

Conclusion d'enquête

Dossier : J1147_16
Enfant concerné(e) : Enfants signalés au DPJ Saguenay-Lac St-Jean
Région du DPJ : Saguenay
Responsable du dossier : Louise Sirois

Dossier étudié et décidé par le Comité des enquêtes à sa 380^e séance extraordinaire tenue le 22 août 2017 exerçant les responsabilités de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (ci-après la « Commission ») en vertu de l'article 23.1 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (L.R.Q., chapitre P-34.1)

Résolution CE-380.1

Historique de l'enquête

Le 13 juillet 2016, Madame Lucie Charlebois, ministre déléguée à la Réadaptation, à la Protection de la jeunesse, à la Santé publique et aux Saines habitudes de vie, demandait à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (ci-après : « la Commission »), de procéder à une enquête suite à des événements médiatisés concernant d'un enfant du Saguenay-Lac-Saint-Jean (ci-après : « SLSJ ») décédé, alors qu'il attendait que sa situation soit évaluée.

Le 10 août 2016, Monsieur Camil Picard, président par intérim de la Commission, autorisait la tenue d'une enquête en lien avec les services dispensés par la direction de la protection de la jeunesse du SLSJ dans les secteurs de la réception, du traitement, ainsi que celui de l'évaluation et de l'orientation des signalements.

La Commission a examiné les processus d'intervention et de prise de décisions, l'encadrement et la formation des intervenants ainsi que des outils cliniques dont ils disposent afin de participer à la réalisation du mandat de la Directrice de la protection de la jeunesse (ci-après : « DPJ »).

Résumé de l'enquête

À l'étape de la **réception et traitement des signalements** (ci-après : « RTS »), la Commission a procédé à l'analyse de 275 signalements reçus par la DPJ entre le 1^{er} septembre 2015 et le 31 août 2016. Ces signalements concernaient 245 enfants.

À l'étape de l'**évaluation-orientation** (ci-après : « É/O ») des signalements, la Commission a également procédé à l'analyse de 150 évaluations réalisées au cours de la même période.

Bien qu'en partie aléatoire, l'échantillonnage retenu tient compte de la représentativité proportionnelle de tous les points de service de la région ainsi que des motifs de protection.

Les divers cadres de références, orientations, normes de gestion et directives tant ministériels que celles émanant du CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean (ci-après : « CIUSSS SLSJ ») ont été consultés. Quarante personnes y travaillant ont été rencontrées. Des questionnaires standardisés ont été utilisés pour les entrevues avec les professionnels œuvrant tant aux étapes de la RTS que celle de l'É/O.

L'enquête a mis en lumière des constats généraux en lien avec des lacunes et des manquements majeurs :

- **Malgré la vulnérabilité des enfants, alors qu'ils font l'objet d'un signalement, les délais d'action et d'évaluation ne sont pas respectés et dépassent les normes et standards de pratique aux étapes de la RTS et de l'É/O.**
- **L'analyse rigoureuse des signalements qui tient compte des facteurs décrits à l'article 38.2 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (ci-après : « LPJ ») remet en cause le droit des enfants d'être protégés ;**
- **Des lacunes importantes relativement aux standards de pratique ont été observées dans les activités suivantes : le choix des alinéas des motifs de compromission, les vérifications terrain, la tenue de dossiers et la prise de notes évolutives, l'utilisation du registre des enfants signalés, les codes de priorité et les mesures d'urgence ;**
- **Enfin, des manquements si importants ont été observés quant à l'application de la LPJ aux étapes de la RTS et de l'É/O, que cela compromet le respect des droits des enfants.**

De façon plus précise, l'enquête de la Commission met en lumière que :

1. Article 38.2 de la LPJ

- Il y a des lacunes au niveau de l'interprétation et de la compréhension du concept de protection, base de toute analyse clinique conforme à l'intérêt des enfants.

2. La formation

- Les employés ont reçu peu de formations au cours des dernières années et l'interprétation du cadre d'analyse prévu à l'article 38.2 de la LPJ en est affectée voir déficiente.
- L'enquête a révélé des interprétations différentes dans l'analyse des signalements selon les intervenants qui les traitent. C'est notamment le cas de situations impliquant des familles d'accueil, celles en lien avec des enfants présentant un risque suicidaire, des blessures inexplicables ou des enfants témoins de violence dans leur milieu.

- En outre, le choix du motif de compromission, en lien avec la situation évaluée, varie d'un intervenant à l'autre, ce qui compromet le droit aux enfants et à leurs parents de recevoir le bon service afin de mettre fin à la situation de compromission et d'en prévenir la récurrence.

3. Le manque de cohérence

- Des décisions différentes sont rendues dans des situations semblables tant sur la décision de retenir ou non un signalement que celle visant à en déterminer la compromission.
- L'encadrement et la supervision des intervenants sociaux sont inégaux d'une équipe à l'autre.
- Les spécialistes en activités cliniques et les intervenants sociaux n'ont pas toujours la même lecture du concept de protection.
- Certains outils, bien que connus et obligatoires sont mal utilisés.
- Certaines pratiques ne respectent pas les normes reconnues en la matière, notamment pour les vérifications terrain à l'étape de la RTS.
- La tenue de dossier et la prise de notes évolutives présentent de graves lacunes. Il est souvent difficile, voire impossible, de comprendre le cheminement de l'analyse réalisée ayant mené à une décision. Les intervenants n'ont aucune directive précise sur ce que doivent contenir les dossiers.

4. Le taux de rétention des signalements, d'enfants déclarés en situation de compromission et de judiciarisation est plus bas que la moyenne provinciale.

- L'enquête a révélé qu'en 2015-2016, la DPJ retient moins de signalements que les DPJ des autres régions du Québec, soit 11,6 % de moins.
- Au cours de la même année, le taux de compromission a été un peu plus bas que celui noté dans les autres régions du Québec. Cette situation pourrait être expliquée si la DPJ avait retenu plus de signalements pour évaluation que les DPJ des autres régions du Québec ; ce qui ne fut pas le cas. En outre, lorsque nous comparons le taux de compromission de la DPJ à celui des autres régions pouvant être comparables à celle du SLSJ, le taux de compromission est considérablement plus bas.
- De plus, en 2015-2016, 63,7 % des dossiers ont fait l'objet de mesures volontaires, comparativement à 42,46 % pour le reste de la province.

5. Les délais de traitement des signalements dépassent les normes et le taux de récurrence des signalements est élevé.

- En 2015-2016, le délai moyen de traitement en ce qui a trait au traitement des signalements reçus (code 3) était de 8,7 jours, dépassant la norme établie de 3 jours.

- Au cours de la même année, le délai moyen de traitement à l'évaluation des signalements retenus était de 18,44 jours, dépassant ainsi la norme établie de 12 jours.
- De plus, lors de l'analyse de l'échantillonnage des dossiers examinés par la Commission, 62 % des signalements concernaient des enfants dont la situation avait déjà été signalée à la DPJ, tandis que 12,6 % n'étaient pas connus, mais au moins un membre de la fratrie l'était. Cela permet de croire que les interventions que la DPJ a réalisées dans le passé n'ont pas permis de prévenir la récurrence, qui est un objectif clair de la LPJ.

6. La fragilité du réseau d'hébergement

- L'enquête a révélé la fragilité du réseau d'hébergement en famille d'accueil et en centre de réadaptation, particulièrement lors de situations d'urgence.
- Des difficultés pour héberger les enfants d'une fratrie au sein d'une même famille d'accueil ont été notées.

7. L'application des normes de gestion pour déterminer le rendement du CIUSSS SLSJ et de son personnel a des impacts sur l'application de la LPJ, particulièrement à l'évaluation

- L'article 38.2 de la LPJ précise les critères d'analyse que doit utiliser la DPJ pour déterminer si un signalement doit ou non être retenu pour évaluation et, le cas échéant, si la sécurité ou le développement de l'enfant est compromis.
- La DPJ, les chefs de service, les conseillers cliniques et les intervenants ont tous précisé devoir remplir des attentes de gestion quant au nombre (1) de signalements à retenir ; (2) de décisions pour lesquelles la sécurité ou le développement de l'enfant est considéré comme compromis ; (3) de situations où ils conviennent d'une entente sur mesures volontaires plutôt que de saisir le tribunal et (4) de places en hébergement.
- L'enquête a révélé que ces attentes de gestion sont si omniprésentes que les intervenants, consciemment ou non, ajustent leur lecture du concept de protection, des critères d'analyse prévus à la LPJ et des cadres de références afin d'offrir un rendement quantitatif suffisant.
- Un indicateur de gestion prévu par le Ministère de la Santé et des Services sociaux (ci-après : « MSSS ») prévoit un délai moyen de 30 jours pour le transfert d'un dossier à l'étape de l'application des mesures. L'enquête a illustré que pendant ce délai, il n'y aurait peu ou pas de suivi auprès des enfants et de leurs parents.
- Le MSSS énonce des normes à atteindre au niveau du nombre de prises en charge pour négligence et du nombre d'évaluations que chaque intervenant doit réaliser. Ces normes sont traduites par le CIUSSS SLSJ en tant que normes à respecter dans le cadre de l'évaluation de rendement des employés. L'enquête a démontré que celles-ci

sont perçues par les intervenants et les cadres de la DPJ comme étant un quota à ne pas dépasser.

8. L'outil de système de support à la pratique (ci-après : « SSP »)

- Il s'agit d'un outil informatisé et normatif appliqué à l'échelle provinciale. L'enquête révèle qu'il est mal utilisé par les intervenants à l'étape de la RTS et à l'évaluation. De plus, il est à parfaire afin de permettre aux intervenants RTS particulièrement d'obtenir une analyse plus globale de la situation de l'enfant. La Commission note qu'aussi imparfait que soit cet outil, les conclusions obtenues lors de son utilisation ne doivent pas se substituer au jugement professionnel des intervenants de la DPJ en matière de RTS et d'É/O.

9. L'intégration des services suite à la fusion des établissements n'est pas finalisée

- L'enquête a démontré que les services de proximité peuvent différer de façon importante d'un point de service à l'autre tant dans l'offre du service, leur dispensation et les critères requis pour les obtenir.
- Les références personnalisées en provenance de la DPJ visant à prévenir une situation de compromission ne sont pas priorisées ni traitées de la même façon d'un point de service à l'autre.

10. La nomination de la DPJ et sa place au sein du CIUSSS SLSJ

- L'enquête a révélé que la DPJ en poste, au moment de l'enquête, n'avait qu'une connaissance théorique de la LPJ.

Au terme de son enquête, la Commission a émis 23 recommandations adressées tant à la ministre déléguée à la Réadaptation, à la Protection de la jeunesse, à la Santé publique et aux Saines habitudes de vie, qu'à la présidente-directrice générale (ci-après : « PDG ») et la DPJ du CIUSSS SLSJ.

À la ministre déléguée

Recommandation no 1

CONSIDÉRANT QUE :

- Des normes doivent être suivies par les intervenants en protection de la jeunesse du Québec relativement à la rétention et le traitement des signalements, ainsi qu'au cours de l'évaluation des situations et de l'orientation des enfants concernés. Celles-ci se retrouvent notamment dans les documents suivants :
 - Les Protocoles : réception et traitement des signalements, évaluation et orientation : suite au rapport sur l'analyse des activités de réception et de traitement des

signalements, et d'évaluation et d'orientation en protection de la jeunesse (Rapport Harvey), élaborés en 1988 ;

- Les Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience, prévues dans l'Offre de service 2007-2012 du Programme services jeunes en difficulté ;
- Le Manuel de référence sur la protection de la jeunesse révisé en 2010 ;
- Les Indicateurs de gestion en santé et services sociaux inclus dans le Plan stratégique du MSSS 2015-2020 ;
- Des écarts existent entre les normes proposées et l'évolution des standards, pratiques, et le respect de la Loi en matière de protection de la jeunesse.

La Commission SOUHAITE que la ministre déléguée statue et l'informe, au plus tard le 1^{er} novembre 2017, des normes devant être suivies par les intervenants relativement à la rétention et le traitement des signalements, ainsi qu'au cours de l'évaluation des situations et de l'orientation des enfants concernés.

Recommandation no 2

CONSIDÉRANT QUE :

- Le Plan stratégique du MSSS 2015-2020 contient une cible quant au taux de jeunes pris en charge en protection de la jeunesse pour des cas de négligence ;
- Les problèmes de négligence nécessitent souvent une plus grande prise en charge de la part des services de proximité ;
- D'ici 2020, un taux maximal provincial de 10 jeunes faisant l'objet d'une prise en charge pour des raisons de négligence pour 1 000 jeunes doit être atteint ;
- L'enquête a démontré que cet indicateur est perçu par les intervenants et les cadres de la DPJ comme étant un quota à ne pas dépasser.

La Commission RECOMMANDE que la ministre déléguée clarifie auprès des PDG et DPJ du CIUSSS SLSJ les objectifs poursuivis relativement en ce qui a trait à l'atteinte de cet indicateur.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 18 décembre 2017, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation.

Recommandation no 3

CONSIDÉRANT QUE :

- L'article 93 de la LPJ prévoit qu'une ordonnance du tribunal est exécutoire au moment où celle-ci est rendue et toute personne qui est visée doit s'y conformer sans délai ;

- L'article 55 de la LPJ énonce qu'un établissement est tenu de prendre tous les moyens à leur disposition pour fournir les services requis pour l'exécution des mesures volontaires ;
- La cible de 30 jours doit être atteinte en tant que délai moyen pour le transfert de dossier à l'application des mesures en protection de la jeunesse ;
- Cette norme clinique s'appuie sur le rapport Harvey (1988) et a été reprise dans le Plan stratégique du MSSS 2010-2015 ;
- Celle-ci a été reprise dans les ententes de gestion et d'imputabilité 2016-2017 du MSSS ;
- L'enquête a illustré que pendant ce délai de transfert à l'application des mesures, il n'y aurait peu ou pas de suivi auprès des enfants et de leurs parents.

La Commission RECOMMANDE à la ministre déléguée de transmettre aux DPJ une directive en vue de s'assurer :

- (1) du respect des ordonnances dès que celles-ci sont rendues ;
- (2) du respect des mesures volontaires dès que celles-ci sont conclues ;
- (3) de l'octroi de services aux enfants et à leurs parents en fonction de leurs besoins pendant le temps de délai de transfert à l'application des mesures.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 18 décembre 2017, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation et de lui TRANSMETTRE une copie de la directive.

Recommandation no 4

CONSIDÉRANT QUE :

- Les articles 31, 31.1 et 31.2 de la LPJ indiquent les modalités à respecter quant à la nomination d'un DPJ ;
- Des responsabilités exclusives sont dévolues au DPJ à l'article 32 de la LPJ, ainsi qu'aux membres de son personnel qu'il autorise ;
- La nécessité de détenir des qualifications et expériences requises pour exercer adéquatement ses responsabilités ;
- Le DPJ a la mission d'assurer la protection des enfants de sa région ;
- Les similitudes entre cette mission et celle exercée par le Directeur de la santé publique qui en vue d'améliorer la santé et le bien-être de la population tout en réduisant les inégalités entre les divers groupes de celle-ci ;
- L'article 372 de la *Loi sur le Service de santé et les Services sociaux* (ci-après : « LSSSS ») qui prévoit l'implication du ministre du MSSS dans le processus de nomination du directeur de la santé publique.

La Commission RECOMMANDE à la ministre déléguée de prévoir un mécanisme lui permettant de s'impliquer dans le processus de nomination d'un DPJ, en vue de s'assurer que la personne retenue pour occuper ce poste détienne les connaissances, expériences et habiletés requises.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 18 décembre 2017, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation.

Recommandation no 5

CONSIDÉRANT QUE :

- Le SSP est un outil clinique que tous les intervenants RTS, ainsi qu'à l'évaluation ont l'obligation de compléter ;
- Le SSP a été créé en 2001 et sa dernière mise à jour date du 2 septembre 2013 ;
- L'enquête a permis d'identifier certaines difficultés découlant du système, notamment en ne permettant pas de mettre en corrélation différents faits dans le cadre de l'analyse de la situation d'un enfant.

La Commission RECOMMANDE à la ministre déléguée de procéder à la révision de l'outil SSP, afin que celui-ci soit conforme aux principes reconnus dans la LPJ et adapté à la nouvelle réalité de la pratique en protection de la jeunesse.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 17 septembre 2018, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation et de lui TRANSMETTRE une copie de l'outil SSP révisé.

Recommandation no 6

CONSIDÉRANT QUE :

- Un des objectifs de la modification de l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux en 2014 vise à favoriser et à simplifier l'accès aux services pour la population ;
- L'intégration régionale des services dans les CISSS et les CIUSSS n'est pas encore finalisée ;
- Cette enquête, ainsi que d'autres, effectuées par la Commission, ont permis de constater le besoin d'échange d'expertises entre professionnels.

La Commission RECOMMANDE à la ministre déléguée la mise en place d'un mécanisme nécessaire au sein des CISSS et des CIUSSS à travers le Québec visant la concertation d'experts

en maltraitance, notamment dans le domaine de la santé, en lien avec les services de la protection de la jeunesse.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 17 septembre 2018, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation.

À la PDG du CIUSSS SLSJ

Recommandation no 7

CONSIDÉRANT QUE :

- Un projet d'harmonisation du continuum des services jeunesse au sein du CIUSSS SLSJ a été mis sur pied ;
- Le premier objectif de celui-ci consistait notamment à dresser un portrait des services de proximité offerts en matière jeunesse au sein du CIUSSS ;
- L'enquête a établi qu'il y a des écarts importants entre les six points de service du CIUSSS de la région, particulièrement quant aux critères d'admission à un programme lors des transferts personnalisés par la DPJ ;
- Le traitement des dossiers des enfants dont la situation a été signalée à la DPJ doit être priorisé ;
- L'harmonisation de l'offre de services et leur arrimage avec ceux de la protection de la jeunesse sont en cours.

La Commission RECOMMANDE à la PDG du CIUSSS SLSJ de poursuivre les travaux entrepris, en vue de s'assurer de l'harmonisation de l'offre de services dans la région, particulièrement en ce qui a trait au continuum de services, des références personnalisées de la DPJ et de la priorisation des dossiers des enfants dont la situation a été signalée à la DPJ.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 19 mars 2018, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation et de lui TRANSMETTRE tout document en lien avec ceux-ci.

Recommandation no 8

CONSIDÉRANT QUE :

- L'article 31 de la LPJ prévoit que le DPJ agit sous l'autorité du directeur général.

La Commission RECOMMANDE à la PDG du CIUSSS SLSJ de s'assurer que dans l'organisation des services de l'établissement, la DPJ relève directement de son autorité.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 18 décembre 2017, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation et de lui TRANSMETTRE copie de l'organigramme du CIUSSS SLSJ.

Recommandation no 9

CONSIDÉRANT QUE :

- Des responsabilités exclusives sont dévolues au DPJ à l'article 32 de la LPJ, ainsi qu'aux membres de son personnel qu'il autorise.

La Commission RECOMMANDE à la PDG du CIUSSS SLSJ de s'assurer que dans l'organisation des services de l'établissement, le personnel, incluant les spécialistes en activités cliniques, exerçant une ou des responsabilités exclusives prévues à l'article 32 de la LPJ relève directement de l'autorité de la DPJ.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 18 décembre 2017, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation et de lui TRANSMETTRE l'organigramme du CIUSSS SLSJ.

Recommandation no 10

CONSIDÉRANT QUE :

- L'enquête a révélé que la tenue de dossiers est déficiente, ainsi que les façons différentes des intervenants de prendre des notes en regard de la bonne rédaction des notes évolutives ;
- Lors des transferts de dossiers, il est important de retrouver des notes évolutives claires et substantielles ;
- Chaque établissement doit avoir des normes et procédures concernant la tenue des dossiers des usagers.

La Commission RECOMMANDE à la PDG du CIUSSS SLSJ d'émettre des directives quant à la tenue de dossiers et la rédaction des notes évolutives, en respect des normes et standards en la matière.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 19 mars 2018, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation et de lui TRANSMETTRE copie des normes et procédures utilisées, ainsi que des directives relatives à la tenue de dossiers et la prise de notes évolutives.

Recommandation no 11

CONSIDÉRANT QUE :

- L'importance pour les intervenants d'être à jour quant aux orientations, normes, standards et outils est essentielle ;
- L'enquête a démontré les besoins de formation des intervenants en vue de leur permettre d'offrir des services adéquats aux enfants et à leurs parents ;
- Le Programme national de formation de l'Association des centres jeunesse du Québec (ci-après : « ACJQ ») contenait des modules pouvant servir en tant que base pour le développement de formations spécifiques aux étapes de la RTS et de l'É/O.

La Commission RECOMMANDE à la PDG du CIUSSS SLSJ de s'assurer que le personnel de l'établissement reçoive de la formation continue, et que celle-ci inclut prioritairement les notions relatives au concept en matière de protection (choix des alinéas, codes de priorisation), des outils cliniques (SSP) et aux problématiques suicidaires.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 17 septembre 2018, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation.

Recommandation no 12

CONSIDÉRANT QUE :

- L'offre de service régionale doit être adaptée aux besoins des enfants et de leurs parents ;
- L'enquête a dévoilé que les délais dépassaient les standards de pratiques à l'étape de la RTS et de l'É/O.

La Commission RECOMMANDE à la PDG du CIUSSS SLSJ de doter la DPJ de ressources suffisantes pour répondre aux besoins en matière de protection de la jeunesse des enfants du SLSJ.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 18 décembre 2017, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation.

Recommandation no 13

CONSIDÉRANT QUE :

- L'enquête a révélé la fragilité du réseau d'hébergement en famille d'accueil et en centre réadaptation, particulièrement lors de situations d'urgence ;
- Les difficultés encourues pour héberger les enfants d'une fratrie au sein d'une même famille d'accueil ;

- L'importance de s'assurer que l'hébergement répond aux besoins spécifiques et à l'intérêt des enfants.

La Commission RECOMMANDE à la PDG du CIUSSS SLSJ de procéder à une étude permettant de vérifier les besoins des enfants de la région en ce qui a trait à l'hébergement et d'adapter l'offre de service le cas échéant.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 17 septembre 2018, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation et de lui TRANSMETTRE une copie de l'étude.

À la DPJ

La DPJ a admis les principaux constats découlant de l'enquête et la Commission PREND ACTE QUE :

- Une formation concernant les enfants qui présentent des problématiques suicidaires est en préparation ;
- Les spécialistes en activités cliniques à l'étape de l'É/O relèvent désormais du chef de service ;
- Le partage des rôles entre le spécialiste en activités cliniques à l'étape de la RTS et ses chefs de service devait être clarifié au cours de l'été 2017 ;
- Un document est en préparation quant au partage des rôles entre le spécialiste en activités cliniques à l'étape de l'É/O et leur chef de service ;
- Les intervenants sont en adaptation et se sentent bousculés par rapport à la mise en place récente de l'accès centralisé des comités d'accès ;
- Dans les situations judiciairisées, les intervenants à l'étape de l'É/O peuvent désormais transférer le dossier à l'application des mesures dès la réception du procès-verbal de l'audition devant le tribunal ;
- La DPJ évalue la possibilité que la dispensation des programmes soit une tâche unique plutôt qu'une tâche ajoutée aux intervenants, en vue d'assurer la pérennité des programmes ;
- Les intervenants aux étapes de la RTS et de l'É/O s'assurent, avant de fermer le dossier en protection de la jeunesse, que les enfants et leurs parents reçoivent le service demandé, en vue de respecter son obligation de prévenir la récurrence de telles situations.

Recommandation no 14

CONSIDÉRANT QUE :

- La structure relative à l'organisation des services prévoit que les spécialistes en activités cliniques offrent un soutien au personnel de l'étape de l'É/O ;
- La mise en place de cette structure est relativement nouvelle ;
- L'enquête a illustré que les rôles respectifs des chefs de service et des spécialistes en activités cliniques n'étaient pas clairs à l'étape RTS ;
- Les travaux effectués au cours de l'été 2017 quant au partage et à la détermination de leurs rôles respectifs.

La Commission RECOMMANDE à la DPJ de lui transmettre les résultats de ces travaux au plus tard le 18 décembre 2017.

Recommandation no 15

CONSIDÉRANT QUE :

L'article 38.2 de la LPJ indique les facteurs qui doivent être pris en considération lors de l'analyse aux étapes de la RTS et de l'évaluation de la situation d'un enfant ;

Cette disposition est à la base même du concept de protection ;

L'enquête a établi la présence de lacunes majeures, continues et répétées quant à l'application de l'article 38.2 de la LPJ à l'étape de la RTS et à celle de l'évaluation.

La Commission RECOMMANDE à la DPJ d'ajuster ses orientations en respect de l'article 38.2 de la LPJ en lien avec la réalisation de ses responsabilités en matière de RTS et d'évaluation et d'orientation.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 18 décembre 2017, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation et de lui TRANSMETTRE copie des nouvelles orientations.

La Commission RECOMMANDE à la DPJ de transmettre ces orientations dans le cadre de formations par un spécialiste approuvé par la Commission auprès de son personnel et de PRÉVOIR par la suite un processus de suivi et d'encadrement en vue de s'assurer de l'application de celles-ci.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 19 mars 2018, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation.

Recommandation no 16

CONSIDÉRANT QUE :

- L'enquête a permis de constater des lacunes importantes relativement aux standards de pratique dans les activités suivantes :
 - Les mesures d'urgence ;
 - Les vérifications terrain ;
 - La tenue de dossiers et la prise de notes évolutives ;
 - L'entente multisectorielle ;
 - L'utilisation du registre des enfants signalés ;
 - Le choix des alinéas des motifs de compromission listés à l'article 38 de la LPJ ;
 - Les codes de priorité pour évaluer les signalements.

La Commission RECOMMANDE à la DPJ de réorganiser les services de la RTS et de l'É/O en conformité avec la LPJ et ce en fonction des normes et standards de pratique.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 19 mars 2018, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation et de lui TRANSMETTRE tout document en lien avec la réorganisation.

Recommandation no 17

CONSIDÉRANT QUE :

- L'enquête a permis d'émettre les constats suivants pour l'année 2015-2016 :
 - La DPJ du CIUSSS SLSJ a reçu 5.7 % des signalements au Québec ;
 - La DPJ a aussi retenu 11,6 % moins de signalements que les DPJ des autres régions du Québec ;
 - Le taux de compromission déclaré par la DPJ est considérablement plus bas lorsque celui-ci est comparé à celui qui est énoncé dans les régions pouvant être comparables à celle du SLSJ ;
 - Les intervenants aux étapes de la RTS et de l'É/O ne sont pas informés des données susmentionnées et ils ajustent leurs pratiques en fonction de perceptions contraires ;
 - 63,7 % des dossiers ont fait l'objet de mesures volontaires, comparativement à 42,46 % pour le reste de la province.

- À la lumière de l'analyse de l'échantillonnage des dossiers examinés par la Commission, 62 % des signalements concernaient des enfants dont la situation avait déjà été signalée à la DPJ, tandis que 12,6 % n'étaient pas connus, mais au moins un membre de la fratrie l'était.

La Commission RECOMMANDE à la DPJ d'effectuer une analyse relativement à ces constats et d'émettre les orientations et directives requises pour corriger ces pratiques.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 17 septembre 2018, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation et de lui TRANSMETTRE une copie de l'analyse.

Recommandation no 18

CONSIDÉRANT QUE :

- L'enquête a révélé que les intervenants à l'étape de la RTS consultent les spécialistes en activités cliniques lorsqu'ils retiennent un signalement ;
- Le taux de rétention des signalements en 2015-2016 a été 11,6 % moins élevé que celui indiqué par les DPJ des autres régions du Québec ;
- À la lumière de l'analyse de l'échantillonnage des dossiers examinés par la Commission, 62 % des signalements concernaient des enfants dont la situation avait déjà été signalée à la DPJ, tandis que 12,6 % n'étaient pas connus, mais au moins un membre de la fratrie l'était ;
- L'enquête a identifié plusieurs difficultés vécues par les intervenants dans le cadre de la RTS, entre autres lorsque le signalement concerne une famille d'accueil.

La Commission RECOMMANDE à la DPJ que les intervenants à la RTS consultent les spécialistes en activités cliniques dans les situations où ils ne retiennent pas un signalement.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 18 décembre 2017, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation.

Recommandation no 19

CONSIDÉRANT QUE :

- La mise en place de l'accès centralisé des comités d'accès est récente ;
- L'accès centralisé a pour but de voir ce qui peut être fait en vue d'éviter un placement et d'arriver à un consensus avec les enfants et leurs parents si possible sur cette question ;
- La DPJ reconnaît que les intervenants sont en adaptation et se sentent bousculés par rapport à celle-ci ;

- Les objectifs lors des rencontres des comités d'accès sont de :
 - Permettre aux enfants et à leurs parents de se faire entendre ;
 - Constater leur évolution et ;
 - Évaluer les ressources qui sont disponibles, incluant celles provenant de l'entourage de l'enfant et de ses parents.

La Commission RECOMMANDE à la DPJ de reprendre auprès des intervenants les explications quant au but de la mise en place de l'accès centralisé et de s'assurer que le fonctionnement des comités d'accès réponde aux objectifs fixés.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 18 décembre 2017, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation.

Recommandation no 20

CONSIDÉRANT QUE :

- L'article 102 de la LSSSS prévoit l'obligation d'élaborer un plan d'intervention pour les enfants pris en charge par la DPJ et les composantes que celui-ci doit inclure ;
- L'enquête a démontré qu'il y a une confusion en lien avec le moment où le plan d'intervention doit être réalisé et l'intervenant qui en a la responsabilité ;
- Un Cadre de référence pour l'étape application des mesures a été adopté en 2007 par l'ACJQ.

La Commission RECOMMANDE à la DPJ d'élaborer une politique relativement à la rédaction d'un plan d'intervention, en précisant dans celui-ci la personne responsable, ainsi que le moment où celui-ci doit être réalisé.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 19 mars 2018, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation et de lui TRANSMETTRE copie de la politique.

Recommandation no 21

CONSIDÉRANT QUE :

- Le SSP est un outil clinique, que tous les intervenants aux étapes de la RTS et de l'É/O, à travers le Québec, ont l'obligation de compléter ;
- Les conclusions de celui-ci ne doivent pas se substituer au jugement professionnel des intervenants de la DPJ en matière de RTS et d'évaluation de la situation d'un enfant ;
- L'enquête a démontré une mauvaise utilisation de l'outil SSP par les intervenants ;

- Une confusion semble exister pour les intervenants quant à la notion de contemporanéité des faits.

La Commission RECOMMANDE à la DPJ de :

- (1) Rappeler aux intervenants les orientations à suivre lorsqu'ils complètent le SSP ;
- (2) Clarifier la signification de ce que consiste la contemporanéité des faits et ;
- (3) S'assurer qu'ils soient formés et qu'il y ait un suivi quant à l'utilisation de celui-ci.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 17 septembre 2018, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation.

Recommandation no 22

CONSIDÉRANT QUE :

- L'article 8 de la LPJ énonce que les enfants ont le droit de recevoir des services adéquats avec continuité et de façon personnalisée ;
- L'enquête a soulevé les délais d'attente élevés entre la rétention des signalements et le début de l'évaluation de ceux-ci ;
- Alors que leur situation fait l'objet d'un signalement, les enfants se trouvent dans une situation de vulnérabilité des enfants et présentent des besoins particuliers ;
- L'enquête a relevé qu'au cours de cette période d'attente, les enfants et leurs parents ne faisaient pas l'objet de suivi régulier quant à leur situation et leurs besoins de recevoir des services.

La Commission RECOMMANDE à la DPJ de s'assurer, alors qu'ils sont en attente que leur situation soit évaluée à la suite de la rétention d'un signalement, qu'ils fassent l'objet d'un suivi régulier quant à leur situation et leurs besoins de recevoir des services.

DE FAIRE RAPPORT auprès de la Commission, au plus tard le 18 décembre 2017, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation.

Recommandation no 23

CONSIDÉRANT QUE :

- L'enquête a souligné les difficultés rencontrées aux étapes de la RTS et de l'É/O, principalement en ce qui a trait à :
 - La lecture et l'application du concept de protection qui ne sont pas uniformes, cohérentes et parfois erronées ;

- L'analyse prévue à l'article 38.2 de la LPJ qui n'est pas toujours réalisée ou qu'il l'est partiellement ;
 - L'outil SSP qui est souvent mal rempli et mal utilisé et ;
 - La mauvaise tenue de dossiers.
- La Commission a formulé des recommandations de cadre de la présente enquête.

La Commission INFORME la PDG et la DPJ du CIUSSS SLSJ qu'elle effectuera en septembre 2018 une analyse de dossiers aux étapes RTS et É/O en vue de vérifier l'application de l'article 38.2 de la LPJ, ainsi que celle du concept de protection.

EXTRAIT conforme donné à Montréal,
ce 12 septembre 2017



Catherine Gauvreau
Secrétaire de la séance

Distribution :

- Madame Lucie Charlebois, ministre déléguée à la Réadaptation, à la Protection de la jeunesse, à la Santé publique et aux Saines habitudes de vie
- Madame Caroline Gaudreault, directrice de la protection de la jeunesse / Directrice provinciale, par intérim, CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean/CPEJ - Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation Saint-Georges
- Martine Couture, PDG, CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean