

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 EN VISIOCONFÉRENCE

Montréal, le 26 mai 2020

Volume 37

ODETTE GAGNON & JEAN LAROSE
Sténographes officiels

TABLE DES MATIÈRES

	<u>PAGE</u>
PRÉLIMINAIRES	3
LOUISE OTIS	4
ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC (OTSTCFQ)	53
GUYLAINE OUIMETTE	
GENEVIÈVE CLOUTIER	
ALLIANCE DU PERSONNEL PROFESSIONNEL ET TECHNIQUE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX	105
ANDRÉE POIRIER	
NANCY POULIN	

1 EN L'AN DEUX MILLE VINGT (2020), ce vingt-sixième
2 (26e) jour du mois de mai :

3

4 PRÉLIMINAIRES

5

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Merci, Monsieur le Greffier. Bonjour tout le monde.
8 Alors nous débutons notre journée en recevant
9 madame Louise Otis, qui est médiateur et arbitre en
10 matière civile et commerciale, professeure aussi
11 adjointe à la faculté de droit à l'Université
12 McGill. Madame Otis est une ancienne juge de la
13 Cour d'appel. Madame Otis, c'est un honneur que
14 vous soyez avec nous ce matin. Merci beaucoup. Et
15 durant votre témoignage, vous allez traiter de la
16 médiation. Et il y a différents moyens d'éviter le
17 passage au Tribunal en matière de protection de la
18 jeunesse.

19 Avant de vous laisser la parole, je fais
20 les petits rappels. Tout le monde les micros fermés
21 et, Madame Otis, vous, vous nous voyez et des fois
22 vous allez voir les commissaires, on va bouger.
23 C'est parce qu'on a des écrans à côté de nous où on
24 a les documents que vous nous avez fait parvenir,
25 donc on fait de la consultation tout en vous

1 écoutant religieusement. Quand il va rester deux
2 minutes à votre présentation de quinze minutes (15
3 min), je vais lever mon petit carton comme ça.
4 Alors voilà, ça va vous indiquer qu'il vous reste
5 deux minutes pour conclure votre présentation. Et
6 ensuite, ce sera échange avec les commissaires. Ça
7 va? Alors je vais demander au greffier de vous
8 assermenter s'il vous plaît.

9

10 **LOUISE OTIS,**

11 (Sous serment)

12

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Merci. Alors la parole est à vous.

15 Mme LOUISE OTIS :

16 Bonjour tout le monde ce matin, en ce matin
17 ensoleillé. J'ai reçu avec étonnement et plaisir
18 voici plusieurs mois l'appel téléphonique de maître
19 Jean-Simon Gosselin, qui a été mon collègue de
20 classe voici bien des années à l'Université Laval,
21 me demandant d'offrir une participation à la
22 Commission (coupure de son).

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Madame Otis, je suis désolée. J'ai l'impression que
25 ça a coupé un peu. Essayez donc de poursuivre pour

1 voir.

2 Mme LOUISE OTIS :

3 Alors je disais que (coupure de son) j'ai fait
4 partie des contingents de la Loi sur la protection
5 de la jeunesse, parce que c'est une loi qui est peu
6 fréquentée, sinon en appel, mais je peux tout de
7 même évaluer les services de médiation qui sont
8 actuellement offerts et qui pourraient l'être
9 éventuellement. Ça m'a fait plaisir de jeter un
10 oeil sur les documents de la Commission, sur
11 particulièrement le Rapport 40 ans et les documents
12 que maître Gosselin a bien voulu m'envoyer pour me
13 mettre un peu à date dans le... relativement au
14 Système de protection de la jeunesse.

15 Juste pour faire une ouverture, on sait ce
16 qu'est un conflit, tous et chacun d'entre nous et
17 chacune d'entre nous. Nous en vivons presque
18 quotidiennement. Un conflit c'est une mésentente,
19 une dispute, une opposition, une incompatibilité,
20 allons-y avec toutes les dénominations. Toute
21 situation dans laquelle vos préoccupations, vos
22 besoins, vos désirs diffèrent de ceux d'une autre
23 personne. C'est un terme générique et général.

24 La médiation, elle, selon la définition
25 classique - et je ne parle pas ici de médiation

1 judiciaire ou extra-judiciaire, je parle dans son
2 acception classique. C'est un processus consensuel
3 ou mandataire, selon les cas, un processus de
4 négociation qui est conduit par un médiateur, une
5 médiatrice pour aider les parties à régler leur
6 différend.

7 Donc, la médiation en soi, dans son
8 approche classique, telle qu'elle a été conçue
9 surtout sous... sous le vénérable professeur Sander
10 à Harvard dans les années soixante (60), ça suppose
11 l'intervention de tiers neutres, des médiateurs, et
12 ça suppose un processus négocié de résolution de
13 conflit, donc une tierce personne.

14 Habituellement, les caractéristiques de la
15 médiation, comme vous les voyez partout, c'est
16 habituellement volontaire. Encore que si vous me
17 dites : est-ce que c'est toujours comme ça? Je vais
18 vous dire de plus en plus maintenant, surtout en
19 matière commerciale, internationale, la médiation
20 est devenue une obligation avant l'arbitrage.
21 Alors... mais habituellement, de manière classique,
22 on consent à la médiation. Ça peut être impératif
23 si c'est dans un contrat.

24 Le médiateur est habituellement désigné ou
25 nommé ou, dans certains cas, dans le secteur privé,

1 choisi par les parties. Les formalités de la
2 médiation sont établies par les parties. Les
3 parties contrôlent en tout temps le résultat. Ils,
4 elles acceptent une entente ou non. Personne ne les
5 y contraint. Et, évidemment, c'est privé et
6 confidentiel. Privé parce que personne n'assiste à
7 la séance et confidentiel par entente ou par la
8 loi. Ça, ce sont les caractéristiques qui sont
9 générales. C'est la médiation normale.

10 La médiation judiciaire, elle, celle que
11 vous connaissez, qui est pratiquée par le Tribunal,
12 les tribunaux du Québec, tous les tribunaux du
13 Québec, y incluant le Tribunal de la jeunesse, elle
14 est encore sous un mode consensuel de règlement des
15 conflits. Là, je vous donne la définition Otis,
16 hein. C'est celle qui a été agréée en deux mille
17 six (2006), alors qui dit que la médiation
18 judiciaire c'est le mode consensuel de règlement
19 des conflits basé sur la négociation et intégré
20 dans le système judiciaire formel, dirigé par un ou
21 une juge désigné par la Cour, qui agit comme
22 médiateur neutre. Sa structure est à peu près comme
23 celle que je viens de vous décrire. Ce sont des
24 médiateurs privés ou des juges. Dans d'autres
25 provinces du Canada, ce ne seront pas des juges,

1 mais ce seront des médiateurs qui sont négociés sur
2 une liste et qui sont nommés par la Cour. C'est
3 confidentiel complètement. Il y a une synergie
4 d'établie entre les tribunaux et évidemment, il y a
5 une formation et une supervision extrêmement
6 importante. Aucun juge ne peut faire de la
7 médiation s'il n'a pas suivi ou elle n'a pas suivi
8 une formation et n'est pas supervisé. Ça, c'est
9 fondamental.

10 Alors donc, vous voyez un peu les deux
11 systèmes que nous avons chez nous au Québec. Quand
12 je me suis mise à regarder vos documents, j'ai
13 d'abord regardé votre système... ce système que
14 vous voyez ici, le processus d'intervention qui est
15 très, très bien fait. Je vous en remercie. Ça m'a
16 permis de saisir exactement les étapes et de... du
17 fonctionnement de la loi et de la Direction de
18 protection de jeunesse.

19 Alors je comprends que tout débute par un
20 signalement. J'ai bien retenu que dans la dernière
21 année il y a eu quarante mille (40 000)
22 signalements qui ont été retenus, qu'il y en a
23 vingt mille (20 000) qui ont été, par orientation,
24 dirigés, soit dix mille (10 000) par entente sur
25 mesures volontaires et dix mille (10 000) au

1 Tribunal. J'ai bien lu que le point 2 dans votre
2 étape c'est l'évaluation des dossiers. Est-ce qu'il
3 y a compromission ou non? Vous devez le faire. Et
4 l'orientation du choix du régime et des mesures. Et
5 c'est là que pourrait venir la médiation.

6 Alors là, je parle donc de la médiation
7 hors Cour, hors Tribunal. Cette médiation pourrait
8 être directement au cours de l'entente sur les
9 mesures volontaires. Parce qu'à date, ce que vous
10 appelez « entente sur mesures volontaires », c'est
11 en fait une proposition du directeur. On va y
12 agréer, on va la signer, mais ça reste un acte
13 unilatéral : je signe ou je ne signe pas. Alors
14 ici, « entente sur mesures volontaires » prendrait
15 plus son sens si c'était... s'il y avait un
16 processus de médiation, auquel les parties
17 donneraient leur accord et qui pourrait intervenir.
18 La médiation pourrait avoir lieu immédiatement
19 avant ce que vous appelez « l'entente formelle » ou
20 elle pourrait s'insérer dans l'entente formelle.

21 Cette médiation pourrait également, même si
22 elle n'a pas été utilisée dans l'entente formelle,
23 venir au monde lors de la révision de la situation.
24 Parce que je vois qu'il y a exécution de l'entente
25 ou de l'ordonnance. Là encore, il pourrait y avoir

1 un conflit. Et il y a révision de la situation, une
2 autre source de conflit. Encore là, le système de
3 médiation pourrait agir.

4 Donc, à partir de l'étape « orientation et
5 choix du régime » aller jusqu'à la fin de
6 l'intervention, on pourrait avoir un système que
7 j'appellerais « médiation jeunesse ». Je pense que
8 ça prend tout son sens. J'aime ça, médiation
9 jeunesse. Et vous l'appellerez comme vous voudrez.
10 Est-ce que ce sera l'Office de la médiation
11 jeunesse du Québec? Est-ce que ce sera une
12 division? Est-ce que ce sera Service de médiation?
13 Vous déciderez. Vous verrez où il faut le loger
14 parce que j'ai bien compris puis j'ai lu beaucoup,
15 je ne pense pas que vous puissiez mettre ce service
16 à l'intérieur de la structure de la Direction en
17 protection de jeunesse, à cause de la méfiance
18 inhérente à ce que vous faites.

19 Il y a une méfiance, il y a des doutes qui
20 s'installent, alors les gens doivent le vivre sur
21 les mesures volontaires. En fait, c'est une partie
22 contre une autre. Le médiateur, on le sait, c'est
23 un tiers neutre. Alors cette Direction ou cette
24 Office de médiation jeunesse devrait être logée en
25 dehors des quartiers de la DPJ. Alors est-ce

1 qu'elle pourrait relever directement du ministère
2 de la Justice qui, on le voit dans l'adoption du
3 nouveau Code de procédure civile, s'est fait un
4 devoir, dans le préambule même du Code, d'insérer
5 la médiation comme étant une option non seulement
6 valable, mais à privilégier. Vous verrez, mais je
7 vais vous donner une expérience, par exemple, pour
8 bien comprendre.

9 Je vois à la Commission des droits de la
10 personne, ils ont un service de médiation que
11 j'apprécie beaucoup. Il est logé à l'intérieur de
12 la Commission, pour une raison fort simple. C'est
13 que la Commission va arbitrer ou être en médiation
14 pour des litiges qui ne la concernent pas
15 personnellement. Ça va être deux personnes à
16 l'extérieur. Donc, on peut la garder à l'intérieur
17 et la loger à l'intérieur de l'organisation. Mais
18 dans votre cas, vous êtes directement impliqué,
19 vous intervenants sont directement sur la première
20 ligne.

21 Alors j'aurais souhaité, pour donner toute
22 la crédibilité à ce système, à cet Office de
23 médiation jeunesse, qu'on puisse la placer
24 ailleurs. Qui seraient vos médiateurs? Vos
25 médiateurs seront des gens, vous les... nous avons

1 une organisation ici, qui nous donne des listes
2 assez complètes et qui fait de la formation, qui
3 s'appelle les IMAC, l'Institut de médiation et
4 d'arbitrage du Québec. Je regarde leur liste
5 souvent lorsque je dois référer à d'autres
6 personnes, des non médiateurs. C'est très bien
7 fait. Ça pourrait être l'IMAC qui développe une
8 médiation jeunesse, qui vous donne une rubrique et
9 la nomme comme il y a médiation familiale,
10 médiation construction, médiation environnement. On
11 pourrait lui demander : tu vas travailler médiation
12 jeunesse. Mais là, j'ai une demande spéciale, si
13 jamais vous acceptez ça.

14 Je vais vous ramener en deux mille quatre
15 (2004). En deux mille quatre (2004), moi, quand
16 j'ai institué la médiation, quand nous avons
17 institué la médiation en mil neuf cent quatre-
18 vingt-dix-neuf (1999), il y avait toujours
19 quelqu'un qui frappait à ma porte à chaque année en
20 deux mille un (2001), deux mille deux (2002), deux
21 mille trois (2003) et qui disait : « Louise, est-ce
22 qu'on est prêt? » Et en deux mille quatre (2004)
23 j'ai dit au juge Michel Proulx, mon ami Michel
24 Proulx, j'ai dit : « Michel, on est prêt. On va
25 partir la médiation criminelle, la facilitation

1 pénale ». Et c'est ce qu'on a fait. On l'a
2 démarrée, mais là on ne pouvait pas... je ne
3 pouvais pas faire comme j'ai fait à la Cour d'appel
4 ou comme les autres juges l'ont fait : on
5 l'installe dans nos règles de procédures, nos
6 règles de pratique et on démarre. Là, il y a un
7 regard attentif et normal et légitime et essentiel
8 des médias sur nos systèmes, sur le système de
9 justice pénale et sur le système de la protection
10 de jeunesse. Et nous sommes observés de près et
11 heureusement.

12 Alors je me suis dis : les personnes, dans
13 votre cas, qui développeraient... qui seraient des
14 acteurs du Service ou de la Division de médiation
15 jeunesse doivent être rigoureusement formées et il
16 faut faire un projet-pilote de dix-huit (18) mois,
17 comme on a fait en médiation pénale.

18 Alors ce qu'on fait, on prend les
19 médiateurs qu'on a choisi, une équipe (coupure de
20 son), ceux qui vont faire de cette médiation-là,
21 qui vont partir le système pendant dix-huit (18)
22 mois et on va prendre aussi des avocats que vous
23 connaissez, qui représentent nos jeunes le plus
24 souvent et on met tout ça ensemble pour trois-
25 quatre jours. J'appelle ça : on s'en va... comme on

1 avait fait en facilitation pénale, on s'était en
2 allés dans les Cantons-de-l'Est, on était isolés,
3 on a passé quatre jours là. Et avec de très, très
4 bons formateurs, on forme cette équipe-là. Et
5 pendant dix-huit (18) mois il n'y a qu'eux et elles
6 qui vont faire des médiations. Ils vont partir le
7 système sans faille et sans faute. Et c'est parce
8 que la facilitation pénale a été démarrée comme ça,
9 avec des procureurs fédéraux, les procureurs, à
10 l'époque, qu'on appelait « procureurs de la
11 Couronne provinciaux », les avocats de défense, les
12 juges de la Cour du Québec et les juges de la Cour
13 supérieure ensemble, qu'on a réussi à partir le
14 système, où il n'y a jamais eu de manquement ni de
15 faute.

16 Donc, j'encouragerais le même modèle, une
17 équipe choisie sur le volet. Pendant dix-huit (18)
18 mois, ils font la médiation jeunesse, ils nous font
19 rapport et on rend le système permanent et on
20 l'ouvre à tous. Alors c'est un peu sous le même
21 principe que la facilitation pénale.

22 Si je regarde - et on pourra peut-être y
23 venir - mais au niveau de la Cour judiciaire, je
24 vois que tout est bien ordonnancé, il y a des
25 mesures provisoires, il y a une conférence

1 préparatoire. On voit qu'il y a la conférence de
2 règlement à l'amiable et un projet d'entente, donc
3 il y a des ouvertures à médiation tout le temps. À
4 la conférence préparatoire, les juges sont en
5 mesure, avec une bonne intuition, de dire : hum, ça
6 c'est un dossier qui devrait aller en médiation.
7 Mais c'est surtout à la conférence de règlement à
8 l'amiable que la médiation intervient parce que là
9 il y a consentement à la médiation. J'ai perdu
10 l'écran, est-ce que vous avez perdu le son?

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Non, on vous entend très bien.

13 Mme LOUISE OTIS :

14 Ah, voilà.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Il vous reste deux minutes.

17 Mme LOUISE OTIS :

18 Et mes collègues juges de la Cour du tribunal de la
19 jeunesse ne seront pas étonnés de mon commentaire
20 parce que je vais vous faire rire. Les mots
21 « conférence de règlement à l'amiable », que tout
22 le monde appelle CRA, je déteste. Tout le monde
23 sait que je déteste. Et je suis très légitimée de
24 vous le dire, c'est moi qui l'aie créé en mil neuf
25 cent quatre-vingt-dix-neuf (1999) pour réussir à

1 faire taire la critique parce que ne pensez pas que
2 ce système-là a démarré comme ça dans l'eau de
3 rose. C'était... il y avait des critiques énormes à
4 l'endroit de quelque chose qui était absolument
5 innovant et jamais vu. Alors je l'avais moi-même...
6 j'ai moi-même écrit les règles qui sont au Code de
7 procédure civile et je l'avais baptisée
8 « conférence de règlement à l'amiable » pour
9 montrer que ça restait à l'intérieur de la Cour et
10 qu'on ne prenait pas le travail des médiateurs
11 privés et ça apprivoisait un peu le monde
12 judiciaire. Mais maintenant je dis à mes
13 collègues : enlevez ça! Appelez ça « médiation ».
14 Alors si... et il n'y a aucune difficulté à le
15 faire, vous voyez, la Cour d'appel le fait. Nos
16 règles de pratique parlent de médiation.

17 Donc, médiation jeunesse au Tribunal de la
18 jeunesse serait une heureuse appellation et
19 marquerait un changement plus axé sur le dialogue
20 et la bonne entente et la coopération que sur
21 « conférence de règlement à l'amiable », qui sonne
22 davantage corporatif ou alors litige civil. Alors
23 c'était... et je reviendrai sur mes remarques aussi
24 lorsque vous me poserez des questions sur le
25 fonctionnement du Tribunal de la jeunesse en regard

1 de la médiation.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Merci. Merci infiniment, Madame Otis. Alors on va
4 débiter la période d'échange avec quelqu'un que
5 vous nous avez dit bien connaître, Jean-Simon
6 Gosselin.

7 Mme LOUISE OTIS :

8 Attendez, à l'époque il avait les cheveux longs
9 jusque-là.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Oui, mais depuis le confinement ça a commencé à
12 changer, ça s'en vient.

13 M. JEAN-SIMON GOSSELIN, commissaire :

14 Q. **[1]** Bon, alors merci beaucoup, Madame la
15 Présidente. Merci beaucoup, Madame Otis. Je... au
16 nom de la Commission, je vous remercie parce que
17 vous avez... vous avez un parcours exceptionnel,
18 d'une part, et vous êtes très occupée. Et de
19 partager votre expertise au bénéfice des enfants et
20 des familles du Québec, c'est apprécié.

21 Je comprends de votre présentation que vous
22 avez deux propositions. L'une qui serait comme une
23 troisième voie, la médiation jeunesse rattachée peu
24 importe où. Ça, c'est la première suggestion. Et la
25 deuxième est celle de revaloriser ou de valoriser

1 l'approche médiation au Tribunal même. Est-ce que
2 c'est bien ça?

3 R. Oui, je dirais que la première est la plus
4 importante parce que c'est là que vous allez faire
5 davantage de dossiers. Pour la seconde, celle du
6 Tribunal de la jeunesse, je ne m'autoriserais
7 jamais de faire... de... changer l'appellation,
8 mais je regardais leurs statistiques, par exemple.
9 J'ai vu qu'en deux mille dix-sept-dix-huit (2017-
10 2018), deux mille dix-huit-dix-neuf (2018-2019),
11 pendant deux ans ils ont fait quatre cent
12 cinquante-deux (452) médiations. Ils en ont réussi
13 plus de trois cents (300). Ils ont donc un taux de
14 passage de plus de soixante pour cent (60 %), ce
15 qui est excellent. Et je regarde la durée qu'ils
16 consacrent aux médiations, c'est exactement ce
17 qu'on avait conçu à l'époque, en trois-quatre
18 heures (3-4 h) par médiation. Il ne faut pas non
19 plus prendre le temps de la Cour, qui a beaucoup,
20 beaucoup de travail, dans des médiations qui
21 seraient... à moins que ce soient des cas
22 extrêmement complexes et qui seraient très... qui
23 sont considérés comme ayant une longue durée
24 d'audition. Mais ça va très bien.

25 Je regarde les règles de pratique. Les

1 règles de pratique sont très bien faites. La seule
2 question que je me suis posée, mais je n'ai pas
3 parlé à mes anciens collègues, c'est : il semble
4 que pour qu'il y ait médiation il faut absolument
5 qu'il y ait compromission, c'est-à-dire une entente
6 sur la compromission. Parce que je regarde leur
7 définition, elle se fait en deux temps. La première
8 démarche est de déterminer si la sécurité ou le
9 développement de l'enfant est compromis, donc c'est
10 une démarche qui est initiale au moment où on
11 s'assoit et où on travaille vraiment sur la
12 solution.

13 Alors les avocats auxquels j'ai parlé m'ont
14 dit : « Oui, il faut d'abord qu'il y ait une
15 entente, qu'on accepte qu'il y ait compromission ».
16 Est-ce que c'est ce que la loi oblige? Est-ce que
17 c'est la mission du Tribunal, qu'il y ait une
18 compromission préalable? Je ne le sais pas. Mais en
19 tout état de cause je peux vous dire une chose :
20 quand les parties acceptent de s'asseoir, s'il faut
21 qu'il y ait compromission ça va prendre dix minutes
22 (10 min) à un médiateur pour réussir à avoir une
23 entente sur le fait. Écoutez, il y a un problème,
24 là, alors on va travailler. Vous autres, vous le
25 connaissez, le problème. C'est comme ça qu'on

1 fonctionne en médiation. Vous connaissez pas mal
2 mieux que moi. Travaillons sur la solution. Et
3 alors peut-être que cette... cette demande qu'il y
4 ait compromission reconnue peut paraître
5 rébarbative ou peut éloigner des gens ou peut...
6 c'est un aveu de culpabilité. Ça me fait penser un
7 petit peu en droit criminel lorsqu'on fait du
8 « plea bargaining ». On dit : je reconnais, je vais
9 plaider coupable. Maintenant, négocions la
10 sentence. Est-ce que c'est ça? Je reconnais qu'il y
11 a compromission, maintenant négocions les mesures.
12 Je ne sais pas... je n'ai pas d'informations sur
13 ça, mais vous en avez certainement plus que moi.
14 Alors si c'est une étape qui est mandatoire et
15 préalable, peut-être qu'on pourrait l'assouplir
16 juste en projet-pilote, pour voir si on a davantage
17 de demandes. Parce que c'est sûr que quatre cents
18 (400) demandes, avec le volume qu'a le Tribunal de
19 la jeunesse, il y aurait peut-être possibilité de
20 l'augmenter s'ils ont les ressources.

21 Et par ailleurs quant à la formation, je
22 peux vous dire que les juges... les juges du
23 Tribunal sont extrêmement bien formés. Ils sont
24 formés d'appoint, ils ont reçu plusieurs formations
25 et je sais qu'on ne nomme pas de nom, mais ils ont

1 une excellente réputation comme médiateurs, les
2 juges du Tribunal de la jeunesse. Alors ça,
3 c'étaient mes commentaires sur le deuxième volet.

4 Q. [2] Merci. J'aimerais que vous nous parliez un peu
5 des avantages de la médiation, du recours à cette
6 approche-là, tant dans une voie autonome qu'au
7 tribunal, pour les parties, pour les parents, pour
8 les enfants. Et j'aimerais aussi que vous nous
9 parliez des avantages pour la société au niveau des
10 coûts parce qu'un procès qui dure deux, trois jours
11 puis une médiation qui dure une demi-journée.

12 Alors, à partir de votre expérience, à
13 partir de ce que vous avez vu à la Cour d'appel ou
14 dans d'autres instances internationales, peut-être
15 nous faire voir ça, les avantages personnels pour
16 les personnes, mais les avantages aussi pour la
17 société d'utiliser cette approche-là. Merci.

18 R. Oui. Alors, j'ai regardé dans votre histoire. Vous
19 avez une histoire d'à peu près quarante (40) ans.
20 Et lorsque tout a démarré, je crois que les
21 législations et le Québec étaient à l'avant-garde
22 en matière de protection de jeunesse partout il y a
23 quarante (40) ans. Vous étiez les premiers. Et le
24 terrain semble avoir glissé et voici pourquoi.

25 En quarante (40) ans la société a

1 complètement changé. Nous n'avons plus la même
2 société qu'il y a quarante (40) ans. Ça a changé de
3 manière considérable, ne serait-ce que par la
4 multi-diversité. Ne serait-ce que par le fait que
5 nous portons une attention qui est davantage
6 soutenue maintenant à la jeunesse autochtone. Ne
7 serait-ce que par les modifications au sein de la
8 famille québécoise qui a beaucoup beaucoup changée.
9 Alors, ça nous amène au moment, et c'est ce que
10 vous faites là, de revoir toute la situation et
11 réécrire sur la situation.

12 C'était la même chose pour nous vous savez
13 voici quarante (40) ans. On avait une justice qui
14 était ce qu'on appelle une justice formelle et il y
15 avait les facteurs contributoires qui en ont fait
16 le succès et la pérennité.

17 D'abord, je dis toujours que la justice
18 formelle (coupure de son), il ne faut pas
19 l'oublier. Autrefois, quand on voulait reprendre un
20 territoire, on partait en guerre avec des
21 mercenaires. Alors, c'est par la justice
22 contradictoire qu'on a réussi à juguler les
23 conflits.

24 Et on a vu dans notre système à nous, avec
25 un Code de procédure qui est neutre, avec des

1 décideurs qui sont neutres, avec une règle de droit
2 bien établie, avec la règle de la stabilité des
3 précédents, notre justice contradictoire dont
4 « procès » avait ses lettres de noblesse.

5 Mais, n'oubliez pas que, voici quarante
6 (40) ans nous aussi, ça reposait sur quoi?
7 Polarisation des rôles, opposition des
8 représentants, antagonisme qui est maintenue et
9 souvent renforcé dans la cour. Alors, nous aussi ça
10 avait changé. La société avait changé. La société
11 voulait prendre part à la solution, autant chez la
12 jeunesse qu'ailleurs.

13 Alors, c'est là qu'on est venu dire « si on
14 ne veut pas enlever toute légitimité et si on ne
15 veut pas être perçu comme étant complètement isolé
16 du reste de la communauté, il va falloir qu'on
17 trouve d'autres outils. » La médiation, c'est
18 simplement un outil qu'on ajoute à notre boîte.
19 Hein! C'est un outil qui est là à notre mesure qui
20 est près de nous et qui permet aux personnes qui le
21 désirent, aux personnes qui veulent s'asseoir, de
22 dialoguer, d'exprimer leur point de vue.

23 Et souvent, on l'a constaté, nous, à la
24 Cour d'appel, ils vont imaginer des solutions qui
25 vont faire qu'un juge ne pourrait pas accepter. Ils

1 vont imaginer des solutions que, dans le contrat
2 judiciaire, nous les juges on ne pouvait pas
3 donner.

4 Mais il y a une chose que je veux vous
5 mentionner. Après avoir fait la médiation à la Cour
6 d'appel et maintenant faire de la médiation privée
7 nationale et internationale, voici mon point : la
8 récurrence.

9 Lorsqu'on rend un jugement, il y a souvent
10 récurrence. Les parties vont revenir à la cour pour
11 d'autres choses. J'ai remarqué que lorsque les
12 parties signaient une entente négociée en présence
13 d'un médiateur, il y a non-récurrence, on ne les
14 revoit plus.

15 J'ai u des études qui ont été faites en
16 Europe, en Afrique qui ont été faites chez nous et
17 aux États-Unis qui disent « c'est bien trop vrai,
18 le taux de récurrence est extrêmement faible » ou
19 s'ils reviennent, ils reviennent pour une révision.
20 Mais lorsque les parties signent, s'engagent,
21 acceptent, il y a moins de visites dans le système
22 de justice formelle qu'avant. Et ça, c'est le point
23 majeur.

24 Donc, une participation à la décision, les
25 ententes qui viennent à la décision font ceci. En

1 médiation, il y a la responsabilisation des
2 parties. Les parties soudainement acquièrent une
3 motivation « je veux régler mon dossier ».

4 L'approche consensuelle, l'autre veut s'asseoir
5 avec toi, alors t'es pas rien du tout. On veut
6 discuter avec toi. Ça favorise la participation.

7 Et évidemment, tout ceci nous amène dans
8 des solutions négociées qui sont plus durables, qui
9 sont plus permanentes que la plupart des solutions
10 que l'on trouve en justice contradictoire.

11 Q. **[3]** Merci. Sur le deuxième volet, pour le côté...
12 On sait que la Cour du Québec, Chambre de la
13 jeunesse, est débordée actuellement. C'est des mois
14 d'attente pour avoir une date. Est-ce que dans
15 vos... dans votre expérience, il y a des gains à
16 faire au niveau... C'est parfait pour les parties,
17 les parents, les jeunes. Mais pour le système lui-
18 même, est-ce qu'il est plus efficace d'aller en
19 médiation que de traiter les situations par le
20 débat contradictoire avec tous ses effets délétères
21 là que vous avez bien décrit? Voilà!

22 R. Si la médiation est gardée à l'intérieur, quand
23 j'avais démarré le système en mil neuf cent quatre-
24 vingt-dix-huit (1998) déjà au projet pilote,
25 j'étais partie à Anaheim en Californie et j'avais

1 démarré le système. Et je me souviens que les gens
2 avec qui je travaillais, docteur Lory qui était mon
3 mentor disait : « Au niveau du tribunal, si la
4 médiation dure trop longtemps, on n'a pas d'acquis
5 au niveau du « case management », au niveau de la
6 gestion des dossiers. Même si on a un acquis humain
7 extraordinaire, les ressources matérielles ne sont
8 pas là pour avoir une équipe de juges médiateurs. »

9 Donc, mon système, je l'ai démarré avec, ça
10 s'appelle « speedy mediation ». C'est pour ça que
11 la durée maximum d'une médiation est de trois à
12 quatre heures.

13 De trois à quatre heures, on économise.
14 Mais les solutions, je ne sais pas le temps qu'elle
15 prenne en tribunal de jeunesse, je n'ai pas cette
16 connaissance-là, mais je sais que ça prend du
17 temps. Alors, donc si on est capable de régler un
18 problème en trois à quatre heures en médiation, il
19 est évident que la gestion des dossiers se combine
20 à l'effet humain que procure la médiation.

21 Maintenant, si vous allez voir, par
22 exemple, la Cour supérieure, vous avez ces années-
23 ci, vous le savez, beaucoup de ce qu'on appelle les
24 « actions collectives ». Vous savez qu'une action
25 collective, c'est... ça demande beaucoup beaucoup

1 beaucoup de temps pour les juges. C'est long, très
2 long, ça suit plusieurs étapes.

3 Alors, quand un juge de la Cour supérieure
4 prenne quatre, cinq jours pour régler une action
5 collective, c'est encore bénéfique au niveau du
6 temps parce que ça mange, ça prend un temps qui est
7 considérable au niveau des juges, donc on jauge ça.

8 Au tribunal de la jeunesse, il y a peut-
9 être, vous me disiez, Maître Gosselin, des causes
10 qui vont durer deux semaines. Dans une cause qui
11 est prévue pour plusieurs jours, donc cinq à six
12 jours, moi, je la tenterais tout le temps la
13 médiation. Je la tenterais tout le temps pour
14 essayer de sauver du temps.

15 Alors, dans les causes qui sont de très
16 petites durées ou qui concernent les mesures
17 interlocutoires ou des mesures provisoires, c'est
18 différent. Mais lorsque vous avez ce qu'on appelle
19 du matériel lourd et que vous avez des auditions
20 qui durent plusieurs jours, pourquoi on ne la tente
21 pas systématiquement. Il suffit d'une
22 recommandation.

23 Si on regarde la médiation volontaire, je
24 peux vous assurer que quand le juge en chef ou le
25 premier président d'un tribunal indique aux parties

1 par lettre « je recommande fortement la médiation »
2 je ne connais personne qui ne vient pas à la
3 médiation, alors ils y viennent. C'est ce qu'on
4 appelle un incitatif important.

5 Mais dès que ça dure un certain nombre de
6 journées, on devrait l'essayer. Je disais « at
7 least try it. Essayez-le, ça prend trois heures ou
8 quatre heures. Alors, essayez-le. »

9 Mais à la Cour d'appel, vous oubliez ça là.
10 La Cour d'appel, la médiation n'a pas été conçue
11 pour faire de la gestion de temps. À la Cour
12 d'appel, elle a été conçue... j'étais à la Cour
13 d'appel, je l'ai conçue là. Mais c'est pas... on a
14 des médiations, on en a peut-être soixante-quinze
15 (75), cent (100) par année au maximum. Et c'est pas
16 la mission première de la Cour d'appel. Mais si
17 vous allez voir à la Cour supérieure ou à la Cour
18 du Québec là par exemple je dois dire que c'est
19 extrêmement important pour la gestion du temps en
20 juge.

21 Q. **[4]** Je vous remercie. Un de mes collègues va poser
22 d'autres questions. Merci.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Merci. On va poursuivre avec Gilles Fortin.

25

1 M. GILLES FORTIN, COMMISSAIRE :

2 Q. [5] Bonjour, Madame la Juge.

3 R. Ah! Bonjour.

4 Q. [6] Je n'ai pas le bonheur d'être du milieu
5 judiciaire. J'ai travaillé surtout avec les enfants
6 et les familles comme pédiatre et neurologue, donc
7 enfants et familles qui ont eu des démêlés, des
8 petits démêlés, et aussi avec la Protection de la
9 jeunesse.

10 Je trouve que, évidemment, passer de la
11 conciliation, si je peux dire, ou de la médiation
12 par opposition à des débats adversifs, c'est
13 sûrement un grand pas et je pense que (coupure de
14 son) énormément. Je me pose quand même certaines
15 questions compte tenu du contexte assez particulier
16 de la Protection de la jeunesse.

17 Nos familles, nos enfants, ont toujours le
18 sentiment d'être David contre Goliath. Et vous avez
19 compris que Goliath, c'est la DPJ. Ce sentiment-là
20 relève un peu du fait que souvent ils se
21 perçoivent... les clients de la DPJ se perçoivent
22 comme moins scolarisés, moins formés. Et ils ont
23 comme l'impression que, de toute façon, les
24 réunions ou les rencontres, ça va se terminer et
25 que tout a déjà été décidé.

1 Alors, vous avez insisté sur la formation
2 des médiateurs. Est-ce qu'il n'y a pas aussi une
3 formation qui serait à faire en amont? Comment on
4 présente, parce que je comprends que la médiation
5 judiciaire, c'est le juge qui prend le « lead » de
6 la proposer. Mais, la médiation non judiciaire,
7 elle est proposée par les intervenants du DPJ.

8 Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu aussi
9 d'aller là? Penser à une formation particulière de
10 comment présenter, comment amener les gens à
11 adhérer à cette formule-là sans avoir encore
12 l'impression, une fois, qu'ils se font... encore
13 une fois, qu'ils se sont peut-être avoir?

14 R. Oui. Merci. C'est ce que je voulais dire. Peut-être
15 que je l'ai dit trop rapidement tout à l'heure.
16 Quand je parlais de la super formation pour la
17 création de médiation jeunesse, c'est ça que
18 j'exprimais.

19 Les médiateurs choisis pour le programme de
20 dix-huit (18) mois ou de douze (12) mois seraient
21 accompagnés des intervenants, donc les
22 intervenants, vous en choisirez un groupe, et
23 seraient accompagnés des avocats qui représentent
24 habituellement des jeunes. Cette formation-là doit
25 être faite ensemble, vous avez parfaitement raison.

1 On ne pourra pas avoir de succès si on n'a pas une
2 dynamique qui est partagée par les trois types.

3 Donc, les médiateurs qui vont faire ce
4 projet, qui vont s'engager dans ce projet, les
5 intervenants dont vous parlez, c'est-à-dire les
6 Goliath qui vont être ceux qui vont habituellement
7 présenter (coupure de son)» sur le volet des
8 avocats qui viennent régulièrement représenter les
9 enfants et faire que les médiations, qui vont
10 s'engager pendant une certaine période, soient
11 conduites par ces personnes-là de manière à ce que
12 le système démarre en toute beauté, que le système
13 démarre sans faille, sans problème d'ancrage.

14 Alors, oui, vous avez raison, c'est... si
15 les intervenants ne participaient pas à cette
16 formation, ils garderaient la même attitude qu'ils
17 avaient avant, la même manière d'intervenir et donc
18 soit il y aurait un refus de médiation ou alors,
19 comme vous le dites, ceux qui se perçoivent comme
20 David, hein, diraient « bon, encore une fois, on
21 s'engage dans quelque chose non seulement qui est
22 inconnu, avec d'autres personnes, on ne comprend
23 pas le système. »

24 Alors, ma recommandation, c'est vraiment
25 que vous fassiez ce qu'on a fait à la Cour d'appel.

1 Hein! À la Cour d'appel, ce qu'on a fait en quatre-
2 vingt-dix-neuf (99), j'ai fait un programme
3 expérimental qui a duré douze (12) à dix-huit (18)
4 mois, je crois. Et aux termes de ce programme-là,
5 où il y a seulement les juges formés qui pouvaient
6 faire de la médiation, aux termes de ce programme-
7 là, nous nous sommes retirés et nous avons décidé
8 si nous le rendions permanent.

9 Mais encore davantage en médiation pénale.
10 Là ce que je vous suggère là a été appliqué
11 complètement en médiation pénale. Avocats de
12 défense, substituts du procureur général et juges
13 médiateurs, ensemble pour la même formation?

14 Q. [7] Un des avantages que vous... Merci beaucoup. Un
15 des avantages que vous avez soulignés, c'est
16 l'aspect temps. Des causes longues en Protection de
17 la jeunesse, il n'y en a pas beaucoup. C'est
18 souvent des audiences qui durent au maximum une
19 demi-journée, des fois moins que ça. La difficulté
20 à laquelle on est confronté, c'est le délai
21 judiciaire, avoir une date pour... de comparution.

22 Évidemment, la médiation préjudiciaire
23 pourrait probablement diminuer le nombre de recours
24 aux tribunaux, est-ce que vous avez des données
25 dans ce sens-là, je comprends qu'en protection de

1 la jeunesse, si j'ai bien compris, ça n'a jamais
2 été appliqué, à votre connaissance ni à la nôtre
3 d'ailleurs mais est-ce que vous avez des données
4 là-dessus sur : est-ce que ça libère le tribunal en
5 quelle sorte le processus et dans quelle mesure ça
6 libère le tribunal le processus de médiation
7 extrajudiciaire ou pré... préjudiciaire?

8 R. Ah! Absolument. Depuis que la médiation s'est... a
9 pris vraiment, je dirais, le début de la médiation,
10 est connue et utilisée dans nos systèmes, je parle
11 au Canada, par exemple, il y a beaucoup moins de...
12 de litiges, tout ce qui est réglé en amont, c'est
13 ce qu'il y a de moins qui va venir alourdir le
14 système judiciaire.

15 Je vous donne un exemple, par exemple, aux
16 Nations Unies, hein, les Nations Unies ont créé en
17 deux mille huit, deux mille neuf (2008 - 2009) un
18 système de médiation à côté du système de
19 l'ombudsman. Cette division de médiation à laquelle
20 j'avais participé à l'époque, elle reçoit les
21 litiges avant la judiciarisation et ils ont
22 constaté, je vois, d'année en d'année la
23 progression; d'abord, il faut que les gens
24 apprivoisent ce que c'est mais une fois qu'ils
25 l'apprivoisent, ça fait bouche à oreille, « eille,

1 j'ai essayé ce système-là, ça marche drôlement
2 bien, j'ai sauvé beaucoup de temps et tout ça » et
3 presque toutes les organisations internationales
4 maintenant ont des services de médiation, les
5 tribunaux, bien sûr, mais en dessous des services
6 de médiation qui fonctionnent beaucoup et qui
7 fonctionnent très, très bien. Alors, je lis les
8 rapports chaque année à l'OCDE et ce sont des
9 services qui sont... qui fonctionnent bien.

10 Maintenant, nous ici, moi, je fais de la
11 médiation maintenant que je suis juge... retraitée,
12 je fais de la médiation ici dans des conflits
13 majeurs et je veux dire, évidemment, la médiation
14 est basée sur la confidentialité, voici deux
15 semaines, une cause qui devait prendre six mois à
16 la Cour supérieure est réglée, deux jours de
17 médiation, six mois... six mois d'audition pour un
18 juge. Alors oui, il faut l'encourager, il faut non
19 seulement la proposer, il faut vraiment en faire
20 la... en faire les vecteurs d'encouragement à
21 l'effet que ce sont des systèmes qui marchent, qui
22 sont économiques, qui sauvent énormément de temps
23 mais plus que ça, d'angoisse aux parties parce
24 qu'on sait que tout litige qui perdure est source
25 et vous, vous les savez encore mieux que tout le

1 monde, est source de tension, d'anxiété, alors
2 c'est un avantage.

3 Maintenant vous allez me dire : est-ce que
4 je vous dirais que tous les dossiers peuvent être à
5 la médiation? Alors là, je vais... je vais vous
6 raconter, en mil neuf cent quatre-vingt-dix-neuf
7 (1999), j'essayais tout, le juge Michaud me
8 laissait tout essayer alors j'ai essayé à un moment
9 donné ceci : je voulais prouver que tout était...
10 alors j'ai pris les dossiers, il n'y a plus
11 personne d'entre vous, vous êtes trop jeune pour
12 vous rappeler de ça mais et, je veux dire à
13 l'époque, il y avait des manifestations qui se
14 faisaient devant les palais de justice, « il n'y a
15 pas de justice » et tout et j'ai dit : j'ai vais...
16 je voudrais tenir des médiations avec des personnes
17 affectées, des personnes ayant une déficience
18 intellectuelle légère et qui ont des avocats et
19 j'ai tenu une série de médiations avec des
20 personnes ayant une déficience intellectuelle
21 légère, avec l'avocat, nous avons eu des
22 règlements. Dans tous les cas, j'en ai fait quatre.
23 Alors et ceci pourquoi? Parce que moi, j'ai changé
24 de langage, ce n'est pas eux à s'habituer à mon
25 langage, c'est moi qui doit développer un langage

1 pour les rejoindre et en fait quand tu as le
2 langage pour les rejoindre, c'était magique et
3 c'est ça la médiation, ce qu'il y a de beau, c'est,
4 c'est nous qui allons vers la personne.

5 En fait, je dis toujours, vous allez le
6 comprendre, c'est un transfert freudien hein, alors
7 de pouvoir. Ils ont le pouvoir, ils l'ont remis et
8 le médiateur va dire regarder : « Je vous redonne
9 votre pouvoir, vous allez vous-même négocier votre
10 jugement, votre entente, vous êtes en charge, c'est
11 vous qui êtes en charge, vous êtes responsable de
12 votre avenir » et ils s'adaptent. Vous n'avez pas
13 idée à quel point ça transforme les gens.

14 C'est sûr qu'il y a des cas, j'ai regardé
15 ce que vous avez comme cas. On va pas, c'est vous,
16 vous êtes les experts, il y a quand même vingt-
17 cinq, trente pour cent (25 - 30 %) de cas, c'est ce
18 que j'appelle du lourd. Par exemple, est-ce que
19 vous suggéreriez une médiation d'un cas d'abus
20 sexuel? Nous, à la Cour d'appel, à l'époque,
21 c'était clairement non, on en... on prenait aucune
22 médiation en familial qu'on voulait nous donner
23 d'agressions sexuelles parce que ça peut être
24 criminalisé, ou de violence marquée, on s'en
25 détachait mais peut-être que vous à la protection

1 de la jeunesse, vous devez être habitués à cette
2 dynamique que vous êtes capables composer avec,
3 j'en sais rien, là, c'est vous qui avez l'expertise
4 et ce n'est pas moi.

5 Q. [8] Vous m'amenez à ma dernière question. Une des
6 préoccupations que l'on a en protection de la
7 jeunesse, c'est que c'est l'enfant, c'est pour
8 l'enfant que les décisions doivent être prises,
9 c'est à son bénéfice, dans son intérêt supérieur
10 pour prendre des termes assez souvent utilisés et
11 malheureusement, c'est beaucoup plus les parents
12 qui ont la parole, soit parce que l'enfant est trop
13 jeune, soit parce que l'enfant il n'est pas informé
14 de ses droits et qu'il est impressionné par tout le
15 processus. J'aimerais ça vous entendre un peu à cet
16 égard-là parce que comment, est-ce que vous pensez
17 qu'on pourrait améliorer la participation des
18 enfants au processus décisionnel qui les concerne
19 en fin de compte à travers la médiation qu'elle
20 soit judiciaire ou préjudiciaire?

21 R. Oui, c'est une bonne question. À l'époque, quand
22 j'étais toujours à la Cour, j'avais pris l'habitude
23 de recevoir dans les cas de médiation familiale les
24 enfants à partir de neuf ans je les acceptais et
25 avec le consentement des parents, j'avais même des

1 caucus avec les enfants toujours en présence, il
2 faut toujours que le médiateur est dans la
3 formation si jamais vous adhérez à la division
4 jeunesse dans la formation on dira que le médiateur
5 ou la médiatrice qui reste seule avec une partie ou
6 avec un enfant, doit toujours avoir une personne
7 avec elle, on n'a pas « safety net », on n'a pas de
8 filet de sécurité, alors il faut toujours avoir une
9 personne avec nous. Mais moi, les enfants de neuf,
10 dix (9 - 10) ans et plus, je les ai reçus en
11 médiation et ça a été des facteurs de règlement
12 pour moi mais ça a été surtout pour eux ce qu'on
13 appelle, je vais... je vais y aller avec le terme
14 que les Français m'ont dit, les Français m'on dit :
15 « On n'utilise pas le "empowerment", on dit
16 capacitation. » Alors, pour l'enfant la
17 capacitation, c'est de l'amener vraiment à être
18 partie prenante du processus, alors oui, les
19 enfants doivent être présents. Maintenant, il
20 s'agit pour le médiateur de décider de quelle
21 manière, avec les parents, avec un intervenant seul
22 et le médiateur mais oui, les enfants sont partie
23 prenante et ils sont extrêmement nécessaires.

24 Maintenant, évidemment, pour l'enfant en
25 bas âge, je ne suis pas experte, je ne peux vous le

1 dire mais parfois pour un enfant qui était
2 normalement développé, à partir de neuf, dix
3 (9 - 10) ans, lorsque l'enfant le voulait, j'ai
4 accepté d'avoir des enfants dans ma salle et c'est
5 important.

6 Q. **[9]** Merci. Le processus (coupure de son) permet à
7 l'enfant d'être accompagné et ce n'est pas
8 nécessairement d'un avocat, ça peut être d'une
9 personne de son choix ou plus jeune de peut-être un
10 expert ou un ami de la cour qui est capable de
11 parler de l'enfant aux gens qui sont en conflit et
12 au médiateur.

13 R. Oui, mais est-ce que c'est...

14 M. GILLES FORTIN , commissaire :

15 Je vous remercie infiniment.

16 Mme LOUISE OTIS :

17 C'est bien.

18 M. GILLES FORTIN, commissaire :

19 Merci beaucoup.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Merci. Merci, Madame Otis, on va poursuivre avec
22 André Lebon.

23 M. ANDRÉ LEBON, vice-président :

24 Q. **[10]** Bonjour, Madame Otis, merci d'être là, c'est
25 comme une bouffée d'air frais ce matin parce que

1 vous nous apportez à la fois un angle de réflexion
2 et des modalités de pratique qui rejoignent des
3 préoccupations qui nous taraudent depuis le début
4 de la Commission; parce que les messages sont
5 nombreux de la part des enfants et des familles
6 pour nous dire qu'ils ne se sentent pas impliqués
7 dans les décisions qui les concernent et votre
8 stratégie en deux temps, c'est-à-dire antérieure à
9 la judiciarisation et à l'intérieur de la
10 judiciarisation est extrêmement porteuse pour nous.
11 Et comme vous avez, on voit que vous maîtrisez
12 votre sujet parce que à la fois, il y a le concept
13 que vous êtes capable de défendre, en fait, la
14 place de la médiation mais vous avez aussi parlé du
15 modèle opérationnel et nous, on considère qu'au
16 Québec, il y a souvent des bonnes recommandations,
17 des bons énoncés mais l'opérationnalisation, ça
18 fait « put-put », des fois. Alors, notre
19 préoccupation, c'est d'aller jusque là et je pense
20 qu'on va prendre votre petite phrase qui dit : « At
21 least, trying », ça fait qu'on va faire l'effort de
22 toujours suggérer un scénario opérationnel avec nos
23 recommandations.

24 Alors là-dessus justement, si je me...,
25 parce que tantôt, vous nous avez parlé des

1 conditions gagnantes de l'implantation de la
2 médiation au tribunal, vous avez parlé d'une
3 formation d'une équipe, vous avez maintenu cette
4 équipe-là pendant un an pour assurer la maîtrise du
5 processus. Alors, j'aimerais ça entendre vos
6 recommandations opérationnelles dans le cas de la
7 division médiation jeunesse indépendante,
8 antérieure à la judiciarisation. Vous la voyez
9 comme indépendante, donc extérieure, vous vous êtes
10 prononcée là-dessus, extérieure à la protection de
11 la jeunesse, pouvez-vous nous parler un petit peu
12 de comment pourrait s'opérationnaliser ça selon vos
13 expériences ailleurs et dans le monde?

14 R. O.K. Je vais, juste une mention, puis merci de me
15 le dire je vais préciser. Quand j'avais instauré
16 la, en fait, c'est l'Assemblée générale qui l'a
17 fait à l'ONU mais quand j'avais proposé la division
18 de médiation aux Nations Unies, on était venu,
19 j'avais travaillé avec des médiateurs américains et
20 on était venu à la conclusion que comme c'était les
21 Nations Unies, alors les litiges entre deux cent
22 mille (200 000) employés, hein, partout dans le
23 monde et les divisions employeurs des Nations
24 Unies, on était venu à la même conclusion que je
25 vous fais maintenant, on ne peut pas garder un

1 service de médiation dans les locaux, dans la
2 grande tour à New York, on ne peut pas les garder
3 là parce que les personnes qui vont venir pour leur
4 conflit de travail vont dire : « Écoutez, le
5 secrétariat est au dix-huitième, le bureau de
6 médiation, c'est dans... », alors on donc, ils ont
7 donc décidé d'avoir un édifice à part, un édifice
8 qui est situé quelque part à New York qui abrite
9 l'ombudsman et la division de médiation, ils l'ont
10 délibérément éloignée des parties prenantes. Alors,
11 dans votre cas, c'est la DPJ qui est vraiment
12 l'intervenant en première ligne, hein, c'est le
13 numéro 1, celui qui appelle, celui... celle qui va
14 faire les ententes pour mesures volontaires, qui va
15 voir à la révision, à l'exécution, alors la mettre
16 dans le même endroit que les diverses DPJ, tout de
17 suite, je pense que ça va semer une méfiance et il
18 n'y aura pas de participation. Donc, lui trouver
19 d'abord un lieu cette division, ne serait-ce que
20 pendant le programme pilote de douze (12) ou dix-
21 huit (18) mois, ça peut être douze (12) mois, ça va
22 être suffisant mais lui trouver un abri, pourriez-
23 vous trouver un abri à cette médiation jeunesse et
24 je disais ministère de la justice parce que ça
25 pourrait valablement être, un office de médiation

1 jeunesse au ministère de la Justice, pour les buts
2 précis de la loi.

3 Et ensuite, une fois que vous avez trouvé
4 le lieu, il va falloir trouver les intervenants,
5 les participants, l'équipe. En fait, c'est l'équipe
6 qui va mettre en place le système et l'équipe, ce
7 sont que ceux-là qui vont faire la médiation
8 pendant le temps que vous voudrez, vous déciderez
9 combien de mois, simplement pour voir comment on
10 peut la roder cette médiation jeunesse et qu'est-ce
11 qu'il faut éviter.

12 Par exemple, quand nous, on l'a fait, en
13 facilitation pénale, on a vite réalisé : oup! Là,
14 on ne va pas là; oui, ici, c'est bien, en
15 facilitation pénale, on a vite réalisé qu'on ne
16 mettrait pas de l'accusé en présence du juge ou la
17 victime, on garderait les avocats. On a vraiment
18 fait un travail d'harmonisation qui fait qu'il n'y
19 a jamais eu de problème.

20 Alors donc, l'équipe et ensuite, il va
21 falloir que vous fassiez quelque chose de très
22 important. Vous devez faire connaître médiation
23 jeunesse, voilà! Si ce système n'est pas rendu
24 public, ça va être un cas de temps en temps, alors
25 vous allez devoir faire ce qu'on a fait avec la

1 médiation à la Cour d'appel, le juge en chef
2 Michaud s'est promené, il l'a diffusé auprès des
3 médias, a invité les médias à venir à la cour pour
4 voir comment ça fonctionne bien et vraiment a
5 rencontré la Barreau, a rencontré tous les
6 intervenants, alors dans votre cas, ça va être la
7 même chose, dès que vous l'acceptez, si jamais vous
8 l'acceptez, il faut le médiatiser donc le faire
9 très, très bien connaître.

10 Vous trouvez, par exemple, les médias, qui
11 sont les médias privilégiés de l'appelant, des
12 personnes que vous servez, ça peut être une
13 rubrique dans un journal mais vraiment, il faut
14 faire un travail de prise de connaissance auprès de
15 la clientèle visée, ça c'est très important, le
16 faire connaître, bien important.

17 Et ensuite, bien de le démarrer, les
18 sessions de médiation ne se tiennent jamais dans un
19 local de la DPJ, jamais, elles se tiennent dans un
20 lieu neutre, donc le local choisi sera l'endroit où
21 aura lieu la médiation. Déjà les parents et les
22 enfants qui viennent vont dire : « Woup! C'est
23 pas... c'est pas là », c'est pas là, c'est un lieu,
24 ils vont savoir d'office que c'est un lieu neutre.
25 Alors, la neutralité va non seulement, se démontre

1 non seulement par l'apparence extérieure mais elle
2 se démontre également par, oui, vous avez une
3 question? Non.

4 Q. [11] Continuez, continuez, désolé.

5 R. Alors, la neutralité se révèle de l'extérieur et je
6 disais qu'on sent, nous, les êtres humains quand
7 c'est impartial, on le sait ça, on le sent à
8 l'intérieur de soi lorsqu'on peut avoir confiance.
9 Alors, voilà pourquoi la médiation doit se tenir,
10 opérationnalisée comme vous dites, c'est vrai mais
11 n'oubliez pas que monsieur... les médiateurs, c'est
12 fait pour trouver des solutions, donc on est des
13 opérateurs, on opérationnalise sans arrêt.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Il vous restait une autre question, Monsieur Lebon,
16 allez-y.

17 M. ANDRÉ LEBON, vice-président :

18 Q. [12] Oui. Elle est un peu tendancieuse ma question,
19 Madame Otis, mais il y a des sociaux dans l'équipe
20 de la Commission puis il y a des avocats puis dans
21 la *Loi de la protection de la jeunesse*, il y avait
22 un énoncé important qui était l'antériorité du
23 social sur le judiciaire et là ça fout le camp
24 parce que plus ça avance dans le temps, plus on
25 judiciarise. Alors nous, alors, vous voyez

1 l'intérêt pour nous de ramener la médiation non
2 seulement pour les principes, pour la participation
3 de l'enfant, pour une décision cooptée que vous
4 avez parlé mais là, vous parlez de peut-être
5 rattacher la médiation au ministère de la Justice.
6 Alors là, le social en moi frisstote un peu et là je
7 vous dis : tantôt, vous nous avez parlé de votre
8 Institut de médiation, est-ce que ça ne pourrait
9 pas être une instance neutre qui n'est pas
10 forcément rattachée au ministère de la Justice
11 quand on parle de votre division médiation jeunesse
12 antérieure à la justice, qu'en pensez-vous et
13 frottez-moi les oreilles, s'il le faut?

14 R. Là, il faudrait voir avec eux, mais ça m'étonnerait
15 qu'ils abritent un petit groupe précis mais il me
16 vient une idée. Peut-être que ça pourrait être
17 aussi, au moins pour votre première session en
18 expérimental, peut-être que vous pourriez vous
19 loger dans une université. Ça pourrait être aussi
20 une université, dans le monde universitaire puis
21 ensuite j'ai dit ministère de la Justice parce
22 qu'ils sont très enclins, ils sont très promoteurs
23 de la médiation mais est-ce qu'il n'y a pas
24 d'autres ministères amis, des ministères avec
25 lesquels vous travaillez?

1 Q. **[13]** Bien sûr. Bien sûr, plusieurs.

2 R. Alors, bien, voilà!

3 Q. **[14]** Et justement...

4 R. ... choisissez le ministère qui est le plus éloigné
5 de ce que vous appelez le judiciaire et laissez-le
6 encore là, ça sera neutre. Mais vous savez, moi, ce
7 que j'ai remarqué, c'est quand il y a beaucoup de
8 judiciarisation, vous savez c'est la cause, la
9 cause, c'est que les intervenants vont aimer mieux
10 judiciariser parce qu'ils sont inquiets, ils se
11 sentent insécures, ils sentent qu'ils manquent de
12 protection, qu'on a rien pour les protéger à
13 l'arrière, il y a beaucoup d'inquiétudes dans le
14 fait de judiciariser (coupure de son) à la cour
15 comme ça, je veux dire, on ne prend pas de risque
16 et ça, ça veut dire que le système a besoin d'un
17 solide... d'une solide mise à jour.

18 Q. **[15]** J'endosse...

19 R. ... et je peux comprendre qu'on veuille
20 judiciariser.

21 Q. **[16]** J'endosse tout à fait ce que vous dites parce
22 que ce qui a augmenté la judiciarisation, c'est
23 davantage une pratique défensive, c'est à partir de
24 l'insécurité des gens plutôt que... voilà! On va se
25 présenter chez le juge, c'est lui qui va arbitrer,

1 ça protège tout le monde, ce n'est pas l'unique
2 facteur mais c'est, vous avez absolument raison de
3 noter ça.

4 R. Alors, de là l'importance de resolidifier le
5 système en amont pour le rendre assez fort pour
6 rassurer vos intervenants.

7 M. ANDRÉ LEBON, vice-président :

8 Merci, Madame Otis, très apprécié.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Q. [17] Madame Otis, Madame Otis, pour les quelques
11 minutes qui nous restent. Pour les gens qui nous
12 écoutent, on a très bien compris les bienfaits de
13 la médiation et tout ça, là, je me place à la place
14 de l'enfant, de l'enfant de onze, douze (11 - 12)
15 ans dont les parents participent à ce processus de
16 médiation, pouvez-vous nous dire ça serait quoi
17 avec votre vaste expérience les bienfaits pour cet
18 enfant-là que le processus de médiation?

19 R. Évidemment, vous touchez, vous faites affaire avec
20 des cas qui sont, quant à moi, qui peuvent être
21 très limites, très difficiles. Mais moi, je vais
22 référer à une très belle étude que vous autres,
23 vous avez fait, étude de deux mille... une étude,
24 les constats de l'étude de deux mille dix (2010)
25 sur la mobilisation et c'est une étude qui émane,

1 je crois, de vos services et j'ai retenu des points
2 qui disaient : « Pour l'enfant, être traité comme
3 un individu et non comme un cas », hein, l'enfant
4 qui peut être assis et parler au médiateur et ce
5 n'est plus un cas. « Voir ses forces reconnues,
6 voir sa perspective et son point de vue entendus »,
7 peut-être pas compris mais, au moins, entendu et
8 « avoir un contact honnête et recevoir des
9 informations claires », l'enfant a besoin de ça,
10 l'enfant a besoin de comprendre et de savoir, peu
11 importe la situation dans laquelle il vit, alors,
12 au moins, ce contact-là. Et dans votre loi,
13 l'article 2.3 b) dit :

14 Toute intervention auprès d'un enfant
15 [...] doit privilégier, lorsque les
16 circonstances sont appropriés, les
17 moyens qui permettent à l'enfant et
18 ses parents de participer activement à
19 la prise de décision et au choix des
20 mesures [...]

22 et permettre à l'enfant de faire entendre sa voix,
23 son point de vue et d'exprimer ses préoccupations,
24 vous voyez, tout ça milite dans le fait d'une
25 médiation jeunesse.

1 Q. **[18]** Merci. On a encore quelques...

2 R. Je voulais juste dire quelque chose en finissant,
3 me permettez-vous?

4 Q. **[19]** Je vous en prie, allez-y.

5 R. Ces temps-ci, ces temps-ci de COVID, j'ai remarqué
6 que et la jeunesse et la vieillesse sont devenues
7 tellement vulnérables, ils se rejoignent comme les
8 mal-aimés de nos systèmes privilégiés et ça prend
9 une grande responsabilisation. Là, je vais vous
10 faire remonter à vingt (20) ans derrière. J'ai
11 travaillé au Mali pour la réforme de la justice et
12 je vais vous ramener au moment où on vient ici et
13 au moment où on repart. Au XIIIe siècle, la Charte
14 du Mandé a été écrite, c'était la première
15 déclaration africaine des droits de l'homme au
16 XIIIe siècle qui reprenait les valeurs de la
17 société du Soudan et cette charte a même été lue
18 contre l'esclavage et voici ce qu'il est écrit :

19 Nous venons au monde entre des mains
20 humaines. Nous nous en allons entre
21 des mains humaines. L'humain ne se
22 fait pas humain sans la compagnie
23 humaine. L'humain ne se fait pas
24 humain à son insu. C'est pour cela
25 qu'on dit : l'ultime remède de l'être

1 humain, c'est son prochain.

2 En ces temps difficiles, je nous amène à réfléchir
3 pour notre... nos aînés et pour nos jeunes,
4 redevenons responsables. Je vous remercie.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Madame Otis, je n'ose rien ajouter après cette
7 merveilleuse conclusion, vraiment ça a été un
8 honneur de discuter avec vous, merci d'avoir pris
9 le temps, je sais que vous êtes très surchargée,
10 d'avoir pris tout ce temps, non seulement de
11 produire des documents mais cette discussion ce
12 matin, merci infiniment et soyez assurée que vous
13 apportez de quoi à notre analyse parce qu'on s'est
14 dit depuis le début : nous voulons des solutions
15 pragmatiques et nous allons agir avec audace et
16 courage. Merci de ce que vous nous avez apportez ce
17 matin. Merci infiniment.

18 Mme LOUISE OTIS :

19 Bonne chance.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Merci beaucoup.

22 Alors, le prochain témoin sera entendu à quatorze
23 heures (14 h). Merci.

24 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

25 REPRISE DE L'AUDIENCE

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Merci, Monsieur le greffier. Alors, nous débutons
3 l'après-midi en accueillant madame Guylaine
4 Ouimette qui est présidente de l'Ordre des
5 travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux
6 et familiaux du Québec. Bienvenue Madame Ouimette.
7 Elle est accompagnée de madame Geneviève Cloutier
8 qui est aussi de ce même ordre professionnel.

9 Durant leur témoignage, elles vont aborder
10 les nombreux enjeux entourant la pratique des
11 travailleurs sociaux qui oeuvrent particulièrement
12 auprès des enfants et des jeunes du Québec. Encore
13 une fois, bienvenue mesdames. Je vous rappelle que
14 nous avons une heure ensemble, quinze (15) minutes
15 de présentation, ensuite échange avec les
16 commissaires.

17 Avant que vous soyez assermentées, petit
18 rappel : quand il va rester quinze (15) minutes à
19 votre présentation, je vais lever ce petit carton
20 pour vous permettre d'avoir le temps de conclure.
21 Et si vous voyez, parce que, sur le web, les gens
22 ne voient pas tous les commissaires, mais vous nous
23 voyez, si vous nous voyez bouger, ce n'est pas
24 parce qu'on ne vous écoute pas, c'est parce qu'on
25 regarde d'autres écrans, puis on regarde les

1 documents que vous avez fait parvenir. Ça va?

2 D'accord.

3 Alors, tout le monde, on va se rappeler de
4 mettre les micros en mode sourdine. Et je vais
5 demander au greffier de vous assermenter s'il vous
6 plaît.

7

8 ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES
9 CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC (OTSTCFQ)

10

11 **GUYLAINE OUIMETTE,**

12 **GENEVIÈVE CLOUTIER,**

13 (Sous serment)

14

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Maintenant, mesdames, à vous la parole pour les
17 prochaines quinze (15) minutes.

18 Mme GUYLAINE OUIMETTE :

19 Donc, merci de nous accueillir. Bonjour, Madame la
20 Présidente; mesdames et messieurs les commissaires,
21 bonjour. Au nom de l'Ordre des travailleurs sociaux
22 et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec
23 que j'ai l'honneur de présider, je vous remercie
24 vraiment de m'accueillir ainsi que madame Geneviève
25 Cloutier qui est travailleuse sociale et courtière

1 de connaissances à l'Ordre.

2 Devant vous aujourd'hui, je représente les
3 Denise, les Martin, les Valérie, les Jonathan, les
4 Sandra et l'ensemble de nos quinze mille (15 000)
5 membres. Je témoigne de l'engagement profond des
6 travailleurs sociaux auprès des personnes et des
7 enfants en situation de vulnérabilité que l'on
8 retrouve malheureusement partout au Québec. Je
9 réitère mes plus sincères condoléances aux familles
10 frappées par le deuil d'un enfant de la DPJ comme
11 on les appelle.

12 Tous les travailleurs sociaux et les
13 thérapeutes conjugaux et familiaux portent toujours
14 le deuil de ces deux enfants de Granby et de
15 Joliette. Ces décès ont ramené à l'avant-plan les
16 lacunes et les défis du système de la Protection de
17 la jeunesse.

18 Un petit mot sur nos deux professions.
19 D'une part, les thérapeutes conjugaux et familiaux
20 exercent généralement dans le secteur privé ainsi
21 qu'en pratique autonome. Les travailleurs sociaux
22 oeuvrent majoritairement dans le réseau de la santé
23 et des services sociaux. Ils exercent également en
24 milieu communautaire, en pratique autonome ainsi
25 que dans les milieux de l'enseignement et de la

1 recherche. En outre, quelque cinq mille (5000)
2 travailleurs sociaux ont choisi d'oeuvrer auprès
3 des enfants, des jeunes et des familles, notamment
4 en protection de la jeunesse, en CLSC, en GMF, en
5 milieu scolaire et dans les organismes
6 communautaires, jeunes et familles.

7 Par leurs interventions, nos professionnels
8 visent à protéger les enfants, à soutenir leur
9 développement, à accompagner les familles, à
10 favoriser leur intégration et leur participation
11 sociale, à développer leur autodétermination et
12 leur réseau de soutien social ainsi qu'à améliorer
13 leurs conditions de vie.

14 Le rendez-vous auquel vous nous avez
15 conviées est incontournable, car il est le temps de
16 prouver une fois pour toutes que le Québec est
17 vraiment fou de ses enfants. L'Ordre a souvent
18 sonné l'alarme face à l'affaiblissement des
19 services sociaux généraux et ceux dédiés à la
20 jeunesse, ainsi qu'à la précarité de la situation
21 jeunesse. Il est trop facile de se contenter de
22 dire que les services de la DPJ sont
23 dysfonctionnels. Il faut plutôt redonner à la
24 Protection de la jeunesse les ressources et
25 l'autonomie nécessaire pour qu'elle redevienne ce

1 qu'elle devrait être, soit une mesure d'exception.

2 Le panier de services sociaux doit
3 absolument être adapté aux besoins et aux réalités
4 spécifiques. Il faut aussi mettre en place des
5 conditions d'exercice optimal pour que les
6 travailleurs sociaux soient en mesure de déployer
7 l'ensemble de leurs compétences. Le respect des
8 droits des enfants doit redevenir la priorité non
9 seulement dans le discours mais bien dans les
10 actions et leur financement.

11 Nous savons ce qu'il faut faire et nous
12 avons les moyens de le faire. Sommes-nous
13 collectivement prêt à le faire? Les décideurs ont-
14 ils la volonté de le faire?

15 D'entrée de jeu, l'Ordre demande un
16 engagement ferme de la part de tous les députés de
17 l'Assemblée nationale afin que les recommandations
18 faites par cette commission consistent et
19 constituent une priorité gouvernementale. Que
20 nonobstant la complexité et l'ampleur des
21 changements apportés, tous s'engagent à mettre
22 rapidement de l'avant un imposant plan d'action et
23 y consacrer les ressources requises afin
24 d'optimiser les services sociaux, et ce, au
25 bénéfice de nos enfants.

1 Les droits des enfants sont le principe
2 fondateur de ce mémoire qui repose sur trois grands
3 axes. Premier axe : tisser des communautés engagées
4 envers nos enfants. Depuis trente (30) ans, on a
5 assisté à des coupes budgétaires sévères, voire
6 aveugles, aux services sociaux, et un
7 désinvestissement majeur dans toutes les
8 composantes des services à la jeunesse.

9 Ces réformes ont eu pour effet de noyer la
10 mission jeunesse de l'État au sein d'immenses
11 structures et de réduire les initiatives visant la
12 protection des enfants. Par ailleurs, le recours au
13 diagnostic découlant d'une approche biomédicale est
14 devenu le principal, sinon le (coupure de son) pour
15 obtenir des services de santé mentale et de
16 services sociaux.

17 Comment éviter des situations dramatiques
18 comme les deux cas de Granby et Joliette?
19 Rappelons-nous qu'en plus de la DPJ, plusieurs
20 personnes savaient ce qui se passait. Il est urgent
21 d'appeler à la mobilisation de tous les citoyens.
22 Et votre commission a ce pouvoir.

23 Pour ce premier axe, l'Ordre formule trois
24 recommandations : que la Commission mobilise toutes
25 les parties concernées par le droit des enfants et

1 la maltraitance dont ils peuvent être victimes;
2 qu'un plan national jeunesse soit développé avec
3 des mesures de reddition de comptes; que la
4 Commission s'attarde à la situation des Premières
5 Nations et des Inuits où les jeunes se retrouvent
6 en plus grande proportion dans les services de
7 protection de la jeunesse.

8 Le deuxième axe porte sur rétablir le rôle
9 d'acteurs de premier plan de l'État. Négliger le
10 social, c'est choisir d'ajouter une pression
11 supplémentaire sur le curatif. On le voit
12 d'ailleurs avec la crise pandémique actuellement
13 dans les CHSLD. Les liens entre les services
14 sociaux de première ligne et les services en
15 protection de la jeunesse ont été fragilisés, sinon
16 coupés, causant un accès de plus en plus difficile
17 aux services. Ces transformations exigent une
18 constante adaptation de la part des professionnels
19 et entraînent une certaine déstabilisation du
20 panier des services.

21 Déjà en deux mille six (2006), l'Ordre
22 proposait que le volet des services sociaux
23 disposent d'une place entière au sein du cabinet
24 ministériel. En deux mille vingt (2020), l'Ordre
25 réitère qu'il est plus que temps de créer un

1 ministère distinct des services sociaux.

2 L'actualité des derniers mois, des dernières années
3 démontre que les services sociaux sont le parent
4 pauvre du ministère actuel.

5 Les jeunes et les aînés, les personnes aux
6 prises avec des problèmes de santé mentale, de
7 handicap, d'enjeux de dépendance, de violence
8 conjugale, d'itinérance méritent que le
9 gouvernement accorde la même importance à la
10 prévention en première ligne qu'au curatif.

11 Pour ce deuxième axe, nous avons formulé
12 six recommandations dans notre mémoire. D'abord, il
13 importe d'arrimer les services en protection de la
14 jeunesse avec les services sociaux de première
15 ligne pour soutenir les familles en attente de
16 services ou de suivis. L'Ordre accentue
17 l'importance des portes d'entrée multiples sociales
18 des services de proximité afin de permettre la
19 détection et la prise en charge rapide des
20 problèmes sociaux. Les pratiques de proximité sont
21 en cohérence avec l'essence même de l'esprit de la
22 Loi de la protection de la jeunesse.

23 Aussi, il faut reconnaître la pertinence et
24 la contribution du réseau des organismes
25 communautaires et lui assurer un soutien financier

1 adéquat et durable. Également, l'Ordre recommande
2 le réinvestissement majeur en promotion et en
3 prévention dans les services sociaux généraux et
4 dans les services jeunesse de première ligne.

5 Par ailleurs, comme le réseau public a
6 besoin de tous ses atouts, les thérapeutes
7 conjugaux et familiaux sont prêts à venir prêter
8 main-forte par leur expertise. Or, ce titre
9 d'emploi n'existe toujours pas dans la fonction
10 publique malgré le fait que cette profession soit
11 intégrée au système professionnel depuis plus de
12 vingt (20) ans. Il faut corriger cette faille
13 bureaucratique une fois pour toutes.

14 Le troisième axe : opter pour des pratiques
15 professionnelles de qualité. L'Ordre est préoccupé
16 par les conditions d'exercice de ses membres,
17 conditions qui se sont détériorées à la suite des
18 réformes. Nous avons réalisé un sondage au
19 printemps deux mille dix-huit (2018) afin de
20 recueillir la perception des travailleurs sociaux
21 quant à la qualité des services offerts. Un
22 deuxième sondage réalisé en février deux mille
23 vingt (2020) portait sur la réalité des
24 travailleurs sociaux oeuvrant spécifiquement auprès
25 des jeunes et des familles.

1 Les résultats de ces sondages sont
2 dramatiquement éloquents. Quelque quatre-vingts
3 pour cent (80 %) des répondants, oeuvrant dans les
4 secteurs enfance, jeunesse, famille, dont la DPJ,
5 sont insatisfaits de leurs conditions d'exercice.
6 La charge excessive de cas et le manque de temps
7 pour réaliser des interventions adaptées sont en
8 cause. Les intervenants sont parfois menacés et
9 subissent même de la violence de la part des
10 familles.

11 Considérant le nombre d'urgences, les
12 listes et la durée de l'attente, pour intervenir de
13 façon satisfaisante ou éthique, les professionnels
14 n'ont pas le temps requis pour le faire. Le
15 contexte de pratique de plus en plus rapide a aussi
16 un impact sur la possibilité de créer des liens
17 nécessaires à la réalisation d'interventions très
18 sensibles. La qualité des services est menacée et
19 des enjeux d'accessibilité contribuent à
20 l'aggravation des problèmes des personnes et
21 rendent certaines situations explosives.
22 L'effritement de l'expertise met en péril la
23 qualité des pratiques sociales. Plusieurs TS
24 songent à changer de milieu de travail, voire à
25 abandonner carrément la profession.

1 Pour ce troisième axe, l'Ordre a formulé
2 six recommandations à l'intention des DPJ. D'abord,
3 il y aurait lieu de s'inspirer du modèle de
4 pratique mis en place par et pour la nation
5 attikamek présenté à cette commission. Entre autres
6 l'utilisation de termes plus respectueux de la
7 réalité des familles est un changement intéressant.
8 La mise en place de conférences familiales est
9 aussi inspirante et respecte l'esprit de la LPJ.

10 À l'application des mesures, les
11 professionnels doivent disposer du temps nécessaire
12 pour agir avec intensité afin de mettre un terme à
13 une situation de compromission. Ainsi, la présence
14 d'équipes spécialisées et interdisciplinaires à la
15 pointe de la spécialité est primordiale.

16 Par ailleurs, nous proposons de concentrer
17 le développement des connaissances et l'expertise
18 spécifique à la protection de la jeunesse dans une
19 instance nationale à l'image du réseau
20 universitaire intégré jeunesse (coupure de son)
21 communément le RUIJ. Il importe aussi
22 d'expérimenter des pratiques novatrices avec
23 l'encadrement et le soutien d'équipes de
24 chercheurs.

25 L'Ordre recommande que le ministre de

1 l'Éducation et de l'enseignement supérieur exige
2 des acteurs responsables de la formation initiale
3 des travailleurs sociaux, d'améliorer
4 l'enseignement des compétences adaptées à la
5 réalité de la protection de la jeunesse.

6 Nous demandons aussi que le ministère de la
7 Santé et des Services sociaux élabore et maintienne
8 un programme de formation continue spécifique à la
9 protection de la jeunesse. Également, l'Ordre
10 recommande la mise en place de mécanismes
11 d'intégration progressive pour les travailleurs
12 sociaux détenant peu ou pas d'expérience.

13 Nous demandons aussi la remise en place de
14 mesures d'encadrement et de soutien au
15 développement professionnel sur une base régulière.
16 Finalement, nous recommandons la reconnaissance de
17 la contribution de l'enseignement clinique, la
18 valorisation de la fonction de superviseur et
19 l'octroi de temps nécessaire à l'encadrement des
20 stagiaires. Enfin, l'Ordre recommande la mise en
21 place de mesures visant à assurer la sécurité des
22 professionnels, ainsi que des mesures d'attraction
23 de la relève et de fidélisation du personnel.

24 Concernant la professionnalisation, l'Ordre
25 formule trois autres recommandations. Plusieurs

1 milieu de travail démontrent une mécompréhension,
2 voire une méprise de la loi et de son esprit.
3 Impossibilité d'afficher le titre professionnel, on
4 affiche des postes non spécifiques au titre
5 professionnel. Tel le titre d'emploi d'agent de
6 relations humaines, attribution de tâches à
7 l'encontre des obligations professionnels sont
8 autant de réalités dénoncées par les travailleurs
9 sociaux et l'Ordre.

10 Il n'est pas rare que des travailleurs
11 sociaux soient contraints de se prononcer sur des
12 situations sans avoir rencontré les personnes
13 concernées à rédiger des rapports pour des
14 collègues absents ou encore à signer des plans
15 d'intervention sans avoir procédé à une évaluation.
16 Les travailleurs sociaux vivent un perpétuel
17 conflit de loyauté entre les demandes de
18 l'établissement et leurs obligations
19 professionnelles. La protection du public commande
20 que toute personne vulnérable soit évaluée et
21 suivie par des professionnels imputables tenus à
22 des normes de pratique rigoureuses et à leur code
23 de déontologie.

24 Les trois recommandations formulées dans
25 notre mémoire visent à inviter les directions des

1 Ressources humaines et les gestionnaires à
2 respecter l'esprit et la lettre de la loi
3 modernisant les professions du domaine de la santé
4 mentale et des relations humaines, le PL-21.

5 En conclusion, il est impossible de se
6 restreindre à des solutions simples pour s'attaquer
7 à des situations complexes. Notre mémoire
8 interpelle tous les services sociaux et de santé,
9 toutes les instances sociales ayant un lien avec
10 les enfants, les jeunes et les familles ainsi que
11 l'ensemble des citoyens. Il faut éviter de se
12 centrer uniquement sur le secteur de la protection
13 de la jeunesse, mais porter un regard global sur
14 l'ensemble des défaillances du système actuel.

15 L'éradication de la maltraitance envers les
16 enfants doit redevenir une responsabilité
17 collective. Pour notre part, à l'Ordre, nous
18 entendons nous investir dans les actions qui
19 découleront des recommandations de la Commission et
20 pour lesquelles il a des leviers et une légitimité
21 d'intervention. L'Ordre contribuera à
22 l'amélioration de la préparation des travailleurs
23 sociaux appelés à oeuvrer en jeunesse. Ainsi, les
24 Denise, les Martin, les Valérie, les Jonathan, les
25 Sandra et l'ensemble de nos membres pourront

1 continuer à donner le meilleur d'eux-mêmes, mais
2 dans les conditions humaines de pratique.

3 Je vous remercie, Madame la Présidente,
4 mesdames et messieurs membres de la Commission pour
5 votre écoute et pour votre travail qui fera en
6 sorte que personne dans la société québécoise
7 n'oubliera les petites victimes d'un système
8 défaillant. Merci.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Merci. Merci pour votre présentation, Madame
11 Ouimette. On va débiter la discussion avec Jean-
12 Marc Potvin.

13 M. JEAN-MARC POTVIN, commissaire :

14 Q. [20] Mesdames Ouimette et Cloutier, merci beaucoup
15 de votre présence à la Commission. Merci aussi pour
16 la qualité de votre mémoire. C'est un mémoire que
17 j'ai lu avec beaucoup d'intérêt puis qui fait écho
18 à plusieurs préoccupations qu'on a entendues devant
19 la Commission jusqu'à maintenant.

20 Dans votre mémoire, vous en avez fait
21 référence, mais particulièrement mon attention a
22 été attirée par le sondage Léger & Léger que vous
23 avez fait, je pense, assez récemment, là, en mars
24 deux mille vingt (2020). Puis je vous redonne juste
25 quelques chiffres pour le bénéfice de tous. Il y a

1 soixante-sept pour cent (67 %) des travailleurs
2 sociaux expérimentés qui estiment que ça prend au
3 moins cinq ans d'expérience avant de maîtriser les
4 compétences requises en protection de la jeunesse.
5 Et il y a trente pour cent (30 %) des intervenants,
6 des travailleurs sociaux qui ont moins de cinq ans
7 d'expérience, donc près du tiers.

8 Il y a soixante-dix-neuf pour cent (79 %)
9 des intervenants en application de mesures qui ont
10 l'impression de ne pas avoir assez de temps. Vous y
11 avez fait référence. Il y a quatre-vingt-quinze
12 pour cent (95 %) des travailleurs sociaux en
13 protection de la jeunesse qui croient que l'image
14 véhiculée à leur égard est négative, est souvent
15 négative. Il y a quatre-vingt-neuf pour cent (89 %)
16 des travailleurs sociaux qui estiment que le niveau
17 de stress dans le métier est élevé.

18 Et il y a trente-quatre pour cent (34 %)
19 des travailleurs sociaux qui estiment qu'ils ne
20 feront peut-être pas cette profession-là, ce
21 métier-là en protection de la jeunesse d'ici cinq
22 ans. Et enfin soixante-quatre pour cent (64 %) des
23 personnes en protection de la jeunesse qui songent
24 régulièrement à quitter leur poste.

25 Ça m'a beaucoup frappé ces données-là. Ça

1 ressemble à une crise. Peut-être ma question là-
2 dessus, ce serait de commenter ça et de voir aussi
3 comme ordre professionnel dans ce contexte-là
4 comment assurer la protection du public quand on
5 lit à travers ça une certaine déroute. Et je
6 complète en disant que le portrait des travailleurs
7 sociaux en protection de la jeunesse se distingue
8 nettement de celui en CLSC ou dans d'autres sphères
9 de pratique en jeunesse, où il y a beaucoup
10 moins... on sent beaucoup moins cette pression-là
11 ou cette déroute-là, quoi qu'elle peut exister
12 aussi.

13 Mme GUYLAINE OUIMETTE :

14 R. Donc, comme vous voyez, la situation n'est toujours
15 pas rose, là, avec les travailleurs sociaux qui
16 sont en protection de la jeunesse. Comme vous
17 savez, j'avais déjà ce poulx-là que j'avais pris
18 puisque j'avais rencontré plusieurs et des
19 centaines de travailleurs sociaux à travers le
20 Québec pour les interroger par rapport à la
21 situation qu'ils vivaient dans les centres jeunesse
22 et de comprendre comment on... comment nous, comme
23 ordre, on pouvait les soutenir et comment
24 l'organisation faisait également sa part.

25 Alors, évidemment, comme vous savez, avec

1 l'augmentation des signalements, c'était... bien,
2 c'est encore, je le sais qu'il y a eu des
3 améliorations, il y a eu des embauches de faits,
4 là, mais au moment où on a fait notre sondage en
5 février, qui n'est pas si loin que ça, il y avait
6 vraiment un découragement, une détresse importante
7 chez nos membres.

8 Le portrait que je vous ai fait tantôt,
9 tout à l'heure de dire qu'on exigeait d'eux de
10 faire des actions qui allaient à l'encontre même de
11 leurs obligations professionnelles, qui les
12 plaçaient en conflit de loyauté, tout ça, c'est la
13 pression qui a été mise vers la DPJ pour recevoir
14 un grand nombre de familles. On comprend que le
15 problème est systémique et que s'il y avait des
16 services en amont auprès des familles, le service
17 de la protection de la jeunesse qui doit être à la
18 pointe inversée de la pyramide, les professionnels
19 ne vivraient pas cette situation-là.

20 Quand on pense que, par exemple, lorsque
21 les gens... lorsqu'une famille est évaluée en
22 évaluation, orientation était référée à
23 l'application des mesures, par exemple, les gens à
24 l'application des mesures qui ne sont plus attachés
25 à la protection de la jeunesse, mais en CLSC,

1 plaçaient ces personnes-là sur des listes
2 d'attente, à moins des cas les plus extrêmes. Et
3 ces situations-là étaient maintenues dans le « case
4 load » des travailleurs sociaux. Vous comprenez
5 qu'à un moment donné, les travailleurs sociaux
6 n'arrivaient pas à répondre à la demande et sont
7 découragés et ils sont devant des situations très
8 critiques et très difficiles.

9 L'Ordre a interpellé à plusieurs reprises,
10 et une semaine avant même l'arrivée du deuil de la
11 petite de Granby, je parlais avec le ministre
12 Carmant pour lui partager ce qui se passait.
13 L'Ordre a communiqué avec les DSM, a parlé avec
14 certaines DPJ pour leur faire entendre ce que nous
15 entendions sur le terrain. Il semble y avoir un
16 enjeu assez important de gestion, d'arrimage de
17 services.

18 Nous, ce qu'on propose dans notre mémoire,
19 c'est qu'il y ait des travaux importants de faits
20 pour que le continuum de services fasse à ce que, à
21 la Protection de la jeunesse où c'est l'entonnoir,
22 c'est la fin, c'est la fin du corridor, qu'il y ait
23 des experts qui sont en place et que, si on a des
24 nouveaux jeunes intervenants qui sont là, qu'ils
25 soient soutenus parce qu'ils veulent aller en

1 protection de la jeunesse et faire leur carrière
2 dans ce milieu-là.

3 Q. [21] Vous attirez donc, en réponse à cette
4 situation-là, la question des conditions
5 d'exercice. C'est une partie aussi importante de
6 votre mémoire. Je voudrais en venir à la question
7 de la formation puis le développement des
8 compétences. Plusieurs ont la perception que ça
9 prend cinq ans avant de devenir pleinement en
10 maîtrise. Alors comment le faire rapidement?

11 Il y a la question de la formation continue
12 pour laquelle vous proposez peut-être qu'il y ait
13 une instance au plan national qui pourrait être
14 analogue au RUIJ. Ça existe déjà le Carrefour de
15 formation du RUIJ. Le Ministère nous dit qu'il
16 entend peut-être mettre fin aux activités du
17 Carrefour de formation du RUIJ. J'aimerais ça vous
18 entendre là-dessus.

19 R. En fait ce qu'on propose dans notre mémoire, parce
20 que la situation actuelle, elle est assez claire.
21 Il y a eu l'arrivée avec le PL-21 des activités
22 réservées en protection de la jeunesse exclusives à
23 des travailleurs sociaux, des criminologues. Enfin,
24 on est plusieurs professionnels, là. La formation
25 actuellement initiale fait partie d'un continuum de

1 formation pour bâtir la compétence. On le sait très
2 bien qu'un intervenant, qu'un travailleur social
3 quand il sort de l'université, on parle d'un
4 intervenant junior. Un peu comme les autres
5 professionnels, ça prend un certain temps avant
6 d'être à l'aise dans certains domaines de pratique.

7 Ce qui est spécifique à la protection de la
8 jeunesse, c'est un milieu qui est très complexe,
9 qui est sociojudiciaire, qui place l'intervenant
10 dans un contexte d'autorité et qui fait que d'avoir
11 ces compétences-là et ce savoir-là, ça se garantit
12 avec l'expérience et avec l'encadrement nécessaire.
13 On sait qu'actuellement dans les universités, le
14 cursus de... les cursus sont variables ainsi que
15 les stages. On sait que les connaissances
16 spécifiques sont nécessaires pour faire de la
17 protection de la jeunesse. On sait également que,
18 pour les nouveaux professionnels qui intègrent la
19 DPJ, il y a des lacunes dans l'acquisition
20 justement de la connaissance et de l'expérience.

21 Nous, l'Ordre, là là, ce qu'on
22 souhaiterait, c'est qu'il y ait un programme de
23 développer de formation professionnelle obligatoire
24 à l'intention des candidats à l'admission au permis
25 de travailleur social et également de rendre

1 obligatoire le mentorat la première année de
2 pratique. Ce qu'on sait, c'est qu'il faut en mettre
3 plus. On s'est même interrogé sur le fait que,
4 étant donné qu'on voit la protection de la
5 jeunesse, l'intervention en protection de la
6 jeunesse, à cause de cette complicité et des
7 multiples problèmes que vivent ces familles-là,
8 tant au niveau de la santé mentale que des
9 problèmes sociaux, d'avoir une réflexion, et c'est
10 ce qu'on a entamé avec les milieux universitaires,
11 d'avoir un microprogramme spécialisé pour faire de
12 la protection de la jeunesse avant même d'entrer à
13 la Protection de la jeunesse.

14 Q. **[22]** Vous avez également une recommandation, vous
15 n'y avez pas fait référence dans votre exposé, mais
16 qui vise le ministère de l'Enseignement supérieur,
17 à l'effet qu'ils obligent les écoles, les facultés
18 à donner une formation qui développent davantage
19 les compétences spécialisées requises en protection
20 de la jeunesse. Vous l'avez dit, c'est un continuum
21 de formations, la formation académique, pratique,
22 continue. Donc pratique étant les stages. Comment
23 vous voyez ça? Parce que les ordres ont aussi une
24 responsabilité à jouer à l'égard des universités,
25 par exemple, pour faire évoluer les cursus en

1 fonction des actes réservés notamment.

2 R. Je vous remercie. C'est une bonne question. Parce
3 que dans le cadre du code des professions, chaque
4 ordre professionnel a un comité de formation qui
5 est composé de deux personnes qui sont nommées par
6 les directeurs des écoles de service social, une
7 personne qui est nommée par le ministère de
8 l'Enseignement supérieur et deux personnes qui sont
9 nommées par les conseils d'administration des
10 ordres pour justement évaluer l'adéquation entre
11 les programmes universitaires et l'obtention du
12 permis de travailleur social qui est basée sur un
13 référentiel de compétences.

14 Ça fait plusieurs années qu'on travaille
15 avec les universités pour arriver à cette
16 réflexion-là et de trouver des pistes et des voies
17 de passage pour modifier les plans de formation
18 pour être adaptés aux réalités, je vous dirais,
19 contemporaines. Parce que dans le temps il y a un
20 certain nombre d'années, que je ne peux pas dire le
21 nombre, les jeunes, quand on sortait de
22 l'université, il y avait vraiment des programmes
23 d'accueil dans l'ensemble des programmes et
24 services sociaux pour soutenir les nouveaux
25 professionnels qui arrivaient et il y avait des

1 formations continues qui étaient offertes aussi par
2 l'Ordre.

3 Concernant la protection de la jeunesse,
4 avec l'arrivée des activités réservées avec le
5 PL-21, on espérait avoir une plus grande ouverture
6 pour modifier les cursus avec les universités. Je
7 peux dire qu'on est en travail avec eux, mais ça
8 n'avance pas à la même vitesse qu'on le
9 souhaiterait.

10 Concernant la responsabilité de l'Ordre à
11 offrir des formations continues, on s'est
12 beaucoup... on n'a pas mis autant d'énergie sur ça
13 à cause des super bons programmes du Carrefour de
14 l'emploi et du RUIJ que l'Ordre reconnaît et auquel
15 nos professionnels s'inscrivent au niveau de leur
16 obligation de faire des heures de formations
17 continues obligatoires. Donc, à cet égard-là dans
18 le mémoire, on dit également qu'on va s'y attarder
19 avec nos partenaires pour développer des contenus
20 qui répondent, suite à un sondage qu'on veut faire,
21 aux besoins de nos travailleurs sociaux.

22 Q. **[23]** Peut-être une question, évidemment une
23 question complémentaire là-dessus. La formation
24 continue, là, nécessaire pour maintenir son
25 adhésion à l'ordre professionnel, il y a seulement

1 les psychologues, je pense, qui obligent que cette
2 formation continue-là soit dans le domaine, dans le
3 champ d'exercice. Quant à l'Ordre des travailleurs
4 sociaux, vous n'obligez pas vos membres à ce que ce
5 soit dans le champ d'exercice spécialisé dans
6 lequel ils sont. Est-ce que ce serait quelque chose
7 à regarder?

8 R. En fait vous avez une question très pointue. Dans
9 le fond, la plupart du temps quand on regarde à
10 quoi s'inscrivent nos travailleurs sociaux,
11 souvent, ils vont aller chercher des formations
12 dans leur domaine d'expertise quand c'est
13 disponible. Mais je retiens bien votre question à
14 savoir si on ne devrait pas exiger que les gens
15 soient absolument dans leur champ d'exercice.

16 Q. [24] Bien, en fait, l'idée, là, puis je pense que
17 ça ressort de votre mémoire, c'est que c'est un
18 domaine d'intervention qui fait appel à tellement
19 de connaissances et de compétences spécifiques, il
20 y a tellement un grand écart entre la formation
21 académique et ce qui est requis en milieu pratique
22 dans un domaine spécialisé comme celui-là qu'il y a
23 un enjeu pour la protection du public s'il n'y a
24 pas cet encadrement-là, ce soutien-là constant en
25 début d'emploi, là. Je pense que vous le faites

1 ressortir cet enjeu-là. Mais c'est pour ça que je
2 posais cette question.

3 R. Et puis j'ajoute que ce qu'on souhaite, c'est de
4 développer un programme de formation
5 professionnelle obligatoire à l'intention des
6 candidats à l'admission pour le permis de
7 travailleur social. Ça veut dire une formation
8 supplémentaire. Un peu comme avec le Barreau, on
9 finit nos études comme avocat, mais on fait un
10 barreau pour avoir son permis.

11 Et on croit que de rendre obligatoire le
12 mentorat la première année de pratique pourrait
13 permettre et assurer que les gens qui arrivent en
14 pratique, peu importe le domaine, soient
15 accompagnés par des seniors, ce qui est essentiel.
16 Parce que c'est une profession tellement complexe
17 et qui s'oeuvre dans tellement de milieux que ça
18 pourrait répondre justement à la protection du
19 public.

20 Q. **[25]** Je vous remercie beaucoup. Je vais céder la
21 parole à mes collègues.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Merci, Madame Ouimette. On va poursuivre avec
24 Danielle Tremblay.

25

1 Mme DANIELLE TREMBLAY, commissaire :

2 Q. [26] Merci. Bonjour, Madame Ouimette et Madame

3 Cloutier. Merci de votre présence et,

4 effectivement, de la qualité de votre mémoire.

5 J'aimerais vous ramener à un des enjeux très majeur

6 qui nous a été soulevé à la Commission, soit celui

7 que vous soulevez vous-même par rapport aux enfants

8 autochtones. Vous prônez la professionnalisation

9 pour assurer la qualité des services alors que

10 plusieurs témoins nous ont parlé qu'il est crucial

11 dans l'intervention auprès des enfants et des

12 familles autochtones que cette intervention-là soit

13 sécurisante culturellement. Et un des obstacles qui

14 nous a été nommé, c'est qu'il est très difficile

15 pour les intervenants autochtones d'adhérer

16 finalement à leur ordre professionnel.

17 Comment vous voyez la situation pour

18 favoriser finalement le fait qu'il y ait davantage

19 d'intervenants pouvant agir auprès de leur

20 communauté face à l'assouplissement des critères

21 d'adhésion?

22 Mme GUYLAINE OUIMETTE :

23 R. Je vous remercie de cette question parce que j'ai

24 une bonne réponse. En fait, c'est depuis deux,

25 trois ans, l'Ordre travaille avec l'ensemble des

1 communautés autochtones ainsi que les Cris et les
2 Inuits pour développer un programme de formation
3 qui est adapté à la culture autochtone, à leur
4 façon d'apprendre, et qui va répondre aux exigences
5 des ordres professionnels en termes de compétences
6 requises pour faire les activités réservées en
7 protection de la jeunesse.

8 Le projet avance de bon pied. Écoutez,
9 c'était une expérience pour les gens autour de vous
10 qui ont travaillé avec les communautés autochtones
11 d'arriver à un consensus, à une vision commune.
12 C'est fait. Le programme de formation est déjà...
13 tout ce qui est... les compétences culturelles ont
14 déjà été déterminées par les différentes
15 communautés autochtones. Et les compétences
16 requises pour faire les activités en protection de
17 la jeunesse ont été entendues. Et on est en train
18 de s'arrimer avec des maisons d'enseignement pour
19 trouver un programme qui va répondre à la sécurité
20 culturelle et à former des... bien, les
21 autochtones. Parce que l'idée, c'est de former le
22 plus d'autochtones possible pour qu'eux (coupure du
23 son) eux-mêmes auprès de leur communauté.

24 Donc, c'est sûr que c'est un enjeu qui
25 existe depuis longtemps. Et dans les communautés

1 autochtones actuellement la plupart des
2 travailleurs sociaux qui vont, par exemple, chez
3 les Inuits dans le Grand-Nord sont accompagnés d'un
4 « community worker ». Et le « community worker »
5 est... c'est vraiment de la pratique, là.

6 Et donc c'est de prendre ces gens-là et de
7 reconnaître où ils sont. Parce que, actuellement,
8 il y a des « community workers » qui ont tellement
9 d'expérience. Et dans le programme ou le projet que
10 nous avons actuellement entre les mains, il va y
11 avoir des études d'acquises pour ces gens-là qui
12 sont déjà dans le milieu qui font l'intervention
13 pour justement leur permettre d'aller un petit peu
14 plus loin dans le programme qui va être créé, et
15 qui est encore en création.

16 Q. [27] Maintenant pour poursuivre sur le même sujet.
17 On nous a bien fait ressortir qu'il y a plus de
18 cinquante pour cent (50 %) des autochtones qui
19 vivent en milieu urbain. Donc, c'est aussi un défi
20 d'avoir une intervention culturellement sécurisante
21 pour cinquante pour cent (50 %) quand même de la
22 population autochtone qui vit en milieu urbain. Je
23 ne sais pas si vous avez adressé ces enjeux-là. On
24 comprend que vous êtes en marche. D'après votre
25 réponse, je vois que c'est complexe et qu'on en a

1 encore pour quelque temps devant nous avant de
2 pouvoir vraiment mettre en place. Mais est-ce que
3 les enjeux des autochtones en milieu urbain ont
4 également été pris en compte dans cette démarche-
5 là?

6 R. En fait, la démarche comme telle qui nous a été...
7 on a été mandaté par le ministère de la Justice
8 et... les Affaires autochtones à l'époque, c'était
9 pour l'ensemble des communautés autochtones du
10 Québec. Il n'y a pas de projet spécifique
11 actuellement qui s'attarde aux réalités urbaines
12 chez les autochtones. Ce que nous on a avancé, puis
13 la Commission Viens nous l'a bien souligné, c'est
14 l'importance de mettre en place des formations à
15 sécurisation culturelle pour les intervenants qui
16 doivent intervenir auprès des personnes qui sont
17 dans les milieux, peu importe à quel endroit. Donc,
18 à cet égard-là, on a des gens à l'Ordre qui se
19 préoccupent de produire des formations pour nos
20 professionnels sur ce sujet-là.

21 Q. **[28]** Je vais vous amener, toujours sur votre
22 troisième axe qui a été abordé par mon collègue.
23 Bon. Vous exigez le déploiement de pratique
24 professionnelle de qualité. On se rejoint. Bon. On
25 sait que, auparavant, avant la réforme de deux

1 mille quinze (2015), le leadership clinique était
2 beaucoup exercé par les institutions, hein, les
3 anciens CSSS, les anciens centres jeunesse, avec le
4 soutien de leurs associations respectives. Qu'est-
5 ce qui est advenu de ce leadership-là en matière de
6 développement, d'harmonisation des pratiques?
7 Comment vous comme ordre vous vous situez? Je
8 comprends que vous ne développez pas de
9 connaissances comme telles. Mais les meilleures
10 pratiques font partie d'une pratique de qualité.
11 Donc qu'est-ce qui est advenu? C'est quoi votre
12 lecture et comment vous vous situez par rapport au
13 leadership clinique?

14 R. Donc, par rapport au fameux leadership clinique, je
15 vais vous dire ce qu'on fait en ce moment. D'une
16 part, on soutient les pratiques professionnelles.
17 Et dans ce soutien-là, on découvre plein d'éléments
18 qui viennent nourrir nos réflexions parce qu'on
19 fait des liens avec les maisons d'enseignement et
20 la recherche. On fait également... on assure la
21 prévention des manquements professionnels.

22 Donc, l'Ordre, annuellement, répond à des
23 centaines de demandes de travailleurs sociaux et de
24 gestionnaires concernant leur pratique en
25 protection de la jeunesse et aussi pour les

1 services dédiés aux jeunes et à la famille. Ces
2 avis professionnels-là permettent d'arrimer la
3 pratique dans les milieux et les exigences
4 professionnelles de l'Ordre.

5 On travaille en collaboration étroite avec
6 d'autres instances dont le ministère de la Santé et
7 des Services sociaux, l'INSPQ, l'INESSS. On
8 travaille également avec des instituts de formation
9 continue sur des projets portant spécifiquement sur
10 la pratique en protection de la jeunesse, sur le
11 développement d'outils et même sur des trajectoires
12 de services.

13 On est également dans notre rôle public, on
14 fait des analyses de situations qui nous sont
15 rapportées par rapport à ce qui se passe dans la
16 réalité québécoise. Et on fait des ponts avec
17 l'enseignement et la recherche. On a des projets.

18 Avec les CISSS et les CIUSSS, ce qui se
19 passe actuellement, c'est qu'on nous interpelle
20 parce qu'il y a beaucoup de productions de
21 documents qui sont à l'intention des travailleurs
22 sociaux. Et ce qu'on fait avec eux, c'est qu'on
23 valide les contenus pour qu'ils soient en
24 conformité avec nos normes et nos règlements. Ça va
25 bien. On le fait de façon constante.

1 On a également des liens importants avec
2 les instances gouvernementales pour échanger
3 également sur les enjeux de pratique, la
4 reconnaissance de la profession, les besoins des
5 enjeux soulevés par les TS sur le terrain. On est
6 également... on offre beaucoup d'informations au
7 grand public et des publics différents.

8 Le leadership pour les pratiques encadrant
9 la pratique clinique, là, avec la réforme a été
10 retourné dans les grandes directions de services
11 multidisciplinaires. Ce qu'on se rend compte, c'est
12 que... et ce qu'on reconnaît et ce qu'on se fait
13 expliquer, c'est qu'on sait que l'investissement au
14 développement des pratiques probantes, là, est à
15 très grande géométrie variable au Québec.

16 On sait qu'il y a des CISSS et des CIUSSS
17 qui sont vraiment à l'avant-garde et qui font un
18 travail extraordinaire. Mais quand on sait que dans
19 les DSM, il y a parfois plus de cinquante (50)
20 types de professions différentes, comment on
21 s'attarde vraiment à la pratique en protection de
22 la jeunesse? Nous, ce qu'on pense, c'est qu'il y
23 aurait lieu que ce leadership-là soit remis de
24 façon... en proximité près du terrain comme ça a
25 déjà été en fait. Alors, si on veut qu'il y ait un

1 leadership clinique, il faut qu'il y ait des gens
2 qui soient mandatés et qui soient près des champs
3 de pratique des professionnels pour que ce soit
4 fait avec imputabilité. Je ne sais pas si...

5 Q. [29] Bien, comment ça pourrait s'incarner? Quand
6 vous dites qu'il faut le remettre plus près du
7 terrain ce leadership clinique-là, parce que,
8 effectivement, les DSM actuels ont à couvrir des
9 champs, d'immenses champs professionnels. Donc, on
10 se demande comment ils font pour suivre et tout ça.
11 Mais comment ça pourrait s'incarner à votre avis?
12 Puis aussi la question c'est, en lien, vous avez un
13 rôle de protection du public, les établissements
14 ont un rôle de s'assurer de la qualité des
15 services. Comment tout ça s'arrime finalement?
16 Parce que là, vous m'avez parlé de beaucoup
17 d'acteurs. Mais parfois, nous, lorsqu'on regarde
18 ça, on a l'impression que beaucoup d'acteurs ont
19 des rôles à jouer mais que ce n'est pas très bien
20 arrimé tout ça ensemble.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Pardonnez-moi, Madame Ouimette, pouvez-vous
23 réactiver votre micro?

24 Mme GUYLAINE OUIMETTE :

25 R. Merci. On dit dans le mémoire à certains endroits

1 qu'on propose qu'il y ait des directions des
2 services sociaux qui soient remises à l'intérieur
3 même des grands établissements CISSS et CIUSSS. Si
4 on veut se préoccuper des pratiques, pour nous,
5 l'Ordre, on a plusieurs... on est interpellé par
6 plusieurs acteurs pour parler de la pratique et
7 parler de pratiques probantes. Si on concentrait le
8 mandat du leadership, du développement des
9 pratiques cliniques, on parlait d'avoir une
10 instance nationale comme le défunt, presque défunt
11 RUIJ, qui ferait affaire avec les différentes
12 instances qui réfléchissent à justement aux
13 pratiques probantes et qui font de la recherche, ça
14 serait beaucoup plus simple.

15 Moi, je pense que, à cause qu'il y a
16 tellement de travailleurs sociaux ou d'intervenants
17 sociaux dans l'ensemble des CISSS et des CIUSSS, il
18 serait idéal qu'il y ait des directions des
19 services sociaux, porteurs de ça également.

20 Mme DANIELLE TREMBLAY, commissaire :

21 Q. [30] Il nous reste environ une minute et demie
22 ensemble. Je vais tenter de jumeler deux éléments
23 pour vous demander votre réaction. Vous demandez un
24 engagement ferme de tous les députés de l'Assemblée
25 nationale afin que les recommandations de notre

1 commission constituent une priorité
2 gouvernementale. Puis, d'autre part, vous
3 recommandez la création d'un ministère des Services
4 sociaux distinct celui de la Santé.

5 Dans le fond, nous, au bout de la ligne ce
6 qu'on veut, c'est de faire oeuvre utile pour les
7 enfants, que les enfants et leur famille reçoivent
8 des services en première et en deuxième lignes de
9 qualité pour bien répondre à leurs besoins. Pouvez-
10 vous nous parler, bon, en lien avec les deux
11 éléments et peut-être d'autre chose que je viens de
12 vous invoquer, comment vous voyez que,
13 effectivement, on puisse répondre aux besoins des
14 enfants et de leur famille?

15 R. Bien, je pense que c'est assez simple. Je pense que
16 si on en fait une priorité, qu'on met l'argent,
17 qu'on met les ressources nécessaires et qu'on
18 mandate une instance qui va veiller au grain, qui
19 va être imputable et qui va être mesurée dans sa
20 performance à répondre aux besoins des familles et
21 des enfants, je pense qu'on ne manque pas notre
22 coup.

23 Actuellement, là, on le sait, là, depuis
24 plus de trente (30) ans, il y a un effritement
25 important dans l'offre des services sociaux pour

1 les enfants et les familles. Si on veut vraiment
2 être bienveillant envers la clientèle des enfants
3 les plus vulnérables, il faut y mettre
4 l'investissement nécessaire et les ressources.
5 Actuellement, ce n'est pas ça qui se passe. On
6 réinvestit, on réinvestit, mais on réinvestit en
7 petits morceaux. On n'a pas de plan national pour
8 la jeunesse bien étoffé, bien attaché dans une
9 vision globale, dans un continuum de services. Je
10 pense que si on veut prendre soin des enfants, il
11 va falloir qu'on aille dans ce sens-là et que ça ne
12 soit pas juste des portions, mais que ce soit vu
13 dans du global.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Merci.

16 Q. [31] Alors, moi, j'avais deux questions de mon
17 côté. Je veux juste valider ma compréhension. Est-
18 ce que toutes les personnes qui travaillent, tous
19 les intervenants et intervenantes qui travaillent
20 en protection de la jeunesse sont tous et toutes
21 membres de l'Ordre?

22 Mme GUYLAINE OUIMETTE :

23 R. Non, Madame, ils ne sont pas membres de l'Ordre.
24 Comme je disais, au niveau de la
25 déprofessionnalisation, il y a des travailleurs

1 sociaux qui ne sont pas membres parce qu'ils disent
2 qu'ils ne font pas d'activités réservées, tel que
3 l'exige le PL-21.

4 Q. **[32]** Oui.

5 R. Et ils s'appellent des agents de relations
6 humaines.

7 Q. **[33]** Est-ce que... C'est pour ça que je vous pose
8 la question. Ça m'a étonnée que vous n'avez pas mis
9 de l'avant cette obligation pour tous les
10 travailleurs sociaux d'être membres de l'Ordre.
11 Parce qu'on a entendu en audience durant les forums
12 que, et vous l'avez très bien évoqué, ces personnes
13 agissent en contexte d'autorité, et il y a aussi un
14 besoin d'augmenter la reconnaissance de la
15 profession. Ça pourrait peut-être aider aussi dans
16 les établissements à avoir la formation continue
17 adaptée au travail. Donc, ça m'a vraiment étonnée
18 que vous n'avez pas pris cette voie-là d'une
19 obligation d'appartenir à l'Ordre.

20 Ma deuxième question qui est aussi par
21 rapport à l'Ordre... Désolée, je vous donne mes
22 deux questions et j'arrête. Il y a le problème
23 majeur de la confidentialité. Et c'est clairement
24 dans notre mandat dans le décret, il faut trouver
25 des façons que les différents réseaux se parlent.

1 Et tout le long de la Commission, on a entendu
2 qu'il n'y avait pas de transmission d'informations,
3 par exemple de la travailleuse sociale qui peut...
4 elle dit « je ne peux pas rien dire à
5 l'enseignant », qui ne peut pas rien dire... qui ne
6 peut pas rien dire.

7 Et quand je suis retournée valider, je
8 comprends qu'il y a certains articles qui,
9 effectivement, sont un frein quand on les lit à
10 leur face même, là. Et pour nous, c'est majeur cet
11 enjeu de confidentialité. Il faut que les acteurs
12 et actrices des différents réseaux puissent se
13 parler, échanger un minimum d'informations avec les
14 familles d'accueil, avec les enseignants. Comment
15 vous voyez ça? Parce que c'est un problème vraiment
16 crucial.

17 R. Bon. La première question qui disait : « Pourquoi
18 l'Ordre n'oblige pas les finissants en travail
19 social à devenir membre? » On n'a pas ce pouvoir-là
20 et les organisations, les syndicats, ne l'exigent
21 pas nécessairement.

22 Je sais que c'est à géométrie variable à
23 travers le Québec parce qu'il y a des directions de
24 la protection de la jeunesse qui exigent,
25 justement, que leurs travailleurs sociaux soient

1 membres de leur ordre. Mais il y a également
2 d'autres directions de la protection de la jeunesse
3 qui disent que ce n'est pas nécessaire.

4 Et il y a des établissements mêmes qui
5 disent : « Bien, si vous ne faites pas d'activités
6 réservées, ce n'est pas grave, ne devenez pas
7 membre de l'ordre. Alors, que la profession, comme
8 vous le dites, c'est une profession qui est unique
9 et qui englobe plusieurs responsabilités et non
10 seulement juste les activités réservées.

11 Donc, à cet égard-là, malheureusement,
12 Madame Laurent, je n'ai pas ce pouvoir-là d'exiger,
13 mais je pense, qu'au nom de la protection du
14 public, c'est pour ça qu'on dit, dans le mémoire,
15 qu'on devrait cesser d'avoir des titres d'emplois
16 qui ne fait pas de lien avec des obligations
17 professionnelles et tout ça.

18 Concernant votre très bonne question,
19 concernant la confidentialité, en deux mille dix-
20 sept (2017), il y a eu des changements qui ont été
21 effectués à la Loi de la protection de la jeunesse
22 en ce qui a trait à la confidentialité. J'ai vu, il
23 y a des nuances et tout ça.

24 Deux mille dix-sept (2017), on est deux ans
25 après le début de la réforme « top down ». Nous, on

1 se demande s'il n'y a pas, possiblement, encore des
2 enjeux de méconnaissances des possibilités qui sont
3 offertes à l'intérieur même de la Loi de la
4 protection de la jeunesse et du travail à faire
5 dans des ententes multisectionnelles.

6 C'est pour ça qu'on... D'où vient
7 l'importance de notre recommandation liée au RUIJ,
8 à une formation donnée aux acteurs du terrain,
9 notamment sur la conception de protection de la Loi
10 de la protection de la jeunesse et de la
11 confidentialité.

12 Je pense qu'il y a une mécompréhension,
13 parfois, de l'application de la confidentialité. En
14 ce qui concerne, bien, je vous dirais, le travail
15 intersectoriel auprès d'un même enfant, nous là, on
16 dit qu'il faut absolument encourager et favoriser
17 la collaboration entre la protection de la jeunesse
18 et les autres organismes.

19 Que ça soit du scolaire, les policiers, le
20 communautaire, il faut que ça soit des approches
21 bidirectionnelles, ça va de soi. On l'a vu là, on
22 peut échapper des enfants si on n'intervient pas au
23 bon moment avec le bon jugement professionnel parce
24 qu'il y a des choses qu'on peut dire qui ne sont
25 pas dans la confidentialité pure, mais qui peut

1 aider à transmettre de l'information.

2 Nous, on recommande vraiment qu'il faut
3 explorer les possibilités de communications
4 d'informations la DPJ aux acteurs qui ne seraient
5 pas préjudiciables là, au regard des obligations de
6 la confidentialité et du secret professionnel. Il y
7 a moyen de moyenner, comme on dit en bon québécois.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Bon. J'aurais beaucoup de choses à continuer là-
10 dessus, mais je vais passer la parole à André
11 Lebon. Merci, Madame Ouimette.

12 M. ANDRÉ LEBON, vice-président :

13 Merci.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 André Lebon.

16 M. ANDRÉ LEBON, vice-président :

17 Q. **[34]** Madame Ouimette, Madame Cloutier, merci d'être
18 là. Puis j'entérine les commentaires de mon
19 collègue, votre mémoire est très bien fait. Je
20 profite de votre présence pour vous étriver un peu
21 puis vous mettre à contribution là, surtout qu'on
22 est diffusé publiquement.

23 Vous, vous avez souligné que les
24 différentes réformes de structures ont eu un impact
25 qui a affaibli le système. Puis vous nous

1 recommandez quand même de créer un ministère des
2 Services sociaux.

3 Nous, là, dans les audiences qu'on a
4 faites, on reçoit deux messages diamétralement
5 opposés. Il y a des gens qui viennent nous
6 dire : « Sortez-nous de là, je vous en prie, on ne
7 veut plus être un COD au ministère de la Santé qui
8 prend la large part et qui ne fait pas d'espace. »

9 Puis on entend un deuxième message qui
10 dit : « Mais surtout pas, ne touchez pas aux
11 structures. Encore une fois on va être
12 désorganisé. » Là, je vois que vous avez, dans
13 votre mémoire, une position un peu nuancée, c'est
14 pour ça que je vous mettrais un peu plus à
15 contribution.

16 En même temps que vous parlez de créer un
17 ministère distinct des services sociaux, vous
18 semblez laisser les CISSS et les CIUSSS exister et
19 vous parlez d'une direction des services sociaux.
20 Parlez-moi un peu de ça, puis j'ai une deuxième
21 question. Je vous écoute. Aidez-nous parce que ça,
22 c'est une grosse réflexion pour nous là.

23 Mme GUYLAINE OUIMETTE :

24 R. Je vous dirais qu'actuellement, la pandémie nous
25 parle. Actuellement, on voit très bien,

1 (inaudible), l'importance de revoir l'organisation
2 ministérielle, tant du côté de la santé que des
3 services sociaux. Ça ne répond pas aux besoins de
4 la population.

5 Nous, notre position là, Monsieur Lebon,
6 c'est que l'être humain est avant tout social. On
7 le voit avec la crise socio-sanitaire,
8 actuellement. Les gens parlent peu ou pas de leurs
9 problèmes de santé physique, mais ils parlent de
10 leurs maux sociaux, la détresse, l'isolement, de
11 vivre des deuils seuls, d'être sans la présence de
12 ses proches, l'augmentation de la violence
13 conjugale, les mauvais traitements psychologiques
14 qui augmentent auprès des enfants. Il faut prendre
15 les leçons qui nous sont actuellement démontrées.

16 La santé mentale... tout nous saute aux
17 yeux, actuellement. Il y a des maux sociaux. Il
18 faut qu'on revoie notre système avec ce nouveau
19 regard-là. Quand on a fait le mémoire, qu'on a
20 parlé d'un ministère de la Santé et des Services
21 sociaux, c'est actuellement.. c'est complexe, c'est
22 trop gros.

23 Depuis trente (30) ans qu'on dit, nous
24 autres, que ça ne marche pas la cohabitation de la
25 santé... ou je vous dirais l'esprit du curatif avec

1 l'esprit du préventif. Alors, même le CSDA nous
2 disait, en deux mille dix-sept (2017), qu'il
3 n'était même pas capable d'aller chercher des
4 données pour savoir l'investissement qui était mis
5 dans les services sociaux comparativement au
6 médical. C'est encore la situation, aujourd'hui, on
7 est incapable d'aller chercher des investissements,
8 dans les dernières dix (10) années.

9 Quand, nous, on dit... C'est sûr qu'il
10 aurait fallu se mettre... On n'est pas... T'sais,
11 quand on dit : Si la Commission recommande de
12 garder les CISSS et les CIUSSS, bien, bon Dieu,
13 sortons le social de l'ensemble des hôpitaux et des
14 autres grosses structures pour qu'il y ait,
15 justement, une instance qui peut s'en occuper de
16 façon proximale. Nous, on croit vraiment que plus
17 on est proche du terrain, plus on va être en mesure
18 d'aller chercher des bons crédits puis de faire
19 valoir nos enjeux.

20 Concernant le ministère des Services
21 sociaux, pour nous, ça regroupe... T'sais, des
22 services sociaux là, c'est de zéro à cent (100)
23 ans. C'est pour les jeunes, c'est pour les
24 familles, c'est pour les aînés, c'est pour les gens
25 en santé mentale, c'est pour les gens qui ont des

1 problèmes de violence conjugale. On pourrait mettre
2 tout ce beau monde-là ensemble, même avec des
3 morceaux du ministre de la Famille.

4 Ce n'est pas un enjeu de personnalité,
5 actuellement, par rapport aux titulaires actuels de
6 ces ministères, mais je pense qu'il faut qu'on
7 sépare la santé du social. C'est ça que le Québec a
8 de besoin, puis c'est ça que nos enfants ont de
9 besoin.

10 Q. **[35]** Bien, merci d'avoir répondu clairement.

11 M. ANDRÉ LEBON, vice-président :

12 Madame la Présidente, est-ce que je peux poser ma
13 deuxième question?

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Rapidement, Monsieur Lebon. Il nous reste quelques
16 instants et monsieur Rivard a une question.

17 M. ANDRÉ LEBON, vice-président :

18 D'accord.

19 Q. **[36]** Même chose au niveau de la gouvernance. Quand
20 vous nous parlez d'une structure qui serait de
21 proximité pour animer les réflexions,
22 l'harmonisation des pratiques, le développement des
23 meilleures connaissances, vous faites spontanément
24 référence au RUIJ qui est proche des dimensions qui
25 sont traitées par leurs chercheurs, les dimensions

1 terrain. Vous parlez de proximité.

2 On a reçu l'INESSS, la semaine passée.

3 L'INESSS est venu nous dire : « Non, non, confiez-
4 nous ça à nous. » Le problème, c'est que depuis
5 deux mille quinze (2015) qu'ils sont créés, le
6 volet social représente à peine neuf point neuf
7 pour cent (9,9 %) des effectifs qu'ils ont et...

8 Bon, ils veulent le rehausser, évidemment.
9 Ils demandent à ce que ça soit eux et ils ont
10 ajouté à leur rehaussement, une sorte d'animation
11 avec les partenaires. Vous, là, entre l'INESSS, le
12 RUIJ puis tout ça là, vous gérez ça comment? Trente
13 (30) secondes.

14 R. Trente (30) secondes. Écoutez, l'INESSS, c'est sûr,
15 fait beaucoup, beaucoup de dossiers santé. Je sais
16 que l'équipe de l'INESSS, les services sociaux,
17 ont, grâce à des personnes fortes, à des gens
18 intelligents, réussit à mettre de l'avant certains
19 dossiers, mais encore une fois, c'est le curatif
20 avec le préventif. C'est difficile de mettre ça
21 ensemble dans une même boîte.

22 C'est pour ça qu'on dit que si on avait une
23 instance, comme le RUIJ, qui aurait le mandat de
24 s'occuper du développement des pratiques en service
25 social... On parlait de leadership, tout à l'heure.

1 Il faut que ce leadership-là soit donné à des
2 instances qui s'en occupent.

3 Q. [37] Merci de votre transparence.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Merci. On poursuit avec Michel Rivard.

6 M. MICHEL RIVARD, vice-président :

7 Merci.

8 Q. [38] J'aimerais revenir sur un point et ça a été
9 souligné. D'abord, bravo pour le sondage. Je trouve
10 que c'était très pertinent puis ça ajoute à notre
11 réflexion, effectivement. En plus, la qualité de
12 votre mémoire là.

13 Il y a quelque chose qui m'inquiète dans ce
14 sondage en ce sens que trente pour cent (30 %) ...
15 en tout cas, le tiers, pensent... les intervenants
16 pensent qu'ils ne seront plus, dans cinq ans, en
17 protection de la jeunesse. Puis, en plus, ce qu'on
18 nous dit, c'est qu'en première ligne, on n'ose pas
19 ouvrir des postes parce qu'on a peur de vider les
20 centres jeunesse des intervenants.

21 Alors, qu'est-ce qu'on peut faire? Qu'est-
22 ce que vous pouvez suggérer pour assurer la
23 pérennité des postes? Le désir des travailleurs
24 sociaux de demeurer en protection de la jeunesse, à
25 long terme, et non pas cinq ans en attendant de

1 faire autre chose?

2 Mme GUYLAINE OUIMETTE :

3 R. Bien, votre question est très bonne, surtout qu'on
4 a toutes les réponses parce que j'en ai discuté à
5 quelques reprises avec le ministre Carmant, lui-
6 même. Ce qu'on constate, c'est que pour fidéliser
7 des personnes dans des postes aussi difficiles, ça
8 prend différentes actions.

9 Premièrement, quand on parle de
10 reconnaissance de nos professionnels, c'est qu'on
11 leur permet d'avoir des formations pour la mise à
12 niveau de leurs compétences.

13 Actuellement, la possibilité même d'aller
14 chercher des formations, là, c'est souvent refusé.
15 Ils sont obligés de prendre des vacances pour être
16 capables d'aller se faire former ou ils font
17 accroire qu'ils sont malades.

18 Alors, déjà là, si on leur octroyait du
19 temps pour avoir de la formation, du temps pour de
20 la discussion clinique, du co-développement, là on
21 parle de reconnaissance de ce qu'ils font et de la
22 valeur même de leur travail qui est complexe. Ils
23 ont besoin de ce genre de soutien-là autour d'eux.

24 Deuxièmement, on parle de reconnaissance,
25 de primes quelconques. Moi, j'ai travaillé

1 longtemps en psychiatrie. J'avais cinq jours de
2 congé de plus, annuellement, parce que c'était
3 complexe de travailler en troisième ligne. Bien,
4 bon Dieu, pourquoi qu'on ne le ferait pas pour les
5 gens qui sont à la protection de la jeunesse? C'est
6 tellement exigeant comme travail.

7 Donc, on parle de reconnaissance au niveau
8 de la formation. On parle de primes puis on parle
9 aussi de dire : Vous êtes des interlocuteurs, vous
10 êtes des intervenants extrêmement importants qui
11 vivez une pression énorme.

12 Je pense qu'on devrait aussi s'assurer que
13 les intervenants de la protection de la jeunesse,
14 dont les travailleurs sociaux, puissent contribuer
15 aux réflexions avec le juridique pour mieux
16 desservir les jeunes. C'est une autre forme de
17 reconnaissance de leur compétence et de leur
18 savoir-faire, et des savoirs qu'ils ont développés
19 avec les années. Ils ont des bonnes idées.

20 C'est ça qu'on se dit souvent, les
21 travailleurs sociaux, on a fait des sondages il y a
22 très longtemps quand il y a eu les grandes
23 réformes, pour voir : Êtes-vous consultés au niveau
24 des nouvelles structures? Êtes-vous consultés pour
25 voir comment mettre des services en place avec

1 votre vision terrain? Et c'était non. On ne le
2 faisait pas. C'était encore des gens qui n'étaient
3 pas près du terrain et qui arrivaient avec des
4 solutions.

5 On dit : L'important, c'est mettez à
6 contribution et donnez aussi, à ces personnes-là,
7 des temps pour se ressourcer et reconnaître leur
8 travail, évidemment.

9 Au niveau de la population, je m'en
10 rappelle, j'avais été rencontrer madame Charlebois,
11 à l'époque, puis elle disait : « Comment qu'on peut
12 faire pour donner une meilleure réputation à la
13 protection de la jeunesse? » Bien, je lui ai dit :
14 Ce n'est pas compliqué, il faut parler des bons
15 coups qui se font en protection de la jeunesse.
16 Tout ce qui sort dans les journaux, c'est
17 constamment des grands désastres. Ça vient nous
18 arracher le coeur.

19 Mais j'ai dit : Les travailleurs sociaux ne
20 parlent pas. On ne parle pas souvent, nous, en
21 public, de ce qu'on fait de bien. Mais je pense que
22 les gens en communication, au niveau des
23 protections de la jeunesse devraient, une fois de
24 temps en temps, parler des grandes réussites.

25 Et je pense que ça, ça peut permettre de

1 donner de la fierté au travail qu'on fait parce
2 qu'on a une profession honorable.

3 Et les gens qui sont en protection de la
4 jeunesse que j'ai rencontrés là, ils ne veulent pas
5 partir de la protection de la jeunesse. Ils veulent
6 des meilleurs conditions de pratique puis ils
7 veulent y rester parce qu'ils me disent tout le
8 temps : « Quand on arrive en protection de la
9 jeunesse, on est tatoué puis on y reste parce que
10 c'est comme travailler dans des milieux où ça
11 demande énormément d'adrénaline, énormément de
12 connaissances, de toujours se déployer ses ailes et
13 ses compétences. » Ils ne veulent pas quitter la
14 protection de la jeunesse. Ce qu'ils réclament,
15 c'est des meilleures conditions, de la
16 reconnaissance, aussi.

17 Q. [39] Merci.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Merci. C'est vite passé en votre compagnie. Je me
20 joins aux autres commissaires qui ont parlé de la
21 qualité de votre mémoire, je vous en remercie.
22 Merci d'alimenter nos réflexions, vous avez fait
23 vraiment un grand tour.

24 Alors, merci infiniment, Madame Ouimette,
25 Madame Cloutier, et je vous souhaite une belle fin

1 de journée. Nous allons ajourner et l'autre témoin
2 sera reconduit à quinze heures trente (15 h 30).

3 Merci encore pour tout, mesdames. Au revoir.

4 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

5 REPRISE DE L'AUDIENCE

6

7 _____
8 LA PRÉSIDENTE :

9 Merci, Monsieur le Greffier. Alors, nous recevons
10 maintenant madame Andrée Poirier qui est présidente
11 de l'Alliance du personnel professionnel et
12 technique de la santé et services sociaux, l'APTS.
13 Bienvenue, Madame Poirier.

14 Et vous êtes accompagnée de madame Nancy
15 Poulin, qui est travailleuse sociale au service
16 évaluation, orientation des signalements et
17 représentante nationale de l'APTS au Saguenay-Lac-
18 Saint-Jean. Bienvenue, Madame Poulin.

19 Et durant votre témoignage, bien, vous
20 allez nous en apprendre davantage sur les défis et
21 les réalités qui sont vécues quotidiennement sur le
22 terrain.

23 Alors, je vous rappelle, nous avons
24 soixante (60) minutes ensemble, quinze (15) minutes
25 de présentation. Quand il va vous rester deux (2)
minutes, je vais lever mon petit carton. Vous me

1 faites signe que vous l'avez bien vu et ça vous
2 donne le temps de conclure votre présentation.

3 Je vous rappelle, aussi, aux témoins, que
4 vous allez nous voir bouger la tête, les
5 commissaires. Ce n'est pas parce qu'on ne vous
6 écoute pas, c'est parce qu'on a un écran pour la
7 visioconférence et un autre écran sur lesquels on a
8 téléchargé les documents que vous nous avez faits
9 parvenir. Alors, on vous écoute religieusement même
10 si vous nous voyez bouger.

11 Et dernière information, n'oublions pas,
12 tout le monde, ensuite, de mettre nos micros sous
13 sourdine quand nous ne parlons pas. Alors, avant de
14 vous laisser la parole, mesdames, je vais demander
15 au greffier de vous assermenter, s'il vous plaît.

16

17 ALLIANCE DU PERSONNEL PROFESSIONNEL ET TECHNIQUES
18 DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (APTS)

19 **ANDRÉE POIRIER,**

20 **NANCY POULIN,**

21 (Sous serment)

22

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Merci, mesdames, alors à vous la parole.

25

1 Mme ANDRÉE POIRIER :

2 Madame la Présidente, messieurs le vice-présidents,
3 mesdames et messieurs les commissaires, bonjour.

4 Permettez-moi de vous remercier d'avoir fait le
5 choix d'entendre le témoignage de l'APTS.

6 Le contexte de confinement dans lequel nous
7 vivons depuis plusieurs mois n'est certainement
8 idéal pour témoigner des enjeux concernant la
9 protection de la jeunesse, mais nous comprenons
10 bien les contraintes imposées par le fait de tenir
11 les audiences de façon virtuelle.

12 Nous aurions souhaité être plus nombreuses
13 pour vous offrir un portrait le plus complet
14 possible de la réalité du personnel en protection
15 de la jeunesse et espérons que vous vous montrerez
16 indulgents.

17 En tant qu'organisation syndicale
18 représentant plus de cinquante-six mille (56 000)
19 membres du personnel professionnel et technique de
20 la santé et des services sociaux, dont près de dix
21 mille (10 000) membres dans les centres jeunesse et
22 à la DPJ, le mandat confié à la Commission spéciale
23 sur les droits des enfants et la protection de la
24 jeunesse nous interpelle au plus haut point.

25 Comme tout le Québec, nous avons été

1 dévasté par le décès d'une fillette de sept ans, à
2 Granby. L'APTS a, alors, réclamé des mesures fortes
3 pour réparer les torts infligés au système de
4 protection de la jeunesse par des années de
5 compressions budgétaires et de gestion déconnectée
6 des besoins des enfants et des familles. Il est
7 vital d'agir pour mettre fin à ces dogmes-là.

8 Nos membres oeuvrent dans l'ensemble des
9 services jeunesse, autant en CLSC qu'en protection
10 de la jeunesse ou en centres de réadaptation. C'est
11 pourquoi nous vous offrirons une perspective
12 globale sur les enjeux du réseau et vous
13 proposerons des solutions concrètes
14 particulièrement en ce qui concerne les conditions
15 de travail et de pratique du personnel et leur
16 impact sur l'offre de service.

17 Notre participation à la Commission est
18 pour nous une occasion privilégiée de livrer le
19 fruit d'une décennie de réflexions, d'indignation
20 et de propositions pour replacer le bien-être des
21 enfants au coeur de nos priorités.

22 À la suite de la création de la présente
23 commission, l'APTS a mené une vaste consultation
24 auprès des membres provenant de la première et de
25 la deuxième ligne. Ces personnes nous ont partagé

1 les enjeux vécus sur le terrain et ont développé
2 les recommandations qui vous seront présentées dans
3 notre mémoire.

4 L'APTS a aussi mandaté deux intervenantes
5 afin de suivre les travaux de la Commission,
6 d'analyser les propositions des témoins entendus et
7 de collaborer à la rédaction de notre mémoire. Nous
8 aurions aimé qu'elles nous accompagnent dans ce
9 témoignage et tenons à les remercier pour leur
10 importante contribution des derniers mois.

11 Ce témoignage est donc l'addition de
12 l'expérience des membres de l'APTS, de leur
13 expertise et de leur connaissance de l'ensemble des
14 services offerts aux enfants et aux familles du
15 Québec.

16 Notre présentation traitera des conditions
17 d'exercice des intervenantes ainsi que de
18 l'organisation et du mode de fonctionnement des
19 tribunaux. Mais avant cela, nous allons entrer dans
20 le vif du sujet en abordant l'organisation et le
21 financement des services.

22 Loin de colmater les brèches déjà
23 existantes, les réorganisations administratives du
24 réseau ont aggravé les difficultés en plus d'en
25 créer de nouvelles par une centralisation de la

1 prise de décision.

2 En intégrant les centres jeunesse au sein
3 des CISSS et des CIUSSS, les fusions
4 d'établissements ont éparpillé les ressources
5 spécialisées, démantelé les lieux de concertation
6 et réduit l'accès aux services pour les familles,
7 alors qu'elles devaient, au contraire, favoriser la
8 continuité des services.

9 Ces difficultés d'accès peuvent avoir des
10 répercussions graves pour les enfants. De longs mois
11 s'écoulent entre le moment où une personne se
12 présente, en première ligne, au CLSC et celui où
13 elle obtiendra ses services. Un besoin initial de
14 soutien psychosocial peut rapidement en devenir un
15 de protection.

16 Nous proposons, ainsi, de diminuer les
17 étapes pour le transfert de dossiers entre
18 services, d'éviter les retours aux guichets et de
19 nous assurer que la première évaluation soit
20 suffisamment complète pour permettre aux familles
21 d'obtenir les services appropriés.

22 La collaboration avec les partenaires des
23 services de protection de la jeunesse est un
24 ingrédient essentiel pour un filet de protection
25 efficace. Pensons, par exemple, au réseau de

1 l'éducation, aux services de garde éducatifs et aux
2 organismes communautaires.

3 Les compressions budgétaires, les réformes
4 et la surcharge de travail ont privé nos membres
5 d'espaces de concertation essentiels à cette
6 collaboration.

7 La désignation d'une intervenante-pivot
8 devrait être privilégiée pour toute intervention en
9 première ligne auprès d'un enfant afin d'assurer
10 une continuité dans les services et de les adapter
11 aux besoins des familles concernées.

12 Les services dédiés à la jeunesse sont
13 riches de l'expertise diversifiée de leurs
14 professionnels. Au lieu d'en tirer profit et de
15 miser sur une approche globale pour la famille, le
16 modèle actuel les confine à leurs charges
17 respectives.

18 Plutôt que de travailler en silos, il faut
19 encourager la co-intervention en libérant nos
20 membres de la première ligne, d'une partie de leur
21 charge de travail. Elles pourront ainsi maintenir
22 des services, même lorsque des dossiers sont pris
23 en charge par la DPJ, et ce, dans le but
24 d'harmoniser la continuité des services et
25 maintenir la relation de confiance, deux éléments

1 précieux pour nos familles vulnérables.

2 Pour avoir l'objectivité et le recul requis
3 afin de ne pas précipiter une décision pouvant
4 avoir des conséquences importantes sur la vie de
5 nos enfants, les intervenantes doivent avoir accès
6 à des espaces de concertation et à des communautés
7 de pratique.

8 Le manque de cohésion, de collaboration et
9 de concertation que nous dénonçons ne pourra être
10 corrigé sans la création d'une structure autonome à
11 l'intérieur des centres intégrés regroupant
12 l'ensemble des services de protection de la
13 jeunesse ainsi que les services psychosociaux et de
14 raéadaptation complémentaires.

15 Compte tenu du caractère unique de la Loi
16 sur la protection de la jeunesse, une direction
17 unique bénéficiant des ressources humaines et des
18 budgets nécessaires s'avère vital à
19 l'accomplissement du mandat de protection de la
20 jeunesse.

21 Nous sommes préoccupées par le fait que
22 l'imputabilité imposée par la Loi au Directeur de
23 la protection de la jeunesse ne se reflète pas dans
24 le pouvoir administratif qu'il exerce au sein des
25 centres intégrés.

1 Advenant que le cadre actuel ne permette
2 pas d'assurer adéquatement les services jeunesse,
3 il faudra possiblement les rendre indépendants des
4 CISSS et des CIUSSS et ce, dans l'intérêt des
5 enfants et des familles du Québec.

6 Les services placés sous cette gouvernance
7 devront bénéficier de réinvestissements massifs
8 pour rétablir une approche préventive auprès des
9 enfants et pour améliorer les conditions de travail
10 et de pratique de nos membres.

11 En mettant en place un dépistage précoce
12 étendu et systématique, on réduirait le nombre de
13 signalements à la source. Le financement des
14 services devrait se faire en fonction des besoins
15 de la population. Les sommes octroyées au cours des
16 dernières années sont nettement insuffisantes. Pour
17 le programme « Jeunes en difficulté », le manque à
18 gagner se chiffrait à deux cent soixante-neuf
19 millions (269M) au début de deux mille dix-neuf
20 (2019).

21 Malgré des réinvestissements de cent
22 cinquante-cinq millions (155M) annoncés par le
23 Gouvernement du Québec, un important manque à
24 gagner subsiste, afin d'accorder toutes les
25 ressources nécessaires à la protection de la

1 jeunesse.

2 Nous proposons également la création d'une
3 institution permanente et indépendante. Un
4 protecteur de l'enfance et de la jeunesse qui
5 serait responsable d'une politique nationale contre
6 la maltraitance des enfants.

7 Selon notre proposition, cette personne
8 serait nommée par l'Assemblée nationale afin de lui
9 conférer une reconnaissance lui permettant
10 d'influencer des politiques en matière de
11 protection de la jeunesse.

12 En ce qui concerne les conditions
13 d'exercice des intervenantes, l'APTS est préoccupée
14 par la surcharge de travail dans l'ensemble du
15 réseau de la santé et des services sociaux. Nos
16 membres sont à bout de souffle et tiennent ces
17 services à bout de bras.

18 Nous nous inquiétons pour la jeunesse du
19 Québec si on ne parvient pas à apporter des
20 solutions durables en matière d'attractions et de
21 rétention de la main-d'oeuvre. Les postes en
22 Centres jeunesse sont difficiles à combler. À la
23 surcharge qui pèse sur nos membres s'ajoute la
24 violence de la part des usagers et parfois de leur
25 famille. Les micro-agressions, l'usure de

1 compassion et une charge psychologique importante.

2 Il ne suffit pas d'attirer et maintenir la
3 main-d'oeuvre, il faut aussi pouvoir la soutenir.
4 Soutenir le développement des intervenantes dans
5 leur pratique professionnelle en leur donnant accès
6 aux formations nécessaires.

7 Les personnes salariées doivent avoir le
8 temps de travailler. Le temps de travailler
9 adéquatement. La charge de travail ne devrait pas
10 être évaluée en fonction du nombre d'enfants
11 suivis, mais plutôt selon la complexité de chaque
12 dossier afin d'assurer l'intensité et la fréquence
13 d'intervention requises par une famille.

14 La charge réelle dépasse souvent les
15 standards du ministère. Même chose pour les
16 dossiers au stade de l'évaluation et de
17 l'orientation. Les ratios dans les centres de
18 réadaptation, soit d'environ deux éducateurs pour
19 douze (12) jeunes prive aussi ces derniers de
20 l'intensité de services requise et place nos
21 membres et les jeunes dans des situations où leur
22 situation peut être compromise.

23 À la suite de leur dernière réforme, les
24 conditions de travail pour le personnel des Centres
25 jeunesse ont été ajustées à celles des autres

1 personnes salariées du réseau et ce, malgré le
2 mandat exceptionnel imposé par la Loi.

3 Il faut adapter les conditions de travail
4 aux réalités spécifiques à la protection de la
5 jeunesse. Tout le monde en sortirait gagnant,
6 autant les jeunes que le personnel.

7 Les consultations que nous avons menées ont
8 également mis en lumière des considérations à
9 propos de l'organisation des tribunaux et de leur
10 mode de fonctionnement. De façon générale,
11 l'organisation matérielle des tribunaux n'est pas
12 adaptée à la réalité des enfants. S'il faut
13 reconnaître que la Chambre de la jeunesse de
14 Montréal offre un modèle plus moderne, la
15 disposition traditionnelle demeure la norme dans
16 les salles d'audience du Québec.

17 La présence d'adultes bienveillants et de
18 professionnels expérimentés ayant recours à des
19 techniques pour apaiser les enfants constitue,
20 selon nous, une approche à préconiser, afin de
21 minimiser les impacts de la judiciarisation sur
22 ceux-ci et de maximiser leur participation au
23 processus.

24 Nos membres ont aussi soulevé le caractère
25 anxiogène de devoir passer devant le tribunal, non

1 seulement pour les jeunes, mais aussi pour les
2 salariés, au point de l'identifier comme un enjeu
3 d'attraction et de rétention de la main-d'oeuvre.

4 Le milieu juridique ne semble pas non plus
5 très au fait de l'organisation générale des
6 services jeunesse. Cela mène à des ordonnances de
7 services qui restent trop souvent sans suite. La
8 Loi prévoit, en effet, que la DPJ est responsable
9 de l'exécution de l'ordonnance, mais l'étendue de
10 cette obligation varie selon l'interprétation qui
11 en est faite.

12 Un enfant en situation de haute
13 vulnérabilité pourrait, par exemple, ne pas avoir
14 accès aux services en temps opportun, en raison de
15 multiples délais et procédures.

16 Pour remédier à cette problématique, nous
17 proposons de développer un meilleur arrimage entre
18 les milieux cliniques et judiciaires, ainsi que des
19 mesures permettant d'humaniser le processus, tout
20 en favorisant une étroite collaboration entre la
21 première et la deuxième ligne.

22 En conclusion, nous croyons essentiel
23 d'insister sur un enjeu vital, dont dépend en
24 partie le succès de la mise en oeuvre des
25 recommandations de la Commission pour qu'elles

1 puissent prendre racine et se déployer dans les
2 services Jeunesse, des réinvestissements massifs
3 sont nécessaires pour avoir les moyens de nos
4 ambitions et relever les défis posés par notre
5 mandat de protection de la jeunesse.

6 Investir massivement pour donner de l'air
7 au réseau. Investir massivement pour mettre fin à
8 la surcharge de travail des intervenantes de
9 première et de deuxième lignes. Investir
10 massivement pour que le personnel puisse accorder
11 le temps et l'attention requis aux enfants et aux
12 familles. Investir massivement pour remettre le
13 bien-être des enfants au coeur de nos priorités.

14 En terminant, nous souhaitons vous
15 remercier d'avoir entendu notre témoignage. Nous
16 sommes maintenant prêtes pour vos questions. Pour y
17 répondre, ma collègue, Nancy Poulin, dispose d'une
18 expertise clinique en protection de la jeunesse, en
19 plus d'être représentante nationale de l'APTS pour
20 le Saguenay-Lac-Saint-Jean.

21 Cependant, si nous n'avions pas la réponse
22 à une question d'ordre plus technique, nous nous
23 assurerons de vous offrir un complément
24 d'information dans les meilleurs délais. Merci.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Merci, Madame Poirier. Merci pour votre
3 présentation et je comprends qu'on aura l'occasion
4 d'entendre madame Poulin durant la période
5 d'échange, qui va débiter avec Jean-Simon Gosselin.

6 M. JEAN-SIMON GOSSELIN :

7 Oui. Bien merci beaucoup, Madame Boucher. Merci,
8 Madame Poulin d'être là.

9 Q. [40] Ma question va être pour vous, Madame Poulin.
10 Mais d'abord, votre mémoire est très intéressant.
11 Évidemment, vous avez un intérêt pour vos membres,
12 là, quand vous dites que vous représentez dix mille
13 (10 000) membres provenant des Centres jeunesse.

14 On voit que les suggestions que vous faites
15 sont concrètes, réalistes et bon, merci beaucoup.
16 La Commission va certainement les analyser avec
17 grand intérêt.

18 La question va être pour madame Poulin.
19 Vous parlez de (coupure d'enregistrement)
20 tribunaux. Moi, j'ai passé ma carrière comme avocat
21 DPJ, donc, j'ai un intérêt certain pour cette
22 question-là.

23 Vous parlez des aménagements physiques,
24 vous parlez de la formation, mais ce matin, on
25 avait une ancienne juge de la Cour d'appel, madame

1 Otis, comme témoin et on sait quand même, je vais
2 faire ça bref quand même, comme introduction. On
3 sait que le processus contradictoire qu'on a à la
4 Chambre de la jeunesse est difficile pour les
5 familles, difficile pour les intervenants, les
6 intervenantes. Est-ce que, bon, et même parfois
7 délétère, comment pouvons-nous... elle, elle nous
8 suggère, madame Otis, de recourir le plus possible
9 à la médiation.

10 J'aimerais ça avoir votre avis, Madame
11 Poulin, quant à l'évaluation/orientation sur
12 l'utilisation d'une approche de médiation à toutes
13 les étapes du processus où on encourage la
14 participation des parents et des enfants d'un
15 certain âge évidemment. Alors, je vous écoute là-
16 dessus.

17 Mme NANCY POULIN :

18 R. En fait, je n'ai pas, malheureusement, écouté le
19 témoignage de la dame que vous citez. Je vais
20 essayer de vous entretenir quand même sur la
21 question, mais on a des pistes de réflexion, des
22 pistes de solution par rapport aux tribunaux, puis
23 qu'est-ce qui pourrait être mis en place,
24 effectivement, pour favoriser le passage au
25 tribunal, d'abord pour l'enfant, ses parents, mais

1 aussi pour les intervenants qui doivent graviter
2 dans cet univers-là. C'est sûr qu'on a des
3 approches, nous, les intervenants sociaux en
4 médiation qui nous permet d'aller chercher
5 l'adhésion, la participation des enfants pour
6 qu'ils prennent part aux décisions. La même chose
7 pour les parents, mais c'est sûr que
8 l'environnement du tribunal ne favorise pas
9 actuellement, ne favorise pas le témoignage de
10 l'enfant, parce que... pour plusieurs tribunaux, on
11 sait qu'il y a un décorum, c'est une salle froide,
12 c'est ça, ce n'est pas adapté pour faciliter le
13 témoignage de enfants. Ça ne le facilite pas, ça
14 stresse énormément les enfants, énormément les
15 parents, également les intervenants qui aussi,
16 manquent de temps pour bien accompagner les enfants
17 dans ce processus-là.

18 Donc, à la fois, l'intervenant doit gérer
19 son propre aspect selon où il est rendu dans sa
20 carrière. Si on parle des nouveaux intervenants,
21 vous comprendrez qu'il y a un stress immense à
22 aller témoigner et il doit accompagner, dans le
23 fond, les enfants puis leur famille dans tout ce
24 stress-là. En fait, ce qu'on pourrait, dans le
25 fond, penser à aller faire les solutions par la

1 médiation, je pense que ça peut être une piste
2 intéressante. Et effectivement, on pourrait
3 réfléchir à cette avenue-là.

4 Q. **[41]** Madame Boucher (sic), voulez-vous ajouter
5 votre propos là-dessus ou je pose ma deuxième
6 question? Parfait.

7 Là, je vous amène sur votre idée du
8 protecteur de l'enfant. Vous nous proposez une
9 institution et c'est certain que ça intéresse aussi
10 la Commission beaucoup mais nous avons la
11 Commission des droits de la personne et des droits
12 de la jeunesse.

13 Alors, pouvez-vous un peu m'expliquer,
14 l'une ou l'autre, là, votre proposition à la
15 lumière du fait qu'il y a déjà une institution qui
16 devrait ou qui doit jouer ce rôle-là?

17 Mme ANDRÉE POIRIER :

18 R. Effectivement, vous avez bien raison qu'il y a des
19 institutions qui existent actuellement qui
20 devraient exercer ce rôle-là, mais nous, on pense
21 que ça prendrait un leader indépendant pour prendre
22 la parole au nom des enfants exclusivement et que
23 les enfants soient représentés par une personne
24 exclusivement et non par une entité ou une
25 organisation qui représente plusieurs groupes de

1 personnes, donc, on pense que ça prend quelqu'un de
2 responsable pour développer des politiques et les
3 mettre en application, concernant la maltraitance
4 des enfants.

5 Donc, on pense qu'il faut absolument
6 sortir, dans le fond, cette représentation-là puis
7 que ça soit confié uniquement par une personne,
8 complètement indépendante aussi, nommée par
9 l'Assemblée nationale, pour qu'elle soit libre
10 d'expression, pour prendre la parole au nom des
11 enfants.

12 Q. **[42]** Souhaitez-vous ajouter, Madame Boucher (sic)?

13 Oui?

14 La PRÉSIDENTE :

15 Madame Poirier, Madame Poirier, souhaitez-vous
16 acheter quelque chose?

17 Mme ANDRÉE POIRIER :

18 Non, ça va, c'est madame Poirier.

19 M. JEAN-SIMON GOSSELIN :

20 Madame Poirier, bon.

21 Mme ANDRÉE POIRIER :

22 Non, merci, ça va, c'est correct.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Ça va.

25

1 M. JEAN-SIMON GOSSELIN :

2 Q. [43] La prochaine question porte un peu sur vos
3 propos, là, qu'on a lus, sur l'intervenant pivot,
4 au niveau de la première ligne : tout l'arrimage
5 entre la première ligne, les services de proximité,
6 le communautaire et les interventions en protection
7 de la jeunesse.

8 J'aimerais ça vous entendre, là? Comment ça
9 pourrait... ça va très bien en intervenant pivot,
10 quand c'est la première ligne qui intervient, mais
11 quand s'ajoute l'intervention en protection de la
12 jeunesse, comment l'arrimage se matérialiserait
13 dans votre vision, concrètement? Voilà.

14 Mme NANCY POULIN :

15 R. Bien, en fait, c'est là que quand la protection de
16 la jeunesse intervient dans la situation d'un
17 enfant, c'est là que l'intervenant pivot prend tout
18 son sens, dans le sens où actuellement, on le sait
19 que quand il y a des services qui sont offerts à
20 des enfants, à des familles, souvent, puis je ne
21 veux pas généraliser, mais souvent, ce qu'on va
22 s'apercevoir, c'est que les services, dans le fond,
23 vont se fermer puis que, uniquement la protection
24 de la jeunesse va demeurer dans la vie des enfants
25 et de leur famille. Ce qui n'est pas souhaitable,

1 cliniquement.

2 Donc, l'intervenant pivot, lui, il vient
3 faire l'arrimage entre tous les services qui sont
4 déjà offerts à l'enfant, sa famille et faire le
5 lien avec les services de la protection de la
6 jeunesse et ce qui est souhaitable, comme la
7 protection de la jeunesse devrait intervenir de
8 manière exceptionnelle dans la vie des enfants,
9 c'est qu'au moment où la protection de la jeunesse
10 doit se retirer, bien l'intervenant est encore là
11 pour faire l'arrimage entre tous les services qui
12 auront été recommandés pour la poursuite, dans le
13 fond, du cheminement de l'enfant.

14 Q. **[44]** Justement, cet arrimage-là, on sait que dans
15 la Loi sur la protection de la jeunesse (coupure
16 d'enregistrement) que si le signalement n'est pas
17 retenu, il devrait y avoir une proposition (coupure
18 d'enregistrement) s'il y a des difficultés, mais
19 souvent il y en a, une proposition vers la première
20 ligne.

21 Si l'évaluation conclut que c'est non
22 compromis, mais qu'il y a quand même, à la fin
23 d'une intervention protection, des points encore,
24 des besoins de soutien pour la famille, pour
25 l'enfant, comment se font les arrimages, au moins

1 dans votre région ou à votre connaissance, entre la
2 protection de la jeunesse et la première ligne ou
3 les services de protection?

4 R. Je vous dirais que c'est à géométrie variable
5 partout au Québec, mais à ma connaissance, c'est
6 qu'il y a des références personnalisées qui sont
7 faites vers les services qui sont recommandés.

8 Le problème qui est rencontré, c'est
9 souvent les listes d'attente et les évaluations
10 complémentaires qui doivent être faites par rapport
11 aux services qui sont recommandés. Vous n'êtes
12 sûrement pas sans savoir que, par exemple, quand on
13 demande un service pour un enfant en santé mentale,
14 bien, il y a une évaluation qui va être faite, à
15 savoir si effectivement, c'est le service qui est
16 recommandé pour cet enfant-là.

17 Si on fait une référence à un autre type de
18 services, il y aura, à ce moment-là, une autre
19 évaluation et plus on prend du temps pour évaluer,
20 bien plus on a du temps d'attente pour offrir le
21 service que requiert la situation d'un enfant.

22 Q. [45] Une dernière question. Oui, on évalue beaucoup
23 au Québec. Il y a d'autres témoins qui nous ont
24 expliqué ça. On devrait, des fois, intervenir plus
25 puis évaluer un peu moins. Au niveau, comme tel, de

1 la création, il y a presque cinq ans des fameux
2 méga-établissements CIUSSS, CISS, devaient avoir
3 comme objectif ce rapprochement-là entre tous les
4 services sociaux qui gravitent autour de la
5 famille. Quel regard? Vous semblez porter un regard
6 assez sévère sur l'atteinte de cet objectif-là,
7 c'est ma dernière question?

8 R. Nous pensons que la dernière fusion n'a aucunement
9 amélioré la collaboration et la concertation entre
10 tous les acteurs qui gravitent autour des enfants
11 puis de leur famille, effectivement. Jamais les
12 centralisations ont permis de se rapprocher, mais
13 au contraire, ce qu'on s'est aperçu, c'est que les
14 services de la protection de la jeunesse et de la
15 réadaptation étaient saupoudrés parmi tous les
16 autres services et a eu de l'impact énormément sur
17 les différentes collaborations à faire avec les
18 partenaires.

19 C'est comme si d'avoir une entité distincte
20 favorisait davantage la collaboration entre les
21 partenaires que de saupoudrer tous les services
22 puis de tenter de créer une collaboration. Donc,
23 effectivement, vous avez bien raison de dire que
24 notre regard est sévère envers la dernière réforme.
25 On constate qu'il y a des impacts quand même assez

1 importants sur toute la question de la
2 collaboration. Il y a eu de nombreuses pertes, là,
3 dans le fond, dans cette réforme-là, puis c'est sûr
4 qu'il y a un écart considérable envers tout
5 l'aspect théorique de quand on crée une
6 centralisation et ce qui se vit concrètement sur le
7 terrain, par les différents intervenants qui
8 offrent des services.

9 Q. **[46]** Merci, merci.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Merci. On va poursuivre avec Danielle Tremblay.

12 INTERROGÉES PAR Mme DANIELLE TREMBLAY :

13 Q. **[47]** Alors, bonjour Madame Poirier.

14 Mme ANDRÉE POIRIER :

15 R. Excusez, j'aurais fait un complément d'information.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Je m'excuse, Madame Poirier.

18 R. Ce n'est pas d'aujourd'hui.

19 Q. **[48]** Allez-y.

20 R. Non, ça va, ça va, c'est correct. J'ai eu de la
21 misère à faire l'opération du micro. Ce n'est pas
22 d'aujourd'hui, non plus que c'est triste là,
23 l'accès aux services. Plusieurs sont venus en
24 témoigner, là, à la Commission, notamment. L'impact
25 des fusions se fait sentir sur les services de

1 première et de deuxième ligne. On remonte en deux
2 mille cinq (2005), lors de la fusion des CLSC, en
3 fusionnant avec le milieu hospitalier, on assiste
4 au début du démantèlement de la mission des CLSC,
5 qui étaient axés sur la population et à cela
6 s'ajoutent les compressions, les réductions de
7 l'offre de services, qui fait qu'on a graduellement
8 cessé d'aller à la rencontre de la clientèle et on
9 a lentement glissé vers le « responsabilisez-vous,
10 mobilisez-vous, venez chercher les services que
11 vous avez besoin », plutôt que de nous permettre
12 d'aller à la rencontre de la population.

13 Et on a vraiment insisté, on a fait
14 effectivement une critique assez sévère, on a
15 glissé vers une déshumanisation des services et
16 c'est vraiment pour la population, pour les
17 populations vulnérables, d'aller, de tenter
18 d'obtenir des services dans ce modèle-là qui s'est
19 effrité. Ça l'a un impact démotivant sur « aller
20 chercher de l'aide ».

21 Alors, c'est le petit bout que je voulais
22 ajouter, merci.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Merci, Madame Poirier. Alors, Danielle Tremblay.

25

1 Mme DANIELLE TREMBLAY :

2 Q. [49] Alors, bonjour à vous deux. Merci de votre
3 présence. On va continuer sur le même thème. Vous
4 allez jusqu'à proposer la création d'une structure
5 autonome qui pourrait être totalement indépendante,
6 vous allez jusqu'à affirmer qu'elle pourrait, que
7 cette structure-là pourrait être totalement
8 indépendante des établissements actuels. Et
9 j'aimerais que vous me disiez comment vous la
10 verriez, cette structure-là et comment elle
11 pourrait assurer cette continuité-là dans la
12 trajectoire de services, en première et en deuxième
13 lignes?

14 Mme NANCY POULIN :

15 R. Bon, d'abord, cinq ans plus tard, on peut vous dire
16 que nos membres ne s'y retrouvent pas dans ce grand
17 réseau de la santé et des services sociaux et non
18 seulement nos membres qui travaillent en Centres
19 jeunesse ne s'y retrouvent pas, mais tous les
20 intervenants qui sont en collaboration en première
21 ligne avec eux ne trouvent pas non plus qui, dans
22 le fond, devrait se retrouver avec les autres
23 établissements qui ont été fusionnés.

24 Donc, c'est sûr que nous, pour, dans le
25 fond, recentrer l'intervention de la protection de

1 la jeunesse puis de la réadaptation autour de
2 l'intérêt de l'enfant, on pense que ça prend une
3 structure complètement indépendante. Est-ce que ça
4 passe par une direction unique ou une entité
5 complètement distincte comme on connaissait avant,
6 qui s'appelait le Centre jeunesse? Nous on pense
7 qu'on devrait aller jusqu'à cette possibilité-là,
8 du moins la réfléchir.

9 Ce que ça ferait en sorte, c'est sûr
10 qu'actuellement, quand, tout à l'heure, je faisais
11 référence au fait que les services avaient été
12 saupoudrées, c'est qu'on fait face à effectivement
13 des services qui sont intégrés dans différentes
14 directions, qui sont gérées par des gestionnaires
15 qui ne connaissent pas la réalité des services qui
16 sont offerts.

17 Moi, je pense à la réadaptation.
18 Différentes unités, selon leur mandat, qui sont
19 intégrées dans des grandes directions, gérées par
20 des gestionnaires qui font leur propre priorité,
21 pas nécessairement en lien avec les services, dans
22 le fond, qui gouvernent notamment protection de la
23 jeunesse, parce qu'ils n'ont pas la connaissance
24 nécessaire, puis je peux vous donner des exemples
25 très concrets.

1 Par exemple, en réadaptation, un
2 gestionnaire qui ne provenait pas de la
3 réadaptation peut imposer une manière de gestion de
4 lit comme à l'hôpital, alors que c'est impensable
5 en protection de la jeunesse, puisqu'il y a des
6 processus de révision nécessaires pour réviser le
7 temps d'hébergement d'un jeune, la réadaptation
8 dont il a de besoin.

9 Donc, tous ces exemples-là sont vécus au
10 quotidien avec... par nos intervenants puis c'est
11 les enfants qui en paient le prix. On pense
12 qu'effectivement de sortir, dans le fond, les
13 services de réadaptation et de protection de la
14 jeunesse puis les remettre dans une identité
15 distincte, ça ferait en sorte qu'il y aurait une
16 gouvernance unique pour coordonner l'ensemble des
17 services de la protection de la jeunesse et de la
18 réadaptation.

19 Il y aurait une meilleure fluidité aussi
20 pour le continuum de services et cette entité-là,
21 ça ne l'empêcherait pas de créer des liens avec les
22 autres milieux, pas nécessairement seulement le
23 réseau de la santé et des services sociaux mais
24 aussi nos partenaires comme le milieu scolaire, je
25 pense aux policiers, je pense aux centres de la

1 petite enfance, les différents partenaires, les
2 organismes communautaires. Donc, je pense que les
3 ponts seraient réalistes à faire et que si on veut
4 améliorer les services, ça va être un passage
5 nécessaire.

6 C'est la partie de réponse...

7 Q. **[50]** (coupure d'enregistrement).

8 R. ... donnée jusqu'à présent, puis il faut...

9 Q. **[51]** Oui.

10 R. Je voudrais juste terminer en disant qu'on est les
11 seuls aussi, dans le fond, à agir selon trois
12 lois : la Loi de la protection de la jeunesse, la
13 LSJPA, qui est la Loi sur le système de justice
14 pénale pour adolescents et la LSSSS.

15 Donc, on regrouperait tous ceux et celles
16 qui travaillent à partir de ces trois lois-là, qui
17 ont des mandats exceptionnels, particuliers,
18 spécialisés, dans une même entité distincte.

19 Puis dans le fond, on retrouverait une
20 gouvernance qui permettrait d'organiser les
21 services en fonction de leur spécialisation.

22 Q. **[52]** Comment vous verriez la trajectoire de
23 services entre la première et la deuxième ligne? Et
24 peut-être une réponse rapide, parce que je veux
25 vous amener sur un autre terrain que je veux

1 absolument couvrir.

2 R. Bien, on a connu, il y a toujours eu des ponts
3 entre la première et la deuxième ligne, même quand
4 le Centre Jeunesse existait. Ça fait que moi, je
5 pense que c'est possible encore d'avoir des liens
6 avec eux puis tout à l'heure, on a fait référence à
7 la question de l'intervenant pivot. Moi, je pense
8 que c'est un acteur clé qui nous permettrait de
9 rester en collaboration avec tous les services de
10 la première ligne, avec l'explication que je vous
11 ai donnée, là, du rôle de l'intervenant pivot tout
12 à l'heure.

13 Q. **[53]** Merci. Deuxième terrain sur lequel je veux
14 vous amener. Bon, hein, vous affirmez dans votre
15 mémoire que le travail en protection de la
16 jeunesse, il est spécifique, il est exercé dans un
17 contexte d'exception. Vous parlez de gestion du
18 risque, d fardeau décisionnel, d'imputabilité puis
19 que ce travail-là doit être reconnu comme tel.
20 D'ailleurs votre réponse précédente le reflète
21 également. On a reçu des recommandations pour la
22 création d'un type d'emploi spécifique :
23 intervenant en protection de la jeunesse, qui
24 serait associé à des compétences, à de la formation
25 et à des conditions d'exercices particulières, non

1 seulement au niveau de la charge de travail, mais
2 aussi au niveau salarial et d'autres avantages, là,
3 tels que plus de congés, plus d'avantages, pour
4 reconnaître cette spécificité-là. Qu'est-ce que
5 vous en dites?

6 Mme NANCY POULIN:

7 R. Je laisserais madame Poirier répondre à votre
8 question, Madame Tremblay.

9 Q. **[54]** Oui.

10 Mme ANDRÉE POIRIER:

11 R. J'espère que ça ne coupe pas trop. Des fois, j'ai
12 l'impression que ça coupe. Je vais commencer,
13 Nancy, tu pourras compléter s'il y a d'autres
14 éléments que tu veux apporter.

15 C'est sûr qu'il y a des négociations
16 spécifiques à faire pour des conditions
17 spécifiques. On parle d'une loi, on le fait déjà
18 via la voie des primes. Et on peut effectivement
19 aussi se tourner vers la Loi de l'équité relative,
20 qui vient toucher un titre d'emploi. Est-ce qu'on
21 doit se tourner vers la création d'un nouveau titre
22 d'emploi en protection?

23 Les processus pour reconnaître un nouveau
24 titre d'emploi sont complexes et impliquent
25 plusieurs partenaires, mais des travaux s'amorcent

1 à l'APTS, et nous ferons les travaux nécessaires
2 pour analyser cette option-là.

3 Mais ce qui est important et intéressant,
4 c'est que lors de notre consultation des deux
5 groupes, tant en première ligne qu'en deuxième
6 ligne, les deux groupes, on a constaté l'adhésion
7 des membres à la spécificité du travail des
8 intervenants de la DPJ, autant chez les gens de la
9 première ligne que de la DPJ. Alors, il y a un
10 processus de réflexion qui est en cours et des
11 travaux vont suivre.

12 Q. **[55]** Donc, je comprends que vous en êtes au début
13 d'une réflexion dans ce sens-là?

14 R. Effectivement, on est au début des travaux de
15 réflexion, et les travaux vont se poursuivre.

16 Q. **[56]** Un autre élément dont on a beaucoup entendu
17 parler de nos auditions, dans les forums citoyens
18 qu'on a faits et par toute la ligne (mon histoire),
19 c'est toute l'instabilité, le roulement de
20 personnel, la pénurie de personnel, également, qui
21 affectent grandement, bon, la capacité des enfants
22 et des parents à faire confiance, à établir un lien
23 de confiance, la qualité, la continuité des
24 services.

25 Bon, vous nous parlez de l'intervenant

1 pivot, je comprends le rôle que vous vous voudriez
2 lui voir jouer, mais quelles sont les autres
3 solutions qui permettraient de fidéliser les
4 professionnels, finalement, qui sont vos membres,
5 également, qui permettraient de fidéliser ces
6 personnes-là à des secteurs de pratique, faire en
7 sorte qu'ils demeurent plus longtemps, qu'ils
8 développent une expertise et qu'ils assurent, dans
9 le fond, cette continuité-là pour la clientèle?

10 Mme NANCY POULIN:

11 R. Effectivement, je partage votre point de vue à
12 l'effet de dire que la continuité des services ne
13 doit pas reposer exclusivement sur l'intervenant
14 pivot, parce que les services qui sont donnés par
15 la protection de la jeunesse, c'est important aussi
16 qu'il y ait une certaine continuité.

17 Mais j'ai le goût de vous répondre que la
18 mobilité de main-d'oeuvre, c'est le symptôme d'un
19 malaise et d'un mal-être des intervenants qui n'ont
20 pas les conditions d'exercice, les conditions de
21 pratique et les conditions de travail qui leur
22 permettent de bien faire leur travail, de
23 travailler dans l'intérêt des enfants et n'ont pas
24 la reconnaissance nécessaire des services
25 spécialisés qu'ils ont à offrir, la complexité des

1 problématiques, la composition des familles, les
2 connaissances qu'ils doivent avoir.

3 Donc, tout ça, étant donné qu'on ne leur
4 donne pas les bonnes conditions, bien ils
5 souhaitent « mover » vers d'autres services, mais
6 si on demande à un intervenant social qui travaille
7 à la protection de la jeunesse s'il souhaite s'en
8 aller, et j'en suis une qui ne souhaite pas s'en
9 aller, on ne souhaite pas s'en aller. Ce qu'on
10 souhaite, c'est rester en protection de la
11 jeunesse, surtout quand on a eu l'occasion d'y
12 goûter puis de se faire tatouer la protection de la
13 jeunesse. Et les membres ce qu'ils nous rapportent,
14 c'est qu'on veut s'en aller parce que les
15 conditions de pratique, les conditions de travail
16 sont trop difficiles, et là, je fais référence à
17 toute la charge de travail, la violence qui est
18 vécue au quotidien. Dans le fond, les conditions de
19 travail; on ne reconnaît pas le travail que je fais
20 au quotidien.

21 Donc, c'est ça qui fait fuir les
22 intervenants, et nous, comme organisation
23 syndicale, on a toujours essayé de contrer la
24 mobilité de main-d'oeuvre, contrairement à ce qu'on
25 peut penser. Dans la dernière négociation des

1 dispositions locales, on a été un acteur clé pour
2 contrer la mobilité de main-d'oeuvre, parce que
3 c'était la partie patronale qui était en demande
4 pour tenter de mobiliser les ressources aux
5 endroits où ils voulaient bien les mobiliser.

6 Donc, si on améliore, moi, je pense, les
7 conditions de travail des différents intervenants,
8 c'est clair qu'on va retenir et attirer une main-
9 d'oeuvre qui va rester en protection de la jeunesse
10 et en réadaptation.

11 Q. [57] Madame Poulin, vous avez de nombreuses années
12 de pratique derrière vous, même si vous êtes toute
13 jeune. L'évolution de ces conditions de pratique
14 là, quel regard vous posez, rétrospectivement, là,
15 entre le moment où vous avez débuté votre pratique
16 et maintenant?

17 R. C'est une bonne question pour une senior, je suis
18 considérée senior malgré mon jeune âge, quand même.

19 Mais moi, j'ai quand même vu opérer un
20 changement qui n'a pas été positif, là, au fil des
21 années, au fil de ma carrière, j'ai eu l'occasion
22 de connaître, là, avant les modifications de la loi
23 deux mille sept (2007), j'ai eu l'occasion de voir
24 la fusion, j'ai pratiqué avant et après, et quand
25 je suis arrivée, en deux mille trois (2003), on

1 n'avait pas le même accompagnement que nos
2 intervenants qui entrent actuellement en centres
3 jeunesse.

4 En deux mille trois (2003), il faut savoir
5 que quand on arrivait au centre jeunesse, on était
6 les bébés de l'équipe... d'une équipe de séniors
7 qui étaient... qui avaient environ vingt (20),
8 vingt-cinq (25) ans, trente (30) ans d'expérience,
9 donc on était rapidement pris en charge. La co-
10 intervention était possible, il y avait des
11 programmes d'accompagnement, il y avait aussi tout
12 un programme national de formation qui nous prenait
13 en charge, les intervenants, dès le départ, dès
14 notre entrée. Ça veut dire qu'il y avait un tronc
15 commun qui prenait en charge l'intervenant qui
16 travaillait en protection de la jeunesse, qui le
17 formait sur différents aspects de la pratique: le
18 contexte d'aide contrainte, le développement des
19 enfants, tout ce qui nous aide à bien cheminer
20 comme intervenant pour travailler en protection de
21 la jeunesse. Tout l'aspect de la santé et sécurité
22 était couvert également, tout le contexte du
23 Tribunal. Donc, différents enjeux qui nous étaient
24 offerts, un programme de formation pour nous
25 prendre en charge, en plus d'avoir un certain

1 mentorat, je vous dirais, officiel ou non, mais par
2 nos collègues de travail qui avaient une certaine
3 expertise, puis ils étaient beaucoup plus nombreux
4 à ce moment-là.

5 Donc, c'est sûr qu'au fil des années, ça
6 s'est détérioré, toutes les conditions que je vous
7 dis, qui c'est sûr que quand on avait tout ce que
8 je viens de vous décrire, ça nous donnait le goût
9 de continuer à pratiquer, puis après, ça nous
10 donnait le goût aussi de transférer notre
11 expertise, notre expérience, à nos collègues de
12 travail qui arrivaient.

13 Mais encore là, nos seniors n'en ont que
14 seulement pour eux, parce que leur charge de
15 travail ne leur permet pas non plus de transmettre
16 leur expertise, leurs compétences, de bien
17 accompagner les collègues qui arrivent, et quand
18 les collègues arrivent, ils arrivent en masse.
19 Actuellement, les intervenants qui arrivent sont
20 jeunes, ils arrivent trop nombreux, trop peu de
21 seniors sont là pour les accompagner, et aucun
22 programme n'est là pour bien les accompagner.

23 Quand je vous parlais du Programme national
24 de formation, qui était porté par l'Association des
25 centres jeunesse du Québec, bien, c'est sûr qu'on

1 était pris en charge pas avec des formations
2 larges, non; on était centrés sur notre pratique
3 puis le contexte d'intervention dans lequel on
4 avait à pratiquer.

5 Actuellement, ça n'existe plus. Ça n'existe
6 plus, c'est à géométrie variable, c'est chaque
7 établissement cible le type de formations qui
8 devrait être pertinent et nécessaire pour la
9 pratique des intervenants, et souvent, ce qui est
10 choisi, ce sont des formations administratives pour
11 bien nous apprendre à compléter notre paie, pour
12 bien nous apprendre à naviguer dans le système
13 informatique. On fait fausse route quand on offre
14 ce type de formations là aux intervenants. Il
15 faudrait les prendre en charge dès le départ avec
16 tout ce que je vous ai dit qui était offert à
17 l'époque quand moi, j'ai commencé ma pratique.

18 Q. **[58]** Je vous remercie beaucoup.

19 LA PRÉSIDENTE:

20 Merci. Alors, mesdames, j'ai un commentaire et une
21 question.

22 Quand vous parlez de l'intégration
23 personnalisée, c'est très bien détaillé et j'en
24 suis, ça nous a été dit de toutes sortes de façons
25 par différents groupes et aussi par des

1 intervenants.

2 Mon commentaire: j'aurais souhaité que vous
3 y ajoutiez aussi ce que j'appelle une
4 « reconnaissance réelle des autres partenaires ».
5 Je parle du communautaire qui, pour moi, sont aussi
6 des experts dans leur mission, je parle des
7 familles d'accueil. Il y a eu des changements
8 malheureux. Je vous le dis parce que pour moi,
9 c'est important, et ce sont vos membres, ce sont
10 les intervenants qui doivent induire ce changement
11 de culture qui est souhaité, qu'on arrête de
12 travailler en silo. Parce que non seulement ça ne
13 sert pas, ça dessert nos enfants. Alors, c'était
14 mon commentaire.

15 Q. [59] Ma question est la suivante. Vous avez parlé
16 de déployer un nouveau mode de gestion. Si vous
17 aviez une baguette magique, concrètement, il aurait
18 l'air de quoi, ce nouveau mode de gestion? Merci.

19 Mme NANCY POULIN :

20 R. On considère que le mode de gestion en protection
21 de la jeunesse, c'est une gestion clinique qui
22 n'est pas qu'administrative. Donc, ce qui serait
23 aidant, c'est d'avoir des gestionnaires qui ont...
24 qui proviennent de la pratique en protection de la
25 jeunesse, dans le fond, puis il faudrait, c'est

1 sûr, quand je parle de « gestion clinique », ne pas
2 axer la gestion seulement sur la reddition de
3 compte, mais la qualité des interventions qui sont
4 faites dans l'intérêt de chaque enfant et
5 d'appuyer, dans le fond, ce que nos intervenants
6 font au quotidien pour les enfants.

7 Actuellement, on est dans de la gestion de
8 statistiques, de la reddition de compte, c'est ça
9 qui occupe toute la place, c'est ce que les
10 gestionnaires tentent de transmettre comme étant
11 important auprès des intervenants, alors que quand
12 on parle à des intervenants sociaux, les
13 intervenants qui travaillent en protection de la
14 jeunesse, ils veulent entendre parler des bons
15 coups qu'ils ont fait auprès d'un enfant, de
16 l'intervention qu'ils ont faite, de la différence
17 qu'ils ont faite. Ce sont des semeurs d'espoir, des
18 intervenants qui font la différence, puis c'est
19 cette gestion-là qu'ils ont besoin d'avoir. Ils
20 n'ont pas besoin de se faire gérer par des
21 statistiques puis qu'on ne mette l'accent que sur
22 la reddition de compte. Quoiqu'on sait très bien
23 que ça en prend, mais il ne faut pas mettre
24 l'accent uniquement là-dessus.

25 Ça fait qu'on pense que ça prend une

1 gestion clinique et non purement administrative.

2 Q. [60] Merci. Je passe la parole à André Lebon.

3 M. ANDRÉ LEBON, vice-président:

4 Bonjour. Bien écoutez, mesdames, d'abord, je tiens
5 à souligner la présence de votre association qui a
6 été assidue et studieuse à toutes nos audiences
7 publiques. Vous avez été éminemment toujours
8 présents, et moi, je dirais que ça se reflète dans
9 votre mémoire, parce que votre mémoire a bien perçu
10 les préoccupations qui nous ont été formulées et
11 vous vous prononcez sur plusieurs d'entre elles de
12 façon à articuler puis de façon pragmatique. Vous
13 allez nourrir notre réflexion, on vous en remercie.

14 Moi, je voudrais vous amener ailleurs, là,
15 parce que j'ai entendu des réponses. Je vais vous
16 amener sur votre rôle de syndicat. Puis là, je ne
17 regarde pas ma présidente parce que je ne veux pas
18 me faire blâmer.

19 Mais moi, là, quand on parle des conditions
20 d'exercice, qu'on parle de l'attribution des
21 postes, qu'on parle de mobilité de main-d'oeuvre,
22 il y a une responsabilité patronale, j'en conviens,
23 puis là, on est à l'aube... Ça prend une
24 renaissance, hein, dans notre milieu, ça prend une
25 renaissance. Vous êtes le gros joueur syndical.

1 Alors moi, j'aimerais vous faire une
2 proposition. Je vais vous faire une recommandation,
3 moi. Quand vous négociez avec le patron au sujet
4 des conditions de travail de vos syndiqués que vous
5 avez à coeur, puis vous l'avez démontré dans vos
6 recommandations, là, par votre assiduité, puis que
7 vous avez à coeur l'intérêt de l'enfant.

8 Moi, je pense qu'il devrait y avoir une
9 troisième coche à votre négociation: le gain pour
10 l'employé, le gain pour l'employeur, puis ces deux
11 gains-là doivent mener à un gain pour l'enfant.
12 S'il n'y a pas de gain pour l'enfant, je ne sais
13 pas de quoi vous parlez.

14 Puis ça, Madame, là, je vous le dis, nous,
15 on s'est fait dire, là, qu'un jeune en milieu de
16 réadaptation, c'est un milieu que je connais bien,
17 vous nous avez ramené l'importance. Vous avez donné
18 des exemples qui démontrent à quel point vous savez
19 de quoi vous parlez, là. Il y a des témoignages
20 dans votre mémoire, là, qui sont extrêmement
21 connectés sur la réalité des jeunes.

22 Ça fait que c'est pour ça ce que je me
23 permets de vous parler comme ça, parce que je pense
24 que vous la connaissez, la réalité des jeunes et de
25 vos syndiqués.

1 Mais moi, là, quand un jeune nous dit, là,
2 qu'il peut voir jusqu'à cent (100) éducateurs
3 différents en trois mois de présence, là, qu'on se
4 fait dire que la fin de semaine, là, c'est toute du
5 monde de la liste de rappel puis qu'il n'est pas
6 rare que dans un chiffre de huit heures, il n'y a
7 personne qui connaît les jeunes de cette unité-là
8 qui sont appelés à agir en autorité.

9 Il y a plein d'exemples que je pourrais
10 vous donner comme ça. Moi, je me dis: écoutez, là,
11 ça, vous n'êtes pas les patrons, mais c'est vos
12 employés qui travaillent dans un contexte qui n'a
13 pas de sens. Vous devriez être les premiers à dire:
14 écoutez, là, ça ne marche pas, là. On va se
15 rasseoir avec le patron, il y a quelque chose dans
16 la gestion, il y a quelque chose dans la condition
17 d'exercice qui ne tient pas la route pour l'enfant.
18 À la limite, là, puis moi, j'en suis, là:
19 formation, soutien, salaire, reconnaissance.
20 L'autre affaire, c'est vous qui avez agrandi la
21 partie noire, là.

22 Là, actuellement, là, les portes tournantes
23 sont grandes ouvertes. Deux semaines, un mois en
24 protection de la jeunesse, à peine le temps de
25 saisir à quelle job je viens de m'engager, hop! Il

1 y a un poste en CLSC, ça a l'air pas mal plus
2 facile, je m'en vais en CLSC. Et ça tourne et ça
3 tourne et ça tourne.

4 C'est tout du monde qui vous appartient. Il
5 y a-tu moyen que, avec les patrons et vous, on
6 puisse trouver une voie de passage qui dit: on ne
7 veut pas, on n'est pas contre la mobilité à tout
8 prix, mais dans l'intérêt de l'enfant, qu'est-ce
9 qui serait une mesure soutenante?

10 Q. [61] Alors moi, je me tourne vers vous puis je me
11 dis: d'abord, merci, puis pouvez-vous poursuivre
12 votre effort? Ça, c'est ma question, puis ma
13 recommandation est déjà faite. Pouvez-vous
14 poursuivre votre effort?

15 Parce qu'on va pousser aussi dans le cul
16 des patrons, là. Là, on a une réalité, là, nous.

17 LA PRÉSIDENTE:

18 (Inaudible).

19 M. ANDRÉ LEBON, vice-président:

20 Alors je vous écoute, commentez mes commentaires.

21 LA PRÉSIDENTE:

22 Petit rappel à l'ordre pour votre langage, Monsieur
23 le vice-président.

24 Alors, je vous en prie, allez-y, Madame
25 Poulin.

1 Mme NANCY POULIN :

2 R. Une question fort intéressante, effectivement.

3 D'abord, vous dire que quand on représente des
4 intervenants en centre jeunesse, on a l'intérêt des
5 enfants au coeur de nos préoccupations, parce
6 qu'ils nous le rappellent énormément, et je vous
7 donnerais un exemple assez concret, c'est que dans
8 la dernière ronde de négociation des dispositions
9 locales, à l'APTS on a introduit dans notre cahier
10 de demandes des demandes particulières qu'on
11 voulait mettre en annexe pour maintenir des
12 conditions qui permettaient, dans le fond, la
13 continuité des services puis surtout des conditions
14 de travail qui étaient collées à la réalité,
15 notamment en centres de réadaptation, et à
16 plusieurs endroits, les employeurs ont refusé
17 d'introduire ce type d'annexes là à l'intérieur
18 même des dispositions locales.

19 Donc, nous on a une grande ouverture à
20 adapter des conditions de travail pour les gens qui
21 travaillent auprès des enfants, que ce soit dans
22 les services externes ou des services internes,
23 mais c'est la partie patronale qui a rejeté du
24 revers de la main ce qu'on avait proposé, et nous
25 sommes conscients, on l'a dit aussi dans les

1 interventions précédentes, que pour offrir des
2 services particuliers spécialisés d'exception, ça
3 prend aussi toutes ces conditions-là, et on accepte
4 de faire des différences entre les membres du
5 réseau qu'on représente et ceux qui travaillent en
6 protection de la jeunesse ou en réadaptation.

7 Donc ça, on est prêt, comme syndicat, à
8 avoir ces ouvertures-là. D'ailleurs, on avait ces
9 mandats dans la dernière ronde de négociations.
10 Mettre c'est sûr que la dernière fusion, hein,
11 c'est des mégas fusions qui font en sorte que
12 toutes les conventions collectives qui avaient été
13 négociées auparavant, collées à la réalité des
14 services qui étaient donnés, ont été démantelées et
15 on nous a demandé de renégocier pour l'ensemble
16 d'un groupe, et c'est irréaliste de penser que ces
17 conditions-là vont couvrir... bien, vont offrir la
18 possibilité aux différents intervenants d'offrir
19 des services de qualité. On s'est éloignés; plus on
20 centralise, plus ça a de l'impact.

21 Mais sachez qu'on a cette ouverture-là,
22 mais que malheureusement, on n'était pas en demande
23 sur la mobilité sur ces clauses-là, puis on aurait
24 souhaité minimiser les impacts le plus possible
25 pour travailler dans l'intérêt des enfants, parce

1 que c'est le mandat que nos membres nous avaient
2 donné.

3 LA PRÉSIDENTE:

4 D'accord. Il y a une autre question. Rapidement,
5 Monsieur Lebon, parce qu'ensuite, je vais passer la
6 question de Michel Rivard.

7 M. ANDRÉ LEBON, vice-président:

8 Concernant le congé nordique, on s'était battus,
9 dans les années deux mille sept (2007), deux mille
10 huit (2008), pour obtenir pour les travailleurs
11 sociaux... en tout cas, pour les gens de la
12 catégorie 4, la possibilité d'avoir un congé
13 nordique de son établissement pour pouvoir coopérer
14 puis soutenir les gens qui sont très loin et qui
15 ont du mal à recruter.

16 Actuellement, les échos que j'ai, c'est...
17 Je ne sais même pas si la clause a été maintenue ou
18 abandonnée, mais actuellement, là, ce qui est
19 certain, c'est que les gens qui désirent se
20 prévaloir de cette règle dans la catégorie 4, dans
21 les faits, ils ne l'obtiennent pas.

22 Q. [62] Je ne sais pas si c'est disparu? Pouvez-vous
23 me rassurer ou m'aider?

24 R. En fait, j'aurais apprécié vous donner une réponse,
25 mais je ne suis pas en mesure de vous la donner,

1 donc je transmettrais la parole à madame Poirier, à
2 savoir si elle, elle est en mesure de vous la
3 donner.

4 Si jamais ce n'était pas le cas, on vous
5 l'a précisé, on pourra vous faire parvenir la
6 réponse, effectivement, à votre question, mais...

7 LA PRÉSIDENTE:

8 D'accord. Je vais juste vérifier, parce qu'on a
9 perdu l'image de madame Poirier. Donnez-moi une
10 seconde pour vérifier si elle est en ligne par
11 téléphone. Madame Poirier?

12 O.K. On y reviendra, on va passer à la
13 question de Michel Rivard.

14 M. MICHEL RIVARD, vice-président:

15 Merci. Madame Poulin, votre dernière recommandation
16 fait référence à... Vous recommandez une révision
17 des règles de preuve, des procédures afin de les
18 adapter aux besoins et à l'intérêt des enfants.

19 Alors, c'est sûr que ça nous préoccupe, moi aussi,
20 j'ai plaidé fort longtemps comme procureur du DPJ.

21 Q. **[63]** Vous faites référence à quoi particulièrement?

22 Et peut-être deux, trois règles principales que
23 vous voulez voir changer ou mieux adaptées à la
24 réalité, à l'intérêt des enfants pour améliorer,
25 là, finalement, leur sort?

1 R. Vous aurez compris ce n'est pas mon champ
2 d'expertise, mais j'ai quand même une expérience au
3 Tribunal, ça fait que je peux quand même vous
4 donner quelques grandes lignes. Puis si ce n'est
5 pas satisfaisant, faites-le-moi savoir, puis c'est
6 sûr qu'on a une avocate près de chez nous qui
7 pourra se faire un plaisir de vous répondre, que
8 vous avez eu l'occasion de rencontrer.

9 Donc, c'est sûr que toute la question
10 d'adapter le témoignage pour l'enfant, on en a fait
11 référence un peu tout à l'heure, mais c'est sûr que
12 ça prendrait un environnement différent plus
13 propice à favoriser le témoignage de l'enfant.

14 Il ne faut pas non plus répéter les
15 déclarations d'abus à tous les intervenants à la
16 Cour. T'sais, dans le fond, l'enfant, il a à se
17 répéter plusieurs fois, donc comment est-ce qu'on
18 pourrait faire en sorte pour éviter que l'enfant
19 aie à répéter les nombreux traumatismes, puis en le
20 faisant répéter, on s'entend que ça lui en crée de
21 nouveaux. Donc, est-ce que ça pourrait être une
22 piste de réflexion?

23 T'sais, simplement aussi rendre obligatoire
24 que le juge demande à l'avocat de l'enfant à savoir
25 s'il a rencontré l'enfant parce qu'on sait que dans

1 tous les cas, ce n'est pas nécessairement fait.

2 Donc, ça peut être certaines pistes de
3 réflexion. Est-ce qu'on pourrait faire témoigner,
4 par exemple, les familles d'accueil qui sont
5 témoins des comportements de l'enfant en lien avec
6 les traumatismes vécus? Ça peut être aussi une
7 autre piste de réflexion, là.

8 Q. **[64]** Merci.

9 LA PRÉSIDENTE:

10 Ça va? Madame Poirier, vous êtes de retour. Est-ce
11 que vous souhaitiez ajouter quelque chose?

12 Mme ANDRÉE POIRIER:

13 R. (coupure d'enregistrement) un grand bout, alors
14 non. Sur le dossier qui vient d'être traité, non,
15 je n'ai absolument rien à rajouter, merci. Puis on
16 s'assurera de vous envoyer de l'information
17 complémentaire si nécessaire via les travaux de nos
18 procureurs. Merci.

19 M. MICHEL RIVARD, vice-président:

20 Oui, j'apprécie...

21 LA PRÉSIDENTE:

22 D'accord, merci, alors l'heure est vite passée.

23 Est-ce que vous vouliez ajouter quelque
24 chose, Monsieur Rivard?

25

1 M. MICHEL RIVARD, vice-président:

2 Oui, j'apprécierais recevoir des informations
3 complémentaires...

4 LA PRÉSIDENTE:

5 Oui.

6 M. MICHEL RIVARD, vice-président:

7 ... complémentaires, Madame la présidente.

8 LA PRÉSIDENTE:

9 Oui, c'est ce que madame Poirier nous a dit. Merci.
10 Alors, l'heure est vite passée en votre compagnie.

11 Avant d'oublier, effectivement, merci
12 d'avoir fait le rappel de vos membres qui ont suivi
13 la Commission, même quand on n'a pu aller en
14 région. Alors, veuillez les saluer de notre part,
15 on s'était habitués à les avoir dans nos salles
16 d'audience.

17 Je terminerais aussi avec un commentaire
18 par rapport à l'ensemble de vos membres qui ont
19 participé dans les forums, qui nous ont écrit dans
20 votre histoire, qui ont appelé, aussi. Plusieurs
21 nous ont dit: « Je prends la parole, » et on a
22 senti dans les forums une parole libérée, une
23 parole collective.

24 Moi, je pense que pour le bien des enfants,
25 on n'avait pas entendu cette parole-là, votre

1 parole, la parole des intervenantes qui oeuvrent
2 auprès de la jeunesse, on ne l'avait pas entendue.

3 Alors, j'espère que cet exercice-là fait
4 qu'on va entendre la parole des intervenantes, et
5 ça a été vraiment une très grande contribution à la
6 Commission d'avoir leur parole et qu'elles soient
7 venues nous parler durant les forums.

8 Alors, je souhaite que cette parole va
9 continuer de se libérer pour le bien de nos
10 enfants, pour le bien des familles et aussi pour le
11 bien-être des intervenants qui exercent une
12 profession très difficile.

13 Alors merci, Madame Poirier et Madame
14 Poulin...

15 Mme ANDRÉE POIRIER:

16 R. Je vous remercie beaucoup.

17 Q. [65] ... pour votre intervention, pour votre
18 mémoire qui a été salué.

19 Oui, je vous en prie, Madame Poirier?

20 R. Madame Laurent, j'aimerais joindre ma voix à la
21 vôtre pour remercier effectivement l'ensemble des
22 intervenantes et intervenants qui sont venus
23 prendre la parole pour le bien de nos enfants.

24 Nous avons également souhaité, dans le
25 mémoire, justement, mettre toute la lumière sur

1 leur professionnalisme, leur engagement envers les
2 familles et les enfants du Québec. Merci de les
3 remercier, et j'aimerais profiter de l'occasion
4 pour remercier ma collègue. On avait choisi, à
5 l'APTS, de laisser la parole aux spécialistes,
6 c'est-à-dire à ceux et celles qui sont sur le
7 terrain et qui connaissent les interventions, la
8 protection, tous les besoins dont ont besoin nos
9 enfants et leurs familles, et je peux vous assurer
10 que nos deux collègues, nos deux précieuses que
11 nous avons partagées avec la Commission sont avec
12 nous aussi virtuellement, nous entendent et ont
13 entendu leurs remerciements.

14 Alors, merci beaucoup d'avoir pris ce temps
15 pour saluer leur travail, parce qu'ils sont souvent
16 bien malmenés par les médias, et pourtant, ils ont
17 vraiment à coeur la mission de la protection de nos
18 enfants au Québec. Merci.

19 Q. **[66]** Merci encore, mesdames. Merci, Madame Poulin.
20 Je ne peux m'empêcher de souligner que vous êtes du
21 Saguenay, alors entre nous, les commissaires, on a
22 été très, très, très malheureux, on a beaucoup
23 pleuré de ne pas pouvoir aller en région. Au moment
24 où le confinement est arrivé, tout était prêt pour
25 aller au Saguenay, ensuite Gatineau, retour à

1 Québec et tout ça. Alors, bonjour au monde du
2 Saguenay. Tout le monde a compris, j'espère, qu'on
3 n'avait pas le choix, on n'a pas pu aller en
4 région. Merci encore et bonne fin de journée.

5 Mme NANCY POULIN:

6 R. Merci.

7 Q. **[67]** Les audiences reprennent demain matin, neuf
8 heures trente (9 h 30). Merci, au revoir.

9

10 AJOURNEMENT DE L'AUDIENCE

11

1 SERMENT D'OFFICE

2

3 Nous, soussignés, **ODETTE GAGNON**, et **JEAN LAROSE**,
4 sténographes officiels, dûment assermentés,
5 certifions sous notre serment d'office que les
6 pages qui précèdent sont et contiennent la
7 transcription fidèle et exacte des notes
8 recueillies au moyen de l'enregistrement numérique,
9 le tout hors de notre contrôle et au meilleur de la
10 qualité dudit enregistrement, le tout, conformément
11 à la Loi.

12 Et nous avons signé,

13

14

15

16

17 **ODETTE GAGNON**

18

19

20

21

22

23

24 **JEAN LAROSE**