

« VOTRE HISTOIRE »

Synthèse des témoignages



**UNE VOLONTÉ DE FAIRE
POUR NOS ENFANTS**

7 mai 2020

TABLE DES MATIÈRES

Mise en contexte	3
SECTION 1 - Statistiques et faits saillants.....	6
SECTION 2 - Principales problématiques soulevées par les citoyen(ne)s.....	11
Qualité des services.....	11
Qualité de la relation d'aide.....	14
Accessibilité aux services	15
Volet juridique	15
Adoptions et familles d'accueil	17
Les placements.....	19
L'enjeu de la confidentialité	20
SECTION 3 - Le point de vue des professionnel(le)s	21
SECTION 4 – Recommandations les plus récurrentes	24
Principales recommandations des citoyen(e)s.....	24
Principales recommandations des professionnel(le)s.....	28
SECTION 5 - Conclusion	30

« VOTRE HISTOIRE »

Synthèse des témoignages

MISE EN CONTEXTE

La *Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse* (CSDEPJ) a pour mandat « d'examiner les droits des enfants et les dispositifs de protection de la jeunesse, dans les différents réseaux d'intervention concernés, de manière à identifier les enjeux et obstacles à la protection et au respect des droits des enfants et à formuler des recommandations au gouvernement du Québec sur les améliorations à y apporter. »

Afin d'accomplir ce mandat avec succès, la CSDEPJ a souhaité mettre à la disposition du grand public des canaux de communications directs, simples et accessibles afin de permettre à toutes les personnes désireuses de partager avec la Commission leurs expériences, leurs points de vue et leurs recommandations de le faire librement et de façon confidentielle.

Au-delà des nombreux témoins, experts et organisations entendus dans le cadre plus formel des audiences publiques, la Commission souhaitait donner la parole directement aux citoyen(ne)s ayant vécu des expériences en lien avec les services de protection de la jeunesse et, plus largement, les droits des enfants, de même qu'à des professionnel(le)s travaillant au quotidien auprès des jeunes et leurs familles. Il s'agissait d'entendre les histoires et les recommandations directement des familles et des milieux de pratique, afin que cette parole citoyenne alimente, corrobore ou encore infirme certains éléments de preuve recueillis par d'autres moyens.

Trois moyens de communiquer son histoire

Du 12 septembre 2019 au 13 mars 2020, les citoyen(ne)s et professionnel(le)s ont ainsi été invité(e)s à livrer leurs témoignages de trois façons :

- Par courriel, en écrivant à l'adresse électronique votrehistoire@csdepj.gouv.qc.ca.
- Par téléphone, en composant le 1-833-990-2443.
- Par l'entremise d'un formulaire sécurisé disponible sur le site web de la CSDEPJ, afin de garantir la confidentialité complète des témoignages.

Une équipe de quatre intervenantes psychosociales avait pour mandat de traiter et de répondre systématiquement aux appels et aux courriels reçus. En plus de recueillir les témoignages des gens, elles auront joué un précieux rôle d'écoute et d'accompagnement, la grande majorité des témoignages entendus étant lourdement chargés d'émotions.

Une importante mobilisation

La mise en place de ces canaux de communication aura permis de constater l'importante mobilisation des citoyen(ne)s et professionnel(le)s concerné(e)s par les services de protection de la jeunesse et les droits des enfants. Au total, notre équipe aura reçu et traité pas moins de 1 590 appels téléphoniques et courriels en six mois. Nous sommes extrêmement reconnaissants envers les personnes qui ont pris le temps de partager leur vécu pour aider la CSDEPJ dans la réalisation de son mandat.

De manière générale, trois principaux éléments motivaient les personnes communiquant avec l'équipe de « **Votre histoire** » :

1. Un **besoin d'être entendu**, écouté, cru et soutenu dans leurs démarches en lien avec les services de protection de la jeunesse. Leur témoignage à la Commission représentait souvent un exutoire, voire s'inscrivait dans un processus de guérison à la suite d'expériences de vie difficiles.
2. La volonté d'aider son prochain et de remplir son devoir citoyen. Pour plusieurs, il s'agissait de **soumettre des recommandations**, sur la base de leur propre parcours, afin d'améliorer les conditions et les services reçus par les jeunes, les familles et les professionnel(le)s.
3. Le souhait que la CSDEPJ intervienne d'urgence dans leur **dossier personnel**. En effet, même si son mandat ne lui permet pas de régler des cas particuliers, la Commission a été très souvent perçue comme un dernier recours par des citoyen(ne)s ayant entamé, en vain, des démarches auprès d'autres instances (Commissaire aux plaintes et la qualité des services, Protecteur du citoyen, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, CISSS et CIUSSS, bureaux de députés, médias, etc.).

Notons qu'en plus des constats contenus dans le présent rapport, la ligne téléphonique et la boîte courriel « Votre histoire » ont permis d'identifier une trentaine de personnes invitées à témoigner en audiences publiques, afin de permettre aux commissaires de la CSDEPJ de les questionner et d'approfondir des enjeux particulièrement pertinents pour nos travaux. L'annulation des audiences publiques à cause de la pandémie de la COVID-19 a eu pour effet de réduire à une vingtaine le nombre de ces personnes ayant effectivement témoigné devant les commissaires.

Ces témoignages s'ajoutent d'ailleurs aux nombreux mémoires déposés par des citoyen(ne)s, en leur nom personnel. Ainsi 40 % des mémoires reçus par la Commission proviennent de particuliers qui se sont sentis interpellés par notre mandat. Les mémoires jugés recevables seront déposés en preuve et accessibles sur le [site Web de la Commission](#).

Rappelons aussi que la Commission a organisé 21 forums citoyen(ne)s et 21 forums professionnel(le)s, dans chacune des 17 régions administratives du Québec, afin d'entendre cette parole citoyenne. Au total, plus de 2 000 personnes ont ajouté leur voix à la parole citoyenne dont il est fait état dans la présente synthèse. Les conclusions tirées de ces forums sont disponibles dans un rapport distinct produit en collaboration avec l'*Institut du Nouveau monde*, une organisation indépendante et non partisane qui a pour mission d'accroître la participation citoyenne à la vie démocratique.

Un véritable cri du cœur

En somme, c'est un véritable cri du cœur que nous ont livré les citoyen(ne)s – notamment des ex-jeunes de la DPJ, des parents, des grands-parents et des familles d'accueil – et des professionnel(le)s du Québec. Ce rapport se veut une synthèse de leurs voix, de leurs histoires et de leurs expériences. Il a été rédigé à partir des témoignages reçus par écrit et des notes consignées soigneusement par les intervenantes psychosociales de la CSDEPJ, au fil de leurs centaines d'appels téléphoniques des derniers mois.

Nécessairement, les contenus rapportés dans les prochaines pages représentent une photo partielle de la réalité vécue par les citoyen(ne)s côtoyant les services de protection de la jeunesse. Par la force des choses, les gens ayant vécu une expérience négative en lien avec la DPJ sont proportionnellement plus nombreux à avoir contacté la Commission que les personnes ayant un témoignage positif à partager. Le but de la CSDEPJ étant d'identifier des problématiques et de proposer des solutions, cela est tout à fait normal. Il importe néanmoins de garder cette mise en contexte en tête à la lecture de ce rapport.

La première section du rapport présente des données quantitatives nous permettant d'en apprendre davantage sur le nombre et le type d'appels reçus, ainsi que sur le profil des personnes nous ayant contactés.

La deuxième partie recense les thématiques et problématiques soulevées de façon récurrente par les citoyen(ne)s de tous les horizons ayant communiqué avec la CSDEPJ.

La troisième section, plus succincte, notamment parce que la masse critique des communications provenait des citoyen(ne)s, relève les principaux enjeux soulevés plus spécifiquement par les professionnel(le)s œuvrant au quotidien auprès des jeunes et de leurs familles.

Enfin, la quatrième section regroupe une série de recommandations ou propositions qui, sans faire consensus parmi les citoyen(ne)s et les professionnel(le)s, ont été entendues à plusieurs reprises à travers les témoignages.

SECTION 1 – STATISTIQUES ET FAITS SAILLANTS

Nombre et profil des appelants

Entre le 12 septembre 2019 et le 13 mars 2020, pas moins de 1 590 communications ont été reçues via la boîte courriel « Votre histoire », la ligne téléphonique 1-800 et le formulaire sécurisé de notre site Web. Du lot, près de 1 300 provenaient de citoyen(ne)s de divers horizons et quelque 300 de professionnel(le)s œuvrant au quotidien auprès des jeunes et de leurs familles.

Profil des appelants	Nombre de communications	Pourcentage
Citoyen(ne)s	1 291	81,2 %
Professionnel(le)s	299	18,8 %
Total	1 590	100 %

Près des trois quarts des personnes ayant interpellé la Commission l'ont d'abord fait via la boîte courriel « Votre histoire » ou le formulaire sécurisé disponible sur notre site Web. Le quart restant a eu recours à la ligne téléphonique 1-800.

Canal de communication	Nombre de communications	Pourcentage
Ligne téléphonique 1-800	412	25,9 %
Boîte courriel « Votre histoire » & formulaire sécurisé en ligne	1 178	74,1 %
Total	1 590	100 %

Évidemment, certaines personnes ont contacté la Commission à plus d'une reprise, au cours de ces six mois. En excluant ces redondances, c'est un total de **1 121 dossiers uniques** que les intervenantes psychosociales ont reçus et traités, pendant la période.

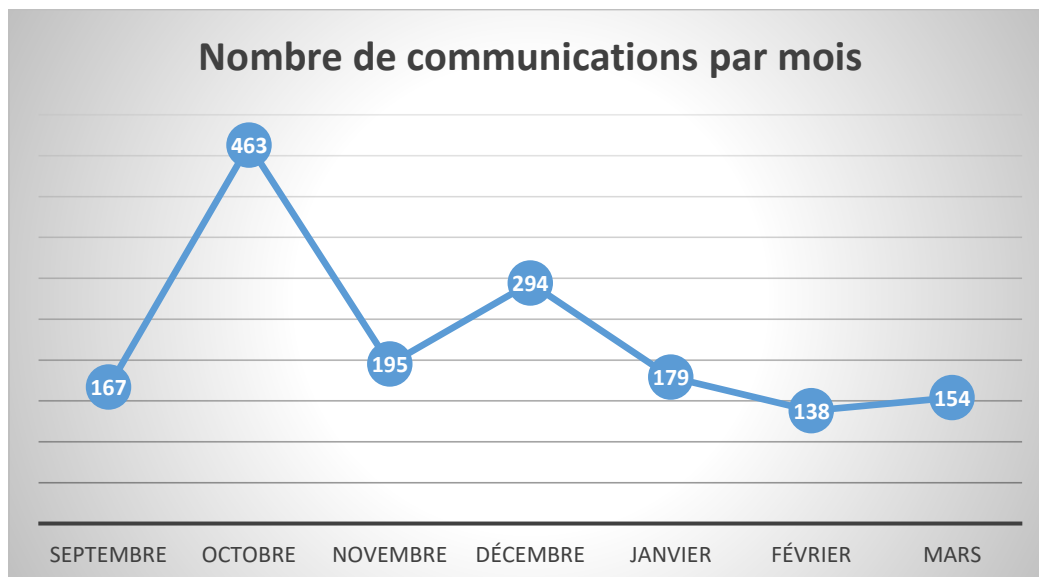
Durée des communications par téléphone

Comme on l'a indiqué plus haut, les intervenantes psychosociales responsables de recueillir les témoignages des citoyen(ne)s ont aussi joué un précieux rôle d'écoute et d'accompagnement. La grande majorité des appels reçus (61,9 %) via la ligne téléphonique 1-800 durait plus de 30 minutes. Un appel sur 10 (11,2 %) s'étirait même sur plus d'une heure.

Durée des communications	Total	Pourcentage
1- Moins de 15 minutes	58	14,1 %
2- Entre 15 et 30 minutes	99	24 %
3- Entre 30 et 60 minutes	209	50,7 %
4- Plus de 60 minutes	46	11,2 %
Total	412	100,0 %

Nombre de communications par mois

C'est en octobre et en décembre 2019 que la Commission a reçu davantage de courriels et d'appels des Québécois(e)s. Près de la moitié (47,6 %) des communications enregistrées l'ont été au cours de ces deux seuls mois.



La présence plus soutenue de la Commission et de sa présidente Régine Laurent dans les médias, à certains moments précis, s'est souvent traduite par un flot plus important d'appels et de courriels. Les événements suivants ont notamment généré des pics de communications :

- **12 septembre 2019** : conférence de presse de lancement de la CSDEPJ.
- **22 octobre 2019** : première semaine d'audiences publiques.
- **6 novembre 2019** : dans une capsule vidéo diffusée sur les réseaux sociaux, la présidente Régine Laurent et le vice-président André Lebon invitent les intervenant(e)s à partager leur témoignage à la Commission, sans crainte de représailles. Une trentaine de professionnel(le)s contactent la CSDEPJ dans les jours qui suivent.
- **5 décembre 2019** : lors des audiences publiques de Québec, Régine Laurent invite de nouveau les intervenant(e)s à se faire entendre. Une trentaine de professionnel(le)s contactent la Commission entre le 5 et le 16 décembre.
- **Période des fêtes** : la Commission a reçu plusieurs communications au sujet de la garde partagée et les visites supervisées.
- **13 janvier 2020** : début des forums de la CSDEPJ et publication du jugement du juge Mario Gervais concernant le frère cadet de la fillette de Granby.
- **27 février 2020** : témoignage de M^e Valérie Assouline, avocate représentant la mère de la fillette de Granby, en audiences publiques.

Profil des répondants citoyens

En excluant les professionnel(le)s, la moitié (50,4 %) des témoignages reçus de citoyen(ne)s provenaient de parents dont les enfants étaient ou avaient été suivis par les services de protection de la jeunesse. Parmi ces parents, on comptait deux fois plus de mères (35 %) que de pères (15,4 %).

Un témoignage sur cinq (19,4 %) venait de grands-parents ou de la famille biologique élargie de ces enfants. Près d'un témoignage sur 10 (9,2 %) nous est venu de familles d'accueil hébergeant des enfants de la DPJ. Les enfants de la DPJ, quant à eux, comptent pour 8 % des citoyen(ne)s ayant contacté la Commission.

Citoyen(ne)s	Total	Pourcentage
1- Mère	248	35,0 %
2- Grands-parents	123	17,3 %
3- Père	109	15,4 %
4- Familles d'accueil	65	9,2 %
5- Enfant	57	8,0 %

6- Parent adoptif	20	2,8 %
7- Membre de la famille élargie	15	2,1 %
8- Autre	72	10,2 %
Total	709	100,0 %
Information inconnue ¹ / Professionnel(les)	412	-

Région de provenance des répondants

Sans surprise, c'est de la région de Montréal que nous est provenu le plus grand nombre de témoignages. Cela dit, en tenant compte du poids démographique de chaque région, c'est l'Estrie qui figure comme la région la plus « surreprésentée » dans le total des répondants. Pas moins de 9,3 % des témoins nous ayant contactés venaient de l'Estrie, qui ne représente pourtant que 3,88 % de la population du Québec.

Le drame à l'origine de la création de la Commission ayant eu lieu à Granby, sur le territoire du CIUSS de l'Estrie, il est fort possible que la population de cette région ait été davantage interpellée par nos travaux.

Régions administratives	Total	Pourcentage*
01 – Bas-Saint-Laurent	21	2,9 % (2,33 %) ²
02 – Saguenay-Lac-Saint-Jean	38	5,2 % (3,27 %)
03 – Capitale-Nationale	66	9,0 % (8,85 %)
04 – Mauricie	45	6,1 % (3,19 %)
05 – Estrie	68	9,3 % (3,88 %)
06 – Montréal	166	22,6 % (24,19 %)
07 – Outaouais	24	3,3 % (4,68 %)
08 – Abitibi-Témiscamingue	17	2,3 % (1,74 %)
09 – Cote-Nord	13	1,8 % (1,07 %)
10 – Nord-du-Québec	10	1,4 % (0,54 %)
11 – Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	10	1,4 % (1,06 %)

¹ Certains témoignages, notamment ceux reçus via le formulaire sécurisé, ne permettaient pas d'identifier clairement le profil du citoyen. Les quelque 300 communications reçues de professionnel(le)s sont aussi exclues des pourcentages.

² Les nombres entre parenthèses indiquent le poids démographique de chaque région au Québec.

12 – Chaudière-Appalaches	10	1,4 % (5,05 %)
13 – Laval	33	4,5 % (5,17 %)
14 – Lanaudière	56	7,6 % (6,07 %)
15 – Laurentides	56	7,6 % (7,31 %)
16 – Montérégie	78	10,6 % (18,65 %)
17 – Centre-du-Québec	23	3,1 % (2,94 %)
Total	734	100,0 %
Information inconnue	387	-

Thématiques abordées

Les problématiques soulevées par les citoyen(ne)s et professionnelles furent aussi nombreuses que variées. Or, il a été possible de regrouper ces problématiques en sept grandes thématiques : (1) la qualité des services et le fonctionnement de la DPJ, (2) la qualité de la relation d'aide, (3) l'accessibilité aux services, (4) le volet juridique, (5) l'adoption et les familles d'accueil, (6) les placements et (7) la confidentialité.

Le tableau suivant présente le nombre de témoignages où ces thématiques ont été abordées. À noter que de nombreux dossiers de témoins ont été classés dans plus d'une thématique, puisque chaque histoire pouvait toucher plusieurs enjeux à la fois. C'est ce qui explique que la somme des pourcentages excède 100 %.

Enfin, comme le tableau l'indique, 17 % des dossiers traités n'ont pu être classés dans aucune catégorie par nos intervenantes, en raison de leur contenu ou de leur caractère plus diffus.

Problématique	Total	Pourcentage
1 – Qualité des services et fonctionnement de la DPJ	673	60,0 %
2 – Qualité de la relation d'aide	546	48,7 %
3 – Accessibilité aux services	208	18,6 %
4 – Volet juridique	308	27,5 %
5 – Adoption et famille d'accueil	203	18,1 %
6 – Les placements	319	28,5 %
7 – Confidentialité	75	6,7 %
<i>Témoignages non classés</i>	191	17 %
Nombre total de dossiers traités	1121	100 %

SECTION 2 – PRINCIPALES PROBLÉMATIQUES SOULEVÉES PAR LES CITOYEN(NE)S

Comme mentionné en introduction, une très forte proportion des courriels et appels reçus par la Commission provenaient de citoyen(ne)s ayant vécu des expériences négatives, ou à tout le moins mitigées en lien avec les services de protection de la jeunesse. La Commission a bien reçu des messages positifs de certains citoyen(ne)s ayant côtoyé l'univers de la DPJ, mais ils furent somme toute peu nombreux. Ce rapport présente donc un portrait nécessairement partiel et partial du point de vue des enfants et familles du Québec. Il s'agit d'un point de vue particulier : celui des 1 121 personnes nous ayant contactés.

Cela étant dit, la récurrence avec laquelle certains enjeux ont été abordés nous a permis d'identifier des tendances et des problématiques qui préoccupent davantage les citoyen(ne)s. Ces problématiques ont été regroupées en sept grandes thématiques, que nous détaillons ci-dessous.

A. LA QUALITÉ DES SERVICES ET LE FONCTIONNEMENT DE LA DPJ

Des pouvoirs contestés et des services incompris

De nombreux parents nous ont contactés pour dénoncer ce qu'ils qualifient « *d'abus de pouvoir* » des directions de la protection de la jeunesse. Le manque de neutralité et d'impartialité des DPJ fait très souvent l'objet de récriminations.

Ces parents déplorent notamment l'absence de contrepouvoirs réels pour remettre en question les décisions. À leurs yeux, les plaintes effectuées auprès des commissaires aux plaintes, du Protecteur du citoyen et de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse demeurent trop souvent lettre morte. Ils ont l'impression que ces différentes institutions sont administrées par « *le même monde* », que ces gens-là se défendent entre eux et « *protègent les arrières de la DPJ* », au lieu de placer l'enfant au cœur des décisions.

« *La DPJ, c'est David contre Goliath* », affirme un parent. « *La DPJ n'est pas imputable... elle n'admet pas ses erreurs* », illustre un autre. Ou encore : « *La DPJ est plus forte que la police !* »

Au-delà de ces sentiments d'injustice et d'impuissance qui habitent de nombreux parents, les communications reçues ont également permis d'illustrer, chez les usagers, une incompréhension importante des processus et du cadre qui régissent les décisions en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*. « *Je ne comprends pas ce qui m'arrive. On ne m'explique pas les décisions* », nous a-t-on souvent fait valoir. « *Je suis dans le flou! J'ai passé des mois sans plan d'intervention* », illustre un autre parent.

Selon plusieurs, les familles et les jeunes sont d'ailleurs mal informés quant à l'accompagnement et au soutien qu'ils pourraient recevoir d'instances comme les comités d'usagers et les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.

Concernant la transmission d'information, des citoyen(ne)s ont aussi déploré le manque de rétroaction et d'explications reçues par les auteurs de signalements à la DPJ, lorsque ces signalements ne sont pas retenus.

Au final, plusieurs parents ayant eux-mêmes pris contact avec les services de protection de la jeunesse nous ont confié regretter leur décision. « *Je pensais que la DPJ allait m'aider, m'offrir des outils, me donner les moyens d'améliorer mes compétences parentales et les comportements de mon enfant. Mais je regrette maintenant de les avoir sollicités* », nous a-t-on dit. Cette impression que la DPJ n'est pas là pour soutenir et aider les familles, mais plutôt pour les punir et « *jouer à la police* » s'est dégagée de nombreux témoignages.

La prise en considération des grands-parents

Les grands-parents d'enfants ayant été suivis par les services de protection de la jeunesse comptent pour 11 % des citoyen(ne)s ayant contacté la Commission. Une constante se dégage de leurs témoignages : les grands-parents ont souvent l'impression d'être peu considérés, voire laissés de côté par les DPJ.

Parmi les principales critiques entendues au fil des mois, notons les suivantes :

- La DPJ n'entretient pas suffisamment de lien avec les grands-parents et, lorsque c'est le cas, la collaboration avec la DPJ est jugée difficile. Par exemple, certains déplorent que la DPJ balise, supervise ou restreigne les contacts avec les grands-parents, même si ceux-ci n'ont rien à voir avec le mode de vie inapproprié des parents suivis.
- Les grands-parents ne seraient pas assez considérés pour la garde des petits-enfants. « *J'étais prêt à garder mon petit-enfant gratuitement et on paie une famille d'accueil pour le faire !* », dénonce une grand-mère.
- Les grands-parents souhaiteraient que le maintien du lien entre les familles d'accueil et la famille biologique élargie des enfants soit davantage valorisé.
- Des grands-parents ayant eu la garde de leurs petits-enfants à la naissance ne comprennent pas pourquoi, après un retour infructueux chez les parents biologiques, ces enfants sont placés en famille d'accueil, au lieu de revenir chez les grands-parents avec qui ils ont déjà vécu.

- En somme, plusieurs ont l'impression que la relation entre la DPJ et les grands-parents est « à sens unique ». *« À certains moments, l'intervenante de la DPJ me contacte en urgence pour que j'accueille ma petite-fille. Ensuite, l'enfant retourne avec sa mère et je n'ai plus aucune nouvelle. Je ne sais pas comment évolue la situation ou même si le dossier est encore suivi à la DPJ. L'intervenante dit qu'elle ne peut rien dire en raison de la confidentialité »*, raconte une grand-mère.

La violence conjugale et les conflits sévères de séparation

L'intervention des services de protection de la jeunesse dans les cas de violence conjugale et de conflits sévères de séparation fait certainement partie des enjeux ayant fait l'objet du plus grand nombre d'appels et de courriels à la Commission. À bout de souffle et à court de moyens pour se faire entendre, des dizaines de parents nous ont livré des cris du cœur empreints de détresse et d'impuissance. Au cœur de cet enjeu : la notion d'aliénation parentale et son interprétation par les intervenant(e)s de la DPJ.

Plusieurs mères se disant victimes de violence conjugale ont interpellé la Commission afin de dénoncer l'attitude de la DPJ à leur égard et la mauvaise lecture de leur situation par des intervenant(e)s. *« Le système de protection de la jeunesse n'écoute pas les victimes de violence conjugale. C'est la parole des abuseurs qui est entendue et les victimes se font taxer de faire de l'aliénation parentale »*, relate une mère.

De telles critiques ont été entendues à répétition. Des mères ont reproché à la DPJ de les obliger à collaborer avec un père violent, notamment lors de séances de médiation, faisant en sorte d'entretenir la violence post-séparation. D'autres ont dénoncé le fait qu'on accorde à des pères violents des visites non supervisées, voire qu'on leur confie la garde partagée de leurs enfants.

À l'inverse, de nombreux pères se sont dit victimes d'aliénation parentale de la part de leur ex-conjointe et ont dénoncé le préjugé défavorable de la DPJ et des juges à leur égard. À leurs yeux, les mères sont trop souvent privilégiées pour la garde des enfants, et ce, sans égard à l'intérêt de l'enfant et à la situation réelle de la famille. *« L'enfant devrait être rencontré dans ses deux milieux de vie. La mère peut soulever un problème d'anxiété chez son enfant et le pédopsychiatre se fie uniquement sur la parole de la mère. C'est cette parole que la DPJ utilise pour évaluer la situation »*, évoque un père.

Des mères et des pères ont aussi déploré d'être « obligés » d'entretenir une image positive de leur ex-conjoint(e), malgré son comportement inacceptable, de crainte d'être accusé d'aliénation parentale.

B. QUALITÉ DE LA RELATION D'AIDE

Une relation parfois houleuse entre parents et intervenant(e)s

Plusieurs parents ayant eu une expérience négative avec la DPJ en imputent la faute à la relation difficile entretenue avec l'intervenant(e) responsable de leur dossier. En effet, de nombreux témoignages ont fait état du « *manque de considération et d'écoute* » des intervenant(e)s de la DPJ.

La crainte d'être jugé par les intervenant(e)s ou encore d'être étiqueté comme de mauvais parents fait aussi partie des critiques souvent répétées. « *Le jugement des intervenant(e)s est la plus grande difficulté à laquelle j'ai été confrontée* », nous a confié une mère. « *La DPJ doit cesser de donner des étiquettes aux parents qui ensuite les suivent tout le long du suivi* », explique une autre.

Ainsi, ces parents déplorent que la DPJ ne travaille pas « *en équipe* » avec eux et ne prenne pas suffisamment en considération leurs efforts et leur évolution en tant que parents. La perception initiale des intervenant(e)s à leur égard serait extrêmement difficile, voire impossible à changer, malgré les efforts déployés pour s'améliorer. Ils ont l'impression d'être constamment dans une dynamique de confrontation avec les intervenant(e)s. « *C'est un travail à temps plein de se défendre contre le DPJ* », nous mentionne une mère.

De l'avis de plusieurs, le taux de roulement élevé des intervenant(e)s amplifie d'ailleurs cette difficulté à bâtir une relation de confiance avec eux.

Des compétences et une impartialité mises en doute

Certains parents mettent également en doute la compétence des intervenant(e)s responsables de leur dossier. Ils estiment que leur formation est inadéquate et qu'elle ne les prépare pas, notamment, à traiter des problématiques complexes. L'inexpérience des professionnel(le)s est aussi un sujet fréquent de récrimination.

Les plus insatisfaits vont même jusqu'à accuser les intervenant(e)s de malhonnêteté et de partialité dans le traitement des dossiers. La théorie voulant que certains intervenant(e)s mentent, manipulent les faits et inscrivent de fausses informations dans des rapports pour faire mal paraître des parents a été entendue plusieurs fois par la Commission. Dans la même veine, plusieurs ont dénoncé le pouvoir trop important dont disposent les intervenant(e)s sur la vie des familles.

Fondées ou non, ces propos témoignent du sentiment d'injustice qui habite de nombreux parents ayant vécu des expériences négatives avec la DPJ.

C. ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES

Un accès difficile aux services spécialisés

Plusieurs citoyen(ne)s – des parents comme des jeunes ayant été suivis par la DPJ – nous ont fait part de la difficulté à obtenir des services d’aide et d’accompagnement, notamment des services psychologiques ou encore du *coaching* parental. Dans la même veine, les délais encourus pour avoir accès à des services de première ligne – et les conséquences qu’ils engendrent sur la vie des familles – ont été maintes fois dénoncés.

De nombreux parents ont aussi déploré le manque d’arrimage entre la DPJ et les autres services sociaux. Par exemple, on nous a rapporté à quelques reprises que les diagnostics émis par des psychologues et d’autres spécialistes ne sont pas ou peu pris en compte lors de l’évaluation des dossiers par la DPJ. Certains parents ont également affirmé que la DPJ ne respectait pas toujours les ordonnances des tribunaux concernant l’offre de services de soutien aux familles.

Bris de services

Incapables d’obtenir des services d’accompagnement, plusieurs parents nous ont mentionné s’être signalés eux-mêmes à la DPJ, dans l’espoir d’obtenir une aide qui n’est finalement jamais venue.

Selon plusieurs témoignages entendus, un signalement à la DPJ provoquerait même l’effet inverse. À ce sujet, de nombreuses personnes ont déploré le vide de services qui se crée lorsque la DPJ prend en charge le dossier d’une famille ou d’un enfant. De l’avis des citoyen(ne)s, les services d’aide (CLSC et autres) devraient continuer d’accompagner les familles malgré l’intervention des services de protection de la jeunesse.

D. VOLET JURIDIQUE

Une perte de confiance

Un grand constat se dégage des nombreux points de vue entendus quant au processus judiciaire entourant la protection de la jeunesse : une perte de confiance. En effet, les citoyen(ne)s nous ayant interpellés ressortent, pour la plupart, avec le sentiment d’avoir été injustement traités par le système de justice.

L'impartialité des juges de la Chambre de la jeunesse est remise en question par de nombreux citoyen(ne)s, notamment des parents. Plusieurs ont l'impression que le témoignage des intervenant(e)s et des avocats de la DPJ prévaut toujours sur celui des parents. Ils déplorent l'attitude « *irrespectueuse* » de la magistrature à leur égard ou soutiennent que des preuves amenées par les familles ne sont pas admises en cour, sans motif valable.

D'autres parents dénoncent le « *double discours* » des intervenant(e)s de la DPJ, selon qu'ils soient avec les parents ou devant le tribunal. Ils leur reprochent de recevoir des rapports les concernant seulement quelques heures avant le passage au tribunal. Certains regrettent également que des ordonnances de la cour ne soient pas respectées par la DPJ ou par des parents, sans que cela n'entraîne de conséquences.

Le travail des avocats représentant les familles et les enfants a aussi fait l'objet de nombreuses critiques. Plusieurs citoyen(ne)s estiment que les enfants ne sont pas bien représentés devant la cour et que leur voix n'y est pas entendue. Bon nombre de parents se disent aussi mal représentés. « *Se trouver un avocat à l'aide juridique relève de la science-fiction!* », mentionne-t-on.

Certains dénoncent par ailleurs le déséquilibre pouvant exister entre deux parents se disputant la garde de leurs enfants, lorsqu'un seul d'entre eux a droit à l'aide juridique. « *Pour le parent éligible à l'aide juridique, la durée des démarches judiciaires n'est pas un enjeu. Le parent qui paie son avocat peut donc être amené à prendre des décisions motivées par les frais encourus* », illustre-t-on.

Des citoyen(ne)s affirment que les juges qui interprètent la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ) privilégient trop souvent le maintien de l'enfant dans sa famille biologique, même si ce n'est pas la meilleure option dans l'intérêt de l'enfant. D'autres invitent les juges à distinguer les désirs d'un enfant de ses besoins réels. « *Ce n'est pas parce qu'un enfant dit qu'il veut voir son père ou sa mère biologique que c'est dans son intérêt* », résume-t-on.

Des délais non respectés

Plusieurs citoyen(ne)s déplorent la « *surjudiciarisation* » des dossiers en protection de la jeunesse, au détriment du soutien et des services offerts aux familles. Les délais et les reports d'audiences sont fréquents, nous signale-t-on, ce qui entraîne trop souvent le dépassement des délais maximaux de placement prévus à la LPJ et de la détresse psychologique chez les parents.

Quant à l'organisation du système de justice, des témoins ont ciblé le manque de communication entre la Chambre de la jeunesse, la Cour supérieure et la Cour criminelle comme un problème à corriger.

Un besoin d'information

Enfin, un nombre considérable de citoyen(ne)s se disent mal informé(e)s quant à leurs droits et aux différentes étapes du processus judiciaire, que certains qualifient d'intimidant ou d'inaccessible. « *Lorsque je suis à la cour, je ne sais pas comment ça fonctionne. On n'a pas le droit de rien dire. Quand tu es accablée par les émotions, c'est plus difficile de t'exprimer* », nous raconte une mère.

E. ADOPTIONS ET FAMILLES D'ACCUEIL

Les conséquences de la syndicalisation

Plusieurs parents de familles d'accueil nous ont parlé des changements apportés par l'adoption de la *Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant* (LRR), en 2009, laquelle a mené à la syndicalisation des familles d'accueil.

Si la plupart des parents d'accueil estiment que celle-ci s'est traduite par une plus grande accessibilité aux services, une majorité d'entre eux déplore la lourdeur administrative qu'elle a engendrée. La reddition de comptes complexe entourant, par exemple, le remboursement de frais courants comme l'achat de vêtements est un enjeu fréquemment cité. Plusieurs personnes ont aussi critiqué la méthode de calcul des allocations versées aux familles d'accueil, qui varient en fonction de l'intensité des services requis par les enfants. On déplore notamment que l'allocation reçue par une famille d'accueil soit réduite lorsque la situation d'un enfant évolue pour le mieux.

Les services et l'accompagnement de la DPJ

De nombreuses familles d'accueil ayant communiqué avec la Commission se sont plaintes du manque de considération de la DPJ à leur égard. Plusieurs ont l'impression de ne pas être consultées et écoutées. « *Nous sommes des intervenant(e)s de 1^{re} ligne qui vivons 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 avec des jeunes en difficulté, mais je vois bien que nous ne sommes pas considérés comme tels. Nous ne faisons pas officiellement partie de la gang, de l'équipe* », nous mentionne une mère de famille d'accueil.

Plusieurs déplorent d'ailleurs l'absence de suivis et d'accompagnement d'une personne-ressource à la DPJ, surtout lorsqu'un enfant va relativement bien. « *Je ne fais pas partie de l'équipe qui prend des décisions autour de l'enfant. Toutefois, c'est moi qui dois subir les conséquences de ces décisions, et ce, sans leur soutien* », signale un parent d'accueil.

La peur de représailles est aussi présente chez les familles d'accueil. Certaines ont confié qu'elles hésitaient à se plaindre des services reçus, craignant de voir leur relation avec la DPJ se détériorer.

Au niveau des services, on souligne notamment le peu d'outils et de moyens financiers à la disposition des familles d'accueil pour bien accompagner les jeunes dans leur transition vers la vie adulte. Les mauvais pairages font également l'objet de plusieurs critiques.

La relation avec la famille biologique

Selon les témoignages reçus, la relation entre famille d'accueil et famille biologique peut également s'avérer complexe. Plusieurs personnes nous ont parlé de collaboration difficile, tandis que d'autres ont évoqué le « *cauchemar* » entourant la nécessité d'obtenir constamment l'autorisation parentale pour des soins médicaux, un voyage, etc.

D'autre part, des tantes, des oncles et des grands-parents ont souligné à la Commission que le processus pour être reconnu en tant que famille d'accueil de proximité est beaucoup trop long. Dans la foulée, plusieurs se questionnent sur le pourquoi d'une rémunération inférieure pour eux, comparativement à celle reçue par les familles d'accueil traditionnelles.

Enfin, des familles ont déploré que des frères et des sœurs soient encore séparés sans raison lors de leurs placements, et ce, malgré l'ouverture de familles d'accueil à les recevoir ensemble.

Le processus d'adoption

Des parents ayant adopté des enfants dans le contexte du programme banque mixte nous ont contactés pour dénoncer le manque d'accompagnement reçu de la part de la DPJ, une fois le processus d'adoption complété. Certains soutiennent que les intervenant(e)s ne sont pas ou peu outillés pour comprendre les troubles de l'attachement et aider les parents à gérer les enjeux qui y sont associés.

Enfin, des parents ont souligné la lourdeur et la longueur du processus d'adoption. D'autres ont plaidé pour l'assouplissement de certaines règles trop strictes. Par exemple, une famille de Lanaudière ne s'expliquait pas qu'elle ne puisse pas adopter un enfant de la région de Montréal en raison de la segmentation du territoire. L'intérêt de l'enfant devrait primer sur de telles considérations administratives, à leur avis.

F. LES PLACEMENTS

L'instabilité des placements

De nombreux ex-enfants de la DPJ ont contacté la Commission pour dénoncer la très grande instabilité qu'ils ont vécue tout au long de leur parcours. Leurs récits de vie étaient marqués par de nombreux allers et retours entre leur famille biologique, les familles d'accueil et les centres de réadaptation. Devenus adultes, ils sont à même de constater l'impact négatif qu'a eu cette instabilité sur leur développement. *« J'ai fait trois milieux de vie différents entre l'âge de 3 et 5 ans. Cela impliquait qu'à chaque échec de tentative de retour dans ma famille biologique, je devais changer de famille d'accueil et me réadapter »*, relate un témoin.

En plus des déplacements trop fréquents, plusieurs déplorent l'absence de consultation des jeunes et le peu d'explications leur étant fournies. *« La DPJ est entrée dans ma vie quand j'étais bébé et elle en est sortie à 18 ans. J'ai vécu des dizaines de déplacements. On nous explique pas pourquoi on nous retire, ils arrivent avec la police, on se sent coupable. Pourquoi la police est là ? »*, souligne une ex-jeune de la DPJ.

Cela dit, certaines personnes nous ayant contactés conservent un souvenir positif de leur parcours en protection de la jeunesse. *« À 15 ans, j'ai été placée en centre de réadaptation. J'étais très révoltée, personne ne pouvait me dire quoi faire, mais j'ai bénéficié d'une thérapie pour mes problèmes de consommation et ça m'a vraiment aidée. À 17 ans, j'avais un emploi, je suis partie en appartement. J'ai eu une super intervenante qui m'a beaucoup aidée, c'était très positif, elle s'occupait de toute ma famille »*, nous a raconté une jeune femme.

« Si la DPJ n'avait pas été dans ma vie, je serais mort aujourd'hui », nous a confié un jeune homme.

Des coûts parfois difficiles à assumer

De la part des parents, l'une des principales critiques entendues concerne les coûts associés au placement de leurs enfants. *« Pourquoi est-ce que je dois payer pour que mon enfant soit placé? Si mon enfant va à l'hôpital, c'est gratuit, non? Les frais de placement sont élevés pour moi et cela pénalise le reste de ma famille »*, illustre une mère.

En plus de la contribution financière à verser, des parents ont déploré que le placement de leur enfant s'accompagne d'une réduction des allocations parentales versées par les gouvernements.

Les visites supervisées

Le cadre entourant les visites supervisées des enfants placés a également fait l'objet de plusieurs appels et courriels de parents. De façon générale, les parents ayant interpellé la Commission estiment que les contraintes leur étant imposées sont trop strictes, voire injustifiées. Plusieurs affirment « *ne pas comprendre pourquoi* » ils doivent être supervisés lorsqu'ils voient leurs enfants.

Encore une fois, des parents ont le sentiment d'être jugés par les intervenant(e)s de la DPJ lors de ces visites. « *Lors des visites supervisées avec mon enfant, j'ai appris à me taire...ils notent, ils m'abaissent* », nous souligne une mère. D'autres parents prétendent que la DPJ joue à la carotte et au bâton dans la gestion de ces visites. « *Si je me plains, mes visites supervisées sont annulées* », affirme une mère.

Les enfants autochtones

Enfin, de l'avis de certains citoyen(ne)s, la culture et la langue des enfants autochtones ne sont pas respectées, lorsque ceux-ci sont placés dans des familles allochtones. Plusieurs centres de réadaptation ne seraient pas adaptés, eux non plus, pour répondre aux besoins des enfants autochtones déracinés et des autres jeunes ayant des différences culturelles.

G. LA CONFIDENTIALITÉ

L'enjeu de la confidentialité a été principalement abordé par les familles d'accueil et les grands-parents s'étant vu confier la garde d'enfants signalés à la DPJ. Ceux-ci déplorent que des informations de première importance sur la vie des enfants ne leur soient pas communiquées, ce qui les empêche de bien répondre à leurs besoins. « *Au nom de la confidentialité, nous n'avons qu'un minimum d'informations pour intervenir auprès des jeunes que nous hébergeons et c'est inacceptable!* », résume un parent de famille d'accueil.

Selon des citoyen(ne)s, le principe de confidentialité nuit également à la collaboration entre les différents services et partenaires impliqués auprès des jeunes. Les gens travaillent trop souvent en silos, relève-t-on.

À l'inverse, des gens habitant en régions moins densément peuplées ont l'impression que le principe de confidentialité est parfois bafoué, en raison de la grande proximité entre les citoyen(ne)s d'une même communauté. « *L'intervenant connaît le juge, qui connaît le père de mes enfants...* », explique une mère, par exemple.

SECTION 3 – LE POINT DE VUE DES PROFESSIONNEL(LE)S

Sur les 1 590 communications reçues, 299 provenaient de professionnel(le)s œuvrant au quotidien auprès des jeunes et de leurs familles. Cela inclut principalement les intervenant(e)s des services de protection de la jeunesse, mais également celles et ceux travaillant ailleurs dans le système de santé et de services sociaux, dans le domaine de l'éducation, les milieux de garde, les organismes communautaires, le système de justice, les corps policiers, etc.

Si les problématiques ciblées par ces professionnel(le)s recourent, pour plusieurs, celles identifiées par les citoyen(ne)s ayant contacté la Commission, leur point de vue est parfois différent, que ce soit dans le ton et la nature des critiques ou dans les solutions évoquées. Nous avons donc regroupé, dans cette section distincte, les enjeux soulevés avec le plus de récurrence par les centaines de professionnel(le)s ayant livré des témoignages via la ligne téléphonique 1-800 et notre boîte courriel « Votre histoire ».

Des conditions d'exercice difficiles

Les conditions d'exercices difficiles avec lesquelles les intervenant(e)s en protection de la jeunesse doivent composer sont sans aucun doute la principale préoccupation des professionnel(le)s. Plusieurs ont décrit le cercle vicieux dans lequel se trouve le domaine de la protection de la jeunesse : la pénurie de main-d'œuvre entraîne une charge de travail supplémentaire pour des intervenant(e)s déjà à bout de souffle, provoquant l'exode des intervenant(e)s vers d'autres emplois, renforçant du coup le manque de personnel, et ainsi de suite.

Les intervenant(e)s insistent sur les impacts psychologiques d'exercer une telle profession dans un contexte aussi difficile. L'ampleur de leurs responsabilités envers les enfants, la gestion constante du risque, les longues heures de travail et cette impression de toujours devoir « *privilégier l'urgence de l'urgence* » entraînent une charge mentale et émotionnelle lourde à supporter. À cet effet, plusieurs intervenant(e)s ont déploré le manque d'espace et de temps alloués pour discuter de leurs dossiers et « *ventiler* » avec des collègues ou des ressources spécialisées. Certains disent aussi craindre pour leur sécurité lors de leurs visites dans des familles.

En région, les déplacements s'ajoutent aux obstacles qui pèsent sur le quotidien des intervenant(e)s. Le manque de ressources matérielles est également identifié comme un frein à une offre de services optimaux.

Plusieurs intervenant(e)s ont d'ailleurs affirmé être affecté(e)s par l'image négative de la DPJ projetée dans les médias. « *On s'occupe de nous seulement lorsqu'il y a une crise et qu'on en parle aux nouvelles. Il faut revaloriser la profession* », nous confie une intervenante.

D'autre part, plusieurs professionnel(le)s soulignent le manque important de formation, de supervision et d'encadrement disponibles pour les aider à faire face à des réalités aussi difficiles. Le manque d'accompagnement des nouveaux employés en protection de la jeunesse serait particulièrement critique. Trop souvent, les jeunes intervenant(e)s seraient pratiquement laissé(e)s à eux-mêmes, avec une charge de cas complète dès leur arrivée en poste.

Enfin, la réforme de 2015 dans le système de santé et de services sociaux est fréquemment identifiée comme un facteur ayant aggravé la situation dans le milieu de la protection de la jeunesse en accentuant plusieurs des problèmes identifiés ci-haut. Aux yeux de plusieurs, l'intégration des centres jeunesse à l'intérieur des CISSS et des CIUSSS a aussi généré un effritement du sentiment d'appartenance des intervenant(e)s de la DPJ.

Lourdeur administrative et omerta

Plusieurs intervenant(e)s dénoncent la lourdeur administrative associée à leurs fonctions. Les nombreux rapports et formulaires à compléter ajouteraient un fardeau considérable – et souvent jugé inutile – sur leurs épaules. Des professionnel(le)s soutiennent subir beaucoup de pression pour compléter des évaluations afin de fermer des dossiers, pour se conformer à certains échéanciers, etc. « *L'atteinte des objectifs administratifs semble être plus importante que d'atteindre les objectifs de bien-être de l'enfant* », nous a-t-on confié. Certaines personnes évoquent même que des listes d'attente sont cachées ou maquillées pour atteindre les objectifs fixés par le ministère.

Le manque de disponibilité des gestionnaires pour encadrer le travail des intervenant(e)s est une autre critique ayant été entendue à maintes reprises. Plusieurs ont aussi dénoncé « l'omerta » qui règnerait au sein des DPJ du Québec, alors que les intervenant(e)s craignent les représailles s'ils osent parler contre leur employeur, dénoncer des situations qu'ils jugent inacceptables ou se plaindre de leurs conditions de pratique.

Un processus judiciaire à revoir

Si l'on se fie aux professionnel(le)s nous ayant contactés, une vaste réflexion s'impose pour revoir le processus judiciaire entourant la *Loi sur la protection de la jeunesse*. Le passage au tribunal représente un exercice pénible pour de nombreux intervenant(e)s, qui déplorent que leur expertise ne soit pas toujours prise en considération et respectée par les juges en Chambre de la jeunesse. À l'inverse, des intervenant(e)s soulignent être mal outillé(e)s et formé(e)s pour témoigner à la cour.

La lourdeur du processus judiciaire entraîne également des délais beaucoup trop longs, aux yeux de plusieurs, ce qui entraîne des conséquences négatives pour les enfants. D'ailleurs, plusieurs professionnel(le)s trouvent extrêmement difficiles de devoir appliquer les décisions d'un juge avec lesquelles ils ne sont pas en accord. « *Je dois porter la décision d'un juge même si je sais que je ne peux pas la mener à bien* », nous mentionnent-on.

SECTION 4 – RECOMMANDATIONS LES PLUS RÉCURRENTES

En plus de nous partager leurs expériences, d'identifier des problèmes et de soulever des failles dans le système de protection de la jeunesse, plusieurs citoyen(ne)s et professionnel(le)s nous ont également partagé des recommandations et des propositions, parfois inédites, pour améliorer les choses. Nous avons regroupé, dans cette section, les propositions les plus souvent répétées à travers les témoignages reçus.

Ces recommandations doivent être bien mises dans leur contexte. Il ne s'agit pas de propositions faisant consensus parmi les témoins – certaines idées sont même contradictoires. La Commission n'a pas, non plus, porté de jugement quant à leur pertinence, voire leur applicabilité. Ces propositions ont été retenues sur la seule base de leur **récurrence** dans les propos que nous avons recueillis.

A. PRINCIPALES RECOMMANDATIONS DES CITOYENS

Rôle, responsabilités et pouvoirs des DPJ

- Mieux encadrer les intervenant(e)s en protection de la jeunesse : s'assurer de leur impartialité, prévoir des conséquences lorsqu'ils prennent de mauvaises décisions et limiter leurs pouvoirs.
- Abolir les directions de la protection de la jeunesse et confier leurs responsabilités aux corps policiers.
- Limiter les pouvoirs de la DPJ aux situations d'abus physiques et sexuels ou de négligence grave.
- Assigner deux intervenant(e)s par dossier afin d'assurer une plus grande objectivité dans les interventions et pouvoir maintenir des services lors de l'absence d'un intervenant.
- Créer un poste de « Défenseur des enfants », impartial et indépendant de la DPJ.
- Exiger que les évaluations des intervenant(e)s de la DPJ soient corroborées par des professionnel(le)s externes.

Formation des intervenant(e)s

- Bonifier les formations universitaires des professionnel(le)s œuvrant en protection de la jeunesse.

- Améliorer la formation des intervenant(e)s quant à certaines problématiques complexes, notamment la violence conjugale et les conflits sévères de séparation.

Soutien aux familles et droits des parents

- Mieux accompagner les parents et les familles, notamment en s'assurant que les intervenant(e)s aient plus de temps à leur consacrer et en appliquant plus rigoureusement le droit des usagers d'être entendus et accompagnés dans le processus.
- Améliorer l'accès aux services, par exemple par la mise en place d'un guichet unique.
- Reconnaître davantage la place des grands-parents dans la vie de leurs petits-enfants.
- Humaniser les visites supervisées.
- Mieux reconnaître la place des pères et les écouter davantage.
- S'assurer que les intervenant(e)s aient un portrait global de la situation des parents avant de porter un jugement sur leurs capacités parentales, par exemple en consultant les employeurs, les enfants, la famille, les amis, etc., plutôt que de prendre des décisions hâtives.
- Offrir davantage de services et mieux soutenir les familles avant de retirer l'enfant de son milieu.
- Prévoir l'enregistrement des rencontres entre parents, enfants et intervenant(e)s de la DPJ.

Développement et droits de l'enfant

- S'assurer que tous les enfants aient une évaluation psychologique au début de leur parcours à la DPJ.
- Écouter davantage les enfants.
- Diminuer le roulement des intervenant(e)s dans un même dossier afin d'offrir plus de stabilité aux enfants.
- Faire en sorte que les dossiers en protection de la jeunesse soient conservés plus longtemps afin d'être accessibles aux jeunes qui en font éventuellement la demande.
- Améliorer le soutien offert aux jeunes placés lors de leur transition vers la vie adulte.

- Développer un système de pairs aidants pouvant agir auprès des enfants.
- Améliorer le pairage dans les centres de réadaptation afin d'éviter que les jeunes en besoin de protection soient placés dans les mêmes unités que les jeunes avec des troubles de comportement sérieux.
- Sauf en cas de force majeure (violence physique, abus sexuel, malnutrition, etc.), éviter que les travailleuses sociales se rendent à l'école pour éviter de stigmatiser l'enfant dans son milieu scolaire.

Familles d'accueil et adoption

- Élargir le pouvoir décisionnel des familles d'accueil (RTF) face à certains attributs parentaux.
- Évaluer et autoriser les contacts entre les parents et les enfants en fonction des besoins réels des enfants et en considérant les impacts sur leur stabilité.
- Offrir de l'aide psychologique aux enfants placés.
- Alléger certains critères pour devenir famille d'accueil, par exemple la conformité des chambres.
- Faire en sorte que tous les enfants d'une même famille d'accueil soient suivis par un(e) même intervenant(e).
- Favoriser l'adoption ouverte – qui ne brise pas le lien avec le parent biologique – par les familles d'accueil.
- Maintenir un lien et des services entre la DPJ et les familles banque mixte, après l'adoption, afin de soutenir les parents qui auront à vivre des défis (trouble de l'attachement, etc.)
- Faciliter l'accès à l'information pour les familles d'accueil et les grands-parents.

Processus judiciaire

- Réformer le système de justice pour qu'il soit davantage « pro-enfant ».
- Réduire les délais d'attente au tribunal.
- Assurer le respect des durées maximales de placement.

- Miser sur une approche davantage participative : consulter et impliquer les parents dans les décisions, faire preuve de transparence, d'honnêteté, de confiance et d'écoute à leur égard, etc.
- Faire en sorte que les avocats de l'aide juridique aient plus de temps à consacrer à leurs clients.
- Éviter qu'un parent soit désavantagé financièrement parce qu'il doit payer les honoraires d'un avocat en pratique privée, vis-à-vis un(e) ex-conjoint(e) qui a recours à l'aide juridique.
- Améliorer la communication et la transmission d'information entre la Cour supérieure, la Chambre de la jeunesse et la Chambre criminelle et pénale.
- Revoir à la hausse la rémunération des avocats de pratique privée qui acceptent des mandats d'aide juridique afin d'en inciter davantage à le faire et, ce faisant, faciliter l'accès des moins bien nantis à la justice.

Organisation des services

- Créer des équipes multidisciplinaires à la DPJ, réunissant travailleuse sociale, sexologue, médecin, psychologue, etc.
- Mettre en place une équipe multidisciplinaire chargée de résoudre certains conflits entre des parents et la DPJ, afin de délester les travailleuses sociales et leur permettre de se concentrer sur les cas prioritaires.
- Améliorer l'arrimage entre la DPJ, les corps policiers et les maisons d'hébergement pour femmes dans les cas de violence conjugale.

B. PRINCIPALES RECOMMANDATIONS DES PROFESSIONNEL(LE)S

Conditions de pratique

- Mettre en place des mesures de rétention du personnel : reconnaissance financière, bonification des avantages sociaux, flexibilité de l'horaire, congés supplémentaires, séances supplémentaires pour le programme d'aide aux employé(e)s, mesures de conciliation travail-famille, etc.
- Améliorer les outils de travail : voiture, téléphone cellulaire, ordinateur portable, espace de travail, banc d'auto conforme pour bébé, etc.
- Offrir de meilleurs équipements pour accompagner les familles lors de visites supervisées : table à langer, jouets, chaise berçante, local adapté, etc.

Formation et soutien aux employés

- Bonifier la formation des employé(e)s de la DPJ, notamment par les moyens suivants :
 - ✓ Formation sur le passage au tribunal;
 - ✓ Formation spécialisée sur le développement de l'enfant;
 - ✓ Formation spécifique sur la protection de la jeunesse pour les étudiants en travail social qui souhaitent travailler à la DPJ;
 - ✓ Meilleur accompagnement et mentorat des nouveaux employé(e)s.
- Offrir aux intervenant(e)s un soutien psychologique et clinique (coaching, espace de réflexion) adapté dans l'application des interventions auprès des familles.
- Favoriser les interventions en duo, pour des raisons de sécurité, mais aussi pour assurer une intervention continue aux familles si un(e) intervenant(e) s'absente.
- Favoriser le travail en équipe regroupant différents corps de métier, par exemple un travailleur(se) social(e) et un(e) éducateur(-trice), afin d'offrir une plus grande intensité de services aux familles.

Accessibilité des services

- Faciliter l'accès à des services spécialisés (orthophonie, ergothérapie, pédopsychiatrie, etc.) pour les familles et leurs enfants.

La confidentialité

- Revoir les notions de confidentialité entre les services qui sont maintenant intégrés dans les CISSS et CIUSSS.
- Revoir les principes de confidentialité de la DPJ pour permettre une plus grande souplesse, notamment dans le but d'aider et guider les familles d'accueil dans la réponse aux enfants dans le besoin.

La première ligne

- Faire en sorte que le CLSC et les autres services en place demeurent présents à l'étape évaluation/orientation, afin qu'il n'y ait pas de vide de services. À l'inverse, lorsqu'un dossier est transféré de la DPJ au CLSC, faire en sorte que l'intervenant(e) DPJ reste impliqué(e) un certain temps afin de s'assurer que le suivi offert par le CLSC est bien engagé et que les enfants et les parents y collaborent vraiment.
- Investir de façon massive dans la prévention.
- Augmenter les services dans les écoles.
- Faire connaître davantage l'offre de services des organismes communautaires.
- Former les intervenant(e)s de première ligne sur la façon de faire des signalements.

SECTION 5 – CONCLUSION

Ce document représente une synthèse des quelque 1 600 témoignages reçus par courriel et téléphone par la *Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse*, entre septembre 2019 et mars 2020. Cette parole citoyenne s'ajoute à l'important corpus d'information et de points de vue recueillis à travers les audiences publiques, les forums tenus dans toutes les régions du Québec, les centaines de mémoires reçus et les multiples rencontres de travail organisés ces derniers mois.

Déjà, les sept grandes thématiques développées dans ce document, ainsi que l'ensemble des enjeux qui y sont sous-jacents, ont fait l'objet de recherches approfondies de l'équipe de la Commission. Bref, les problèmes identifiés par les citoyen(ne)s et les professionnel(le)s du Québec ne sont pas restés lettre morte. Ils ont influencé l'orientation des travaux de la CSDEPJ et les réflexions de ses commissaires, au fil du temps, et ils seront sérieusement pris en compte dans la rédaction de son rapport final.

Au surplus, la mise en place de la ligne téléphonique 1-800 et de la boîte courriel « Votre histoire » aura permis de confirmer l'importante mobilisation des Québécoises et des Québécois autour du sort des enfants vulnérables. Un an après le tragique drame de Granby, la profonde volonté de changement de la population s'est de nouveau manifestée à travers la quantité et la qualité des témoignages reçus.