport aux rôles qui peuvent sembler se chevaucher  
19       entre la CDPDJ et nous.

20                À titre d'ombudsman parlementaire, Madame  
21       David, j'ai le devoir de référer toute personne qui  
22       fait appel à mes services et sur le... et pour  
23       lesquels je n'aurais pas compétence. Donc, référer  
24       cette personne-là aux bons endroits.

25                Notre philosophie, chez nous, c'est de ne

1 jamais laisser tomber personne. Une personne qui  
2 fait appel chez moi et où on constate que cette  
3 personne-là est en détresse, on va la garder au  
4 téléphone et... Parce qu'on sent qu'il y a un  
5 risque suicidaire ou tout ça, là...

6 Q. **[124]** Mais je veux juste finir sur l'affaire du  
7 téléphone rouge, là.

8 R. Oui. Oui. Allez-y.

9 Q. **[125]** Je n'ai pas compris votre réponse, en toute  
10 sincérité. C'est peut-être moi qui comprends mal.  
11 Qui va faire en sorte qu'un jour, le plus vite  
12 possible, se retrouvent des téléphones dans les  
13 unités? Et j'ai compris que chez les adultes, c'est  
14 d'office dans les prisons. Je ne sais pas d'où  
15 c'est sorti, quelqu'un a eu l'inspiration du  
16 Saint-Esprit, mais est-ce que c'est vous qui devez  
17 être le Saint-Esprit de l'inspiration pour mettre  
18 des téléphones ou pas? Qui va... C'est-tu nous, la  
19 Commission, qui devons mettre ça en recommandation?

20 R. En fait, le téléphone rouge, il devrait être en  
21 lien direct avec la Commissaire aux plaintes et à  
22 la qualité des services, qui est la personne  
23 indépendante, impartiale, au sein de chaque  
24 institution, au sein de chaque établissement du  
25 réseau de la santé, pour régler immédiatement les

1           plaintes qui lui sont transmises par les usagers et  
2           les usagères.

3       Q. **[126]** Juste par oui ou par non, Madame la  
4           présidente - répondez-moi. Est-ce que vous trouvez  
5           que les enfants sont aussi bien informés et  
6           protégés que les adultes, dans notre société?

7       R. Clairement, non.

8       Q. **[127]** Merci.

9           LA PRÉSIDENTE :

10          Merci. On poursuit avec Jean-Marc Potvin.

11          M. JEAN-MARC POTVIN, commissaire :

12       Q. **[128]** Alors, bonjour, merci d'être présente avec  
13          nous. Je vais continuer un peu sur la même  
14          thématique, parce que c'est réellement un enjeu la  
15          question de la capacité des enfants, en réalité, à  
16          exprimer...

17          Mme MARIE RINFRET :

18       R. À connaître leurs droits, hein?

19       Q. **[129]** À connaître leurs droits...

20       R. Bien oui.

21       Q. **[130]** ... et à exprimer...

22       R. Bien sûr.

23       Q. **[131]** ... ces... des choses qu'ils trouvent  
24          extrêmement difficiles.

25       R. Absolument.

1 Q. **[132]** Puis on l'a vu, effectivement, dans bien des  
2 témoignages, et quand on demande à ces enfants-là,  
3 ex-jeunes de la DPJ : « Mais est-ce que vous avez  
4 pensé porter plainte au Commissaire aux plaintes? »  
5 Bien, évidemment, ils nous répondent tous :  
6 « Non. » Puis souvent, ils nous disent tout  
7 simplement : « Bien, on ne savait même pas que ça  
8 existait, là. »

9 Ça fait que tout l'enjeu de la promotion du  
10 régime des plaintes est un enjeu crucial. On sait,  
11 bien sûr, que les gens de la famille vont, eux,  
12 porter plainte. Les parents vont porter plainte ou  
13 la fratrie, et caetera, mais les plaintes des  
14 parents sont souvent dans des contextes, aussi, où  
15 il y a une vision différente de ce qu'il...

16 R. Hum, hum.

17 Q. **[133]** ... devrait être fait pour l'enfant. En  
18 protection de la jeunesse, il y a toujours beaucoup  
19 de conflits autour du devenir de ces enfants-là.

20 R. Oui.

21 Q. **[134]** Donc, les plaintes, souvent, s'inscrivent  
22 dans des intérêts. Je ne veux pas dire que ces  
23 plaintes-là ne sont pas valables - et ca, elles  
24 sont très souvent valables, par ailleurs, là. Mais  
25 comment la protectrice du citoyen et les

1 commissaires aux plaintes, dans un régime d'examen  
2 de plaintes, pourraient trouver une solution à ça?  
3 Est-ce qu'il y a des campagnes d'information qui  
4 devraient être faites? Est-ce qu'il y a... Quelles  
5 actions pourraient être posées?

6 Parce que je... J'ai... Je connais bien les  
7 centres jeunesse, et je sais qu'en centre jeunesse,  
8 les jeunes qui vivent dans les unités de vie, là,  
9 ils ne portent pas plainte, là.

10 R. Hum.

11 Q. **[135]** Ils sont avec des éducateurs qui représentent  
12 une forme d'autorité, alors...

13 R. Hum.

14 Q. **[136]** ... il y a un enjeu, là. Comment on pourrait  
15 s'y adresser?

16 R. Hum.

17 Q. **[137]** Il y a le téléphone, mais est-ce qu'il y a  
18 d'autres choses à faire que le téléphone, là?

19 R. Oui. Bien, le téléphone c'est un moyen, hein.

20 Q. **[138]** Oui.

21 R. Alors... Et je reviens à la piste d'action que je  
22 vous proposais, de mieux faire connaître le régime  
23 d'examen des plaintes, et c'est d'abord vrai auprès  
24 des enfants.

25 Ça, ça signifie, donc, que les enfants

1           connaissent leurs droits, pour pouvoir les exercer,  
2           et qu'on leur rende facile l'exercice de leurs  
3           droits. Et là, je fais un lien avec la question qui  
4           m'était posée par le Commissaire Gosselin, à  
5           savoir le rôle d'un défenseur des droits des  
6           enfants. Il y a... Et notamment par l'Association  
7           des ombudsmans et médiateurs de la francophonie, on  
8           a mis en place un cadre de référence sur  
9           l'intervention auprès des enfants. Et ça, ça  
10          signifie d'abord de les impliquer dans chaque  
11          niveau de décision, et donc de les entendre.

12                   Alors à cet égard-là, moi, quand je vous  
13          dis qu'il faudrait mieux faire connaître le régime  
14          d'examen des plaintes, bien, il faudrait d'abord  
15          aller les voir dans les centres jeunesse, dans les  
16          centres de réadaptation, pour connaître exactement  
17          qu'est-ce que... ce dont ils ont besoin, et de  
18          tester les propositions qu'on pourrait avoir.

19                   Si c'est le modèle à retenir dans les  
20          établissements de détention, c'est une chose. Si  
21          par ailleurs... Parce que moi, dans les  
22          établissements de détention, comme ombudsman  
23          correctionnelle, j'ai le pouvoir d'aller visiter  
24          les établissements de détention, et je ne m'en  
25          prive pas.

1 Est-ce que ça pourrait être ça, aussi,  
2 d'aller à la rencontre de ces enfants-là? D'aller à  
3 la rencontre des intervenants, dans les centres  
4 jeunesse?

5 Moi, je pense qu'il faut, à titre de  
6 responsable du régime d'examen des plaintes - puis  
7 je m'inclus dans ça, là - donc, à titre de  
8 responsable du régime d'examen des plaintes dans le  
9 réseau de la santé et des services sociaux, bien,  
10 il faut... il faudra - puis il le faut - que le  
11 Commissaire aux plaintes, le Protecteur du citoyen,  
12 en deuxième niveau, mais je ne - il faut le faire  
13 ensemble - s'assurent que les usagers, les  
14 usagères, donc les enfants, notamment, puissent  
15 exercer leur recours. Donc, pour exercer leurs  
16 recours, on s'entend tout le monde, ici, qu'il faut  
17 d'abord connaître nos droits. Et conséquemment,  
18 bien, à cet égard-là, il y a certainement quelque  
19 chose qui peut être fait. Assurément.

20 Q. **[139]** Le... Ça fait partie, donc, du rôle des  
21 commissaires aux plaintes de faire la promotion...

22 R. Absolument.

23 Q. **[140]** ... du régime des plaintes. Mais est-ce qu'il  
24 y a des indications que ça se fait ou que ça ne se  
25 fait pas? Est-ce qu'on a... On sait, évidemment, il

1 y a beaucoup de pression sur le Commissaire aux  
2 plaintes, il y a beaucoup de plaintes, aussi.

3 J'imagine que la priorité, c'est de traiter les  
4 plaintes; la promotion, on fait ça quand on a le  
5 temps? Il y a des balises? Il y a des exigences  
6 autour de ça? Il faudrait en mettre?

7 R. Écoutez, je parlerais vraiment à travers mon  
8 chapeau si... Je ne suis pas en mesure de répondre  
9 à votre question sur : quel type de promotion fait  
10 chaque Commissaire aux plaintes et à la qualité des  
11 services. Est-ce qu'il y en a? Plus  
12 particulièrement pour les jeunes, parce que ça  
13 aussi, on le sait, là, c'est pas parce qu'on fait  
14 de la promotion pour les adultes que ça rejoint les  
15 jeunes.

16 Nous, de notre côté, on cherche à les  
17 rejoindre, on est sur Facebook, on développe - puis  
18 là, je... vous excuserez, là, je vais trahir mon  
19 âge, parce que j'ai pas tout le vocabulaire associé  
20 aux nouveaux modes de réseaux sociaux, donc je vais  
21 m'en tenir aux « nouveaux modes de réseaux  
22 sociaux » - mais nous sommes là-dessus.

23 Il y a des gens, chez moi... Actuellement,  
24 on est en train de développer des nouvelles façons  
25 d'avoir accès au Protecteur du citoyen par le

1 caviard... pas le caviardage, mais le clavardage.  
2 Donc... Parce qu'on sait que les jeunes, c'est  
3 comme ça qu'ils fonctionnent. Ils ont leur  
4 téléphone, ils ont une question, puis ils nous  
5 posent la question, puis ils veulent la réponse  
6 tout de suite. Donc, on est en train de s'organiser  
7 pour répondre à ça.

8 Est-ce que ça peut être ça, dans le monde  
9 du régime d'examen des plaintes et de la qualité  
10 des services, plutôt que de devoir faire un écrit?  
11 Chez nous, j'ai pas besoin d'écrit. Quelqu'un est  
12 pas satisfait de la réponse du Commissaire aux  
13 plaintes? Il m'appelle ou il m'envoie un courriel  
14 et - bien, ça, c'est écrire, là; mettons qu'il  
15 m'appelle - on prend sa plainte puis on intervient.

16 Quand je vous dis qu'il y a pas de  
17 formalité compliquée, là, il y a pas de formalité  
18 compliquée. Si j'ai besoin d'un interprète, si ça  
19 se passe en anglais, je réponds en anglais, je  
20 les... puis je les dirige vers les bonnes  
21 personnes.

22 Mais ça, c'est chez moi. Donc, il faut  
23 voir, dans chaque établissement, quel est le volet  
24 de promotion du régime d'examen des plaintes auprès  
25 des parents, mais... Puis vous avez tellement

1       raison, quand vous dites : « Oui, les parents,  
2       c'est une chose, mais souvent ils ne s'entendent  
3       pas » ou en tout cas, on est dans des situations  
4       parentales difficiles. Donc, comment faire pour  
5       faire la promotion et comment - pas juste comment  
6       faire - mais faire la promotion des droits des  
7       jeunes, en leur demandant, à nos enfants,  
8       comment... Au fond, comment les aider à connaître  
9       leurs droits?

10               Je pense que... Et ça, c'est fondamental.  
11       Puis encore une fois, je reviens avec le cadre de  
12       référence qui a été bâti au sein de l'AOMF, et qui  
13       est déjà là, un outil très concret pour évaluer nos  
14       pratiques à l'égard des jeunes, puis s'assurer  
15       qu'on réponde bien, là, aux besoins qu'ils ont.

16       Q. **[141]** O.K. Donc, je retiens un peu qu'il faut  
17       regarder ça également avec les commissaires aux  
18       plaintes des établissements qu'on va recevoir  
19       bientôt. Merci.

20       LA PRÉSIDENTE :

21       Alors, on poursuit avec Lise Lavallée.

22       Mme LISE LAVALLÉE, commissaire :

23       Q. **[142]** Je pense qu'on va être encore sur le même  
24       sujet. On a... On nous a dit... Les gens nous ont  
25       nommé la problématique de la destruction de leur

1 dossier. Hier, j'ai posé la question à des gens,  
2 puis je n'ai pas eu la réponse que j'aurais  
3 souhaitée. Les gens nous ont dit qu'il y a une  
4 partie de leur histoire qui disparaissait, parce  
5 qu'on détruisait leur dossier à partir de dix-neuf  
6 (19) ans...

7 Mme MARIE RINFRET :

8 R. Hum.

9 Q. **[143]** ... puis là, on nous répond que : « Oui, mais  
10 ils pourraient, par l'entremise de leur avocat,  
11 demander que le dossier ne soit pas détruit. » Sauf  
12 que lorsqu'ils sortent dans les centres jeunesse, à  
13 dix-huit (18) ans - parce qu'on les sort avec pas  
14 de services - il y en a qui se retrouvent en...  
15 dans un moment d'itinérance, puis parfois, les  
16 jeunes ressentent ce besoin-là plus tard dans le  
17 temps.

18 Puis je trouve que c'est un volet important  
19 qui est mis de côté, qui est le respect du droit à  
20 leur histoire, à comprendre qu'est-ce qui s'est  
21 passé avec leurs parents, comprendre pourquoi il y  
22 a des décisions qui ont été prises, et puis  
23 c'est... Et actuellement, le système est fait de  
24 façon à ce qu'on n'entend pas cette parole-là.

25 Comment vous voyez ça, vous, qui êtes à la

1 défense du droit des jeunes?

2 R. Écoutez, de fait, hein, c'est... La loi prévoit  
3 cette destruction de dossiers. On... C'est un autre  
4 exemple, je vous dirais, des... d'obligations que  
5 devraient avoir, que doivent avoir, les  
6 établissements d'informer les jeunes que leur  
7 dossier sera détruit à compter de, pour leur  
8 permettre d'en obtenir une copie avant qu'il ne  
9 soit détruit.

10 C'est... Bon. Puis ça, c'est... Il faudrait  
11 aussi voir quelle était l'intention du législateur  
12 derrière cet article-là des lois. Est-ce qu'il y  
13 avait pas, effectivement, quelque chose qui venait  
14 protéger les jeunes, également, par la suite?

15 Il faut toujours voir un peu ce qu'il y a  
16 derrière tout ça, mais encore une fois, il y a  
17 certainement une histoire derrière cette exigence  
18 de détruire un dossier. Mais si elle est toujours  
19 valable, je pense qu'il faut le faire savoir aux  
20 personnes, pour qu'elles obtiennent une copie de  
21 leur dossier avant leur destruction, pour leur  
22 permettre, comme vous le dites, le cas échéant,  
23 d'avoir accès à leur histoire. Hum.

24 Q. **[144]** Sauf que la problématique qu'on a, puis ce  
25 qu'on a entendu, c'est que, à dix-huit (18),

1 dix-neuf (19) ans, tu sors du système; dans ta  
2 tête, tu n'es pas rendu là...

3 R. Hum.

4 Q. **[145]** ... même si on te le dit. Puis là, ce qu'on  
5 nous répond, c'est pour éviter que l'enfant soit  
6 stigmatisé. Donc, on décide pour l'enfant que, dans  
7 le fond, c'est dans le but de le protéger, alors  
8 que l'enfant, peut-être à vingt-cinq (25) ans,  
9 peut-être à trente (30) ans, lorsqu'il aura eu des  
10 enfants lui-même, va ressentir le besoin de  
11 comprendre pour tourner la page.

12 R. Oui.

13 Q. **[146]** Donc, il y a comme un contraste entre ce que  
14 le législateur a voulu, mais aussi le besoin que le  
15 jeune exprime, dire : « Bien, à dix-huit (18) ans,  
16 je n'étais peut-être pas prête entendre ça, mais à  
17 vingt-cinq (25) ans, j'aurais souhaité pouvoir  
18 avoir accès à ces documents-là. »

19 R. Hum. Peut-être que, à ce moment-là, si de fait  
20 c'était le sens de l'intention du législateur que  
21 de protéger le jeune visé, hein, qui... Bien,  
22 peut-être qu'à ce moment-là, ça serait, bien, de le  
23 conserver, le dossier, mais d'en limiter l'accès  
24 uniquement au jeune concerné par le dossier.

25 Donc, partant de là, on ne le stigmatise

1 pas, parce qu'il y a personne d'autre que lui qui  
2 peut avoir accès à son dossier, et... Mais encore  
3 là, il faut voir. De notre côté, on n'a pas eu ce  
4 type de plainte qui aurait pu être portée à notre  
5 attention et pour lequel, si on avait eu un... En  
6 tout cas, si on avait pu voir une certaine, là,  
7 difficulté du côté systémique, bien, faire une  
8 intervention plus globale, là. Cette question-là ne  
9 nous a pas été soumise.

10 Q. **[147]** Non, parce qu'ils ne connaissent pas leurs  
11 droits, puis ça, ça a été nommé beaucoup.

12 R. Bien, voilà. C'est ça.

13 Q. **[148]** On arrive toujours aux mêmes choses.

14 R. Toujours. Toujours.

15 Q. **[149]** L'autre question que je voudrais vous poser.

16 On a vu, dans les plaintes vous avez eues, c'est la  
17 question du bris de confidentialité.

18 R. Oui.

19 Q. **[150]** La confidentialité est un enjeu vraiment  
20 majeur, en protection de la jeunesse, et  
21 d'ailleurs, docteur Jean Labbé en a parlé beaucoup.  
22 Hier, on a eu une pédiatre du projet SIAM qui en a  
23 parlé, où les médecins sont pris - puis d'autres  
24 aussi, on parle des commissions scolaires, on parle  
25 de tous ceux qui interviennent auprès des jeunes -

1 qui sont pris avec cette règle-là où, pour protéger  
2 les jeunes, il y aurait un besoin que l'information  
3 circule, mais il y a cette question-là de dire :  
4 « Bien, on risque de se faire accuser d'un bris de  
5 confidentialité », alors que l'information aurait  
6 pour but de protéger les jeunes...

7 R. Oui.

8 Q. **[151]** ... et peut-être d'agir plus rapidement, afin  
9 d'éviter que des situations s'alourdissent. Comment  
10 vous voyez ça, cette...

11 R. Euh... Écoutez, dans les plaintes que nous avons eu  
12 à traiter, le bris de confidentialité... Bon, d'une  
13 part, il y a au moins un dossier où c'était  
14 l'intervenante qui donnait des informations à  
15 l'autre parent sur la situation de la maman, qui...  
16 Puis elle aurait pas dû faire ça, là. D'abord, un,  
17 les parents étaient séparés, puis ça a causé plus  
18 de problèmes que ça a pu en régler. Bon. Puis  
19 indépendamment de ça, il y avait là un bris de  
20 confidentialité.

21 Mais ce à quoi je réfère, puis ça, on en  
22 a... On a eu plus qu'un dossier où les intervenants  
23 mettent... inscrivent dans leurs dossiers que la  
24 personne a déposé une plainte à la Commissaire ou  
25 au Commissaire aux plaintes et à la qualité des

1 services ou au Protecteur du citoyen. Ce qui fait  
2 que tout de suite, quand ça c'est dans le dossier,  
3 bien là, ça refroidit tous les autres intervenants.  
4 Puis ça dit : « Bien là, c'est un chialeux, c'est  
5 une chialeuse. » J'ai pas besoin de vous faire de  
6 dessin, là.

7 Quand on réfère à une crainte de  
8 représailles, déjà les gens qui déposent une  
9 plainte démontrent du courage puis sont souvent  
10 vraiment à bout, là, à bout de ressources puis très  
11 insatisfaits, puis quand ils portent le tout à  
12 l'attention du Protecteur du citoyen, bien, c'est  
13 encore davantage.

14 Donc, à cet égard-là, c'est en ce sens-là  
15 qu'il y a eu un bris de confidentialité. Parce qu'à  
16 partir du moment où une personne fait appel au  
17 Commissaire aux plaintes ou à la qualité des  
18 services ou au Protecteur du citoyen, ça doit ne  
19 se... Ça ne doit pas se retrouver... En fait, nulle  
20 part. C'est pas inscrit nulle part.

21 Bon. Quand on parle maintenant d'échanges  
22 entre les intervenants, là, je vais vous donner...  
23 Je le sais pas comment ça se passe dans le réseau  
24 de la santé et des services sociaux, mais je peux  
25 vous donner l'exemple de comment ça se passe chez

1 moi.

2 Chez nous, on est tenus d'agir de manière  
3 confidentielle. On conduit nos enquêtes privéement,  
4 ce qui ne nous empêche pas, entre nous, d'échanger  
5 des informations sur des dossiers où on sait que  
6 les uns et les autres peuvent profiter de  
7 l'expertise des uns et des autres, puis quand je  
8 vous dis qu'une de mes forces, c'est que quand, par  
9 exemple, il y a un jeune qui est en centre de  
10 réadaptation, par exemple, et qu'il ne reçoit pas  
11 les prestations auxquelles il pourrait avoir droit,  
12 par ailleurs, parce qu'il a été victime d'un  
13 accident d'automobile ou autrement, bien, je peux  
14 agir. Puis moi, mes deux secteurs d'enquête vont se  
15 parler pour s'assurer, d'abord, un, d'être  
16 cohérent, puis d'avoir l'heure juste sur l'histoire  
17 du jeune, puis d'être capable d'intervenir  
18 correctement auprès des instances visées.

19 Donc... Puis malgré le fait que tout est  
20 confidentiel, on est capable, aussi, d'aller  
21 chercher les autorisations des jeunes pour soit  
22 lever un bout de confidentialité - hein, le secret  
23 professionnel, il appartient à la personne qui  
24 reçoit le service, là, c'est pas à celui qui le  
25 donne.

1                   Donc, en tout cas, il y a... Puis je suis  
2 pas... Loin de moi de dire, là, comment ça doit se  
3 passer, mais oui, mais c'est vrai que ça doit... la  
4 confidentialité doit être là, on doit l'avoir dans  
5 notre tête, mais c'est pour protéger le jeune, pas  
6 pour protéger notre dossier.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Q. **[152]** Merci. Alors moi, j'avais une question,  
9 Madame Rinfret. Dans votre document vous nous  
10 parlez de la lourdeur de certaines tâches  
11 administratives, qui fait que les intervenantes et  
12 intervenants sont moins disponibles directement  
13 pour les enfants et leurs familles. Puis on a...  
14 c'est pas la première fois qu'on l'entend, on a  
15 même des gens qui nous ont dit avoir calculé  
16 c'était juste quarante-deux pour cent (42 %) du  
17 temps qui était consacré enfants et familles. Mais  
18 dans votre recommandation vous n'y allez pas  
19 directement là-dessus. Pourquoi?

20 Mme MARIE RINFRET :

21 R. Qu'est-ce que je vous dis dans ma recommandation?

22 Q. **[153]** Dans votre recommandation... mais peut-être  
23 que c'est moi qui l'ai mal compris. Dans votre  
24 recommandation vous dites : « Une organisation  
25 efficiente du travail... » mais vous dites :

1 « ... pour favoriser une meilleure connaissance des  
2 rôles de chaque palier de service... », et caetera.  
3 Pour moi, ce n'est pas clair que ça fait référence  
4 au constat qui parle des tâches administratives qui  
5 ont un impact direct sur... moins de temps, donc  
6 moins de services aux enfants et à leurs familles.

7 R. Euh... vous avez raison, mais ça... parce que pour  
8 moi, une organisation efficiente du travail, ça  
9 signifie que... Bien, si chacun sait ce qu'ils ont  
10 à faire puis ce que les autres peuvent apporter à  
11 leur travail et ce qu'ils doivent faire, ça va leur  
12 permettre, à nos intervenants et nos intervenantes,  
13 d'optimiser les interactions avec les familles,  
14 avec les enfants, avec les parties. Donc, ça  
15 englobe ça également là.

16 Q. **[154]** Bien, merci. Dans un autre ordre d'idées,  
17 vous nous avez parlé du refus injustifié du droit  
18 d'accompagnement. Je veux voir si ça fait  
19 référence, parce qu'on a eu... les maisons  
20 d'hébergement pour femmes victimes de violence, qui  
21 nous ont dit que des mamans s'étaient vu refuser le  
22 droit d'être accompagnée d'une intervenante de la  
23 maison d'hébergement. Est-ce que ça fait référence  
24 aussi à ça? Ou c'est complètement autre chose?

25 R. C'est plus... puis peut-être madame Otis...

1 Q. **[155]** Oui, je vous en prie, oui.

2 R. ... si vous avez quelque chose à ajouter. C'est  
3 davantage par rapport à l'enfant...

4 Q. **[156]** O.K.

5 R. ... de choisir la personne qui va l'accompagner  
6 pour les rencontres où il doit être là.

7 Q. **[157]** O.K., ça veut dire que l'enfant... Je  
8 m'adresse à vous, Madame Otis.

9 Mme CLAUDIE OTIS :

10 R. Oui.

11 Q. **[158]** Ça veut dire que l'enfant dit : « Moi, je  
12 veux que ce soit mon oncle Untel qui  
13 m'accompagne. » Et on lui dit non.

14 R. En fait, moi, les cas qui me viennent en tête,  
15 c'est beaucoup... Il y a l'enfant, mais il y a  
16 beaucoup, aussi, le parent qui doit aller  
17 rencontrer, par exemple, son intervenant et qui  
18 veut être accompagné, là, d'une personne.

19 Vous me parlez là, d'une maison  
20 d'hébergement, c'est un des exemples, mais ça peut  
21 être quelqu'un de sa famille ou quelqu'un pour  
22 l'appuyer, finalement, dans le suivi qui... bon,  
23 qu'il va avoir avec son intervenant.

24 Mais oui, effectivement, on a eu des  
25 dossiers où un parent souhaitait être accompagné et

1 que l'intervenant, selon l'enquête menée, sans  
2 raison valable, avait refusé ce droit à  
3 l'accompagnement-là, là, finalement.

4 Q. **[159]** Je comprends. Merci. Alors, on va poursuivre  
5 avec Michel Rivard.

6 M. MICHEL RIVARD, vice-président :

7 Q. **[160]** Merci. Alors, ma question s'adresse à madame  
8 Rinfret, mais aussi, peut-être, madame Otis.  
9 J'aimerais revenir... j'ai deux petits points. Il y  
10 a un constat à l'issue des enquêtes là, puis ce  
11 matin, je focusse là-dessus, la formation. Un  
12 constat, c'est le besoin de formation.

13 Les témoins précédents du Ministère là, la  
14 sous-ministre adjointe, effectivement. Il y avait  
15 un programme national de formation, ça a été  
16 remplacé par le Carrefour de formation, puis on  
17 s'apprête... je vais utiliser le mot « saborder »  
18 là, ce carrefour-là pour nous offrir un programme  
19 de formation noyé dans la santé, tout ça.

20 Alors, aucune formation obligatoire pour  
21 les intervenants qui travaillent en contexte  
22 d'autorité, puis qui font affaires à des  
23 problématiques très spécifiques. Alors, pourquoi ce  
24 constat-là? Puis auriez-vous une recommandation  
25 plus spécifique? Je ne sais pas qui, là.

1 Mme MARIE RINFRET :

2 R. Écoutez, pourquoi ce constat-là? C'est que... et  
3 c'est en lien avec le roulement de personnel, la  
4 rétention du personnel. Donc, offrir aux personnes  
5 qui arrivent une formation adéquate pour leur  
6 permettre d'intervenir selon leur compétence.

7 Un programme d'accompagnement, aussi, peut-  
8 être, par des intervenants plus expérimentés. Et  
9 pour leur permettre d'interagir... en fait,  
10 d'intervenir de manière assurée dans des situations  
11 complexes.

12 Les intervenantes et les intervenants, dans  
13 ces milieux-là, vous le savez encore probablement  
14 mieux que nous, parce qu'il y a déjà beaucoup de  
15 journées d'audition qui sont passées puis vous  
16 développez là, vous entendez beaucoup de choses.

17 Ils interviennent dans des situations  
18 extrêmement complexes...

19 Q. **[161]** Hum, hum.

20 R. ... extrêmement délicates. Il y a des questions de  
21 toxicomanie, il y a des questions de dépendance, il  
22 y a des questions de prostitution. Il y a un paquet  
23 d'éléments qui exigent, de la part des  
24 intervenants, une connaissance spécialisée, une  
25 connaissance pointue de ces éléments-là pour leur

1 permettre d'intervenir correctement.

2 Et, à ce titre-là, ce que nous avons  
3 constaté, dans le cadre de nos enquêtes, c'est que  
4 les personnes n'étaient pas formées adéquatement  
5 pour répondre aux besoins des enfants, de leurs  
6 parents.

7 Et, à ce titre-là, on a recommandé que des  
8 formations soient offertes par l'établissement visé  
9 par la plainte. Et nos recommandations, dans ces  
10 circonstances-là, sont acceptées et implantées,  
11 bien sûr, là.

12 Q. **[162]** Mais je vais aller un peu plus loin.

13 R. Oui.

14 Q. **[163]** Je vais utiliser l'expression de l'autre  
15 vice-président là : « Des formations one size fits  
16 all » là. Tout le monde, donc, on offre un buffet  
17 de formations puis il n'y a rien d'obligatoire,  
18 puis pigez là-dedans, puis... Est-ce que c'est  
19 approprié, selon vous?

20 R. Là, je vais laisser...

21 Q. **[164]** Oui.

22 R. ... madame Otis vous répondre.

23 Mme CLAUDIE OTIS :

24 R. Bien, en fait, il y a comme deux volets là, à ce  
25 que je comprends. Il y a la formation quand

1 l'intervenant commence, évidemment. Il y a la  
2 formation, aussi, quand l'intervenant... bien, la  
3 formation continue, en fait.

4 Q. **[165]** Hum, hum.

5 R. Si je peux vous donner un exemple concret dans un  
6 dossier. Il y a un intervenant, on s'est aperçu  
7 qu'il n'avait pas eu sa formation d'intégration, à  
8 l'arrivée. Et la réponse de l'établissement, bon,  
9 c'était... On attendait d'avoir un groupe plus  
10 complet.

11 Donc, c'est sûr que le traitement de ce  
12 dossier-là a connu quelques difficultés et  
13 l'intervenant, en soi, il avait des notions de base  
14 qu'il ne maîtrisait pas. Entre autres, au niveau de  
15 la Loi de la Protection de la Jeunesse.

16 Juste la compréhension au niveau de la loi  
17 nécessiterait là, un accompagnement beaucoup plus  
18 accru que ce qu'on a présentement parce que, selon  
19 une région, selon un intervenant, l'interprétation  
20 de la loi n'est pas la même. C'est ce qu'on  
21 s'aperçoit.

22 Un intervenant peut, par exemple, retenir  
23 un élément de compromission en abus physiques dans  
24 une région, et dans l'autre région, le retenir en  
25 méthodes éducatives déraisonnables. Donc, ils n'ont

1 pas la même interprétation au niveau de la loi.

2 Et lorsqu'on se retrouve avec des  
3 problématiques plus spécifiques, par exemple, une  
4 situation de violence conjugale où là, ça prend un  
5 certain doigté ou un conflit de séparation où il y  
6 a un risque de triangulation là entre les deux  
7 parents qui ont des difficultés.

8 Il y a des intervenants qui n'arrivent pas  
9 nécessairement à... qui n'ont pas nécessairement  
10 l'expertise pour gérer ce genre de situations-là.

11 Donc, ce qu'on s'aperçoit c'est, qu'à la  
12 base, l'intervenant qui arrive... Il y a beaucoup  
13 de jeunes intervenants, ça, c'est certain là, on en  
14 voit beaucoup dans nos dossiers, qui ont une très  
15 grande volonté, qui ont un très grand souci de bien  
16 faire, mais qui n'ont pas nécessairement les outils  
17 pour le faire.

18 Donc, moi, ce que je vois, au niveau des  
19 enquêtes, c'est qu'à la base, oui, il y a un manque  
20 quand ils arrivent dans leurs fonctions là, au  
21 niveau de délégués en protection de la jeunesse,  
22 mais il y a aussi un manque, par la suite, au  
23 niveau de la formation continue où avec les  
24 nouvelles problématiques, t'sais, c'est sûr que...

25 T'sais, c'est un domaine qui est en

1            constante mouvance...

2        Q. **[166]** Hum, hum.

3        R. ... en constante évolution. Donc, il y aurait  
4            nécessité d'avoir des mises à jour, d'avoir des  
5            formations qui sont plus adaptées à la réalité  
6            d'aujourd'hui.

7                    Euh... donc... puis ça va en lien, aussi,  
8            avec les outils, parce qu'ils travaillent, dans  
9            certains cas, avec des outils qui datent de deux  
10           mille dix (2010), deux mille neuf (2009), des  
11           procédures, des règlements qui ne sont pas mis à  
12           jour aussi.

13                    Donc, ça aussi, ça apporte son lot de  
14           complexités parce que... On voit qu'il y a eu une  
15           fusion en deux mille quinze (2015), mais que les  
16           règlements, les politiques, les procédures n'ont  
17           pas nécessairement suivi.

18                    Donc, les gens travaillent avec des  
19           politiques, parfois, qui sont désuètes ou qui ne  
20           sont pas adaptées à la réalité d'aujourd'hui.

21        Q. **[167]** Merci.

22            LA PRÉSIDENTE :

23            On poursuit avec André Lebon.

24            M. ANDRÉ LEBON, vice-président :

25        Q. **[168]** Bonjour. Vous avez un statut très

1           intéressant, dans le sens que vous relevez de  
2           l'Assemblée nationale, vous avez une autonomie, et  
3           caetera, et vous faites rapport à l'Assemblée  
4           nationale.

5                       Moi, je veux vous féliciter par le rapport  
6           que vous nous remettez parce que vous identifiez  
7           des correctifs, puis des pistes d'action. Puis je  
8           viens de les relire trois fois plutôt qu'une, elles  
9           sont claires, puis on a en masse de matière.

10                      Puis le mot clé aussi, dans votre texte, ça  
11           dit : « À la suite de nombreuses enquêtes... »  
12           Nous, là, on a une équipe de recherche qui est en  
13           train de nous analyser à peu près tous les rapports  
14           clés qui ont été faits dans les quarante (40)  
15           dernières années là, puis honnêtement, on ne  
16           voudrait pas être schizophrénique parce que la  
17           matière d'analyse là, elle est pas mal regroupée.  
18           Ça fait que quand vous dites : « Nombreuses  
19           enquêtes » là...

20                      Première ligne, services de proximité à  
21           développer. Vous dites même, au bénéfice de mes  
22           collègues : « Nécessité de faire connaître le  
23           régime d'examens des plaintes », t'sais, on a parlé  
24           de ça depuis tantôt.

25                      Bref, ma question, c'est : Quand on voit le

1 nombre d'analyses qui ont été faites puis les  
2 recoupements des conclusions qui sont multiples, le  
3 problème devient un problème de mise en  
4 application.

5 Alors, ma question très concrète : Quel  
6 est, à l'Assemblée nationale ou au gouvernement, le  
7 devoir de contraintes qui les lie à vos  
8 recommandations? Il y a-tu quelqu'un qui a un  
9 certain pouvoir? Vous, peut-être, de dire : « Quand  
10 c'est dit, faites-le. »

11 Mme MARIE RINFRET :

12 R. J'aimerais tellement avoir... Écoutez, je vais vous  
13 répondre de la façon suivante. D'abord, un, mon  
14 statut... notre statut, tous et toutes qui  
15 travaillons au sein de l'institution du Protecteur  
16 du citoyen, d'indépendance, d'impartialité, avec  
17 des pouvoirs de commissaires-enquêteurs, nous  
18 oblige à travailler avec une rigueur incroyable,  
19 incroyable, et à partir également de faits.

20 Parce que nous sommes impartiales, on  
21 s'oblige, et c'est dans notre ADN, de travailler  
22 avec toute l'objectivité dont on est capable.

23 Et en ce sens-là, on se fait un devoir,  
24 quand un dossier nous est soumis par plainte, par  
25 signalement, ou encore, qu'on fait une enquête, de

1           notre propre initiative d'aller voir toutes les  
2           parties concernées par la demande, que ce soit la  
3           partie plaignante, que ce soit l'instance visée,  
4           que ce soit un ministère, un autre organisme.

5                        On va faire une enquête qui va nous  
6           permettre d'asseoir les faits, d'arriver avec  
7           l'analyse en fonction des lois, des règlements, des  
8           orientations, mais aussi en fonction de ce que je  
9           vous dirais, qui est nettement une plus-value du  
10          côté de l'institution du Protecteur du citoyen,  
11          avec un souci d'équité pour faire en sorte que les  
12          services publics auxquels les personnes ont droit,  
13          sont adaptés à leurs besoins et leur sont offerts  
14          de cette manière-là.

15                       C'est sur cette base-là, donc, qu'on arrive  
16          à nos constats. Et à partir de nos constats qu'on  
17          soumet toujours, avant de les rendre publics ou,  
18          voire même, de proposer une recommandation, on les  
19          transmet aux parties.

20                       Donc, à l'instance et/ou aux personnes qui  
21          nous ont transmis la plainte. Ce qui fait qu'elles  
22          ont l'occasion de nous dire : « Bien, votre  
23          portrait n'est pas trop complet. Voici, telles,  
24          telles choses. On a telles contraintes. »

25                       Et ensuite, bien, on émet nos

1 recommandations. Et ces recommandations-là qui se  
2 veulent pratiques, pragmatiques, réalistes, on les  
3 teste aussi avec les instances pour s'assurer qu'il  
4 n'y a pas une autre voie de passage qui pourrait  
5 être plus pratique, moins coûteuse, et qui pourrait  
6 être mise en oeuvre rapidement.

7 On leur demande aussi de nous transmettre  
8 un plan d'action, ce qui nous permet de suivre  
9 l'implantation. Ce qui fait que quand on leur  
10 transmet notre rapport... Et c'est vrai aussi pour  
11 mon rapport annuel d'activités, c'est vrai pour les  
12 rapports spéciaux, c'est... c'est... c'est comme  
13 une évidence.

14 On a comme... on a comme le portrait là, et  
15 voici la façon de corriger le préjudice,  
16 d'améliorer le service public. Souvent avant même  
17 qu'on rende public nos rapports, les instances se  
18 sont mises en action.

19 Et là, je pense à notre rapport sur  
20 l'éducation au Nunavik. Que ce soit l'ARQ,  
21 l'Administration régionale Kativik, que le  
22 Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement  
23 supérieur se sont mis en action pour commencer à  
24 travailler ensemble.

25 Et, donc, c'est cette force, je vous

1       dirais, de rigueur, de persuasion, qui fait en  
2       sorte que, bien, ma foi, plus de quatre-vingt-dix-  
3       huit pour cent (98 %) de nos recommandations sont  
4       non seulement acceptées, mais mises en application  
5       parce qu'on fait le suivi de nos recommandations,  
6       et on fait le suivi de nos recommandations auprès  
7       des parlementaires.

8               Et quand je trouve qu'un dossier ne va pas  
9       assez vite, je le resoumets à la Commission de  
10      l'administration publique, par exemple, pour  
11      qu'elle interpelle les plus hautes autorités des  
12      ministères ou des instances concernées, à savoir  
13      les ministères ou les présidents, ou les directeurs  
14      généraux des instances. Elle les interpelle pour  
15      connaître le suivi, comment ça se fait que ce n'est  
16      pas rendu plus loin, ou autrement.

17              C'est ce qui s'est passé avec le rapport  
18      spécial sur les résidences privées pour aînés et  
19      les baux qui étaient, ma foi, extrêmement lourds  
20      pour les personnes aînées et complètement  
21      incompréhensibles. Quand on parle de droit et  
22      d'exercice de droit là, c'était clairement ça qui  
23      était en cause.

24              Et, depuis ce temps-là, il y a eu une prise  
25      en charge par un ministère qui coordonne le tout,

1 avec l'appui des autres instances, des autres  
2 ministères, que ce soit la Régie du logement, le  
3 Ministère des affaires municipales, et caetera, et  
4 caetera. Ils nous ont soumis un plan d'action.  
5 Nous, on fait le suivi du plan d'action et on fait  
6 rapport, le cas échéant, à l'Assemblée nationale.

7 Q. **[169]** Parfait.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Alors, on poursuit avec Danielle Tremblay.

10 Mme DANIELLE TREMBLAY, commissaire :

11 Q. **[170]** Alors, bonjour à vous deux. Lors de votre  
12 présentation, vous nous avez fait l'énumération des  
13 droits de l'enfant dont vous assurez le respect,  
14 dont celui de recevoir des services de santé et des  
15 services sociaux adéquats sur les plans  
16 scientifique, humain, social, avec continuité et de  
17 façon personnalisée.

18 Vous nous faites des constats percutants.

19 J'en nomme quelques-uns : manque de personnel,  
20 besoin de formation, réorganisation de deux mille  
21 quinze (2015) inachevée, disparité des pratiques,  
22 manque de concertation, lourdeur des tâches  
23 administratives, listes d'attente... Bon, il y en a  
24 plusieurs.

25 Et vous nous identifiez une priorité

1 d'action qui est que les services doivent être  
2 rendus par la bonne instance, au bon moment, en  
3 nous disant que la première ligne a tout ce qu'il  
4 faut.

5 Nous, on a documenté, à la Commission, que  
6 douze pour cent (12 %) des allocations budgétaires  
7 vont vers la première ligne et que, bon, là, le  
8 quatre-vingt-huit pour cent (88 %) va aux services  
9 de deuxième ligne, particulièrement en Protection  
10 de la jeunesse.

11 Ça fait qu'avec ça, considérez-vous que ce  
12 droit-là de l'enfant de recevoir des services de  
13 santé, des services sociaux de qualité, bon...  
14 Considérez-vous que ce droit-là est respecté?  
15 Globalement?

16 Parce que vous avez... c'est très  
17 intéressant votre lunette de globalité, mais avec  
18 les constats que vous faites.

19 Mme MARIE RINFRET :

20 R. Euh... écoutez, encore une fois là je vais... Quand  
21 je vous dis « globalement », c'est à partir des  
22 dossiers qui nous sont soumis, bien sûr. On est en  
23 deuxième recours, c'est pour ça que j'arrive avec  
24 des constats qui, à notre avis, s'appliquent de  
25 manière générale.

1                    Quand je parle de travail concerté, de  
2 mieux connaître les rôles, que les services de  
3 première ligne prennent en charge les enfants, en  
4 ce qui nous concerne, ici, aujourd'hui.

5                    Dès le début, plutôt que de les référer  
6 automatiquement à des services spécialisés... Je  
7 vais juste vous donner un exemple qu'on retrouve  
8 dans notre rapport annuel d'activités et qui  
9 concerne les troubles de langage des enfants.

10                   En l'occurrence, c'est un enfant de deux à  
11 cinq... en fait, il a cinq ans. Il est suivi par le  
12 réseau de la santé et des services sociaux. En  
13 fait, un centre de réadaptation pour un trouble du  
14 langage, et il s'en va à l'école.

15                   Alors, le réseau... là, je vous fais  
16 l'histoire un peu grossière là. Le réseau se  
17 désengage, prenant pour acquis que ce serait  
18 l'école qui s'occuperait du suivi du trouble de  
19 langage de l'enfant.

20                   Et, bien, ce n'est pas ce qui se passe du  
21 tout. Alors, il n'y a pas de service d'orthophonie,  
22 alors qu'il y a une ordonnance de traitements...  
23 d'avoir des services en orthophonie.

24                   Le parent s'adresse à nous et à cet égard-  
25 là, nous, ce qu'on constate... et c'est le constat

1 qu'on fait dans le rapport annuel d'activités,  
2 c'est que... Bien... cette... ça n'appartient pas à  
3 l'école d'offrir les services, ce n'est pas dans sa  
4 mission première.

5 L'école, c'est pour permettre à l'enfant  
6 d'être capable de suivre son cursus scolaire, alors  
7 que dans le réseau de la santé et des services  
8 sociaux, c'est toutes ses habiletés sociales, tout  
9 le milieu de sa vie. Donc, c'est beaucoup plus le  
10 volet... la mission santé et services sociaux.

11 Et ce qu'on a constaté, par le biais de  
12 cette enquête-là, c'est que, systématiquement, les  
13 enfants étaient référés par le CLSC à un centre  
14 spécialisé qui, lui, devenait débordé. Alors que  
15 l'INESSS a recommandé... c'est dans les  
16 orientations du Ministère que les services soient  
17 d'abord offerts en première ligne, donc aux CLSC,  
18 et que les cas les plus lourds soient référés aux  
19 centres de réadaptation.

20 Alors, c'est ce qu'on a demandé et c'est ce  
21 qui a été accepté, et c'est ce qui est, maintenant,  
22 implanté.

23 Donc... mais tout ça, c'est que les gens  
24 vont au plus vite, ne connaissent pas les rôles et  
25 les responsabilités de chaque instance qui peut

1 être la... ce qui doit être la responsabilité de la  
2 première ligne. Et conséquemment, bien, là ça se  
3 peut que si toujours la première ligne en réfère à  
4 la deuxième, bien, que les sous s'en aillent à la  
5 deuxième, alors qu'ils devraient être à la  
6 première.

7 T'sais, ça, c'est vraiment les vases  
8 communiquants là, mais il faut vraiment... Et c'est  
9 ça qui m'apparaît être extrêmement important,  
10 d'attribuer à chaque rôle, à chaque pers... Bien, à  
11 chaque personne... à chaque instance, je dirais, de  
12 l'établissement du réseau parce que ça devient...

13 Puis je vous dis ça, puis en même temps, je  
14 me dis : Ça fait tellement bureaucratique, c'est  
15 tellement compliqué, qu'on a de la misère, même  
16 nous, à trouver les bons noms pour être capables de  
17 vous faire comprendre que... bien, une instance, ce  
18 n'est pas l'établissement. L'établissement, c'est-  
19 tu un CISSS? C'est-tu un CIUSSS? Oui. Le centre de  
20 réadaptation, il est où dans tout ça?

21 Donc, il faut vraiment que les intervenants  
22 sachent à qui en référer et que, lorsqu'on réfère  
23 un enfant au bon endroit, bien, que cet endroit-là  
24 le prenne en charge.

25 Q. [171] Donc, on peut être inquiet du respect du

1 droit des enfants...

2 R. Bien sûr.

3 Q. **[172]** ... à recevoir?

4 R. Bien sûr.

5 Q. **[173]** Merci beaucoup.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Merci. Alors, merci infiniment, Madame Rinfret,  
8 pour votre témoignage. Madame Otis, merci pour  
9 votre présence. Vous nous avez donné de quoi à  
10 réfléchir, alors merci beaucoup et bonne fin de  
11 journée.

12 Mme MARIE RINFRET :

13 Merci.

14 Mme CLAUDIE OTIS :

15 Merci.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Nous reprenons nos travaux à treize heures trente-  
18 cinq (13 h 35).

19 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

20 REPRISE DE L'AUDIENCE

21

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Merci. Bon après-midi tout le monde. Alors, nous  
24 recevons mesdames Marie-Sylvie Bêche, Marie Caron,  
25 Lise Bernatchez et Danièle Riverin qui sont toutes

1 des ex-directrices générales de centres jeunesse,  
2 respectivement du Bas-Saint-Laurent, en Estrie, en  
3 Gaspésie et au Saguenay-Lac-Saint-Jean, bienvenue,  
4 Mesdames. Alors, elles représentent un groupe de  
5 sept anciens et anciennes DG de centres jeunesse,  
6 qui ont souhaité formuler des recommandations en  
7 lien avec le financement des services à la jeunesse  
8 et l'autorité sociale de la DPJ.

9           Donc, on a une heure (1 h) ensemble, on  
10 vous a suggéré et c'est assez strict maintenant,  
11 quinze minutes (15 min) de présentation pour avoir  
12 un temps d'échange avec les commissaires. Je sais  
13 qu'il y en a que vous connaissez, ça va paraître,  
14 ça fait qu'on va se le dire tout de suite, il y a  
15 du monde que vous connaissez, c'est très bien comme  
16 ça. Bienvenue encore, Mesdames. Avant de vous  
17 laisser la parole, je vais demander au greffier de  
18 vous assermenter, s'il vous plaît.

19

20 COLLECTIF DE DIRECTEURS ET DIRECTRICES GÉNÉRAUX  
21 RETRAITÉS DES CENTRES JEUNESSE DU QUÉBEC

22

23 **MARIE CARON,**

24 **MARIE-SYLVIE BÊCHE,**

25 **LISE BERNATCHEZ,**

1           **DANIÈLE RIVERIN,**

2           (Sous serment)

3

4           LA PRÉSIDENTE :

5           Merci, Monsieur le Greffier. Alors, Mesdames, la  
6           parole est à vous.

7           Mme MARIE-SYLVIE BÊCHE :

8           Bon, d'une part bonjour, Madame la Présidente,  
9           bonjour, Messieurs, Mesdames les Commissaires. Nous  
10          sommes ici à titre de personnes très intéressées à  
11          la cause des jeunes et des enfants, ayant occupées  
12          notamment la fonction de directrice et directeur  
13          général dans les différentes régions du Québec. À  
14          cet égard, on vous remercie de nous accueillir.

15                 Notre mémoire aborde trois thèmes. Le  
16          premier étant un survol de la situation depuis dix-  
17          neuf cent soixante-dix-neuf (1979), donc le fond  
18          quels sont les éléments qui ont façonné et organisé  
19          la prestation des services, premièrement.

20                 Deuxième élément : quelles sont les  
21          conditions gagnantes sur lesquelles doit s'appuyer  
22          le système de protection de la jeunesse à partir de  
23          notre lecture et de trente-cinq (35) ans  
24          d'expérience.

25                 Et enfin, ce qui en découle. Quelle est la

1 proposition qui nous permettrait de rehausser la  
2 qualité des services et de restaurer l'autorité  
3 sociale du DPJ, ainsi que la confiance de la  
4 population.

5           Alors, voici sur quoi nous allons  
6 travailler. Dans le premier élément, je vais  
7 essayer de suivre le micro parce que je suis une  
8 personne qui bouge un petit peu. Ceci dit, alors  
9 dans le survol de la situation on s'est arrêté, si  
10 vous voulez, à quatre faits marquants qui ont  
11 vraiment façonné l'organisation et la prestation de  
12 services. La première, c'est les orientations et  
13 les finalités de la Loi qui se sont enrichies. On  
14 est passé soixante-dix-neuf (79) de maintien de  
15 l'enfant dans son milieu naturel, et je m'en  
16 rappelle tellement parce que j'étais agent de  
17 protection de la jeunesse à l'époque, et à une  
18 recherche de stabilité et de milieu de vie pour  
19 l'enfant. C'est vraiment marquant parce que c'est  
20 toute la notion du temps, le concept d'attachement,  
21 la notion de projet de vie et ça introduit  
22 l'intensité de l'intervention, parce qu'il faut  
23 travailler très fort sur les capacités parentales.  
24 On joue contre la montre.

25           Deuxième élément marquant, ça a été les

1 changements continus de structure. Je dois vous  
2 dire qu'on est passé d'un centre de services  
3 sociaux, d'un centre de protection de l'enfance et  
4 de la jeunesse, d'un centre jeunesse et, récemment,  
5 de l'intégration des centres jeunesse dans les  
6 centres intégrés. Vous allez me dire : pourquoi?  
7 Parce qu'à ce moment-là on mobilise les gens sur  
8 des... une adaptation à une nouvelle façon de  
9 faire, à des structures, à des nouveaux patrons et  
10 souvent parce que les chaises sont changées. Et  
11 pendant ce temps-là, bien ça se fait au détriment  
12 de la pratique sociale. Et ça l'air bête, mais  
13 des fois ça prend quatre ans avant d'en arriver à  
14 en faire une organisation qui a un sens, où on a le  
15 même système de paye, les mêmes systèmes  
16 d'information. Ceci dit, à ce moment-là il n'y  
17 avait pas une très grande harmonisation des  
18 pratiques qui se jouent.

19 Un troisième élément marquant : les  
20 enquêtes de la Commission des droits de la personne  
21 et de la jeunesse et les travaux du vérificateur  
22 général. Je me rappelle très bien de l'opération  
23 Cendrillon, ça se passait dans ma région. Dans le  
24 fond, on arrive toujours à des constats qui nous  
25 parlent de l'accessibilité des services, c'est une

1       faiblesse, l'absence d'intensité, une planification  
2       de l'intervention ayant des carences, des problèmes  
3       de formation, de supervision du personnel. Et c'est  
4       vraiment des constats... j'ai l'impression d'être  
5       en quatre-vingt-dix-neuf (99) quand j'écoute ce qui  
6       se passe actuellement à la Commission et nous nous  
7       disons, pardon, comment se fait-il qu'on n'avance  
8       pas plus que ça? Et à notre avis - parce qu'il y a  
9       eu des grandes avancées - à notre avis, c'est relié  
10      souvent à ces changements de structures, qui fait  
11      en sorte que les chaises bougent, qu'on ne  
12      reconduit pas assez ce qui était de bon  
13      antérieurement. Et c'est pas normal tout ça. On ne  
14      peut pas être dans un éternel recommencement, on  
15      doit être des organisations apprenantes.

16                Ceci dit, c'est un élément marquant pour  
17      nous et le dernier élément qui, pour nous, était  
18      grandiose, c'est le virage qualité qu'ont abordé  
19      les centres jeunesse. En six ans, on ne peut pas  
20      être tout seul dans notre coin, surtout les petites  
21      régions. Et on a mis en commun nos ressources  
22      humaines et financières, on a travaillé sur des  
23      mesures structurantes, sur trois volets en  
24      parallèle. Clinique : quelles sont les meilleures  
25      pratiques qui existent? Deuxièmement : comment

1 mieux supporter nos intervenants, tant en formation  
2 en développement continu et que ce ne soit pas des  
3 catalogues, et nos systèmes d'information et de  
4 gestion, pour permettre à l'intervenant qui oeuvre  
5 la nuit, le soir, les fins de semaine, d'avoir  
6 accès rapidement à de l'information et pour nous  
7 permettre, comme gestionnaire, de se poser des  
8 bonnes questions.

9 Ceci dit, voici les éléments qui, pendant  
10 ces trente (30) années, nous rejoignent. Et je dois  
11 vous dire... non, je vous en parlerai tout à  
12 l'heure. On va poursuivre. O.K.

13 Maintenant, quelles sont les conditions  
14 gagnantes ou les mesures qu'on a retenues? La  
15 première, c'est vraiment : on veut du personne  
16 compétent, confiant surtout et présent. Pour ce  
17 faire, la première mesure qu'on se rappelle : la  
18 spécialisation de l'intervention. On s'arrête  
19 actuellement particulièrement au niveau de la  
20 Protection de la jeunesse sur les fonctions RTS,  
21 bien réception et traitement des signalements,  
22 l'évaluation et la révision. On s'y arrête parce  
23 que c'est majeur, c'est l'entrée dans le système  
24 puis c'est là qu'il ne faut pas faire d'erreur ou à  
25 tout le moins tout mettre en branle pour pas en

1 faire. O.K. Avoir ça. De là, se découle  
2 développement des compétences continu. Une  
3 organisation apprenante est toujours en  
4 apprentissage, n'a jamais fini. Ça touche  
5 l'intégration d'un personnel, il faut s'en occuper,  
6 sinon ils vont être fatigués, on ne les gardera  
7 pas. Donc, ça s'appelle un jour de formation de  
8 base, puis ça s'appelle un an de tutorat. En bas de  
9 ça, vous n'aurez pas des gens en sécurité et vous  
10 allez être vous-même insécure.

11 Les mécanismes d'encadrement, il faut  
12 démêler la consultation de la supervision puis de  
13 l'appréciation et de la contribution. Quand je suis  
14 en consultation, je te reçois, on libère les  
15 tensions, les émotions, puis on prend du recul.  
16 Quand je suis en supervision, c'est : est-ce que  
17 t'appliques bien ce que tu as appris? Et est-ce que  
18 les processus sont là? C'est sûr que la décision  
19 d'une personne se base beaucoup sur sa vision, mais  
20 elle doit être appuyée sur une lunette.

21 Ceci dit, et c'est aussi le regroupement du  
22 personnel qui, parce que c'est l'interdépendance du  
23 travail entre le personnel qui travaille à la  
24 réception, à la révision puis à l'évaluation. C'est  
25 interdépendant.

1                   J'ajouterais le contentieux. C'est majeur.  
2           Que l'équipe des contentieux fasse partie de  
3           l'équipe qui applique la protection de la jeunesse.  
4           Pourquoi? Parce qu'on a la même fonction, mais on a  
5           des rôles différents. On doit avoir une même  
6           conception de la protection de la jeunesse et des  
7           critères. On doit partager les nouvelles  
8           jurisprudences pour suivre le bateau et on doit  
9           aussi connaître des nouvelles connaissances pour  
10          pouvoir se les approprier et en parler aussi au  
11          juge. On va ensemble à la même place, il faut que  
12          les efforts convergent. C'est la première  
13          condition.

14                   La deuxième, qui n'est pas la moindre,  
15          c'est la cohésion puis la coordination provinciale.  
16          C'est vraiment... il faut vraiment avoir un  
17          mécanisme pour avoir une unité de direction : on va  
18          au même endroit. Une part pour harmoniser les  
19          pratiques, c'est sûr, puis s'assurer qu'à  
20          Chicoutimi, à Rimouski, en Abitibi, on parle de la  
21          même façon, mais aussi pour supporter les DPJ. Les  
22          DPJ doivent être des gens dans l'action, c'est du  
23          terrain, c'est ça. On s'occupe des enfants, alors  
24          il faut être en mesure de les assister pour  
25          comprendre les phénomènes sociaux, comprendre est-

1 ce qu'on fait bien les choses? Les signalements qui  
2 augmentent, il faut être capable d'en répondre de  
3 ça. Vous ne pouvez pas dire « c'est comme ça », il  
4 faut savoir et sur quoi pour pouvoir intervenir.

5 Alors c'est sûr que, pour nous, ce  
6 mécanisme-là doit être unique, il doit orienter  
7 l'action, puis s'appliquer partout au Québec. C'est  
8 pas un choix, c'est comme ça. Mais il y a des fois  
9 c'est bon.

10 Alors, le troisième élément qui n'est pas  
11 le moindre puis qu'on sous-estime souvent dans les  
12 situations particulièrement qui font l'objet des  
13 médias, la coordination des services. C'est pas  
14 possible, quand on apporte aide, soutien à des  
15 enfants, à des parents, il y a plusieurs  
16 intervenants qui font partie du travail, mais il  
17 faut avoir un plan de vol, il faut aller dans la  
18 même destination puis pas tous en même temps, là,  
19 puis il faut aussi voir le chemin parcouru. Ceci  
20 dit, ça demande du temps puis ça demande, il ne  
21 faut pas en échapper. Ça a l'air simple, la  
22 coordination, mais je dois vous dire que ce n'est  
23 pas simple. Mais si on veut que ça marche, puis ça  
24 marche quand on prend le temps, bien dites-vous  
25 bien que ça change l'avenir d'un enfant.

1                   Le dernier élément qu'il me fait plaisir de  
2                   vous parler : le financement des services. Ah, ben!  
3                   On dit depuis longtemps que les enfants c'est une  
4                   priorité, je l'ai entendu pendant trente-cinq (35)  
5                   ans, mais j'ai jamais vu souvent que les bottines  
6                   suivaient les babines parce qu'on a donné des  
7                   budgets et à chaque fois qu'il y avait des crises  
8                   ou des moments difficiles ou un besoin d'améliorer  
9                   les services, il y a eu des budgets importants. Je  
10                  présume qu'actuellement il y en a.

11                  Le problème, c'est qu'il arrive des  
12                  compressions, des changements de structure et oups,  
13                  ça disparaît. C'est un éternel recommencement, ce  
14                  qui fait que ça instabilise. Je vous le dis, il  
15                  nous faut la nécessité d'un budget protégé. Si on  
16                  admet que l'enfant est une priorité, bien on admet,  
17                  on va être cohérent avec nos actions, sinon c'est  
18                  un retour. C'est comme vous avez une belle vague,  
19                  puis la vague, un ressac. Et ça, là, je peux vous  
20                  le dire, je l'ai vécu, nous l'avons vécu. Et à  
21                  chaque fois... mais on était quand même un petit  
22                  peu intelligents puis on travaillait là-dedans. Il  
23                  va falloir hausser le budget du DPJ aussi à ce  
24                  qu'il était à tout le moins en deux mille quinze  
25                  (2015). Je dis « à tout le moins ». Savez-vous

1 pourquoi? Parce que c'est un budget qui tenait  
2 compte de l'intensité des services. On avait un  
3 intervenant pour seize (16) jeunes maximum. C'est  
4 ce qu'on visait. Oups, je viens d'avoir une...  
5 Alors, je me dépêche... Et tous les budgets de  
6 formation étaient là-dedans, le taux d'encadrement  
7 c'était un quatorze (14)... un superviseur pour  
8 quatorze (14) employés, on y était arrivés avec les  
9 années. C'est quelque chose, je me dépêche.

10 Alors, nous allons actuellement... alors  
11 c'est nos quatre conditions gagnantes. Le dernier  
12 élément c'est à partir des conditions gagnantes  
13 puis à partir de notre expérience et de ce qu'on a  
14 vu comme élément marquant, quelles sont, si vous  
15 voulez... quel est le meilleur moyen à mettre en  
16 place? On doit considérer la chose suivante : un  
17 DPJ doit avoir un profil de compétence lié aux  
18 problématiques et aux qualifications. On ne peut  
19 pas... on ne peut pas arriver à la DPJ si on n'a  
20 pas une expérience terrain puis s'il n'y a pas de  
21 la formation.

22 Un deuxième élément important à retenir. Si  
23 on veut avoir une autorité sociale, si on veut  
24 travailler les corridors d'accès, si on veut faire  
25 connaître la situation des jeunes dans une région,

1 bien il faut avoir une place à l'instance  
2 décisionnelle, puis faire partie d'un comité de  
3 direction. La meilleure personne pour en parler  
4 c'est celle qui le vit. C'est ça.

5 Alors, notre modèle, nous, repose sur la  
6 nomination d'un directeur national de la protection  
7 de la jeunesse. À la lumière de ça, on veut qu'il  
8 soit nommé par l'Assemblée nationale, on veut qu'il  
9 ait une indépendance de parole, on veut qu'il ait  
10 une autorité sociale. Il doit vraiment connaître la  
11 situation des jeunes aussi bien au niveau de la  
12 région qu'au niveau du Québec, c'est très clair. Il  
13 doit y avoir, par ailleurs, un arrimage qui doit se  
14 faire à deux niveaux : un arrimage  
15 interministériel, parce qu'on en a besoin, mais un  
16 arrimage aussi dans les CISSS. Les CISSS, je pense  
17 que la création de ces machines-là avec les jeunes,  
18 ça se voulait favoriser des corridors d'accès.  
19 C'est une intention très louable. Bien justement,  
20 le directeur national, qui a des directeurs  
21 régionaux que lui-même nomme, doivent faire partie  
22 du comité de direction, un peu comme le directeur  
23 de la santé publique, pour influencer les corridors  
24 d'accès, pour parler des situations des jeunes  
25 d'une région, où ils sont les besoins, dans quelle

1 MRC ils sont? Et puis pour en parler aussi au  
2 conseil d'administration de ses établissements. Ça,  
3 c'est le premier arrimage.

4 Le deuxième arrimage, bien il se fait  
5 particulièrement par les mesures de protection.  
6 Alors, l'aide qu'on doit donner dans le cadre de la  
7 Loi à des enfants et à des familles.  
8 Particulièrement aux équipes enfance jeunesse, mais  
9 on dit que c'est pas assez, ça. Il faut aller plus  
10 loin. Il y a des gens qui sont près de ces enfants-  
11 là et qui peuvent être des gens des CPE, qui  
12 peuvent être des gens en milieu scolaire, des  
13 organismes communautaires, qui ont une relation  
14 significative et qui sont pertinents, qui ont des  
15 habiletés. Bien pourquoi ils ne pourraient pas  
16 d'assurer d'offrir des services et d'avoir  
17 l'autorisation?

18 Je pense que j'ai fait le tour assez  
19 rapidement de la dernière partie. C'est cela. Je  
20 vous remercie.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Bravo, il vous restait encore une minute trente.

23 Mme MARIE-SYLVIE BÊCHE :

24 J'ai dépassé ma capacité, Madame.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Merci, merci, alors on va débiter la période  
3 d'échange avec Danielle Tremblay.

4 Mme DANIELLE TREMBLAY, commissaire :

5 Q. **[174]** Alors, bonjour, Mesdames. Merci d'être ici et  
6 merci d'avoir pris le temps de nous partager vos  
7 réflexions. Une des conditions gagnantes que vous  
8 nous ciblez, c'est une solide formation du  
9 personnel. Vous avez bien illustré, Madame Bêche,  
10 les exigences, les aptitudes requises pour  
11 travailler dans les responsabilités exclusives du  
12 DPJ, vous nous avez parlé d'une formation. Où vous  
13 la situez, on s'intéresse beaucoup à la question de  
14 la formation. Est-ce que le problème se situe au  
15 niveau de la formation initiale des intervenants?  
16 Formation à l'intégration à l'emploi, formation en  
17 développement continu? Comment vous voyez qu'on  
18 peut mieux former, mieux soutenir les intervenants  
19 pour exercer ce travail-là très difficile?

20 Mme MARIE CARON :

21 R. Est-ce que vous me permettez de répondre à la  
22 question?

23 Q. **[175]** Bien sûr.

24 R. Parce qu'on s'est un peu partagé les choses.

25 Q. **[176]** D'accord.

1 R. D'abord, d'entrée de jeu je veux vous dire que j'ai  
2 quitté le réseau de la santé et des services  
3 sociaux au moment de la réforme et je trouve que  
4 j'ai le privilège inouï, je ne pensais pas de  
5 pouvoir le faire, de venir redire comme on a tenté,  
6 peut-être un peu trop timidement en deux mille  
7 quinze (2015), de dire que la Protection de la  
8 jeunesse ne devrait pas faire partie de la  
9 réorganisation qu'il y avait à l'époque. Donc, vous  
10 comprenez qu'aujourd'hui, je me sens vraiment  
11 privilégiée de pouvoir venir redire, et là j'arrive  
12 à votre question, puis c'est pas une critique pour  
13 ce qui s'est passé, croyez-le bien, mais je pense  
14 que Marie-Sylvie l'a bien évoqué tout à l'heure,  
15 pour restaurer la crédibilité de la Loi de la  
16 protection de la jeunesse. C'est un filet de  
17 sécurité pour nos enfants. Puis un enfant ça  
18 grandit vite, on ne peut pas le faire attendre.

19 Et, si vous me permettez, par rapport à la  
20 formation, je vais essayer de faire une analogie.  
21 Puis si vous me permettez, Madame Laurent, des fois  
22 c'est boiteux une analogie, mais je vais prendre le  
23 volet médical. Un cardiologue ne peut pas s'en  
24 aller demain matin comme gynécologue. Donc, chez  
25 nous, dans notre science molle - c'est vous qui

1 l'avez dit ce matin, Madame David - le  
2 psychosocial, là, quand on est fatigué d'être à  
3 l'évaluation, on peut s'en aller aux jeunes  
4 contrevenants. Et ça, ça veut dire que l'effort de  
5 formation qui a été mis dans l'établissement il se  
6 dilue, il se perd puis c'est pas de la faute des  
7 gens en place, là. Donc, si on va vers l'idée d'un  
8 DPJ qui, autour de lui, il y a des gens extrêmement  
9 spécialisés. Écoutez, là, quand on rentre dans la  
10 vie d'une famille, là, c'est une opération à coeur  
11 ouvert. C'est dérangeant. Moi, je suis grand-mère  
12 puis s'il fallait qu'ils m'enlèvent un petit  
13 enfant, je ne dormirais pas des nuits de temps.

14 Donc, cette formation ultra-spécialisée, le  
15 programme national tant est, et je dis bien « tant  
16 est » parce qu'aussi imparfait que c'était, puis je  
17 pense que Marie-Sylvie l'a bien évoqué, on a voulu  
18 spécialiser l'approche psychosociale. Les  
19 universités, c'est pas un reproche, il faut faire  
20 attention quand on donne des exemples, ils ont leur  
21 curriculum. Moi, j'ai fait plusieurs régions du  
22 Québec, j'ai eu la chance de le faire, mais c'est  
23 pas vrai qu'on évaluait une négligence de la même  
24 manière à Chaudière-Appalaches qu'on le faisait en  
25 Montérégie. Alors, on a tenté de se donner des

1           outils pour avoir une vision commune comme au  
2           médical. Moi, quand je rentre dans une salle d'op,  
3           que ce soit en Montérégie ou à Québec, à coeur  
4           ouvert, il y a un même protocole. Et ça, c'est ce  
5           qu'il nous manque un peu plus dans le psychosocial.  
6           Et c'est ça qu'on essaie de vous donner comme  
7           message : la DPJ ne peut pas se perdre dans une  
8           grosse structure puis c'est pas de la mauvaise  
9           volonté. Et je pense que, malheureusement, ça a  
10          pris la mort d'un enfant pour qu'on ne fasse plus  
11          ces bêtises-là.

12          Mme MARIE-SYLVIE BÊCHE :

13          R. Est-ce que...

14          Mme MARIE CARON :

15          R. Je ne sais pas si j'ai répondu, la formation doit  
16          être, au départ avant même de rendre un dossier  
17          d'enfant et elle doit être aussi à chaque fois  
18          qu'un individu veut changer de place parce que des  
19          syndicats, ils le savent, ils sont obligés de  
20          respecter les règles de l'ancienneté, mais si on  
21          met, comment dire, des clapets de sécurité, comme  
22          je vous disais tantôt, un cardiologue ne peut pas  
23          s'en aller gynécologue. Bon. Donc, il est  
24          nécessaire d'avoir une formation mais quand je  
25          quitte trente (30) familles, il pourrait en prendre

1 vingt (20) de plus, il y a un délai là puis il n'y  
2 a plus de continuité puis là, ça se perd. Alors, il  
3 y a une réorganisation qui va être un mal  
4 nécessaire pour en arriver à diminuer ce que  
5 j'essaie de vous expliquer, j'espère je l'ai fait  
6 très...

7 Q. **[177]** Comment votre proposition d'un directeur  
8 national de la protection de la jeunesse peut,  
9 pourrait être intéressante, je dirais, pour faire  
10 reconnaître la spécialisation de cette pratique-là  
11 en protection de la jeunesse?

12 Mme DANIELLE RIVERIN :

13 R. Bon. Premièrement, c'est l'unité, je vais vous le  
14 dire de même, l'unité de commandement, vous n'avez  
15 pas dix-neuf (19) patrons, hein, vous en un, il est  
16 provincial. Vous avez une unité de direction, on  
17 partage des orientations, on fixe les objectifs, on  
18 converge les efforts, hein, puis, on n'a pas le  
19 choix être en cohésion d'un établissement ou d'un  
20 autre, hein, on relève d'une même chose. Vous avez  
21 aussi une perspective de répartir les ressources,  
22 hein, parce qu'en fonction des besoins des régions,  
23 les enfants des régions, c'est aussi clair que ça.  
24 Par rapport à la formation, bien c'est clair que  
25 vous devez, peut-être pas vous, mais être en lien

1 avec un organisme qui s'assure du développement  
2 mais vous, vous devez l'alimenter, c'est très  
3 clair, c'est vous qui êtes porteur du service,  
4 c'est vous qui êtes porteur, alors vous devez être  
5 en mesure d'avoir des attentes très claires sur les  
6 processus et leurs mises à jour, ce qui était un  
7 jour n'est pas toujours bon le lendemain là, alors,  
8 c'est très clair.

9 Pour répondre aussi avec le université  
10 parce que je l'ai vécu. À l'université, on voyait  
11 venir, à l'époque, la pénurie de main-d'oeuvre puis  
12 on s'est dit : on va créer un BAC en service social  
13 dans la région du Bas-Saint-Laurent, hein, on n'est  
14 jamais mieux organisé que par soi-même. Ceci étant  
15 dit, l'université, on travaillait ensemble, ils  
16 préparaient nos intervenants sur la planification  
17 de l'intervention notamment, on partageait nos  
18 programmes sur la négligence particulièrement sur  
19 l'abus sexuel. Le programme de développement  
20 continue des apprentissages est différent, il est  
21 en lien avec la nature du travail que vous faites  
22 et vos habilités à vous. Alors, moi, je peux avoir  
23 besoin de formation X, mais pas vous et c'est aussi  
24 lié à transfert des apprentissages. Moi, comme  
25 superviseur, je dois m'assurer que vous l'intégrez

1           parce qu'on sait qu'on va retenir vingt pour cent  
2           (20 %) de notre formation. O.K. Alors, c'est un  
3           petit peu ça la nuance, on était complémentaires,  
4           on s'évitait des choses, mais il y avait des choses  
5           qui étaient propres à nous.

6       Q. **[178]** Et vous avez parlé beaucoup de la  
7           spécialisation à l'entrée du système de protection  
8           dans les responsabilités exclusives du DPJ, donc  
9           réception traitement des signalements, l'évaluation  
10          et à la sortie, si je peux m'exprimer ainsi, à la  
11          révision, mais qu'en est-il de l'application des  
12          mesures quand on connaît, par exemple, vous l'avez  
13          souligné, Madame Bêche, l'importance du temps chez  
14          l'enfant et que souvent, c'est à l'intérieur de  
15          cette étape-là que la clarification du projet de  
16          vie d'un enfant va se réaliser. Donc, comment vous  
17          voyez qu'on peut également, qu'on doit également  
18          soutenir le secteur de l'application des mesures  
19          parce qu'ils ont un rôle majeur aussi là dans la  
20          protection des enfants?

21       Mme DANIÈLE RIVERIN :

22       R. Dans nos échanges pour la formation, on a discuté  
23          aussi par rapport aux universités s'il n'y aurait  
24          pas possibilité d'avoir comme une spécialisation  
25          Jeunesse parce que oui, réception, traitement des

1 signalements c'est important, mais on sait  
2 qu'actuellement, nos universités en travail social,  
3 on va couvrir les personnes âgées, on va couvrir  
4 tous les secteurs, mais au moment où ils sont prêts  
5 à aller en stage, souvent les étudiants vont  
6 choisir une orientation et là, on voudrait qu'il y  
7 ait comme une spécialisation Jeunesse. Dans cette  
8 spécialisation Jeunesse, c'est sûr que RTS va être,  
9 réception, traitement des signalements va être  
10 peut-être plus travailler à l'intégration au  
11 travail en protection de la jeunesse, mais au  
12 niveau des connaissances plus générales, au niveau  
13 de l'attachement, de toutes les connaissances qu'on  
14 a maintenant, je pense qu'il faut y avoir, il faut  
15 que les jeunes qui vont s'en venir aient une  
16 formation plus spécifique en Jeunesse. Et quand il  
17 viendra, ils pourrait, à ce moment-là, être soit  
18 des intervenants en première ligne ou en  
19 protection, à l'application des mesures, mais au  
20 moins, ils auront déjà une formation de... plus  
21 spécifique par rapport à cette clientèle-là.

22 Mme DANIELLE TREMBLAY, commissaire :

23 Je vous remercie beaucoup.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Merci. On poursuit avec Lorraine Richard.

1 Mme LORRAINE RICHARD, commissaire :

2 Q. **[179]** Merci. Bonjour, Mesdames, merci beaucoup de  
3 votre présentation. Je vais continuer un peu ce  
4 qu'avait commencé ma collègue. Vous avez parlé d'un  
5 directeur, mais je vais dire une directrice  
6 aujourd'hui, vous êtes quatre femmes, une  
7 directrice nationale de protection de la jeunesse  
8 qui serait nommée par les membres de l'Assemblée  
9 nationale. Bon. Selon vous, c'est nommer la  
10 personne, la DPJ serait nommée par l'Assemblée  
11 nationale, elle aurait quoi? Un rôle plus  
12 indépendant, plus accru avec les moyens?

13 Mme MARIE CARON :

14 R. Si on prend l'exemple actuellement qu'on vit au  
15 Québec avec le DPCP, directeur des poursuites...

16 Q. **[180]** Oui.

17 R. ... criminelles et pénales qui chapeaute dans  
18 différentes régions des personnes responsables, les  
19 procureurs de la Couronne, donc si on s'inspire  
20 d'un modèle comme celui-là, c'est sûr que ça prend  
21 un profil très défini, mais ce n'est pas que je  
22 suis copain avec quelqu'un de l'Assemblée  
23 nationale, m'en aller là, là, ce n'est pas ça qu'on  
24 dit, nous, là...

25 Q. **[181]** Je comprends.

1 R. ... vraiment, un profil de haut niveau d'expertise  
2 pour être capable d'amener toute la supervision, le  
3 coaching, un encadrement, et la même chose pour ces  
4 directeurs qui, eux, vont être les gardiens avec  
5 d'autres outils, bien sûr, la qualité des services  
6 et de l'unité de pensée, d'unité d'action puis  
7 gérer aussi, autant que faire se peut, des  
8 attentes, hein, parce que quand on a une demande de  
9 signalement, ça...

10 Q. **[182]** Je comprends parfaitement. Bon. Vous avez  
11 quand même beaucoup, beaucoup d'années  
12 d'expérience, Mesdames, comme DPJ, si cela allait  
13 de soi, l'Assemblée nationale qui nomme DPJ au  
14 Québec, si je veux bien comprendre votre  
15 raisonnement, par la suite, DPJ nomme les  
16 directions régionales parce que vous avez dit,  
17 Madame Caron, vous avez dit : « On est un petit  
18 noyés », je pense c'est vous qui l'avez dit, nous  
19 aussi, on trouve des fois que le système, il est  
20 noyé là même comme utilisateur du système, on ne  
21 sait plus trop, des fois, où aller, si c'est au  
22 CLSC, c'est à l'urgence ou à l'hôpital parce qu'on  
23 n'a pas de médecin de famille, c'est juste à ça je  
24 faisais référence, je ne veux pas... je ne veux pas  
25 induire nos auditeurs et auditrices qui nous

1 écoutent en erreur, mais si cela allait de soi que  
2 le PDG était nommé par l'Assemblée nationale,  
3 celui-ci, oui, ou celle-ci pourrait avoir plus de  
4 pouvoirs mais il y a une question d'imputabilité  
5 parce que ce qu'on s'est rendu compte au cours des  
6 dernières années, en tout cas, moi, ce que je rends  
7 compte comme citoyenne, comme député également mais  
8 plus comme citoyen, c'est qu'on dirait que peu  
9 importe ce qui arrive, il n'y a jamais personne  
10 d'imputable, ce n'est pas la faute de, pourtant,  
11 protection de nos enfants, là, vous l'avez dit, ça  
12 devrait être important, donc ça n'aurait pas dû  
13 être noyé non plus dans les fusions qu'on a  
14 connues, le rôle, la protection de la jeunesse  
15 semble être pas mal divisée, il y a moins de  
16 concertations qui se fait avec les différents  
17 acteurs, comment vous voyez ça là, s'il était nommé  
18 par l'Assemblée nationale là?

19 Mme LISE BERNATCHEZ :

20 R. Tu y vas, j'y vais... juste une parenthèse puis tu  
21 pourras, bien sûr, compléter ma... mais vous savez  
22 quand on est en comité de direction comme directeur  
23 général d'une centre Jeunesse, les sujets à l'ordre  
24 du jour, c'était des enfants, donc la concertation  
25 d'unité de pensée, mais quand on est plusieurs

1 directeurs avec des enjeux différents, comment  
2 voulez-vous dans l'espace d'une demi-journée ou  
3 d'une journée en arriver à mettre d'avant une  
4 réalité, c'est l'avenir de demain, nos enfants.  
5 Alors ça, ça permettrait aussi que les moments de  
6 rencontre de ces personnes-là soient centrés et  
7 focussés sur les enfants, c'est très mince comme  
8 réponse que je vous donne, mais entre autres, quand  
9 je fais la photo, ça me dit ça.

10 Mme DANIELLE RIVERIN :

11 R. Si je peux ajouter un petit peu parce que, bon,  
12 pour ma part, j'ai été presque quatorze (14) ans  
13 directrice de la protection de la jeunesse avant  
14 d'être directrice générale. Alors, c'est un secteur  
15 que j'ai endossé d'une façon particulière et quand  
16 vous dites qu'il n'y a jamais personne de  
17 responsable dans certaines situations, moi, ça, ça  
18 me dépasse parce que le DPJ, il est imputable, il  
19 est imputable dans la loi, il est imputable dans la  
20 vie et c'est une des raisons qui motive le fait  
21 qu'on veut avoir une coordination, qu'on veut qu'il  
22 se passe quelque chose pour qu'il y ait un moteur  
23 central pour garder le flambeau allumé, pour que  
24 l'énergie de tout ce beau monde-là, elle soit  
25 vivante puis qu'elle permette au directeur de la

1 protection de la jeunesse, directrice, qui seront  
2 dans chacune des régions ou qui le sont, d'être  
3 plus sensibles et d'être plus sensibilisés en  
4 permanence à ce qu'il se passe pour les enfants,  
5 ils sont là pour les enfants. Alors, c'est vraiment  
6 d'avoir l'oreille et le coeur ouvert pour les  
7 écouter et pour pouvoir mettre en place des choses  
8 qui avancent et quand on parle des fonctions  
9 exclusives, il faut vraiment s'assurer aussi parce  
10 qu'il y a, en tout cas, actuellement, il y a encore  
11 un mouvement là-dessus, de ce qu'on appelle les DPJ  
12 minimo-maximo, et caetera là, qui font que certains  
13 DPJ n'ont que la réception des signalements,  
14 l'évaluation, la révision et d'autres ont  
15 l'ensemble des actions en protection et plus tu en  
16 as, plus tu dois mettre de chapeaux, plus c'est  
17 risqué de ne pas avoir la bonne réponse. C'est pour  
18 ça que je vous disais ça, quand je parle  
19 d'imputabilité parce que le DPJ, on pourrait même  
20 accroître son rôle, il pourrait avoir vraiment de  
21 la protection des enfants, on pourrait le voir, là,  
22 on... je veux dire...

23 Q. **[183]** Vous avez raison.

24 R. ... comme absence là, c'est pour ça... D'après  
25 votre expérience, moi, je vous demande

1           comparativement avant...

2       Q. **[184]** Oui.

3       R. ... et maintenant, on dirait qu'il y a un certain  
4       relâchement, je ne dis pas que c'est parce que  
5       c'est les personnes qui sont en cause...

6       Q. **[185]** Non.

7       R. ... la complexité du système, des nouveaux employés  
8       qui arrivent avec peu d'expérience, la formation  
9       n'est peut-être pas adéquate?

10      Q. **[186]** Il y a un ensemble de raisons, c'est certain,  
11      mais il y a moyen de remettre les DPJ, je pense là,  
12      au coeur de leur rôle puis de faire jouer dans  
13      chacune des régions.

14      Mme DANIELÈLE RIVERIN :

15      R. Moi, j'aurais aimé ajouter un élément. Si on a un  
16      DPJ qui est dans un établissement, on parle du  
17      CIUSSS actuellement ou du CISSS, qui a une  
18      imputabilité qui est en lien avec le directeur  
19      national, parce qu'on a parlé de directeurs  
20      régionaux, on dit aussi on veut qu'il soit dans le  
21      comité de direction, mais il faut absolument que le  
22      PDG du CIUSSS, que les autres directeurs  
23      reconnaissent son mandat, son imputabilité parce  
24      que la protection de la jeunesse, bien ce n'est pas  
25      le seul DPJ, la loi, elle s'applique à tout le

1 monde. Donc, il faut qu'il y ait une... bon, est-ce  
2 que c'est une coresponsabilité? Il faut qu'il se  
3 sente responsable aussi et c'est seulement comme ça  
4 qu'il va se sentir appuyé pleinement par le  
5 directeur national et ils sont des directeurs  
6 régionaux, oui, ils sont orientés dans un CIUSS  
7 mais dans le CIUSSS, les autres, ils doivent  
8 reconnaître la *Loi de la protection de la jeunesse*  
9 et les responsabilités que chacun a, sinon on va se  
10 retrouver encore avec une situation où, bien c'est  
11 le DPJ qui est imputable puis parce qu'il est  
12 imputable, il va être tassé, il n'a pas réussi,  
13 mais les autres ont une responsabilité, il faut  
14 absolument que cet appui-là soit là.

15 Mme MARIE-SYLVIE BÊCHE :

16 R. Puis, je complétera, il faut que vous soyez dans  
17 le milieu, il faut que vous soyez visibles dans le  
18 milieu et vous ne pouvez pas être reconnus si vous  
19 êtes absents, les absents ont tort, alors il faut  
20 que vous ayez les moyens, quand vous voyez des  
21 choses avec les commissions scolaires, tout ça,  
22 d'intervenir, vous n'êtes pas en surveillance, vous  
23 êtes dans l'action pour l'enfant et je pense que  
24 depuis quatre ans, ce rôle-là s'est effrité compte  
25 tenu des changements de structure qui ont des... et

1 je pense les gens, ils veulent bien le faire, mais  
2 ça, s'est dilué avec le temps, n'est-ce pas? Eh  
3 voilà! Mais dans le milieu, c'est tellement gagnant  
4 parce qu'il faut arrêter de dire que c'est une  
5 responsabilité collective, il faut aller la porter  
6 auprès des gens la responsabilité collective, il  
7 faut la partager, c'est pour ça qu'il faut  
8 autoriser d'autres personnes que l'équipe en  
9 enfance, jeunesse, famille, j'espère qu'on va  
10 enlever l'application de mesures parce que c'est  
11 plus : j'applique des mesures d'aide dans un  
12 contexte légal, par une équipe jeunesse, enfance,  
13 famille ou par d'autres personnes qui en répondent  
14 puis j'ose croire qu'on va aller avec d'autres  
15 personnes parce que c'est comme plus concentré que  
16 partagé, vous me suivez?

17 Q. [187] Excusez, mais je veux juste vous dire en  
18 terminant que si vous étiez nommé par l'Assemblée  
19 nationale, vous n'auriez pas de comptes à rendre à  
20 un directeur...

21 Mme MARIE-SYLVIE BÊCHE :

22 Exactement.

23 Mme DANIELLE RICHARD :

24 Merci.

25

1 Mme MARIE-SYLVIE BÊCHE :

2 R. Tout à fait, mais je pense ça serait important  
3 aussi de faire des retours.

4 Q. **[188]** Mais je parlais surtout pour s'ils sont dans  
5 un CIUSSS pour les régionaux, juste pour être  
6 certaine.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Tout à fait. Merci. On continue avec Jean-Marc  
9 Potvin.

10 M. JEAN-MARC POTVIN, commissaire :

11 Q. **[189]** Alors, bonjour, Mesdames, merci beaucoup pour  
12 votre présence et votre témoignage, je vais  
13 continuer un peu sur la même thématique, la  
14 thématique de la gouvernance. Parce que dans votre  
15 mémoire, vous parlez beaucoup du travail qui se  
16 faisait dans le contexte de l'Association des  
17 centres jeunesse du Québec, l'harmonisation des  
18 pratiques, vous en avez parlé dans votre exposé  
19 aussi, est-ce que, puis il y avait beaucoup de  
20 travail afin de constituer qui partait des besoins  
21 identifiés d'amélioration de pratiques, qui  
22 venaient des milieux. Aujourd'hui, on voit qu'il y  
23 a certaines tables qui se mettent en place, mais  
24 c'est souvent suite à des crises comme, par  
25 exemple, dans l'affaire des fugues, donc on n'est

1 pas nécessairement au devant des besoins, on est en  
2 rattrapage.

3 Est-ce que ça serait cette instance de  
4 cette direction nationale qui serait chargée aussi  
5 du mandat, parce que vous parlez d'une instance à  
6 cet effet-là, est-ce que ça serait la direction  
7 nationale...

8 Mme MARIE-SYLVIE BÊCHE :

9 R. La même chose.

10 Q. **[190]** ... ou ça serait à côté de ça?

11 R. En fait, non, on parlait dans des conditions, un  
12 mécanisme de coordination. Nous, on en déduit que  
13 mécanisme de coordination, c'est un directeur  
14 national pour l'assurer, mais ce qu'on dit, c'est  
15 qu'il faut un mécanisme de coordination. Nous, on  
16 considère que le meilleur, c'est ce dont on parle,  
17 O.K., de notre lunette, pour une raison fort  
18 simple. Je vous dirais que, avec l'Association des  
19 centres jeunesse, il y avait un sens, une  
20 destination, une vision qui était partagée, je ne  
21 dis pas que c'était parfait, on s'entend, mais on  
22 était dans un erre d'aller, mes amis, c'est là qui  
23 est le programme national de formation, c'est là  
24 qui est né le programme de qualification des  
25 jeunes, qui est extraordinaire, à partir de seize

1 (16) ans, on était capable suivre un jeune... nous  
2 avons beaucoup de collégialité. C'était une période  
3 heureuse parce que les gens étaient engagés puis il  
4 y avait une fierté, la fierté de faire partie d'une  
5 équipe Jeunesse puis de la protection, ce n'est pas  
6 rien ça aujourd'hui et on en avait un besoin,  
7 c'était en consolidation, par ailleurs. Nous, nos  
8 programmes, on était en train, ce n'est pas parce  
9 que vous dites quelque chose que c'est fait  
10 automatiquement, il faut s'assurer que ça se  
11 consolide puis que ça s'intègre. Alors, oui, c'est  
12 un mécanisme comme ça. puis

13 Mme MARIE CARON :

14 R. Monsieur Potvin, bien sûr, aussi, vous l'avez bien  
15 mentionné puis je veux le réitérer parce que c'est  
16 important...

17 Q. **[191]** Allez-y.

18 R. ... ça se faisait avec le terrain, un peu comme le  
19 Conseil québécois d'agrément dont on entend presque  
20 plus parler, tous les indicateurs d'évaluation et  
21 de suivi, on était montés ensemble avec nos  
22 différentes tables, bien sûr, aujourd'hui c'est le  
23 Conseil canadien qui a été le choix des  
24 organisations, mais le Conseil québécois d'agrément  
25 avait cette spécificité-là, oui, enfin, pour nous

1 donner aussi des indicateurs pour se remettre un  
2 peu en selle et diminuer les écarts, évidemment,  
3 j'en parle puis je pourrais vous en parler des  
4 heures, ça fait des années que je contribue aux  
5 visites d'agrément et c'est malheureux, mais les  
6 centres Jeunesse ne font plus partie d'évaluation  
7 du système québécois d'agrément.

8 Q. **[192]** Alors, je poursuis parce que je n'ai pas  
9 beaucoup de temps pour vous interroger.

10 Mme MARIE CARON :

11 Oui, pardon.

12 Q. **[193]** Dans le modèle que vous proposez là, vous  
13 proposez une modèle de DPJ aussi, là, qui a les  
14 fonctions de base, là, le signalement, peut-être  
15 pas le signalement, l'évaluation, la révision et  
16 l'application des mesures, en fait, vous la laissez  
17 dans les directions, dans les CISSS et CIUSSS là,  
18 ne relèveraient pas donc des directeurs de la  
19 protection de la jeunesse, vous proposez même le  
20 fait que les autorisations puissent être données à  
21 des travailleurs sociaux, par exemple, en première  
22 ligne ou à différents intervenants qui ne sont pas  
23 nécessairement des intervenants spécialisés là en  
24 protection de la jeunesse, disons-le comme ça là,  
25 pour préserver le lien de confiance...

1 Mme LISE BERNATCHEZ :

2 R. D'ailleurs, le législateur l'a prévu avec l'article  
3 33 que les DPJ pouvaient autoriser.

4 Q. **[194]** C'est ça. Je veux vous entendre là-dessus  
5 puis je veux aussi voir, parce que là, dans  
6 l'harmonisation et le développement des pratiques,  
7 il y a les DPJ qui seraient dans ce modèle-la, mais  
8 il y a aussi ceux qui dispensent les services qui  
9 sont plus largement, comment aussi on peut  
10 s'assurer que les services se développent, qu'on  
11 ait les bonnes pratiques dans tous les  
12 environnements qui ne seraient pas sous la  
13 gouverne, mettons, de la direction nationale de la  
14 protection de la jeunesse?

15 Mme DANIELLE RIVERIN :

16 R. Dans le fond, les étapes de fonctions exclusives du  
17 DPJ, si on les concentre sur le DPJ, l'application  
18 des mesures, elle est supervisée ou elle est  
19 « contrôlée », entre guillemets là, par le réviseur  
20 qui est la dernière étape où le DPJ a un pouvoir  
21 particulier. Alors, l'application des mesures, si,  
22 puis moi, je l'ai vécu comme DPJ déjà, d'autoriser  
23 une personne qui travaillait dans un CPE, ça ne  
24 s'appelait pas un CPE dans le temps, là, mais dans  
25 un milieu de garde, pour, parce que c'était la

1 personne en qui les parents avaient le plus  
2 confiance et qui permettait de faire avancer la  
3 situation de l'enfant en toute confiance, mais  
4 combien de fois on s'est battus puis je ne suis pas  
5 la seule, plusieurs ont dû le faire, là, combien de  
6 fois on s'est battus pour essayer de convaincre un  
7 intervenant hors du centre Jeunesse ou du CSF de  
8 prendre une autorisation parce qu'ils avaient peur  
9 d'aller devant le Tribunal, hein, c'est toujours la  
10 peur de se présenter devant le Tribunal, d'être  
11 obligé d'avoir à témoigner qui inquiète les gens  
12 qui ne sont pas familiers avec ce système-là.

13 Alors, la formation, la gouverne, si on  
14 veut, de l'application des mesures, elle pourrait  
15 être encore dans un CISSS ou un CIUSSS avec un  
16 service Jeunesse articulé. Les besoins pourraient  
17 être regardés par la direction nationale et les  
18 directions régionales et ça varie tellement d'une  
19 région à l'autre. Tout à l'heure, vous parliez des  
20 formations qui arrivaient maintenant souvent en  
21 situation de crise parce qu'il y avait une  
22 situation particulière, mais moi pour avoir été DPJ  
23 dans une petite région, les petites régions sont  
24 souvent à la remorque de ce qui se passe au niveau  
25 des grosses régions et parfois, si on n'était pas

1 en mesure d'être nourris par les universités, par  
2 les formateurs d'expérience, par les besoins des  
3 autres, on aurait toujours été en rattrapage. Il y  
4 a certainement une cohésion, une coordination qu'il  
5 faut recréer pour permettre que la formation, elle  
6 se donne partout puis que les enfants, peu importe  
7 où ils vivent, qu'ils aient la même chance et que  
8 l'application des mesures, les intervenants qui y  
9 travaillent soient aussi à l'aise et en mesure de  
10 le faire et envie de le faire.

11 On voit là, les intervenants quitter le  
12 milieu de la protection actuellement, c'est  
13 dramatique, c'est d'une tristesse incroyable et  
14 bon, en aparté, je sais que vous connaissez  
15 probablement à peu près tous Opération Enfant  
16 Soleil qui est merveilleuse et qui offre des  
17 cadeaux aux enfants à Noël et ils attendaient seize  
18 mille (16 000) demandes d'enfants cette année, ils  
19 en ont à peine reçu douze mille (12 000) et une des  
20 raisons qui est sous-tendue pour tout ça, c'est que  
21 les intervenants à l'application des mesures  
22 connaissent tellement plus leurs jeunes, qu'ils  
23 connaissent moins les besoins, qu'il y ait beaucoup  
24 d'intervenants qui sont nouveaux, qui viennent  
25 d'arriver dans les dossiers et qui ne les

1           connaissent pas suffisamment les jeunes pour être  
2           capables d'amener leurs besoins...

3           Mme MARIE-SYLVIE BÊCHE :

4           R. On parle de l'Opération Père Noël...

5           Q. **[195]** Père Noël...

6           Mme DANIELÈLE RIVERIN :

7           R. ... de l'Opération Père Noël... ah, excusez-moi,  
8           oui, mais là je voudrais ajouter seulement un  
9           élément par rapport à l'article 33, pour avoir  
10          travaillé de nombreuses années en CLSC, un  
11          département de psychiatrie aussi, je trouve  
12          important qu'il soit renforcé, l'article 33, parce  
13          qu'il dit : oui, le DPJ peut autoriser, mais quand  
14          on arrivait à l'autorisation, les gens de l'autre  
15          milieu étaient insécures. Alors, se protégeaient  
16          par rapport au mandat : « Ce n'est pas mon  
17          mandat », ils sont insécures par rapport au  
18          contexte non volontaire, ils sont insécures par  
19          rapport à la cour, ils sont insécures par rapport  
20          au type d'intervention, on n'a pas de spécialité en  
21          abus sexuel, alors cette insécurité-là, évidemment,  
22          il ne faut pas renforcer l'insécurité, mais il faut  
23          renforcer les intervenants par de la formation qui  
24          peut être complé... avec même des intervenants en  
25          protection de la jeunesse, mais aussi par une offre

1 d'outils de supervision. Si cette autorisation est  
2 faite avec des outils, avec la possibilité d'avoir  
3 accès à de la supervision par le réviseur ou par un  
4 coordonnateur et qu'il y a une coordination  
5 régionale, moi, je pense que ça serait plus gagnant  
6 parce qu'il ne faut pas rester accroché sur les  
7 mandats, ce qui a été vécu pendant au moins trente-  
8 cinq (35) ans et plus, alors je pense que c'est cet  
9 élément-là que je voulais qu'on ajoute pour les  
10 soutenir à accepter l'autorisation et à y  
11 travailler avec tout l'engagement qu'ils peuvent  
12 apporter aussi.

13 M. JEAN-MARC POTVIN :

14 Merci beaucoup.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Merci.

17 Q. **[196]** Alors, je vais profiter de votre présence  
18 pour pousser plus loin le DPJ national avec des  
19 directeurs régionaux. Comme vous avez pu le voir,  
20 au début des audiences de la Commission, on a reçu  
21 beaucoup de jeunes adultes maintenant qui sont  
22 passés par la DPJ et ils nous ont dit une chose :  
23 « Écoutez-nous, donnez-nous une voix. » Alors, si  
24 je pousse votre hypothèse, donc un DPJ national  
25 avec des directeurs régionaux, où on place cette

1        voix des jeunes, où on les met, là, pour qu'on  
2        puisse entendre leur voix et qu'ils puissent  
3        participer, effectivement, à des orientations qui  
4        pourraient être données?

5        Mme MARIE-SYLVIE BÊCHE :

6        R. C'est bon, on n'y a même pas pensé, mais c'est  
7        brillant. Moi, je pense qu'un DPJ c'est un porte-  
8        parole d'enfants, il doit coordonner des services  
9        mais aussi il peut se mettre des comités régionaux  
10       d'enfants, il y a plein de choses qui existent  
11       actuellement où on peut rejoindre les jeunes puis  
12       le meilleur exemple puis il peut l'instituer, il  
13       n'y a pas de limite à ça. Mais moi, je vois le  
14       meilleur exemple, quand on a recréé nos fondations  
15       qui étaient plutôt... on a mis des jeunes dans  
16       l'action de nos fondations, on a fait connaître nos  
17       jeunes à la population avec leur accord et tout ça,  
18       là, puis ça a amené tellement de vie, tellement  
19       d'actions, on pourrait faire la même chose, c'est  
20       eux qui nous ont amenés à parler de qualifications  
21       de jeunes puis de ne pas sortir avec une poubelle à  
22       dix-huit (18) ans, t'sais, avec un sac...

23       Q. **[197]** C'est ça.

24       R. ... ça n'a pas de bon sens...

25       Q. **[198]** Donc, au niveau régional, ça serait mieux...

1 R. Oui.

2 Q. **[199]** ... si je continue...

3 R. Oui.

4 Q. **[200]** ... si je pousse votre hypothèse de travail?

5 R. Oui.

6 Q. **[201]** D'accord. Merci...

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Oui, allez-y, je vous en prie.

9 Mme MARIE CARON :

10 R. Le meilleur plateau, vous savez où sont les enfants  
11 le jour? Ils sont à l'école...

12 Mme MARIE-SYLVIE BÊCHE :

13 Oui.

14 Mme MARIE CARON :

15 R. ... où ils sont les enfants l'été? Ils sont dans le  
16 village, dans la municipalité, on a eu plein de  
17 bonnes intentions puis c'est monsieur Cliche qui  
18 l'avait préparé à l'époque, les équipes jeunesse  
19 famille, ça prend un village pour élever un enfant,  
20 donc la gratuité pour aller au sport, plein de  
21 choses qu'il faut se redonner un peu plus dans  
22 notre collectivité.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Merci. On va poursuivre avec André Lebon.

25

1 M. ANDRÉ LEBON, vice-président :

2 Q. **[202]** Bonjour, mon devoir de réserve ne m'empêchera  
3 pas de souligner le travail admirable que vous avez  
4 fait dans vos fonctions, et je suis content de voir  
5 que la collectif renouvelle son engagement dans un  
6 enjeu de société maintenant, alors merci, Mesdames  
7 puis j'ajoute Pierre Morin qui je vois en arrière,  
8 j'ajoute Serge Bisailon qui est ici puis j'ajoute  
9 Margaret Douek. Merci.

10 Je veux revenir sur la protection de la  
11 spécialisation. Hein, vous avez évoqué qu'un  
12 gynécologue ne peut pas devenir cardiologue et vice  
13 versa, vous avez dit : « C'est une job spécialisée,  
14 il y un encadrement, ça vient avec une série de  
15 mesures », il y a deux personnes qui sont venues  
16 témoigner, une intervenante qui s'appelait Hélène  
17 Dénomme puis Louisiane Gauthier qui sont venues  
18 témoigner des ingrédients, des conditions gagnantes  
19 que vous nous avez rappelées pour faire une bonne  
20 job d'intervenant, la supervision, la formation  
21 continue, des discussions qui concernent l'enfant  
22 puis les discussions multidisciplinaires, mais dont  
23 on est au coeur de l'enfant, on n'a pas dix (10)  
24 sources d'objectifs, on n'a pas dix (10) sources  
25 de, bref, vous êtes venues nous rappeler ça.

1                    Sur la spécialisation, c'est là-dessus que  
2                    je veux vous entendre davantage, mettons, qu'on  
3                    parle d'une équipe protection de la jeunesse puis  
4                    qu'on achète votre principe du directeur national,  
5                    directeurs régionaux, une équipe spécialisée et un  
6                    33, c'est-à-dire une application des mesures qui  
7                    peut être autorisée hors du cadre pour des  
8                    personnes qui sont les plus proches de l'intérêt de  
9                    l'enfant, si on les soutient pour faire face aux  
10                   impératifs qui peuvent être plus menaçants...

11                   Mme MARIE-SYLVIE BÊCHE :

12                   R. Oui.

13                   Q. **[203]** ... pour les gens qui ne sont pas dans le  
14                   système, comment on pourrait protéger ça parce  
15                   qu'aujourd'hui, on est dans un cadre de travail ou  
16                   dans un CISSS puis CIUSS, là, avec la PTS là, qui  
17                   peut appliquer mur à mur, ça fait tu ferais deux  
18                   semaines ici, tu peux aller appliquer après deux  
19                   semaines, tu trouves ailleurs, alors cette  
20                   protection de la spécialisation que vous avez  
21                   évoquée, comment on la protège dans votre univers?

22                   Mme MARIE-SYLVIE BÊCHE :

23                   R. Parce ce que ce personnel relève des DPJ régionaux,  
24                   ils peuvent être localisés... ils peuvent être  
25                   localisés et j'ose croire qu'ils vont être

1 localisés où ils sont, hein, (inaudible) trop loin,  
2 mais le personnel qui exerce les fonctions  
3 réception, d'évaluation, révision, les contentieux  
4 font partie, ils relèvent en ligne direct  
5 hiérarchique du directeur régional...

6 Q. **[204]** C'est une strate exclusive...

7 R. Oui.

8 Q. **[205]** ... protégée, comme les budgets...

9 Mme MARIE-SYLVIE BÊCHE :

10 R. Tout à fait. Et le budget relève du directeur  
11 national puis c'est lui qui, dans le fond, a une  
12 main mise sur la planification des effectifs, sur  
13 les besoins des effectifs parce que les régions,  
14 des fois, il y a des choses qui bougent, hein, il y  
15 a des événements, alors il faut être capables  
16 d'être assez souples et c'est l'entraide, il faut  
17 être interdépendant dans notre travail, il faut  
18 s'entraider, il faut en arriver même à aider nos  
19 partenaires, t'sais, on est porteurs, on est  
20 porteurs.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Merci. On a le temps pour une dernière question  
23 avec Andrés Fontecilla.

24 M. ANDRÉS FONTECILLA, commissaire :

25 Q. **[206]** Merci beaucoup, Mesdames. Écoutez, je

1 voudrais revenir rapidement sur la question des  
2 délégués, de donner la possibilité à d'autres  
3 intervenants hors réseau d'offrir des services,  
4 vous avez évoqué plusieurs contraintes, et ça me  
5 faisait penser que c'est effectivement un peu  
6 difficile pour ces personnes-là d'accepter de façon  
7 individuelle avec la charge qui peut, enfin, qu'ils  
8 imaginent que ça peut avoir, est-ce que vous ne  
9 pensez pas qu'il faudrait peut-être aller un peu  
10 plus loin et que ce soit pas seulement un choix  
11 individuel, un professeur, d'une professeure, d'une  
12 éducatrice en service de garde, d'une intervenante  
13 communautaire, que ce ne soit pas seulement un  
14 choix individuel mais que ce soit plutôt un choix,  
15 comment dire, de savoir de travail, là, je ne sais  
16 pas comment le dire mais l'école, et cetera,  
17 décharger l'intervenant en tant que tel de cette  
18 responsabilité qu'effectivement, peut paraître très  
19 lourde?

20 Mme DANIELLE RIVERIN :

21 R. Moi, je trouve ça particulièrement intéressant  
22 votre question, c'est la réponse. Votre question  
23 est une excellente réponse, à mon avis, parce que  
24 si ce n'est que sur un individu, il va être, lui,  
25 obligé de se défendre auprès de son directeur ou

1 son coordonnateur et défendre son temps là-dessus,  
2 moi, je pense qu'il faut qu'il y ait une  
3 coresponsabilité qui soit inscrite, qu'on fasse une  
4 modification dans la loi par rapport à cet article  
5 33-là qui oblige les gens, la protection de la  
6 jeunesse, c'est la collectivité et c'est toute la  
7 collectivité et la collectivité, bien c'est le  
8 CIUSSS, c'est l'organisme communautaire, ce sont  
9 tous les gens, alors à partir du moment où le  
10 DPJ... le DPJ régional donnerait une autorisation,  
11 cette autorisation-là doit être acceptée par tous,  
12 par tout le monde et non pas une acceptation juste  
13 individuelle. Mais moi, je reviens avec le soutien,  
14 on doit leur apporter pour être capable de le faire  
15 parce que sinon, on va se retrouver en conflit...

16 Mme LISE BERNATCHEZ :

17 R. En danger.

18 Mme DANIELÈLE RIVERIN

19 R. Oui.

20 Mme LISE BERNATCHEZ :

21 R. Pour la reconnaissance des actions à poser, des  
22 mesures à appliquer, je pense que c'est absolument  
23 important puis comme Danièle le disait, votre  
24 question amenait la réponse également, que ce soit  
25 dans une école, que ce soit dans un milieu de

1           garde, il faut que ce soit accepté et endossé par  
2           tout le monde, mais je crois qu'il faut identifier  
3           une personne porteuse dans le milieu pour l'enfant,  
4           pour la situation de cet enfant-là, pour savoir à  
5           qui s'adresser, pour avoir vraiment une continuité  
6           dans l'action parce que les autres milieux, ça  
7           change aussi, et ce, pourquoi on veut que ce soit  
8           une personne d'un milieu en particulier, c'est pour  
9           la confiance que cette personne-là peut attirer  
10          pour l'enfant, pour les parents, pour le milieu.

11                       Alors, moi, je pense qu'il faut y aller  
12          avec une nomination, si on veut, mais que le milieu  
13          endosse également et que la société, en général, se  
14          sent beaucoup plus responsable, ça fait des années  
15          qu'on le dit, mais ça n'appartient pas aux DPJ  
16          uniquement, ça appartient à une collectivité.

17          M. ANDRÉS FONTECILLA, commissaire :

18          Merci.

19          LA PRÉSIDENTE :

20          Merci, Mesdames, le temps, c'est vite passé un  
21          soixante minutes (60 min) en votre compagnie. Merci  
22          beaucoup et remercier aussi parce que c'est un  
23          collectif de sept, alors remercier aussi vos  
24          collègues. Merci d'avoir partagé, j'essayais de  
25          compter le nombre d'années d'expertise, je n'oserai

1 pas faire ça, mais tout ça pour dire que nous avons  
2 apprécié les réflexions que vous nous avez  
3 apportées et qu'on sent vraiment que tout votre  
4 coeur est encore avec les enfants du Québec. Merci  
5 infiniment et on va prendre dix minutes (10 min) de  
6 pause, le temps d'installer le prochain témoin.  
7 Merci Mesdames.

8 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

9 REPRISE DE L'AUDIENCE

10

11 \_\_\_\_\_  
12 LA PRÉSIDENTE :

13 Merci, alors nous recevons maintenant monsieur  
14 Dominique Goubau. Alors, vous êtes professeur  
15 titulaire à la faculté de droit à l'Université  
16 Laval et vous possédez une expérience de longue  
17 date en protection de la jeunesse, en droit des  
18 enfants et en adoption aussi. Et vous avez été  
19 plusieurs années membre du conseil d'administration  
20 Centres jeunesse de Québec, et aussi vous avez  
21 pratiqué en protection de la jeunesse.

22 Alors, dans votre témoignage, on devrait  
23 traiter de la notion d'intérêt de l'enfant.  
24 Beaucoup de monde nous en parle, on a très hâte de  
25 vous entendre sur l'intérêt de l'enfant, la  
pertinence de revoir la Loi aussi, et une instance

1 indépendante pour protéger les droits des enfants.  
2 C'est un vaste programme, on a très hâte de vous  
3 entendre. On a une heure (1 h) ensemble avec quinze  
4 minutes (15 min) de présentation. Avant de vous  
5 laisser la parole, Professeur, je vais demander au  
6 greffier de vous assermenter, s'il vous plaît.

7

8 UNIVERSITÉ LAVAL, FACULTÉ DE DROIT

9

10 **DOMINIQUE GOUBAU**

11 Professeur titulaire

12 (Sous serment)

13

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Alors, Monsieur Goubau, la parole est à vous.

16 M. DOMINIQUE GOUBAU :

17 Je vous remercie. Madame la Présidente, Messieurs  
18 les Présidents, Membres de la Commission, je vous  
19 remercie évidemment de m'avoir invité à m'adresser  
20 à vous aujourd'hui et de me donner l'occasion de  
21 participer à cet exercice, que je considère très  
22 important à ce stade-ci de la protection de la  
23 jeunesse dans notre société. C'est vrai, ça fait  
24 plus de trente (30) ans que j'observe ce domaine de  
25 façon très attentive, comme chercheur, comme

1 professeur, mais aussi comme avocat et, disons, que  
2 j'ai plusieurs à vous dire, et j'imagine que je  
3 pourrai vous les dire en résumé au début, puis  
4 qu'on aura l'occasion d'approfondir certains  
5 aspects de ma présentation.

6 Mais en gros et pour résumer, je vous ai  
7 dit que je pourrais faire une modeste participation  
8 à vos réflexions et à vos travaux, et je dis cela  
9 parce que je ne suis que juriste que je suis  
10 convaincu - et c'est peut-être le premier message  
11 que je vous lancerais - que les problèmes de la  
12 protection de la jeunesse en deux mille dix-neuf  
13 (2019) au Québec, ce n'est pas un problème de norme  
14 légale. C'est n'est pas un problème de la *Loi sur*  
15 *la protection de la jeunesse*. Il y a eu des moments  
16 dans l'histoire de la protection de la jeunesse où  
17 des réformes de la Loi étaient nécessaires et elles  
18 ont été faites, vous les connaissez, mais je ne  
19 pense pas que nous en soyons là, aujourd'hui, et  
20 que les problèmes qui expliquent votre présence et  
21 l'existence même de cette Commission ne relèvent  
22 pas de la *Loi sur la protection de la jeunesse*. Et  
23 mon message, si j'avais un message à vous envoyer  
24 c'était, et je m'en expliquerai : surtout ne  
25 touchez pas aux principes fondamentaux de la Loi

1 sur la protection de la jeunesse.

2 Cette Loi, vous le savez, adoptée en  
3 soixante-dix-sept (77) et en vigueur depuis  
4 maintenant quarante (40) ans, a été saluée à  
5 l'époque comme une loi d'avant-garde. Évidemment,  
6 elle a connu beaucoup de réformes depuis : en  
7 quatre-vingt-quatre (84), une importante réforme  
8 qui a désarrimé les questions protectionnelles et  
9 les questions de droit répressif; en deux mille six  
10 (2006) - et j'en passe - mais en deux mille six  
11 (2006) évidemment une importante réforme que vous  
12 connaissez; en deux mille dix-sept (2017), encore  
13 une autre réforme. Cette loi, elle a vécu, elle a  
14 évolué, mais je maintiens qu'elle est encore une  
15 loi d'avant-garde et qu'elle est encore une loi  
16 moderne.

17 C'est une loi qui, depuis le début, depuis  
18 quarante (40) ans, propose une approche qui  
19 m'apparaît très équilibrée entre ces deux  
20 impératifs incontournables, le premier, évidemment,  
21 celui de protéger les enfants dans notre société,  
22 les enfants qui sont en danger; et l'impératif pour  
23 l'État de ne pas intervenir de manière intempestive  
24 dans les familles.

25 C'est un équilibre qui est affirmé depuis

1 quarante (40) ans et c'est un principe fondamental  
2 de la loi. Il y a cet équilibre-là et il y en a un  
3 autre. La loi, depuis le début, propose un  
4 équilibre délicat, mais à mon sens globalement bien  
5 réussi quand il s'agit de prendre une décision de  
6 retirer un enfant de son milieu, c'est le fameux  
7 article 4 sur lequel je reviendrai tout à l'heure,  
8 et donc, toute cette question de maintenir l'enfant  
9 dans son milieu ou de l'en retirer, fait l'objet  
10 depuis quarante (40) ans, d'un savant équilibre,  
11 qui a été modifié, c'est un article qui a vécu,  
12 mais le principe lui-même de base, la ligne  
13 première de l'article, il était là déjà en  
14 soixante-dix-sept (77), il est encore là  
15 aujourd'hui, et je pense surtout qu'il faut le  
16 garder.

17 Le focus depuis le début a été sur  
18 l'intérêt de l'enfant. Cette notion, elle a évolué.  
19 Au début, on disait : il fallait l'intérêt de  
20 l'enfant. À un moment donné, au début des années  
21 quatre-vingt (80), plusieurs experts, beaucoup de  
22 juristes avaient dit : à quoi ça sert de parler de  
23 l'intérêt de l'enfant, il suffit d'affirmer le  
24 respect des droits de l'enfant pour  
25 qu'automatiquement, les décisions qui sont prises

1 dans le respect de leurs droits soient des  
2 décisions qui respectent leurs intérêts. On a  
3 compris aujourd'hui et assez rapidement que ces  
4 deux notions, elles vont de pair et qu'une  
5 protection de la jeunesse moderne et efficace est  
6 une protection qui tient compte et de l'intérêt de  
7 l'enfant et du respect de ses droits.

8 L'originalité, je dirais, première de cette  
9 loi depuis dix-neuf cent soixante-dix-sept (1977),  
10 et c'est ce qui l'a rendu d'avant-garde à cette  
11 époque-là, c'était de proposer les équilibres dont  
12 je vous parle dans une perspective des droits de  
13 l'enfant. Et ça, c'était très novateur à l'époque.  
14 Nous avons été imités par la suite par de nombreux  
15 pays. Nous avons été pas imités, mais nous avons  
16 été avant-gardistes par rapport même à la  
17 Convention internationale sur les droits de  
18 l'enfant, qui propose exactement la même avenue,  
19 une avenue qui met au coeur de l'intervention, la  
20 notion de l'intérêt de l'enfant, mais dans une  
21 perspective de respect des droits de l'enfant.

22 D'ailleurs, dans la plupart des pays,  
23 l'approche québécoise a, depuis l'adoption de notre  
24 loi en soixante-dix-sept (77), était considérée  
25 comme une approche d'avant-garde à éventuellement

1 imiter. Chaque fois que je vais dans un colloque à  
2 l'extérieur, on dit : « Ah, mais lui, il vient du  
3 Québec. C'est un spécialiste du droit des enfants  
4 parce qu'au Québec, il y a une tradition des droits  
5 de l'enfant ». Je pense que ça vient notamment de  
6 cela. Nous avons cette idée de protection dans une  
7 perspective des droits de l'enfant. Et je  
8 reviendrai là-dessus tout à l'heure lorsque je  
9 parlerai des principes de la loi très rapidement.

10 Mais j'ajouterai ceci qui m'apparaît  
11 important. La *Loi sur la protection de la jeunesse*  
12 aujourd'hui reflète également les valeurs que l'on  
13 retrouve dans les chartes des droits. La Charte  
14 canadienne, qui est arrivée après l'adoption de la  
15 loi québécoise, mais également la Charte  
16 québécoise, qui est précurseur, qui était donc  
17 adoptée avant la *Loi de la protection de la*  
18 *jeunesse*.

19 La Cour suprême du Canada, à plusieurs  
20 reprises, a affirmé un principe dont on doit se  
21 rappeler. Les interventions de l'État en matière de  
22 protection de la jeunesse, lorsque l'enjeu est le  
23 potentiel retrait d'un enfant de sa famille, et  
24 bien cette intervention de l'État met en jeu les  
25 droits fondamentaux des enfants à la sécurité,

1 garantis par la Charte canadienne, mais également  
2 les droits et les libertés fondamentales des  
3 parents qui sont visés par l'intervention. La Cour  
4 suprême s'est prononcée à cet égard à plusieurs  
5 reprises.

6 La Cour suprême a également établi, au  
7 début des années quatre-vingt-dix (90), un principe  
8 qui est encore valable aujourd'hui selon lequel -  
9 et cette fois-ci je cite la Cour suprême :

10 L'État peu, à bon droit, intervenir  
11 dans les cas où le comportement des  
12 parents ne respectent pas la norme  
13 minimale socialement acceptable.

14 Et je ferme les guillemets. La Cour suprême ne  
15 s'exprimait pas sur la loi du Québec, elle était  
16 saisie d'un cas d'une autre province, mais en  
17 disant cette phrase-là, elle a bien dit : « C'est  
18 la norme au Canada. » Les lois de protection de la  
19 jeunesse au Canada sont des lois qui ne permettent  
20 à l'État d'intervenir que lorsque, dans une  
21 famille, « les parents ne respectent pas la norme  
22 minimale socialement acceptable ».

23 Ça veut dire quoi? Ça veut dire que la *Loi*  
24 *sur la protection de la jeunesse* telle que nous la  
25 connaissons depuis quarante (40) ans, est une loi

1 d'exception. Et ce n'est, en tout cas, pas une loi  
2 de prévention et ce n'est certainement pas non  
3 plus, on a dû vous le dire, une porte d'entrée vers  
4 les services de première ligne. C'est la dernière  
5 porte pour les cas les plus compliqués, ceux qui  
6 rentrent dans les paramètres bien précis prévus à  
7 la loi.

8           Aujourd'hui, évidemment, là, je ne suis pas  
9 le mieux placé pour vous en parler, mais j'ai  
10 l'intime conviction, à l'observation de la  
11 protection de la jeunesse aujourd'hui et de ses  
12 difficultés, que le problème aujourd'hui, il est  
13 surtout, évidemment, j'en ai fait une petite liste  
14 qui n'est pas exhaustive, dans l'accès aux services  
15 de première ligne, bien entendu, dans  
16 l'organisation administrative, particulièrement  
17 depuis deux mille quinze (2015). Je donne à mes  
18 étudiants un tableau, un grand tableau, grand comme  
19 ceci, dans lequel je donne l'actuelle organisation  
20 des CIUSSS et des services de santé et services  
21 sociaux juste pour la région de Québec. Et puis  
22 avec un petit point... donc, je le mets au tableau  
23 et avec un petit pointeur électronique je leur  
24 montre ceux qui concernent la protection de la  
25 jeunesse. Et c'est un éclat de rire dans la salle,

1 parce que c'est devenu un tout petit point dans une  
2 vaste organisation. Donc, il y a ça. Il y a  
3 l'organisation du travail des intervenants, bien  
4 entendu; il y a la collaboration effective des  
5 différents acteurs; il y a le soutien aux  
6 organismes communautaires qui sont des partenaires,  
7 mais indispensables de l'intervention; et puis,  
8 bien sûr, la question des budgets.

9            Cette fois-ci, je parle plutôt comme une  
10 personne qui a pendant douze (12) ans siégé au  
11 Centre jeunesse de Québec. Pendant douze (12) ans,  
12 à toutes les réunions, je dirais que soixante pour  
13 cent (60 %) de nos préoccupations étaient des  
14 préoccupations budgétaires. Je représentais  
15 l'Université Laval comme membre du conseil  
16 d'administration au centre jeunesse et j'ai parlé  
17 pendant douze (12) ans et j'ai assisté à des  
18 questions budgétaires et à comment répondre aux  
19 restrictions, comment faire tout bien avec les  
20 budgets qui ne suivaient pas. Et donc, c'était  
21 vraiment une préoccupation constante assez agaçante  
22 et d'ailleurs, je lève mon chapeau à ceux qui  
23 travaillent dans ce domaine-là parce que c'est une  
24 guerre de tous les instants qui ne facilite  
25 évidemment pas leur tâche.

1                   Le résultat de tout ça, c'est évidemment un  
2 embouteillage. On dit cent mille (100 000) et plus  
3 signalements, mais c'est un embouteillage dans un  
4 entonnoir à la porte d'entrée des Directions de la  
5 protection de la jeunesse pas à cause de la loi, à  
6 cause des problèmes dont je viens de donner une  
7 liste qui n'est pas exhaustive. Elle est claire, je  
8 pense que je ne suis pas... enfin, je sais bien que  
9 je ne suis pas le seul à faire ce constat. J'ai  
10 dit : les problèmes sont surtout ceux-là. Et je dis  
11 « surtout » parce qu'il y a au-delà de cela et  
12 malgré cela, je pense que même si organise les  
13 services, même si, disons, dans un monde idéal les  
14 services de première ligne étaient là, si les  
15 organismes communautaires avaient les budgets qu'il  
16 faut pour intervenir, si tout allait bien, il y  
17 aurait encore des cas qui sont des cas terribles.  
18 Et parce que le risque est inhérent à tout système  
19 de protection de la jeunesse quel qu'il soit et que  
20 lorsque le métier est de jauger le risque pour un  
21 enfant ou le danger ou le risque d'un danger,  
22 nécessairement, il y aura des gens qui, un jour,  
23 vont dire : vous n'êtes pas intervenu suffisamment  
24 rapidement ou, au contraire, vous êtes allés trop  
25 vite. Ça, je pense que c'est inhérent au système.

1 Notre objectif, votre objectif, notre  
2 objectif comme société doit être de réduire le plus  
3 possible, évidemment, ce danger-là, mais il en  
4 existera toujours. Mais je pense que le gros des  
5 problèmes aujourd'hui relève des différentes  
6 questions que j'ai soulevées et qui ne relèvent pas  
7 de la loi.

8 Bien sûr, la loi peut être améliorée, il me  
9 reste juste quelques minutes, mais la loi peut être  
10 améliorée. Je ne suis pas jovialiste, je ne suis  
11 pas naïf, je sais bien que, et d'ailleurs, la Loi,  
12 elle a évolué, elle s'est améliorée. Parfois, il y  
13 a eu des réformes avec lesquelles je n'étais pas  
14 d'accord et que j'ai critiquées, d'autres, la  
15 plupart, que j'ai applaudies. Et c'est sûr qu'à  
16 l'avenir, il y aura sans doute des réformes à  
17 faire. Je ne pense pas qu'il y ait urgence. Je ne  
18 pense pas que ce soit quelque chose qui doive  
19 absolument être sur la table aujourd'hui.

20 Bon, on a eu, par exemple, les mesures  
21 d'urgence de vingt-quatre heures (24 h), c'était  
22 vingt-quatre heures (24 h), c'est devenu quarante-  
23 huit heures (48 h). Ça pourrait être soixante-douze  
24 heures (72 h). Je veux dire, en Colombie-  
25 Britannique c'est soixante-douze heures (72 h),

1 pourquoi pas? Bon. Ça, ce sont des choses qui  
2 peuvent être discutées.

3 Les règles de confidentialités, elles ont  
4 beaucoup été adaptées. Est-ce qu'elles sont encore  
5 adaptables? Bien sûr que oui. Globalement, moi, je  
6 pense qu'elles sont bien et peut-être que  
7 maintenant il faudrait que les gens les appliquent  
8 peut-être de manière un peu plus efficace, c'est  
9 autre chose. Ce n'est pas un problème de norme,  
10 c'est un problème d'effectivité de la norme. Une  
11 refonte, oui, peut-être, mais là, encore, on est  
12 dans le détail.

13 Aujourd'hui, quand je fais lire la loi à  
14 mes étudiants, je suis obligé de leur dire : bien  
15 c'est à l'article 53.0.1i), c'est peut-être dommage  
16 pour une loi sur la protection de la jeunesse, il y  
17 a là-dedans des choses qui doivent être élaguées,  
18 je pense qu'il n'est pas normal qu'une loi de la  
19 protection de la jeunesse qui s'adresse à tous soit  
20 aussi détaillée sur les questions d'adoption  
21 internationale. Bon, il y a un travail d'élagage à  
22 faire, mais c'est pas important.

23 Mais dernière chose sur l'article 4. Et les  
24 grands principes de la loi, je pense qu'il ne faut  
25 pas y toucher. Certains, je sais, voudraient

1 éliminer cette règle de la priorité parentale, dont  
2 découle l'obligation, évidemment, pour les  
3 intervenants et pour l'État de tout mettre en  
4 oeuvre pour qu'un enfant puisse être maintenu dans  
5 son milieu, à moins que, et l'article 4 évidemment,  
6 il ne faut surtout pas, comme certains  
7 journalistes, s'arrêter à l'alinéa premier, mais  
8 lire la suite, et savoir que lorsque le retrait est  
9 nécessaire et bien il faut, c'est un droit de  
10 l'enfant d'être retiré de son milieu lorsque l'aide  
11 qu'on apporte à la famille n'est pas possible. Mais  
12 ce principe de la responsabilité première des  
13 parents, il existe partout en Amérique du Nord. Il  
14 existe partout dans toutes les législations  
15 canadiennes et je n'ai pas fait la vérification,  
16 mais probablement dans la toute grande majorité des  
17 États américains. La Colombie-Britannique connaît  
18 ce principe. En deux mille dix-sept (2017),  
19 l'Ontario a modifié sa loi, ce principe a été  
20 réaffirmé dans la loi de l'Ontario. Et la dernière  
21 en date à Terre-Neuve/Labrador, la Loi a été  
22 modifiée en deux mille dix-huit (2018) et ce  
23 principe est de nouveau inscrit dans la loi.

24 C'est un principe, mais plus que cela, je  
25 pense que d'abord, c'est un principe qui est

1 également inscrit dans la Convention internationale  
2 des droits de l'enfant, mais je pense que si on  
3 retirait la présomption selon laquelle la  
4 responsabilité première de l'éducation des enfants  
5 relève des parents et que, par voie de conséquence,  
6 la première réaction qu'il faut avoir face à une  
7 situation problématique, c'est d'essayer d'aider  
8 ses parents pour qu'ils puissent l'assumer. Si on  
9 retirait cette présomption, je pense que cela  
10 serait fragile sur le plan constitutionnel et qu'il  
11 y aurait de très sérieux doutes sur la validité  
12 conditionnelle d'un tel retrait de la *Loi sur la*  
13 *protection de la jeunesse*. Voilà. Mon temps et  
14 écoulé. Évidemment, j'aurais beaucoup d'autres  
15 choses à dire puisqu'on m'a posé des questions et  
16 que je m'étais préparé à répondre à ces questions,  
17 mais sans doute les formulerez-vous dans vos  
18 interventions.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Oui, merci. Alors, vous aurez vraiment l'occasion  
21 d'aller plus loin dans les échanges avec les  
22 commissaires et on débute avec Gilles Fortin.

23 M. GILLES FORTIN, commissaire :

24 Q. **[207]** Bonjour.

25 R. Bonjour.

1 Q. **[208]** Merci, Monsieur le Professeur, d'être là.  
2 Écoutez, j'ai bien compris que, pour vous, la  
3 priorité dans le système québécois de protection de  
4 l'enfance c'est pas la réforme de la loi. Mais  
5 avant de passer aux autres questions que cela  
6 soulève, c'est plus l'application.

7 Et avant d'aller là, je voudrais quand même  
8 vous poser quelques questions sur la loi elle-même.  
9 J'ai bien compris que vous ne voyez pas d'urgence  
10 de la modifier. Cependant, on nous a soumis souvent  
11 que l'intérêt de l'enfant, qui est le principe  
12 premier de l'application de cette loi qui la cadre,  
13 on nous a souvent soumis que c'est mal défini. On  
14 en réfère au droit des personnes, au droit des  
15 parents, lesquels sont, oui, dans les chartes  
16 canadienne, québécoise et même celle internationale  
17 sur les droits de l'enfant, est-ce que ça ne  
18 clarifierait pas un peu les choses soit en  
19 modifiant peut-être pas la loi, mais en y ajoutant  
20 un préambule pour un peu préciser ce qu'on entend  
21 par « intérêt supérieur de l'enfant? » Et souvent,  
22 un des points qui porte confusion c'est que  
23 l'article 3, oui, dit : intérêt supérieur de  
24 l'enfant, mais tout de suite l'article 4 dit :  
25 « Agir en laissant l'enfant dans son milieu

1 familial » et pour bien des gens, c'est un peu  
2 comme si l'intérêt de l'enfant c'était d'abord et  
3 uniquement ça.

4 R. Oui, alors la question de la précision de la notion  
5 d'intérêt de l'enfant, c'est une question très,  
6 très, très documentée et très discutée en droit de  
7 l'enfance. C'est un débat qu'on a depuis très  
8 longtemps. Est-ce qu'il faut se contenter d'une  
9 disposition qui dit : il faut que les décisions  
10 soient prises dans l'intérêt de l'enfant? Et puis  
11 on applique le principe au cas par cas? Faut-il, au  
12 contraire, préciser, comme d'ailleurs, le fédéral  
13 vient de le faire, cette année, pour la *Loi sur le*  
14 *divorce*, qui va entrer en vigueur dans le courant  
15 de l'année deux mille vingt (2020), où la notion  
16 d'intérêt de l'enfant a été très, très largement  
17 redéfinie, essentiellement pour y introduire toute  
18 la question de la violence conjugale et  
19 l'importance de tenir compte de situations de  
20 violence conjugale dans la détermination de  
21 l'intérêt de l'enfant, quand il s'agit de  
22 déterminer le droit de garde ou le droit d'accès à  
23 l'égard d'un enfant, dans le cas d'un divorce.

24 D'abord, la notion d'intérêt de l'enfant,  
25 dans la *Loi sur le divorce*, ce n'est pas que

1 l'article 3. L'article 3, c'est le copier-coller de  
2 l'article 33 du Code civil qui dit :

3                   Toute décision concernant un enfant  
4                   doit être prise à la lumière de son  
5                   intérêt et dans le respect de ses  
6                   droits.

7 Et puis il y a, là-dedans, l'aspect moral, l'aspect  
8 psychologique, l'aspect matériel, c'est tout.

9                   Mais il y a bien d'autres choses, dans la  
10 *Loi sur la Protection de la jeunesse* qui continuent  
11 à nous dire des choses importantes sur l'intérêt de  
12 l'enfant.

13                   *La Loi sur la Protection de la jeunesse*  
14 actuelle est certainement, de façon plus précise,  
15 depuis qu'elle a été réformée, en deux mille six  
16 (2006), nous parle de stabilité, nous parle de  
17 célérité. Il est donc présumé qu'il est dans  
18 l'intérêt de l'enfant à ce que les procédures  
19 soient accélérées.

20                   Il est également prévu que la notion de  
21 temps chez l'enfant n'est pas la même que chez  
22 l'adulte. Il est donc présumé qu'il est dans  
23 l'intérêt de l'enfant qu'on prenne en compte le  
24 fait de cette distinction, lorsqu'il s'agit du  
25 temps.

1                   La notion de continuité se trouve aussi  
2 dans la loi, et il est présumé, dans l'intérêt d'un  
3 enfant, à ce que les mesures qui soient mises en  
4 place favorisent la continuité auprès de cet  
5 enfant-là, la continuité des services.

6                   Donc, il y a, dans la loi, différents  
7 messages et différentes normes juridiques qui  
8 viennent préciser la notion d'intérêt de l'enfant.

9                   Maintenant, faut-il un préambule? L'Ontario  
10 l'a fait en deux mille dix-sept (2017). J'étais en  
11 préparation de mon intervention et j'ai été relire  
12 ce préambule. Il n'ajoute rien à ce que nous avons  
13 déjà dans la loi. Et moi, je suis d'avis que les  
14 articles 2.2 et suivants de la *Loi sur la*  
15 *Protection de la jeunesse* représente, en quelque  
16 sorte, une minicharte des droits des enfants qui  
17 sont sous le coup de la *Loi sur la Protection de la*  
18 *jeunesse*. Est-ce qu'il faut une autre place? Est-ce  
19 que ça peut être sous forme de préambule?  
20 Franchement, pour moi, c'est du détail. Les  
21 principes, ils sont là, ils sont clairs, et qu'on  
22 le mette en préambule ou qu'on les laissent à  
23 l'article 2.2 ou l'article 2.3, pour moi, ça ne  
24 change pas grand-chose. Ça pause donc la question,  
25 aussi, qui m'avait été posée de : est-ce que ça

1           serait utile d'avoir une sorte de charte des droits  
2           de l'enfant? Ma réponse là-dessus, c'est clair :  
3           dans le cas de la *Loi sur la Protection de la*  
4           *jeunesse*, c'est non. Si j'élargis le débat parce  
5           que vous savez, les enfants dont on parle, dont on  
6           peut parler, c'est les enfants qui sont sous le  
7           coup de la *Loi sur la Protection de la jeunesse*,  
8           mais ça peut être aussi des enfants du Québec. Il y  
9           a, de mémoire, à peu près vingt-cinq mille (25 000)  
10          enfants actuellement pris en charge par les  
11          directions de la Protection de la jeunesse, au  
12          Québec. Il y a un point sept millions (1,7 M) de  
13          mineurs d'âge, au Québec, un point sept millions  
14          (1,7 M) d'enfants, selon la définition que nous en  
15          donnons, et selon la définition qu'en donne  
16          Convention internationale. Donc, il y a, au Québec,  
17          un million sept cent mille (1,7 M) créanciers de la  
18          société, lorsqu'il s'agit de droits de l'enfant.

19                 Et donc, la question de la charte se pose  
20          là aussi : est-ce qu'il faudrait alors une espèce  
21          de Charte des droits de l'enfant au Québec? Et moi,  
22          je pense que cette charte, elle existe déjà. Aussi,  
23          le Québec s'est engagé, est juridiquement engagé  
24          sur le plan international, dans le cas de la  
25          Convention internationale de dix neuf cent

1 quatre-vingt-neuf (1989), et je n'en ai pas parlé  
2 avec votre recherchiste, mais la question se pose :  
3 est-ce que ça serait bien que le Canada ou le  
4 Québec intègre les principe de cette loi?

5 Évidemment, la plupart des principes sont  
6 déjà dans notre droit interne, dans notre droit  
7 positif, mais est-ce que ça serait intéressant, ne  
8 fusse que sur le plan symbolique, le Canada et le  
9 Québec, pour sa part de compétence, intègrent  
10 formellement la Convention dans son droit interne?  
11 Moi, j'ai toujours dit que ça serait une très bonne  
12 idée, ne fusse que pour le message que ça envoie à  
13 la population. Nous adhérons, comme beaucoup de  
14 pays, où la Convention fait partie de leur droit  
15 interne, on pourrait envisager ça. C'est une  
16 possibilité. Mais je crois plus, ça relève plus du  
17 symbolique. Je crois plus - et c'est la proposition  
18 que je fais - je crois plus en l'instauration d'un  
19 protecteur des enfants, un ombudsman des enfants,  
20 dans la foulée de la Convention internationale, et  
21 je pense que cette proposition a un lien direct  
22 avec les problématiques qui ont amené à la création  
23 de votre Commission.

24 Q. **[209]** Avant d'aborder la question de l'ombudsman,  
25 juste une autre petite question rapide, peut-être.

1 Vous avez parlé que la refonte de la loi n'est  
2 peut-être pas nécessaire, mais que, finalement, il  
3 y a beaucoup.

4 On nous a dit que, bon, cette loi, toujours  
5 très bonne, a cependant été remaniée, « plâtrée »  
6 de toutes sortes de... et qui en fait actuellement,  
7 peut-être, quelque chose de lourd, difficile de s'y  
8 retrouver, et que ce soit pour les gens qui  
9 l'utilisent que les gens qui l'étudient. Parce  
10 qu'il faut comprendre qu'il y a des non-juristes  
11 qui doivent travailler avec cette loi-là.

12 Est-ce qu'il n'y aurait pas un avantage à,  
13 justement, la refondre, qu'elle soit plus  
14 lumineuse, plus facile à comprendre, pour autant  
15 des spécialistes, comme vous, que des intervenants  
16 sociaux qui ont à coeur de bien faire pour les  
17 enfants?

18 R. Oui, certainement. Ceci dit, si vous lisez la loi  
19 telle qu'elle est aujourd'hui et que vous la  
20 comparez à la *Loi sur le système de justice pénale*  
21 *pour adolescents*, au fédéral, la nôtre, elle est  
22 limpide, hein, elle est très facile à lire. Et  
23 donc... Eh oui, oui, elle peut être refondue...

24 Q. **[210]** Il y a moyen de faire plus compliqué?

25 R. ... et d'ailleurs, le gouvernement, régulièrement,

1 fait des opérations de refonte de ses lois,  
2 lorsqu'il y a trop de petits numéros, de points 1,  
3 point i, et caetera. Un moment donné, il faut  
4 s'asseoir puis le rendre plus lisible.

5 D'ailleurs, il y a plusieurs dispositions  
6 qui sont abrogées. Ça fait pas propre dans une loi.  
7 Et il y a des choses, oui, mais franchement, ça  
8 relève pas de l'urgence nationale qui nous amène  
9 aujourd'hui. Ici, il y a les problèmes des enfants,  
10 et puis il y a des problèmes techniques pour les  
11 juristes, hein? Ça va être réglé un jour, mais pour  
12 moi, c'est pas le problème de la loi, ça.

13 Moi, je continue à vous dire, et si je n'ai  
14 qu'un message à envoyer, c'est : la loi, c'était  
15 une Cadillac, et c'est encore une Cadillac, mais le  
16 problème, c'est que si, dans une Cadillac, il  
17 manque de l'essence, on n'ira pas loin. Et moi, je  
18 pense que c'est un problème d'essence. C'est pas un  
19 problème légal, c'est un problème de moyens. Et ce  
20 problème de moyens, il résulte - ça, c'est un avis  
21 strictement personnel - il résulte d'un déficit de  
22 la société du Québec, aujourd'hui, lorsqu'il s'agit  
23 de priorité à donner aux enfants. Et je pense  
24 que... et c'est sûr que c'est facile à dire comme  
25 ça, ça prend pas beaucoup de courage pour moi, de

1       dire ça, mais ça prend du courage lorsqu'il s'agit  
2       de décider des budgets. Et ce courage-là, je suis  
3       désolé, mais c'est exactement ce que je dis à mes  
4       étudiants aussi : « Ce courage-là, il fait  
5       défaut ». Ça prend quelqu'un, au Québec, pour  
6       rappeler constamment que c'est une priorité. Pour  
7       moi, ça, ça peut s'appeler un « ombudsman des  
8       enfants ». Et on pourra peut-être en reparler.

9       Q. **[211]** Merci. Je pense que ces enjeux importants,  
10       mes collègues vont être heureux de poursuivre sur  
11       ce sujet. Merci.

12       LA PRÉSIDENTE :

13       Oui, en effet. On poursuit avec Lavallée.

14       Mme LISE LAVALLÉE, commissaire :

15       Q. **[212]** Vous venez de m'ouvrir la porte sur  
16       l'ombudsman ou le défenseur de droits de l'enfant.  
17       Est-ce que, selon vous, il y a des modèles  
18       nationaux ou internationaux des bonnes pratiques  
19       que le Québec pourrait mettre en place pour,  
20       justement, défenseur des droits de l'enfant?

21       R. Alors, la question du « défenseur des droits de  
22       l'enfant », on peut l'appeler de toutes sortes de  
23       façons. Il y a de très nombreux pays qui ont mis en  
24       place, depuis l'adoption de la Convention  
25       internationale de dix neuf cent quatre-vingt-neuf

1 (1989), qui ont mis en place des organismes qui ont  
2 pour rôle de faire un travail d'ombudsman pour les  
3 enfants, dans le cadre précis de la Convention  
4 internationale; ça s'appelle « le défenseur », ça  
5 s'appelle « le commissaire », ça s'appelle  
6 « l'ombudsman », peu importe, et il n'y a pas un  
7 modèle, il y a différents modèles, et il y a  
8 différentes fonctions possibles aussi,  
9 juridictionnelles ou non, et avec une mission plus  
10 pointue ou plus large. Tous les modèles existent.

11 Mais je peux peut-être vous référer à un  
12 document qui est intéressant et qui a été adapté  
13 par le comité international des droits de l'enfant,  
14 qui est donc un comité créé par la Convention  
15 internationale, et qui est un comité donc, qui  
16 veille à la bonne application de la Convention et  
17 qui, à chaque année, émet ce qu'on appelle des  
18 « observations », et ce sont des documents qui sont  
19 d'une richesse incroyable, c'est vraiment des  
20 ouvrages d'interprétation de la Convention  
21 internationale, et la deuxième observation qu'ils  
22 ont émise - ils se sont rendus, je pense au numéro  
23 20 ou 22 - mais la deuxième observation qu'ils ont  
24 émise est l'observation générale numéro 2 de deux  
25 mille deux (2002), et dont le titre est :

1                           Le rôle des institutions nationales  
2                           indépendantes de défense des droits de  
3                           l'homme dans la protection - de  
4                           l'homme ou de la personne - et la  
5                           promotion des droits de l'enfant.

6           Et dans ce document - d'ailleurs, je peux vous le  
7           laisser, je vous en ai fait une copie - le comité  
8           international parle précisément de ça, de tous les  
9           modèles possibles, mais ils insistent sur une chose  
10          qui me paraît importante : il faut que ce soit un  
11          organisme qui est spécialement dédié aux enfants.  
12          Il faut pas que ce soit un organisme qui est dilué  
13          d'une autre instance.

14                        C'est un peu le reproche que je fais,  
15                        aujourd'hui, à - c'est pas un reproche, parce que  
16                        j'ai beaucoup de respect pour les membres et pour  
17                        l'institution de la Commission des droits de la  
18                        personne et des droits de la jeunesse - mais cette  
19                        Commission, aujourd'hui, elle joue un rôle qui est  
20                        prévu dans la *Loi sur la Protection de la jeunesse*.  
21                        C'est la Commission, aussi, qui peut amener,  
22                        recevoir des plaintes de lésion de droits, et qui a  
23                        un rôle, donc, très précis.

24                        Si vous regardez le travail de la  
25                        Commission - que je salue, hein, qui est un très

1 bon travail - ils ont été fusionnés avec la  
2 Commission des droits. C'est dommage, mais bon,  
3 c'est des questions budgétaires de l'époque qui ont  
4 fait qu'ils se sont fusionnés, ce qui était une  
5 très mauvaise idée, mais bon, c'est fait.

6 Mais si on regarde le travail de la  
7 Commission des dernières années, le gros - il y a  
8 des exceptions - mais le gros du travail que fait  
9 la Commission, en ce qui concerne les enfants,  
10 c'est des interventions dans le cadre de la loi sur  
11 la Protection de la jeunesse, évidemment, c'est son  
12 rôle légal, mais lorsqu'il s'agit d'information ou  
13 de formation, c'est toujours dans le thème de la  
14 LPJ ou de la loi sur le système de justice pénale  
15 pour adolescents. Ils sont donc dans ce créneau;  
16 dans le créneau LPJ et jeunes contrevenants, alors  
17 qu'en réalité, l'ombudsman pour enfants, au sens de  
18 la Convention, c'est un personnage, dans la  
19 société, qui a pour mission de veiller au respect  
20 des droits des enfants dans la société, mais du -  
21 pour le Québec - du un point sept millions (1,7 M)  
22 de mineurs d'âge, pas seulement pour le vingt (20),  
23 pour les cent mille (100 000) signalements, pas  
24 seulement pour les - je n'ai pas les chiffres - les  
25 justiciables mineurs, dans le cadre de la loi

1 fédérale sur le système de justice pénale pour  
2 adolescents. Donc, je pense que ça prend un  
3 personnage qui a une mission beaucoup plus large  
4 que celle-là.

5 Il y a, dans notre société, des questions  
6 qui ne relèvent absolument pas de la LPJ :  
7 l'obésité des enfants - bon, exceptionnellement,  
8 oui - mais l'obésité des enfants, le fait que nos  
9 enfants sont trop sur des écrans, le fait qu'il n'y  
10 a pas de petit-déjeuners pour tous les enfants, au  
11 Québec, je veux dire : ce sont des problèmes qui  
12 relèvent, évidemment, et qui ne devraient surtout  
13 pas relever de la LPJ.

14 Mais ça relève de qui? Il n'y a personne,  
15 au Québec, actuellement... Enfin, il y a des gens  
16 qui le font, mais il n'y a pas ce personnage  
17 indépendant qui, lui, du coup, devrait, à mon avis,  
18 relever de l'Assemblée nationale, et qui aurait  
19 pour mission de sonner la sonnette à chaque fois,  
20 et qui aurait l'autorité pour le faire. Et chaque  
21 année, il ferait son rapport sur l'état des enfants  
22 au Québec.

23 Et vous savez, quand on vient toujours  
24 répéter la même chose, un moment donné, on  
25 l'écoute. Lorsqu'on dit : « Je veux quelque chose,

1 je veux... Maman, je veux un dollar, je veux un  
2 dollar, je veux un dollar », un moment donné, vous  
3 allez peut-être pas donner un dollar, vous allez  
4 donner cinquante cents (0,50 \$), mais vous donnerez  
5 un petit peu. Lui, il va falloir qu'il ait  
6 constamment le souci de mettre sur la place  
7 publique le problème des enfants. C'est pas la  
8 solution, mais ça devrait, à mon avis, faire partie  
9 des solutions qu'on peut mettre de l'avant pour  
10 répondre, en partie, à cette problématique de  
11 l'embouteillage, de tous ces cas qui arrivent à la  
12 DPJ et que, de toute évidence, n'ont pas à être  
13 dans le réseau de la protection de la jeunesse, au  
14 Québec.

15 Q. **[213]** Est-ce que cette personne-là, tout à l'heure,  
16 vous avez dit qu'il faudrait que cette personne-là  
17 relève de l'Assemblée nationale. On nous a dit, cet  
18 avant-midi, cette personne-là devrait être nommée  
19 par l'Assemblée nationale, mais avec un pouvoir de  
20 garder une indépendance, et tout comme le  
21 protecteur du citoyen, faire des recommandations,  
22 des pouvoirs d'enquête, faire des recommandations  
23 sur les différents dossiers qu'ils analysent.

24 OÙ vous verriez que cette personne-là  
25 aurait des pouvoirs coercitifs, donc un peu plus

1 corses?

2 R. Oui. Je pense que l'intérêt premier de ce genre  
3 d'organisme, c'est d'être un écho et d'être dans  
4 les médias, d'être dans le discours public. Je ne  
5 pense pas que le pouvoir coercitif soit très utile,  
6 ici. Il devient très utile dans le cas d'une  
7 intervention - un enfant est en danger, je veux  
8 dire - mais c'est plutôt un personnage important de  
9 la société, qui doit mettre l'enfant sur la place  
10 publique, et les problèmes de l'enfant sur la place  
11 publique.

12 Je ne pense pas qu'il doit être  
13 juridictionnel, je ne pense pas qu'il doit avoir...  
14 mais est-ce qu'il doit relever de l'Assemblée  
15 nationale? Je pense que ça serait une très bonne  
16 idée. Alors, certains pourraient dire : « Oui, mais  
17 on a déjà un protecteur du citoyen et les enfants  
18 sont des citoyens, et donc, leur faire un petit  
19 truc pour eux, c'est peut-être pas une bonne idée,  
20 vu qu'il faut les reconnaître comme des citoyens à  
21 part entière. » C'est un grand débat qui est,  
22 d'ailleurs, un des grands débats, au moment de  
23 l'adoption de la Convention internationale. Les  
24 pays se sont demandé : est-ce qu'il faut une  
25 Convention pour les enfants? Est-ce qu'il suffit

1 pas d'avoir une convention sur les droits de la  
2 personne? Et les enfants sont des personnes. Et le  
3 consensus international a été de dire : « Il y a  
4 des particularités, il y a de problématiques  
5 tellement précises pour les enfants qu'il faut  
6 reconnaître cette particularité, et il faut leur  
7 faire honneur en leur donnant un organisme qui leur  
8 est dédié. »

9 Je dirais que, de façon plus pragmatique,  
10 lorsque les enfants ne deviennent qu'une part de la  
11 mission d'un organisme, généralement, ils  
12 deviennent la petite part qu'on oublie. Et c'est  
13 pour ça que je préfère - sans critiquer,  
14 évidemment, aucune instance actuelle au Québec - je  
15 préfère que l'on mette en place un organisme dédié  
16 aux enfants. Je souligne - en passant, là, c'est le  
17 juriste qui parle - que ce ne serait que répondre à  
18 nos engagements internationaux.

19 C'est bien, quand on lit l'observation du  
20 comité international, et quand on lit bien la  
21 Convention, le travail d'ombudsman pour les  
22 enfants, ça fait partie de ce à quoi le Canada, de  
23 ce à quoi le Québec s'est engagé.

24 Et donc, je pense que les événements  
25 dramatiques qui ont amené à la création de cette

1 Commission est une excellente occasion de remettre  
2 ce dossier d'ombudsman des enfants sur la table.

3 Je sais que, au fédéral, il y a eu quelques  
4 tentatives pour le faire et, à chaque fois, ça a  
5 échoué. Je sais que, actuellement, il y en a une  
6 autre, tentative. Il y a eu des projets de loi  
7 déposés pour le faire. Je sais que, dans certaines  
8 provinces, il y a des ombudsmans, mais je reproche  
9 à chaque fois à ces initiatives d'avoir relié trop  
10 ces instances à la question de la protection de la  
11 jeunesse. La protection de la jeunesse, c'est  
12 primordial, mais il faut plus que ça. Je pense  
13 qu'il faut faire de la prévention et donc, sortir  
14 du créneau « Protection de la jeunesse » pour voir  
15 les choses de façon plus large, et donc, avoir un  
16 protecteur des enfants qui voit à toutes les  
17 problématiques, mais qui n'est pas dédié aux  
18 problématiques, disons, catastrophiques.

19 Q. **[214]** Dans le fond, ce que vous nous dites, c'est  
20 que la loi de la LPJ, ça a été innovateur pour le  
21 Québec, et on pourrait être encore plus innovateurs  
22 en créant cette instance-là, qui viendrait défendre  
23 le droit de tous les enfants?

24 R. C'est vrai, mais du coup, on ne serait plus  
25 tellement innovateurs sur le plan international,

1 parce qu'il y a pas mal de pays qui nous ont  
2 devancés, vous savez? Il existe, en France, il  
3 existe, en Belgique francophone, en Belgique  
4 néerlandophone, pour ne citer que ceux-là, mais la  
5 liste est longue. Si vous allez sur le site du  
6 comité international, vous allez voir tous les pays  
7 qui sont des ombudsmans. Donc, là, pour cette  
8 fois-ci, on a pris un peu de retard.

9 Et donc, je pense qu'il faudrait faire...  
10 Ce serait innovateur pour nous, pour notre société,  
11 mais on serait pas innovateurs sur le plan  
12 international, on ne ferait que reconnaître ce que,  
13 enfin, ce qui se fait ailleurs, déjà.

14 Q. **[215]** Merci.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Merci. On poursuit avec Jean-Simon Gosselin.

17 M. JEAN-SIMON GOSSELIN, commissaire :

18 Q. **[216]** Oui, merci. Je vais saluer votre fougue et  
19 votre passion pour les questions qui touchent les  
20 droits des enfants. D'ailleurs, c'est la Commission  
21 spéciale sur les droits des enfants et la  
22 protection.

23 Alors, sur ce thème-là, d'ailleurs, dans  
24 l'introduction que je vais faire brièvement, le  
25 Comité des droits de l'enfant a fait plusieurs

1 observations au Canada, sur l'absence d'un tel  
2 mécanisme, là. Je comprends que c'est la  
3 recommandation forte que vous nous faites,  
4 aujourd'hui.

5 J'aimerais ça que vous nous donniez, dans  
6 votre vision, puis peut-être que l'observation 2,  
7 c'est ce qu'on appelle « les règles de Paris » - je  
8 m'excuse d'avoir un propos plus pointu - mais il y  
9 a eu les règles de Paris, qui sont venues donner  
10 les caractéristiques, parce qu'il y a des niveaux  
11 de défenseurs des droits de l'enfant.

12 Quel modèle vous suggéreriez pour le  
13 Québec, là? Vous avez parlé de la « nomination par  
14 l'Assemblée nationale », mais il y a d'autres  
15 caractéristiques - je ne veux pas vous piéger, là,  
16 mais...

17 R. Non, non.

18 Q. **[217]** ... mais comprenez-vous? - sur les  
19 caractéristiques essentielles d'une telle instance?

20 R. Moi, je n'ai pas de préférences personnelles, mais  
21 je sais qu'il y a des défenseurs qui prennent très  
22 à coeur leur rôle public et qui attachent beaucoup  
23 d'importance à être sur la place publique pour  
24 ramener constamment le débat des droits des enfants  
25 dans les médias. C'est un rôle. D'autres mettent

1 plus l'accent sur le rôle individuel, comme  
2 récepteur de plaintes individuelles, qu'ils vont  
3 tenter de régler pour ces enfants.

4           Moi, je pense qu'on peut avoir l'ambition  
5 de faire les deux et d'avoir une instance qui peut  
6 aussi bien recevoir des plaintes individuelles et  
7 aider des enfants en particulier que... mais je  
8 pense que c'est le rôle le plus intéressant qu'un  
9 rôle systémique et de sonnette d'alarme auprès des  
10 politiques.

11 Q. **[218]** Et pour ça, outre une nomination par  
12 l'Assemblée nationale, quelles devraient être les  
13 caractéristiques - un budget dédié sur les  
14 caractéristiques opérationnelles, là? Qu'est-ce que  
15 vous nous...

16 R. Je suis pas un spécialiste de l'organisation  
17 administrative, mais il est clair qu'un budget doit  
18 être rattaché à ça. Je sais que, dans certains  
19 pays, pour satisfaire aux demandes du comité  
20 international, ce genre d'instances ont été mises  
21 en place sans les budgets, autant dire que ça sert  
22 à rien, hein?

23           Donc, oui, mais enfin, bon, c'est comme  
24 pour la... Là, on revient à notre premier sujet :  
25 les directions de la protection de la jeunesse et

1 les services de protection à la jeunesse sur  
2 papier, c'est bien, mais oui, c'est sûr que les  
3 budgets doivent suivre. Mais j'ai aucune idée de...

4 Q. **[219]** Parfait.

5 R. ... ce qu'implique l'organisation concrète, sur le  
6 plan administratif, d'une telle instance.

7 Q. **[220]** Dans la question des droits de l'enfant, un  
8 sujet qui intéresse et préoccupe beaucoup la  
9 Commission, en raison, aussi, des témoignages des  
10 jeunes, c'est la parole des jeunes. La parole au  
11 sens de leur participation.

12 Alors, est-ce que cette instance-là  
13 pourrait, selon vous, jouer un rôle dans la parole  
14 des jeunes par des comités, par des groupes  
15 consultatifs?

16 R. Tout à fait, et je pense qu'il faut dire, hein, il  
17 faut aussi se donner le crédit des bons coups. Le  
18 Québec est à l'avant-garde, pour ce qui est de la  
19 parole de l'enfant dans, par exemple, les procès,  
20 dans les débats judiciaires.

21 L'article 34 du Code civil est souligné à  
22 l'extérieur du Québec, ailleurs au Canada, comme  
23 une disposition tout à fait remarquable. L'article  
24 34 du Code civil dit que : lorsqu'un enfant a l'âge  
25 et la maturité pour s'exprimer et, parfois ça peut

1 être même à quatre ou cinq ans, et qu'il veut  
2 s'exprimer devant un juge, il a le droit, et le  
3 juge n'a pas le droit de lui refuser de parler.  
4 Donc, le juge est obligé. Ça n'existe pas dans les  
5 autres provinces. Dans les autres provinces, le  
6 juge peut toujours dire : « Tu veux parler, mais  
7 moi, j'ai pas envie de t'écouter. » Ici, au Québec,  
8 c'est un droit de l'enfant.

9 Nous voyons la parole de l'enfant, nous  
10 organisons les normes juridiques autour de la  
11 parole de l'enfant dans une perspective des droits  
12 de l'enfant. La *Loi sur la Protection de la*  
13 *jeunesse* est un bon exemple. Il y a plusieurs  
14 dispositions qui parlent de son droit de  
15 participation, de son droit d'avoir un avocat pour  
16 porter sa parole, le droit de contester la décision  
17 qui est faite. Donc, la parole de l'enfant, elle  
18 est portée. Mais effectivement, je pense que les  
19 enfants, de façon générale, au Québec, mériteraient  
20 d'avoir ce porte-voix qu'est un ombudsman, qui  
21 serait un lieu où les enfants pourraient  
22 s'exprimer. Et l'ombudsman, lui, serait le  
23 porte-parole, si vous voulez, des enfants qui, eux,  
24 n'ont évidemment pas les moyens d'utiliser les  
25 médias, d'avoir une notoriété, que lui ou elle

1           aurait au nom des enfants du Québec. Et donc, ça  
2           serait effectivement, à mon avis, un très bon outil  
3           pour donner la parole aux enfants.

4                       D'ailleurs, la Convention prévoit bien que  
5           la parole des enfants - c'est l' article 12, je  
6           pense - ce n'est pas seulement la parole devant les  
7           instances judiciaires, c'est aussi la parole dans  
8           la société. Il y a aussi une observation,  
9           là-dessus, sur la parole des enfants, avec  
10          l'organisation d'assemblées d'enfants, avec le...

11          Il y a plusieurs ombudsmans, à travers le monde,  
12          qui organisent des forums d'enfants, où les enfants  
13          peuvent prendre la parole sur des cas particuliers.

14                       Je vais peut-être vous donner un exemple  
15          qui peut être assez intéressant, quand on parle de  
16          l'impact que peut avoir la parole des enfants - en  
17          dehors de la LPJ, hein, et en dehors de la... Je  
18          prends le cas de la Belgique, mon pays d'origine,  
19          où, un moment donné, ils ont organisé à l'Assemblée  
20          nationale, des séances pour écouter des enfants. Et  
21          les enfants ont exprimé le désir de voir inscrit  
22          dans la loi le fait que quand ils sont dans un  
23          divorce, quand ils sont dans une séparation, et  
24          bien, que les frères et soeurs ne devraient pas  
25          être séparés. Eh bien, c'est parce que les enfants

1 ont exprimé ce désir que, désormais, c'est dans la  
2 loi.

3 Des enfants ont dit également que si les  
4 enfants doivent respect à leur parent - c'est  
5 d'ailleurs une disposition dans notre Code civil -  
6 le Code civil, au chapitre de l'autorité parentale,  
7 dit : « Les enfants doivent respecter leurs  
8 parents. » Eh bien, suite à ces colloques et ces  
9 forums d'enfants, le Code civil belge a été modifié  
10 pour ajouter un bout de phrase : « Les enfants et  
11 les parents se doivent mutuellement respect. » Et  
12 ça, c'est pas des adultes qui ont pensé à ça, c'est  
13 des enfants. Ça illustre bien l'importance de les  
14 écouter. Mais il faut leur donner des instances.  
15 Parce que les enfants vont pas s'organiser. C'est à  
16 nous, la responsabilité de leur mettre à  
17 disposition les outils pour être entendus.

18 Q. **[221]** Et l'instance dont vous parlez, d'un  
19 défenseur, serait une bonne plate-forme?

20 R. Je crois franchement que ça serait une bonne  
21 plateforme. Avant devenir ici, j'ai regardé -  
22 évidemment, c'est via l'Internet - mais j'ai  
23 regardé un petit peu les rapports annuels de ces  
24 instances, en France, en Belgique, dans d'autres  
25 pays, et franchement, ça fait plaisir à voir. Je

1           veux dire : il y a des initiatives qu'on voudrait  
2           voir ici, hein, et donc, oui, je pense que c'est  
3           pas la solution, mais ça fait partie, à mon avis,  
4           des solutions.

5       Q. **[222]** Avez-vous un avis sur une tendance depuis une  
6       quinzaine d'années, dans le monde anglosaxon,  
7       surtout, sur le langage clair et simple dans les  
8       lois, dans d'autres... mais nous, on est  
9       intéressés, on se questionne sur une possibilité de  
10      proposer une loi sur la Protection de la jeunesse  
11      qui conserve les principes valables, mais qui soit  
12      accessible, comme l'a dit mon collègue : ça doit  
13      être lu par des travailleurs sociaux, des  
14      éducateurs, plein de monde et même, idéalement, les  
15      parents et les enfants, en premier lieu.

16     R. C'est très intéressant. Et ça, c'est précisément  
17     une mission qui relèverait de l'ombudsman et du  
18     défenseur. Et d'ailleurs, si vous regardez dans  
19     différents pays, et bon, on a la Convention  
20     internationale. La Convention internationale, elle  
21     n'a pas été écrite en pensant que les lecteurs  
22     seraient des enfants, hein? Ce sont les ONG, ce  
23     sont les gouvernements, ce sont les états qui  
24     lisent cette loi, c'est une loi, hein, c'est une  
25     convention internationale.

1                   Mais à travers le monde, plusieurs  
2 instances dédiées à la protection des droits de  
3 l'enfant ont réécrit la Convention, et parfois même  
4 avec l'aide des enfants, et ont publié des textes,  
5 ont publié des conventions en langage accessible  
6 pour les enfants. Voilà exactement le genre de  
7 travail qui pourrait relever de la mission d'un  
8 ombudsman pour les enfants.

9                   Et donc, je pense pas que la *Loi sur la*  
10 *Protection de la jeunesse* devrait être écrite en  
11 langage enfant. Au contraire, pour l'avoir  
12 pratiquée pendant de nombreuses années, je crois,  
13 au contraire, qu'elle doit être très précise et  
14 qu'elle doit être détaillée, et elle doit parler de  
15 procédures qui sont des garanties de respect des  
16 droits, et donc, elle doit utiliser le langage  
17 juridique. Mais je verrais d'un très bon oeil que  
18 cette loi soit expliquée et écrite autrement pour  
19 les enfants ou pour les travailleurs sociaux. Mais  
20 j'ai vu aussi, dans certains pays, l'équivalent de  
21 notre Loi fédérale sur le système de juridique  
22 pénal qui ont été réécrites sous forme de bandes  
23 dessinées pour des enfants.

24                   Donc, il y a toutes sortes d'initiatives  
25 comme ça qui peuvent être faites, mais qui,

1 évidemment, relèvent pas de l'Assemblée nationale,  
2 mais qui relèvent d'une instance comme celle-là.

3 Q. **[223]** Merci.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Merci, on poursuit avec André Lebon.

6 M. ANDRÉ LEBON, vice-président :

7 Q. **[224]** Bien, d'abord, merci de nous stimuler comme  
8 ça puis de nous apporter une clarté, je dirais, une  
9 éloquence, puis une articulation. La voisine de ma  
10 présidente va être contente, parce qu'elle vous  
11 a... Moi, je suis sûr qu'elle vous a compris.  
12 Merci.

13 C'est intéressant, aussi, de nous ramener  
14 sur l'essentiel par rapport à ce qu'on pourrait  
15 appeler « le secondaire » ou « l'accessoire »,  
16 t'sais. Vous avez dit : « Restez centrés sur  
17 l'essentiel. C'est peut-être pas l'urgence. »

18 J'ai bien compris le rôle de l'ombudsman,  
19 le fait qu'il puisse être nommé socialement par  
20 l'Assemblée nationale, pas un gouvernement  
21 particulier, que ça devienne transpartisan puis,  
22 au-delà, j'ai compris vos commentaires, aussi, sur  
23 peut-être l'importance ou non d'une charte, hein?  
24 Par contre, si on veut qu'un ombudsman ait une  
25 valeur sociétale, je me dis : peut-être que c'est

1 peut-être pas une charte, mais il y a peut-être un  
2 énoncé de positionnement social qui pourrait être  
3 transpartisan, comme on a fait avec le pouvoir de  
4 mourir dans la dignité, hein? Ça a été comme un  
5 énoncé de société et un énoncé gouvernemental, mais  
6 transpartisan. L'Assemblée nationale s'est fédérée  
7 derrière un énoncé. Je me demande s'il n'est pas  
8 temps d'avoir... C'est moins une charte qu'un  
9 énoncé sociétal autour de l'importance de l'enfant,  
10 dont la concrétude serait un ombudsman. T'sais, il  
11 y aurait commune introduction, un préambule à cette  
12 nomination.

13 Je voudrais avoir votre avis là-dessus. Je  
14 ne parle pas forcément d'une « charte », parce que  
15 vous m'avez passablement convaincu que les  
16 ingrédients, ils existaient déjà, mais à la  
17 lumière... Puis vous nous - hein - vous nous avez  
18 attiré l'attention qu'il ne faut pas « noyer » ça  
19 dans de multiples autres fonctions comme le CDPDJ,  
20 à la limite comme le Protecteur du citoyen, qui a  
21 bien d'autres tâches à...

22 Alors, ça, c'est un beau rappel. Moi, je  
23 l'enregistre, mais l'énoncé sociétal, ça pourrait  
24 être une façon de reconnaître tous les morceaux  
25 dans les différentes lois et dire : « Bien, c'est

1 de ça qu'on parle : on parle d'un enfant qui a ces  
2 droits-là, ces pouvoirs-là, cette écoute-là, cette  
3 voix-là », et la consécration, c'est : il y a  
4 quelqu'un qui va promouvoir et défendre ça. Je vous  
5 écoute sur votre opinion là-dessus.

6 R. Bien, je suis d'accord avec vous, je pense que cet  
7 « ombudsman » - j'aime pas le mot, mais on pourrait  
8 trouver un autre mot - mais il devrait être  
9 institué par une loi, et cette loi pourrait  
10 effectivement avoir un préambule qui rappelle les  
11 raisons d'être, et non seulement la mission, mais  
12 les raisons d'être de l'institution de ce  
13 personnage. Et moi, je conseillerais aussi de le  
14 faire avec une référence directe à la Convention  
15 internationale.

16 Et donc, oui, je suis d'accord avec vous.  
17 Je pense que la mise en place de cet ombudsman, ça  
18 doit pas être, quelque part, un petit règlement, ça  
19 doit être une loi sur cette institution, et cette  
20 loi serait effectivement un très bon véhicule pour  
21 un préambule qui rappelle les grands principes, en  
22 matière de droits de l'enfant.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Q. **[225]** Merci. Professeur Goubau. Moi, j'aimerais  
25 vous entendre sur la notion de « collectivité ». On

1 a des témoins qui nous ont dit : la loi devrait  
2 permettre à d'autres personnes, qui ne sont pas des  
3 travailleurs sociaux, des psychoéducateurs, et  
4 caetera, donc, par exemple, en CPE, à l'école, dans  
5 le communautaire, leur donner des autorisations  
6 d'agir au nom directeur de la protection de la  
7 jeunesse, parce que, par exemple, cette personne-là  
8 est significative pour l'enfant, et caetera.

9 Ils nous ont aussi dit : « Cette notion de  
10 'collectivité', vous devriez probablement regarder  
11 à changer la loi pour que dans les établissements,  
12 donc à l'intérieur des CISSS des CIUSSS, ce ne soit  
13 pas uniquement celui ou celle qui a le chapeau de  
14 protection, mais que ce soit porté par l'ensemble  
15 des directeurs de cet établissement pour établir  
16 cette notion de "collectivité". » Je sais, vous me  
17 disiez que « tout est dans la loi », mais qu'est-ce  
18 que vous pensez de ça, cette suggestion-là?

19 R. Non, c'est très intéressant. C'est une question  
20 complexe, aussi, hein? Parce que vous avez parlé de  
21 plusieurs choses. Si « collectivité » veut dire  
22 « accepter la responsabilité et la préoccupation  
23 des enfants où qu'on soit », évidemment. Là,  
24 encore, c'est pas une question de normes, c'est une  
25 question d'attitude. Mais si vous pensez à

1 « collectivité » dans le sens « délégation d'une  
2 forme de pouvoir », dans le cas de la *Loi sur la*  
3 *protection de la jeunesse*, là, j'ai des énormes  
4 réticences. La *Loi sur la Protection de la jeunesse*  
5 est une loi d'exception avec des pouvoirs  
6 exceptionnels, et je vois mal comment une  
7 délégation d'une parcelle de ces pouvoirs pourrait  
8 être faite à des personnes qui ne sont pas du tout  
9 dans ce rôle, que ce soit à l'école ou que ce soit  
10 dans... je sais pas, vous avez référé à l'école,  
11 vous avez référé aussi...

12 Q. **[226]** Aussi aux...

13 R. ... aux communautés.

14 Q. **[227]** Hum, hum.

15 R. Mais maintenant, cette idée de « collectivité », on  
16 s'entend, elle est dans la loi, hein, dans la loi  
17 actuelle. La loi actuelle dit bien que, parmi les  
18 principes d'intervention, il faut tenir compte de  
19 la communauté dans laquelle est l'enfant. Il faut  
20 miser sur les forces de l'entourage, non seulement  
21 familial, mais également communautaire...

22 Q. **[228]** Hum, hum.

23 R. ... et même la reconnaissance de l'appartenance  
24 culturelle, l'appartenance autochtone, est affirmée  
25 dans la loi. Donc, il y a différents endroits, dans

1 la LPJ, où cette idée de « collectivité » dont vous  
2 parlez, elle est présente.

3 Q. **[229]** Hum, hum.

4 R. Maintenant, peut-être qu'il faudrait mieux  
5 l'appliquer.

6 Q. **[230]** O.K.

7 R. Mais là, encore, c'est pas une question de... c'est  
8 pas un problème de la norme. Lorsqu'on me dit que  
9 parmi les principes d'intervention, un des  
10 principes est celui qu'il faut miser sur  
11 l'entourage de l'enfant - on parle des  
12 grands-parents, on parle des enfants, mais aussi  
13 l'entourage social, communautaire de l'enfant - je  
14 trouve que c'est un excellent principe, et  
15 j'imagine qu'on se rejoint là-dessus.

16 Maintenant, est-ce que c'est...

17 Q. **[231]** Mais il y avait...

18 R. ... suffisamment appliqué?

19 Q. **[232]** O.K. Alors, je m'excuse. Alors, vous avez  
20 raison, il y avait différents aspects dans ma  
21 question.

22 Quand je parlais des « établissements »,  
23 c'est, par exemple : comment faire porter par  
24 l'ensemble des directions d'un établissement cette  
25 responsabilité, par exemple, de dispenser des

1 services, au moment où ils en ont besoin, à des  
2 familles ou à des enfants, tandis que, ce qu'on  
3 comprend, c'est que, en ce moment, cette  
4 responsabilité-là, c'est sur une seule direction.  
5 Alors, c'est comment étendre cette collectivité,  
6 cette notion de responsabilité à l'ensemble des  
7 directions dans un établissement, pour les services  
8 aux familles et aux enfants?

9 R. Je pense que ça relève de la responsabilité de ce  
10 directeur-là d'amener sa préoccupation auprès des  
11 autres, et puis il y en a qui font ça bien, et il y  
12 en a qui font ça peut-être moins bien. Mais, je  
13 veux dire : si j'étais directeur de la protection  
14 de la jeunesse, dans un ensemble, on m'entendrait.  
15 Je veux dire : vous voyez ce que je veux dire?

16 Q. **[233]** Oui, oui.

17 R. Mais je vois mal comment la norme pourrait imposer.

18 Q. **[234]** O.K. Puis donc, évidemment, même des  
19 changements à la loi, ça ne réglerait pas ce  
20 problème-là, selon vous?

21 R. Franchement, je pense que non.

22 Q. **[235]** Bien...

23 R. En résumé, l'urgence qui nous amène, aujourd'hui,  
24 ici...

25 Q. **[236]** Oui?

1 R. ... ne relève pas de ces questions-là.

2 Q. **[237]** Hum. Merci. Alors, on a le temps pour une  
3 dernière question avec Jean-Marc Potvin.

4 M. JEAN-MARC POTVIN, commissaire :

5 Q. **[238]** Oui. Je veux revenir sur la question, là, des  
6 principes de la loi puis du fait que vous estimez  
7 qu'ils sont appropriés et que les problèmes sont  
8 davantage dans l'application, là.

9 Il a été démontré, ici, quand même, qu'il y  
10 a un grand nombre d'enfants qui ne sont pas  
11 inscrits dans un projet de stable même au-delà des  
12 délais maximaux de placements prévus à la loi.

13 Évidemment, les juges peuvent passer outre  
14 ces délais-là quand, par exemple, les services  
15 n'ont pas été rendus pour soutenir le développement  
16 des compétences des parents, ou encore quand c'est  
17 dans l'intérêt de l'enfant, là. Il y a deux ou  
18 trois motifs de cette nature-là...

19 M. DOMINIQUE GOUBAU :

20 91.1.

21 M. JEAN-MARC POTVIN, commissaire :

22 Q. **[239]** ... qui laissent quand même beaucoup de place  
23 de l'interprétation, et on sait qu'il y a des  
24 enfants qui, parfois, ont développé des liens  
25 d'attachement dans des milieux, mais qui sont

1           retournés. Il y a encore des phénomènes  
2           d'aller-retour en milieux naturels, milieux de  
3           placement, et caetera, qui ont des impacts très  
4           négatifs pour les enfants.

5                        Est-ce que c'est un problème d'application?  
6           Mais là, les juges interprètent différemment,  
7           aussi, les notions, là, est-ce qu'il y aurait lieu  
8           de préciser certaines notions, quand même, là?  
9           Beaucoup le croient, là.

10          R. Oui, je sais que beaucoup le croient, et beaucoup  
11          ne le croient pas. Et moi, je me méfie énormément  
12          des automatismes, lorsqu'il s'agit d'appliquer une  
13          mesure à un enfant en particulier.

14                        On peut instaurer des grands principes et  
15          des présomptions. Je pense que l'article 91.1, avec  
16          ses délais, c'est ni plus ni moins une présomption,  
17          et désormais - et c'est comme ça que la Cour  
18          d'appel le comprend - désormais, il est présumé que  
19          lorsque c'est un enfant de moins de deux ans, la  
20          décision de placement temporaire ne peut pas  
21          dépasser le délai de six mois. Et c'est une  
22          présomption, mais il y a tellement de cas où cette  
23          présomption irait à l'encontre de l'intérêt de  
24          l'enfant que, heureusement, la loi prévoit que,  
25          dans des cas exceptionnels - puisqu'il s'agit d'une

1       présomption - une personne en autorité, qu'on  
2       appelle le juge, jusqu'à nouvel ordre, puisse  
3       dire : « Dans ce cas précis, je vais pas le  
4       faire. »

5               Maintenant, vous avez soulevé une autre  
6       question : la jurisprudence n'est pas uniforme? Eh  
7       non, elle ne l'a jamais été, et elle ne le sera  
8       jamais. La jurisprudence, elle est rendue par des  
9       hommes et des femmes, et il y a, lorsqu'on applique  
10      les critères de l'intérêt de l'enfant, depuis  
11      toujours, et ça sera toujours le cas, une marge  
12      d'appréciation qui relève de la personne qui prend  
13      la décision. Et il y aura toujours, face à une  
14      décision, certaines personnes qui vont trouver que  
15      c'était pas tout à fait la bonne décision, et  
16      d'autres qui vont l'applaudir.

17              Mais je pense que, dans l'état actuel des  
18      choses, la pire des choses à faire, serait de  
19      modifier ce principe-là. Et je pense que,  
20      aujourd'hui, il est sensé, il est équilibré, il met  
21      des balises qui sont très claires. Peut-être que  
22      certains juges devraient comprendre que ces balises  
23      existent et qu'elles doivent être clairement  
24      redites, peut-être que les avocats doivent leur  
25      rappeler, aussi : « Elles sont là » puis, il y a

1 des cas où ce n'est pas possible, où il faut agir  
2 autrement, et la *Loi sur la Protection de la*  
3 *jeunesse* a l'intelligence de proposer des  
4 présomptions tout en laissant des fenêtres qui  
5 permettent de ne pas subir la présomption. Je pense  
6 que c'est une très bonne chose.

7 Et je répète encore : si cette  
8 présomption-là, c'est-à-dire, je parle surtout de  
9 la présomption qu'il est dans l'intérêt des  
10 enfants, à moins que le contraire soit démontré,  
11 qu'il faut d'abord mettre en oeuvre les mécanismes  
12 des deux parents. Si cette présomption ne se  
13 retrouvait plus dans la loi, je vous garantis que  
14 la loi serait contestée sur le plan  
15 constitutionnel.

16 Q. **[240]** Merci.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 L'heure est déjà passée. Ça va vite. Merci  
19 Professeur Goubau pour votre contribution.

20 M. DOMINIQUE GOUBAU :

21 Merci à vous.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Merci pour ces échanges. Vous avez fait référence à  
24 un document.

25

1 M. DOMINIQUE GOUBAU :

2 Oui.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 N'oubliez pas de nous le laisser, s'il vous plaît.

5 La greffière va s'approcher de vous pour ne pas  
6 l'oublier. Et je vais vous dire que vous m'embêtez  
7 un peu...

8 R. Ce n'était pas le but.

9 Q. **[241]** Parce que je vais rester avec : « Ce n'est  
10 pas un problème légal, c'est un problème de  
11 moyens », mais pourtant, depuis un certain de  
12 temps, je me disais : « Bon, peut-être qu'il faut  
13 revoir la loi. » Alors, là, vous m'embêtez. J'ai de  
14 quoi réfléchir. C'est gentil. Merci beaucoup pour  
15 votre temps, Professeur Goubau.

16 M. DOMINIQUE GOUBAU :

17 Merci à vous.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Alors, ceci met fin à nos trois jours d'audience à  
20 Québec.

21 Nos remerciements à beaucoup de personnes :  
22 à toutes et à tous, à la technique, aux adjointes,  
23 communications Web, et au personnel extrêmement  
24 gentil du Centre des congrès.

25 Alors, merci, et nous reprendrons la

1 semaine prochaine les audiences publiques. Merci.

2

3 AJOURNEMENT DE L'AUDIENCE

4

5

6 SERMENT D'OFFICE

7

8 Nous, soussignées, **ROSA FANIZZI**, et **ODETTE GAGNON**,  
9 sténographes officielles, dûment assermentées,  
10 certifions sous notre serment d'office que les  
11 pages qui précèdent sont et contiennent la  
12 transcription fidèle et exacte des notes  
13 recueillies au moyen de l'enregistrement numérique,  
14 le tout hors de notre contrôle et au meilleur de la  
15 qualité dudit enregistrement, le tout, conformément  
16 à la Loi.

17 Et nous avons signé,

18

19

20 **ROSA FANIZZI**

21

22

23

24

25 **ODETTE GAGNON**