

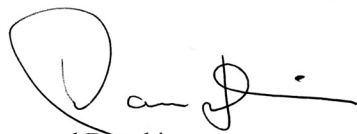
Rapport, conclusion d'enquête et recommandations

Enquête systémique
sur les services de protection en Montérégie

Ont mené l'enquête :

Gaston Fréchette et Martin Vachon
représentants régionaux, bureau de Longueuil

Document adopté à la 482^e séance de la Commission
Par sa résolution COM-482-5.2.1
Le 20 juin 2003



Normand Dauphin
Secrétaire de la Commission

TABLE DES MATIÈRES

1. OBJET DE L'ENQUÊTE	7
1.1 Le mandat de la Commission	7
1.2 Les demandes d'enquête.....	7
1.3 L'objet de l'enquête	7
1.4 Un rappel de l'enquête antérieure de la Commission	8
1.5 Le contexte entourant le déroulement de la présente enquête	8
2. MÉTHODOLOGIE	11
2.1 Le choix des dossiers.....	11
2.2 La nature et le traitement de l'information recueillie.....	11
2.3 Les documents consultés	11
2.4 Les personnes rencontrées.....	12
2.5 Quelques précisions sur la nature des faits recueillis.....	12
3. APERÇU DE L'ORGANISATION DES SERVICES DES CENTRES JEUNESSE DE LA MONTÉRÉGIE.....	13
3.1 La réception et le traitement des signalements	13
3.2 L'urgence sociale	13
3.3 La vérification terrain	13
3.4 L'évaluation-orientation.....	14
3.5 La prise en charge.....	14
3.6 Les services offerts en vertu de la <i>Loi sur les jeunes contrevenants</i>	14
4. SYNTHÈSE DES FAITS RECUEILLIS SUR L'APPLICATION DE LA <i>LOI SUR LES JEUNES CONTREVENANTS</i>	15
4.1 Les principales caractéristiques des dossiers examinés pour l'enquête.....	15
4.2 Les données recueillies pour l'enquête	15
4.3 Les délais d'assignation à l'étape de l'application des mesures de rechange.....	15
4.4 Les délais pour l'application des mesures probatoires.....	16
4.5 Le plan d'intervention	16
4.6 Des conditions pouvant compromettre la prestation de services adéquats, continus et personnalisés.....	17
4.7 Les propos recueillis auprès des délégués à la jeunesse	17
5. SYNTHÈSE DES FAITS RECUEILLIS SUR L'APPLICATION DE LA <i>LOI SUR LA PROTECTION DE LA JEUNESSE</i>	19
5.1 Les principales caractéristiques des dossiers étudiés pour l'enquête.....	19
5.2 Les données recueillies pour l'enquête	19
5.3 Les délais pour l'évaluation-orientation des signalements	20
5.4 L'utilisation des mesures temporaires	21
5.5 Les délais de prise en charge.....	21
5.6 La présence successive de plusieurs intervenants.....	22
5.7 L'application des mesures de protection	22
5.8 Le plan d'intervention et le plan de services individualisé.....	23
5.9 La révision de la situation des enfants	23
5.10 Des conditions pouvant compromettre la prestation de services adéquats, continus et personnalisés	23
5.11 Les propos recueillis auprès des intervenants sur l'application de la <i>Loi sur la protection de la jeunesse</i>	24
6. COMMENTAIRES DES CENTRES JEUNESSE DE LA MONTÉRÉGIE ET DE LA RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX.....	27
6.1 Les commentaires généraux des Centres Jeunesse de la Montérégie.....	27
6.2 Les commentaires des Centres jeunesse de la Montérégie portant spécifiquement sur l'application de la <i>Loi sur les jeunes contrevenants</i> ...	28
6.3 Les commentaires de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie.....	29

7. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS.....	31
7.1 L'application de la <i>Loi sur les jeunes contrevenants</i>	32
7.1.1 Les délais d'intervention	32
7.1.2 L'adéquation des services sociaux offerts aux jeunes contrevenants.....	32
Recommandations relatives à l'application de la <i>Loi sur les jeunes contrevenants</i>	32
7.2 L'application de la <i>Loi sur la protection de la jeunesse</i>	33
7.2.1 La réception et le traitement des signalements	33
Recommandations relatives à la réception et au traitement des signalements	35
7.2.2 L'évaluation-orientation des signalements.....	35
Recommandations relatives à l'évaluation-orientation des signalements.....	37
7.2.3 La prise en charge de la situation des enfants	37
Recommandations relatives à la prise en charge de la situation des enfants ..	38
7.3 L'application de la <i>Loi sur la protection de la jeunesse</i> et de la <i>Loi sur les jeunes contrevenants</i>	38
7.3.1 Des conditions pouvant compromettre la prestation de services adéquats, continus et personnalisés	38
Recommandations relatives aux conditions pouvant compromettre la prestation de services adéquats, continus et personnalisés	39
7.3.2 L'encadrement et la supervision des intervenants.....	40
Recommandations relatives à l'encadrement et à la supervision des intervenants.....	41
7.3.3 Le manque de ressources	41
Recommandations relatives au manque de ressources	42

1.OBJET DE L'ENQUÊTE

1.1 Le mandat de la Commission

Conformément aux dispositions de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et en vertu de son article 23b), la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (ci-après la Commission) enquête, sur demande ou de sa propre initiative, sur toute situation où elle a raison de croire que les droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants ont été lésés par des personnes, des établissements ou des organismes.

La Commission procède à des enquêtes individuelles ou systémiques.

1.2 Les demandes d'enquête

Entre les mois de septembre 2000 et mars 2001, la Commission a été saisie, verbalement ou par écrit, par des enfants, des parents, des organismes et des intervenants du milieu socio-judiciaire, d'une vingtaine de situations lui donnant raison de croire que les droits reconnus aux enfants en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et la *Loi sur les jeunes contrevenants* seraient lésés.

Ces situations, qui impliquaient l'ensemble des services et des points de services des Centres jeunesse de la Montérégie, soulevaient principalement les problématiques suivantes :

- le resserrement des critères de rétention des signalements visant à restreindre l'accessibilité aux services de protection;
- les délais indus d'attente de services à l'étape de l'évaluation des signalements et à l'étape de la prise en charge des cas d'enfants en situation de compromission;
- des ordonnances de la Chambre de la jeunesse qui ne seraient pas respectées;
- l'accès restreint aux services de protection pour la clientèle des 17 ans et plus;
- le manque d'encadrement et de supervision auprès des nouveaux intervenants à l'emploi des Centres jeunesse de la Montérégie;
- la qualité des services rendus en regard des droits et des obligations contenus aux lois;
- la fermeture de dossiers à risque.

Les délais indus d'attente de service à l'étape de la prise en charge en vertu de la *Loi sur les jeunes contrevenants* ainsi que des interruptions de services durant le suivi offert par la directrice provinciale faisaient également l'objet de plaintes.

1.3 L'objet de l'enquête

Considérant les faits portés à son attention, la Commission décidait, le 8 juin 2001, de procéder à une enquête de sa propre initiative portant sur l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et de la *Loi sur les jeunes contrevenants* par les Centres jeunesse de la Montérégie.

L'enquête porte plus particulièrement, sur l'accessibilité aux services de protection requis par les enfants ainsi que sur l'ensemble des manquements rapportés et devait permettre, le cas échéant, d'établir les mesures prises ou requises pour corriger la situation.

1.4 Un rappel de l'enquête antérieure de la Commission

En 1996, la Commission était saisie de faits mettant en cause la capacité des Centres jeunesse de la Montérégie d'offrir des services adéquats aux enfants dont la sécurité ou le développement peut être considéré compromis. Elle procédait alors à une enquête systémique portant principalement sur l'accessibilité aux services de protection.

Le 27 février 1997, la Commission constatait l'existence de listes d'attentes importantes : environ 200 signalements retenus pour évaluation étaient en attente et 175 enfants dont la sécurité ou le développement était considéré compromis par le directeur de la protection de la jeunesse ne recevaient pas les services de protection requis.

Le 4 février 1998, dans le cadre de la poursuite du deuxième volet de cette enquête, la Commission faisait le constat suivant : *L'enquête fait ressortir que le phénomène des listes d'attente est un problème récurrent susceptible de réapparaître à toute période de l'année, malgré les nombreuses mesures mises de l'avant par les autorités des Centres jeunesse de la Montérégie. De fait, l'organisation du système de protection, soutenu par des ressources humaines, matérielles et financières déficientes, produit des conditions qui ont créé le problème des listes d'attente. Ces conditions existent toujours aujourd'hui.*

Depuis la conclusion de cette enquête, plusieurs mesures ont été mises en place par les Centres jeunesse et la Régie régionale de la Montérégie ainsi que par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour mieux comprendre la situation prévalant en Montérégie et mettre en place les conditions requises pour offrir des services adéquats.

Ainsi, un groupe tactique d'intervention a été mis sur pied par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour statuer sur le problème des listes d'attente persistantes, notamment en Montérégie.

1.5 Le contexte entourant le déroulement de la présente enquête

En 2000, le ministère de la Santé et des Services sociaux, mandatait M. Roger Paquette à titre d'accompagnateur de la direction générale de l'établissement afin d'examiner l'aspect budgétaire et le financement global des Centres jeunesse de la Montérégie. Au terme de son mandat, ce dernier estimait que le financement de l'établissement était adéquat, mais suggérait d'examiner les pratiques professionnelles et de mettre en place un plan de relance.

Ce plan, le *Plan de relance organisationnelle 2002-03*, a été adopté par le conseil d'administration des Centres jeunesse de la Montérégie le 19 décembre 2001. Il est motivé par la croissance de la clientèle et par le constat des difficultés suivantes : une offre des services en déséquilibre, un climat organisationnel détérioré, des pratiques de gestion cloisonnées et un cadre budgétaire déficitaire.

Par ailleurs, plusieurs changements importants ont eu lieu à la direction des Centres jeunesse de la Montérégie : en juillet 2002, le directeur général des Centres jeunesse de l'époque, M. André Brunelle, était remplacé de façon intérimaire par M. Pierre Corriveau; un nouveau conseil d'administration entra en fonction à l'automne 2002 et M. Camil Picard était nommé à titre de directeur général en décembre 2002.

Plusieurs changements ont également eu lieu à la direction de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie : un nouveau directeur général était nommé et le conseil d'administration renouvelé. On note également plusieurs mouvements au niveau du personnel de la Régie régionale.

Le 27 mars 2003, le conseil d'administration de la Régie régionale a adopté le document *Plan stratégique 2003-2006 - Pour une garantie de services*. Lors de l'enquête, ce plan était soumis pour approbation au ministère de la Santé et des Services sociaux.

2. MÉTHODOLOGIE

2.1 Le choix des dossiers

Pour l'enquête, la Commission a choisi de procéder à l'examen de 200 dossiers d'enfants, dont la situation relevait de la directrice de la protection de la jeunesse ou de la directrice provinciale¹ de la Montérégie.

De ces 200 dossiers, 180 ont été sélectionnés en tenant compte des paramètres suivants :

- la présence de cas dans tous les points de services;
- la proportion de cas traités en vertu de l'une ou l'autre loi s'adressant aux mineurs;
- l'étape de l'intervention.

Une fois ces critères établis, le choix de ces 180 dossiers a été effectué au hasard dans les 14 points de services, à partir de la liste de tous les dossiers actifs au 15 septembre 2001 qui a été remise à la Commission par les Centres jeunesse de la Montérégie.

Les 20 autres dossiers retenus pour l'enquête avaient fait l'objet d'une plainte à la Commission.

Des 200 dossiers retenus, 130 faisaient l'objet d'une intervention en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et 56 en vertu de la *Loi sur les jeunes contrevenants*. Dans 14 dossiers, la directrice de la protection de la jeunesse intervenait en vertu des deux lois.

2.2 La nature et le traitement de l'information recueillie

Les informations analysées pour l'enquête ont été recueillies dans les documents suivants : les notes chronologiques, les rapports, les évaluations, les requêtes et les ordonnances, ainsi qu'à partir des documents administratifs au dossier de l'enfant faisant état de demandes de services particuliers. Elles ont été complétées, au besoin, par la consultation des dossiers de la fratrie de l'enfant concerné. Tous les intervenants responsables des dossiers, qui étaient disponibles lors de l'enquête, ont été rencontrés pour compléter et valider les informations recueillies. Chaque situation individuelle a été documentée de façon précise sous forme de fiches.

La collecte des données a été effectuée de septembre 2001 à septembre 2002.

2.3 Les documents consultés

Outre les documents relatifs aux dossiers sélectionnés, les enquêteurs de la Commission ont pris connaissance de divers documents traitant de l'organisation des services et de son évolution aux Centres Jeunesse de la Montérégie ainsi que de l'aspect des ressources budgétaires.

¹ Au Québec, le directeur de la protection de la jeunesse assume les responsabilités dévolues au directeur provincial par la *Loi sur les jeunes contrevenants*.

2.4 Les personnes rencontrées

Pour l'enquête, 137 personnes ont été entendues. Il s'agit principalement d'intervenants, de leur chef de services, de membres de la direction des Centres jeunesse et de représentants du Comité des usagers. Des membres du personnel et de la direction de la Régie régionale de la santé et de services sociaux de la Montérégie ont également été rencontrés.

Tout au long de l'enquête, la directrice de la protection de la jeunesse et directrice provinciale de la Montérégie a offert sa collaboration aux enquêteurs de la Commission et leur a facilité l'accès aux personnes et aux documents. Des rencontres statutaires leur ont permis d'échanger, de faire le point sur la progression de l'enquête, et de demeurer informés des transformations ou des modifications apportées par la mise en place du *Plan de relance organisationnelle*.

La Commission tient à noter que les remarques et les commentaires des enquêteurs ont été pris en considération par la directrice de la protection de la jeunesse afin d'améliorer la prestation des services et, au besoin, d'apporter les correctifs nécessaires à des situations individuelles.

Un rapport faisant état de l'ensemble des faits recueillis lors de l'enquête a été transmis en décembre 2002, pour commentaires, au directeur général et à la directrice de la protection de la jeunesse des Centres jeunesse de la Montérégie. Les échanges qui ont suivi ont notamment permis d'apporter certaines corrections dans les faits rapportés.

2.5 Quelques précisions sur la nature des faits recueillis

Tel qu'indiqué plus haut, les 200 dossiers retenus pour la présente enquête ont été choisis de façon à toucher tous les points de services des Centres jeunesse de la Montérégie et à rendre compte de l'application de l'une ou l'autre loi par les Centres jeunesse, et ce, à différentes étapes d'intervention. Ils ne prétendent pas représenter l'ensemble des dossiers traités en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et de la *Loi sur les jeunes contrevenants* dans la Montérégie.

Il importe également de noter que les informations ont été recueillies de septembre 2001 à septembre 2002, dans des dossiers qui contenaient des informations pouvant également être antérieures à cette période. Par conséquent, les conclusions de l'enquête ne peuvent être généralisées à l'ensemble des cas traités par la directrice de la protection de la jeunesse et directrice provinciale de la Montérégie.

L'étude des 200 dossiers retenus pour l'enquête permet néanmoins à la Commission de mettre en évidence des problèmes ou manquements susceptibles d'affecter l'adéquation des services offerts aux enfants et aux adolescents par les Centres jeunesse de la Montérégie, tels qu'ils se manifestaient jusqu'en septembre 2002, dans certains cas.

Enfin, l'examen des dossiers a également permis à la Commission d'apprécier la pertinence des mesures prises par les Centres jeunesse pour améliorer ses services.

3. APERÇU DE L'ORGANISATION DES SERVICES DES CENTRES JEUNESSE DE LA MONTÉRÉGIE

L'offre de services des Centres jeunesse de la Montérégie est déployée à partir de 14 points de services répartis sur tout le territoire de la Montérégie.

Entre le 1^{er} avril 2001 et le 31 mars 2002, les Centres jeunesse de la Montérégie ont répondu à 60 000 appels de toutes natures. Ils ont reçu 6 558 signalements en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et en ont retenu 50,3 %, soit 3 300, pour évaluation; ce taux est légèrement supérieur à celui de l'ensemble des centres jeunesse.

3.1 La réception et le traitement des signalements

Tous les signalements sont d'abord reçus et traités par un service centralisé, le Service RTS (Réception et Traitement des Signalements). C'est à cette étape que l'on détermine si les faits qui sont rapportés relèvent bien de l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

Les activités reliées à la réception et au traitement des signalements sont assumées par une équipe d'intervenants spécialisés. Ceux-ci reçoivent les signalements adressés à la directrice de la protection de la jeunesse et effectuent les vérifications nécessaires pour déterminer si ces signalements doivent être retenus pour évaluation. Enfin, ils déterminent si des mesures d'urgence s'imposent ainsi que le degré de priorité de l'évaluation.

3.2 L'urgence sociale

En dehors des heures d'ouverture du Service RTS ainsi que les fins de semaine, l'urgence sociale assure l'accès des services de la directrice de la protection de la jeunesse en matière de réception des signalements et d'interventions de protection urgentes. Pour les signalements dont l'évaluation est jugée prioritaire, un intervenant se déplace vers l'enfant pour prendre une action immédiate, tandis que les autres signalements sont transmis aux équipes d'évaluation dès le lendemain matin.

3.3 La vérification terrain

Avant de décider de la recevabilité d'un signalement pour évaluation, un intervenant du Service RTS peut, au besoin, demander que l'enfant soit rencontré afin de s'enquérir plus à fond de sa situation et vérifier « de facto » ses conditions de vie. Cette pratique est appelée « vérification terrain ». Cette vérification est effectuée par une équipe de cinq intervenants spécifiquement affectés à cette tâche.

3.4 L'évaluation-orientation

Une fois le signalement retenu pour évaluation, l'information pertinente est transmise à l'équipe de protection du territoire concerné.

L'étape d'évaluation-orientation regroupe l'ensemble des activités qui sont menées dans le but d'évaluer si les faits rapportés à la directrice compromettent la sécurité ou le développement de l'enfant. À cette étape, il s'agit également de déterminer quelles sont les mesures d'aide appropriées et d'orienter la famille, le cas échéant, vers des services spécialisés.

Pour la Montérégie, les activités reliées à l'évaluation-orientation sont assumées par sept équipes de travail.

3.5 La prise en charge

Au terme de l'évaluation de la situation de l'enfant, si des mesures de protection doivent être appliquées, le dossier est attribué à un intervenant rattaché à la Direction des services territoriaux des Centres jeunesse, qui dispose de plus de 300 intervenants et membres du personnel de soutien. Cet intervenant se verra confier le mandat d'assurer et de coordonner l'application des mesures de protection requises par la situation de l'enfant. Les délégués à la jeunesse, lesquels interviennent dans le cadre de la *Loi sur les jeunes contrevenants* font également partie de cette direction.

Lorsqu'un hébergement est requis à l'extérieur du foyer familial, les Centres jeunesse de la Montérégie disposent d'un réseau de plus de 1 000 places en familles d'accueil, de 152 places en ressources intermédiaires et de près de 400 places en centre de réadaptation ou en foyer de groupe. Une quarantaine de places d'hébergement est aussi disponible hors région.

3.6 Les services offerts en vertu de la *Loi sur les jeunes contrevenants*

Pour les fins de l'application de la *Loi sur les jeunes contrevenants*, la directrice de la protection de la jeunesse de la Montérégie hérite des attributs et des pouvoirs reconnus au directeur provincial par cette législation, qui s'appliquait pendant la période couverte par l'enquête.

Selon le rapport annuel de l'établissement pour 2001-2002, la clientèle desservie en vertu de cette loi était de 4 241 usagers, ce qui constituait une augmentation de 2.2 % par rapport à l'année précédente.

4. SYNTHÈSE DES FAITS RECUEILLIS SUR L'APPLICATION DE LA *LOI SUR LES JEUNES CONTREVENANTS*

4.1 Les principales caractéristiques des dossiers examinés pour l'enquête

Cette section présente les données recueillies lors de l'étude des 56 dossiers d'adolescents pris en charge sous la *Loi sur les jeunes contrevenants*. Ces 56 dossiers se répartissent de la façon suivante, en fonction du type d'intervention en cours au moment de l'enquête :

- application de mesures de rechange 19 dossiers
- application des mesures ordonnées 31 dossiers
- impossible à déterminer 6 dossiers

La majorité des adolescents de ce sous-groupe - deux fois plus de garçons que de filles - ont 15 ans ou plus et vivent chez leurs deux parents dans une proportion de près de 50 %. Lorsqu'ils vivent chez l'un ou l'autre parent, ils sont deux fois plus nombreux à vivre chez leur mère.

L'étude des dossiers permet de constater que la plupart des adolescents de l'échantillon présentent des troubles sérieux de comportement, abusent de drogue et éprouvent des problèmes scolaires. Pour 20 adolescents, il s'agit d'une deuxième, d'une troisième et même, dans une situation, d'une dixième infraction.

Pour les 31 dossiers dans lesquels une mesure est ordonnée, on note qu'un suivi probatoire doit être offert dans 19 cas.

4.2 Les données recueillies pour l'enquête

Afin de vérifier l'adéquation des services offerts aux jeunes contrevenants, la Commission s'est attardée aux délais d'intervention de la directrice provinciale de la Montérégie pour l'application des mesures de rechange et lors du suivi probatoire ordonné par le tribunal.

L'étude des dossiers a également permis de mettre en lumière un certain nombre de pratiques et de manquements susceptibles de compromettre les droits reconnus aux contrevenants : l'absence de plans d'intervention et la régularité dans le suivi social.

4.3 Les délais d'assignation à l'étape de l'application des mesures de rechange

Des mesures de rechange peuvent être proposées au jeune contrevenant comme alternative à la judiciarisation. La directrice provinciale est chargée d'examiner l'opportunité de recourir à ces mesures et, le cas échéant, de les coordonner. Telle était la situation dans 19 des 56 dossiers examinés.

Le délai entre l'assignation du dossier à un délégué à la jeunesse et le premier contact entre ce dernier et l'adolescent a été comptabilisé pour ces 19 dossiers. Ces délais se présentent de la façon suivante :

- Moins de 6 jours 5 dossiers
- Entre 6 et 30 jours 4 dossiers
- Entre 31 et 60 jours 2 dossiers
- Plus de 60 jours 4 dossiers (le délai le plus long est de 97 jours)
- Impossible à déterminer 4 dossiers

EXEMPLE
Fiche 44

Selon le dossier de l'adolescent, ce dernier a volé une boîte téléphonique dans un salon de quilles. C'est un premier délit. La Commission note un délai de 85 jours entre la réception et l'assignation du dossier pour l'application de mesures de rechange.

Le délai a été impossible à déterminer dans quatre cas, faute de pouvoir retracer, au dossier de l'adolescent ou lors des entrevues, l'information nécessaire.

4.4 Les délais pour l'application des mesures probatoires

Vingt-deux (22) adolescents du sous-groupe étudié faisaient l'objet de mesures probatoires. Pour 14 d'entre eux, il s'agissait de récidive.

Le délai entre l'ordonnance et le premier contact entre l'intervenant responsable du suivi probatoire et l'adolescent a été comptabilisé pour les 22 dossiers dans lesquels des mesures probatoires étaient ordonnées. Ces délais se présentent de la façon suivante :

- Moins de 6 jours 7 dossiers
- Entre 6 et 30 jours 4 dossiers
- Entre 31 et 60 jours 1 dossier
- Plus de 60 jours 2 dossiers (les délais les plus longs sont de 98 et 107 jours)
- Impossible à déterminer 8 dossiers

EXEMPLE
fiche 112

Selon le dossier de l'adolescent, ce dernier est reconnu coupable de fraude, de vols de véhicules et de vols dans des véhicules. Il s'agit d'une première infraction. La Commission note un délai de 98 jours entre l'ordonnance et le premier contact entre le délégué à la jeunesse et le jeune.

Le délai a été impossible à déterminer dans huit cas, faute de pouvoir retracer, au dossier de l'adolescent ou par les entrevues, l'information nécessaire.

4.5 Le plan d'intervention

Tel que le rappelle le Manuel de référence pour l'application de la *Loi sur les jeunes contrevenants* (1993), le plan d'intervention est une mesure contraignante à laquelle doivent souscrire les établissements qui offrent des services sociaux. Le plan de services individualisé est également requis en tant qu'instrument de planification et de coordination afin de concerter les interventions de plusieurs intervenants.

Dans les 22 dossiers dans lesquels une mesure probatoire était ordonnée, seuls six contenaient un plan d'intervention.

EXEMPLE
Fiche 105

Selon le dossier de l'adolescent, ce dernier est connu de la directrice provinciale depuis plusieurs années et n'a pas respecté les conditions de sa dernière ordonnance. La Commission note qu'on ne retrouve pas de plan d'intervention au dossier.

4.6 Des conditions pouvant compromettre la prestation de services adéquats, continus et personnalisés

À partir de l'étude des 56 dossiers retenus pour examiner l'application de la *Loi sur les jeunes contrevenants*, la Commission note certaines conditions qui sont susceptibles de compromettre la prestation de services adéquats, continus et personnalisés. Ces conditions, qui sont ressorties assez fréquemment pour être notées dans la présente conclusion, sont les suivantes :

- la succession de plusieurs délégués à la jeunesse;
- des interruptions de services ou l'irrégularité du suivi social;
- l'absence de services;
- des dossiers incomplets.

Les exemples suivants illustrent ces conditions :

EXEMPLE
Fiche 167

Selon le dossier de l'adolescente, cette dernière a consommé de la drogue dans le cadre d'une activité en centre de réadaptation. La Commission constate que le délégué à la jeunesse a reçu le dossier le 30 novembre 2000. Le 11 juin 2001, le délégué n'a pas encore rencontré l'adolescente, indiquant qu'il a accordé la priorité à d'autres dossiers. Compte tenu du délai écoulé, il ferme le dossier.

EXEMPLE
Fiche 62

Selon le dossier de l'adolescent, ce dernier a proféré des menaces de mort à l'endroit de son frère et s'est livré à des voies de faits sur ce dernier. La Commission constate qu'il n'y a pas d'historique au dossier et pas de rapport, seulement de brèves notes chronologiques. L'intervenant indique qu'il n'a pas eu le temps d'en faire. Il a de 20 à 25 dossiers à traiter.

Enfin, la Commission note que, pour les 22 dossiers dans lesquels une mesure probatoire a été ordonnée, seules sept situations ont fait l'objet d'un suivi régulier et intensif.

4.7 Les propos recueillis auprès des délégués à la jeunesse

Tous les délégués à la jeunesse responsables de la prise en charge des dossiers examinés ont été rencontrés, lorsque cela était possible, pour obtenir des précisions sur les données recueillies dans leurs dossiers. Les enquêteurs souhaitaient également connaître leur expérience de travail et leur opinion sur l'encadrement, la supervision et la formation qui leur étaient offerts. Les délégués étaient de plus invités à identifier les problématiques rencontrées dans leur pratique et les pistes de solutions possibles. Plusieurs chefs de service ont également été rencontrés pour échanger sur le processus d'enquête de la Commission et les réalités entourant l'intervention de la directrice provinciale en Montérégie.

Lors de ces rencontres, plusieurs délégués à la jeunesse ont fait état du peu d'encadrement et de supervision reçus ainsi que de lacunes en matière de formation et de perfectionnement. Des insatisfactions liées à l'isolement professionnel, de même qu'à ce qui était perçu comme le peu d'importance accordée à l'application de la *Loi sur les jeunes contrevenants* par les Centres jeunesse de la Montérégie, sont également ressorties lors des entrevues

5. SYNTHÈSE DES FAITS RECUEILLIS SUR L'APPLICATION DE LA *LOI SUR LA PROTECTION DE LA JEUNESSE*

5.1 Les principales caractéristiques des dossiers étudiés pour l'enquête

Cette section présente les données recueillies lors de l'étude du dossier des 130 enfants pris en charge en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (également appelée LPJ ou la Loi) et de 14 enfants pris en charge en vertu de la LPJ et de la *Loi sur les jeunes contrevenants*.

Ce sous-groupe de 144 enfants compte 67 filles et 77 garçons. La plupart d'entre eux ont 12 ans et plus et leur situation a été signalée pour troubles sérieux du comportement. Quatre-vingt (80) de ces enfants vivent dans leur milieu naturel, tandis que 58 sont placés en famille d'accueil ou en centre de réadaptation. Il faut noter que dans six autres dossiers, il a été impossible de retracer l'information sur leur milieu de vie. La situation de 68 des 144 enfants de ce groupe a fait l'objet d'au moins deux signalements.

Ces 144 dossiers se répartissent de la façon suivante en fonction du type d'intervention en cours au moment de l'enquête :

- étape de l'évaluation 44 dossiers
- application des mesures volontaires 19 dossiers
- application des mesures ordonnées 81 dossiers

5.2 Les données recueillies pour l'enquête

La situation des listes d'attente est un phénomène connu et récurrent depuis plusieurs années en Montérégie. Dans le dernier rapport annuel des Centres jeunesse, la directrice de la protection de la jeunesse y reconnaît là une préoccupation constante, qui a nécessité un ajout ponctuel de huit nouveaux postes d'intervenants pour tenter de régler ce problème. D'ailleurs, les Centres jeunesse de la Montérégie n'en sont pas à leur première tentative pour contrer ce fléau; déjà, en 1987, un plan d'action pour contrer la liste d'attente à l'évaluation-orientation était adopté.

Dans le cadre de l'enquête, une attention particulière a été accordée aux délais observés aux différentes étapes de l'intervention de la directrice de la protection de la jeunesse. En effet, lorsque la situation d'un enfant est prise en charge en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, l'enfant et sa famille doivent recevoir l'ensemble des services prévus par l'entente volontaire ou l'ordonnance. De façon à corriger la situation de compromission dans les meilleurs délais, l'intervention doit se dérouler avec l'intensité voulue et de façon ininterrompue jusqu'à la fermeture du dossier, tel que prévu au plan d'intervention et au plan de services individualisés.

L'enquête de la Commission a également porté sur un certain nombre de faits permettant d'évaluer l'adéquation des services offerts, leur continuité et leur personnalisation : le nombre d'intervenants au dossier d'un enfant, la régularité du suivi social, la prestation des services prévus volontairement ou ordonnés, la présence du plan d'intervention et de services individualisé et la révision de la situation de l'enfant.

Enfin l'examen des dossiers a permis de mettre en lumière un certain nombre de pratiques et de manquements susceptibles de compromettre les droits reconnus aux enfants en difficulté : l'utilisation de mesures temporaires, la fermeture à risque de dossiers, des dossiers incomplets, l'absence de projets de vie et le manque de ressources en santé mentale.

5.3 Les délais pour l'évaluation-orientation des signalements

Le délai entre la décision de retenir le signalement pour évaluation et le premier contact entre l'intervenant chargé de l'évaluation-orientation et la famille a été comptabilisé pour le traitement du dernier signalement dans les 144 dossiers retenus, en fonction du code de priorité attribué par l'intervenant du Service RTS :

- code 1, intervention immédiate
- code 2, intervention dans les 24 heures
- code 3, intervention dans les 4 jours

Pour faciliter la lecture de l'information, celle-ci est également présentée sous forme de tableau.

TABLEAU 1

Délai entre la décision de recevabilité et le premier contact avec la famille en fonction du code de priorité

Délai entre la décision de recevabilité et le premier contact avec la famille	Code 1	Code 2	Code 3	Sans code	Total
Aucun délai entre les deux étapes	22	3	6	0	31
1 jour	11	3	2	1	17
2 jours	0	2	3	0	5
3 jours	3	1	1	0	5
4 à 7 jours	1	2	7	2	12
8 à 12 jours	3	1	9	0	13
13 à 20 jours	0	0	17	0	17
21 à 30 jours	0	0	9	0	9
31 à 50 jours	0	0	13	1	14
51 jours et plus	0	1	17	0	18
Pas de date de premier contact	0	0	2	1	3
Total	40	13	86	5	144

Ainsi, l'enquête permet de constater que les délais d'intervention requis en fonction du code de priorité attribué lors de la rétention du signalement pour évaluation ne sont pas respectés dans la proportion suivante :

- 18 des 40 dossiers codés « 1 »
- 7 des 13 dossiers codés « 2 »
- 74 des 86 dossiers codés « 3 »

L'enquête permet également de constater qu'aucun code de priorité n'a été attribué pour cinq signalements et qu'il a été impossible d'établir la date du premier contact avec la famille dans trois cas.

EXEMPLE
Fiche 187

Selon les faits signalés, l'adolescent de 14 ans présente des troubles de comportement sérieux, de l'opposition et de l'agressivité dans son milieu familial et scolaire. Il aura fallu une intervention policière à l'école pour le retirer de sa classe et l'amener au poste de police. L'évaluation du dossier est jugée prioritaire (code 1). L'enquête permet de constater un délai de 10 jours entre la rétention du signalement et son assignation pour évaluation. La Commission note un délai supplémentaire de deux jours entre l'assignation pour évaluation et le premier contact de l'intervenant avec l'enfant ou sa famille.

5.4 L'utilisation des mesures temporaires

L'enquête permet de constater l'application de plusieurs ententes temporaires à l'étape de l'évaluation-orientation de la situation de l'enfant. Ces ententes, utilisées principalement pour procéder à des placements, ne sont pas prévues par la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

Dans les dossiers étudiés, ces ententes portent plusieurs noms : « Autorisations reliées à un placement dans le cadre de la LPJ et de la LSSS », « Mesures d'urgences provisoires », « Entente sur des mesures préalables à l'audition devant le tribunal », « Entente relative à des mesures d'urgence sans opposition », cette dernière appellation étant la seule officiellement acceptée à la Direction de la protection de la jeunesse.

Quinze (15) des 144 dossiers examinés indiquent l'application de telles ententes entre mai 1999 et juin 2002.

EXEMPLE
Fiche 118

Selon les faits allégués, la situation de l'enfant est connue du DPJ depuis 1995; sa mère présente un important problème de toxicomanie depuis plusieurs années : elle vit des périodes de sobriété mais, lors de rechutes, elle est incapable de répondre adéquatement aux besoins de ses deux enfants. De 1995 à 1999, la Commission note six ententes temporaires d'une durée d'un mois à l'occasion desquelles les enfants sont confiés en famille d'accueil.

5.5 Les délais de prise en charge

Des 144 dossiers retenus pour étudier l'application de la LPJ, 100 avaient franchi l'étape de l'évaluation-orientation et faisaient l'objet d'une prise en charge au moment où la Commission effectuait la cueillette des données. Il s'agit donc du sous-groupe utilisé pour étudier les services offerts par les Centres jeunesse de la Montérégie aux enfants dont la directrice de la protection de la jeunesse a pris la situation en charge.

Le tableau présenté ci-après fait état des délais entre la décision d'appliquer certaines mesures de protection - qu'elles soient volontaires ou ordonnées - et le premier contact entre l'intervenant responsable de la prise en charge de la situation de l'enfant et la famille.

TABLEAU 2**Délai entre l'ordonnance ou la signature de l'entente volontaire et le premier contact avec la famille**

Mesure volontaire/ordonnance	Nombre de dossiers
0-30 jours	40
31-60 jours	22
61-90 jours	18
91 jours et plus	10
Impossible à déterminer	10
Total	100

Tel que le tableau 2 permet de le constater, un délai supérieur à 31 jours est noté dans la moitié des dossiers, soit dans 50 cas, entre l'ordonnance ou la signature d'une entente volontaire et le premier contact entre la famille et l'intervenant responsable de la prise en charge.

Par ailleurs, il faut souligner que dans 10 des 100 dossiers étudiés, il a été impossible d'établir avec précision le moment du premier contact avec le jeune ou sa famille, faute de pouvoir retracer, au dossier de l'enfant ou lors des entrevues, l'information nécessaire.

EXEMPLE
Fiche 156

Selon les informations au dossier de l'adolescente, cette dernière est connue du DPJ depuis 1989. Sa situation a déjà été signalée à trois reprises. Le dernier signalement fait état des menaces de mort qu'elle a adressées à un professeur et du fait qu'elle a tenté de donner un coup de couteau à son père. On note que l'adolescente consomme de la drogue et que ses parents ont démissionné. L'enquête permet de constater un délai de 127 jours entre l'ordonnance du tribunal et le début de la prise en charge. Un problème de recrutement de personnel serait à l'origine de ce délai. Pendant cette période, l'adolescente réside en centre de réadaptation et un éducateur fournit un soutien à la famille.

5.6 La présence successive de plusieurs intervenants

L'étude du nombre d'intervenants autorisée par la directrice de la protection de la jeunesse à assurer la prise en charge de la situation de chaque enfant indique que trois intervenants ou plus se sont succédés dans 40 des 100 dossiers étudiés. Dans 14 de ces dossiers, la Commission note de cinq à huit intervenants.

5.7 L'application des mesures de protection

Afin de rendre compte de l'application des mesures de protection, la Commission a recoupé trois types d'informations utilisées comme indicateurs de l'adéquation des services : le délai dans lequel le service de prise en charge est offert, la régularité du suivi social et la prestation de l'ensemble des mesures prévues à l'entente volontaire ou à l'ordonnance.

Outre la présence de délais de plus de 30 jours dans 50 dossiers, tel que décrit précédemment, l'enquête fait ressortir un suivi social irrégulier dans 30 dossiers sur 100 et le fait que, dans 12 dossiers, les principales mesures prescrites n'étaient pas mises en place ou en voie de l'être.

L'enquête permet enfin de noter la présence de deux indicateurs d'une application déficiente des mesures de protection dans 17 dossiers et celle de trois indicateurs dans cinq dossiers.

5.8 Le plan d'intervention et le plan de services individualisé

Outil de soutien au travail clinique et instrument de coordination de l'ensemble des interventions où sont à la fois consignés les objectifs poursuivis, les moyens mis en place pour y parvenir et les indicateurs de réussite, le plan d'intervention, qui constitue une exigence légale en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, regroupe les données stratégiques. Sa présence au dossier constitue un indicateur précieux et utile pour apprécier la qualité et la continuité des services offerts.

L'enquête a permis de constater la présence de plans d'intervention dans 77 des 100 dossiers qui en étaient à l'étape de l'application des mesures.

D'autre part, lorsque les intervenants de plusieurs établissements sont mis à contribution pour rendre une gamme de services au bénéfice d'un enfant, le plan de services individualisé sert d'instrument de coordination et d'intégration des services qui doivent être rendus. La présence d'un plan de services individualisé, lequel est également une exigence légale, a été constatée dans cinq dossiers alors qu'elle était requise dans 25 dossiers en raison de l'implication manifeste de plusieurs établissements.

EXEMPLE Fiche 190

Selon le dossier, la mère de l'enfant est hospitalisée en psychiatrie suite à des idées suicidaires et à une grande consommation d'alcool; l'enfant a passé la nuit chez une amie pour se réfugier, par la suite, chez une voisine. L'enfant n'aurait aucune discipline et présenterait beaucoup de difficultés scolaires. La Commission note que le dossier ne contient pas de plan d'intervention, même s'il est actif depuis 1999 et qu'une mesure judiciaire est en vigueur.

5.9 La révision de la situation des enfants

Selon l'article 57 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, la directrice de la protection de la jeunesse doit réviser périodiquement le cas de chaque enfant dont elle a pris la situation en charge. Dans les cas où plusieurs intervenants se succèdent, la personne chargée de cette révision est souvent la seule à posséder une vision complète du dossier de l'enfant.

La révision requise par la Loi a été effectuée dans 75 des 79 dossiers dans lesquels une révision était requise.

5.10 Des conditions pouvant compromettre la prestation de services adéquats, continus et personnalisés

Outre les faits décrits plus haut, l'étude de l'ensemble des 144 dossiers étudiés pour apprécier l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse* met en lumière des conditions susceptibles de compromettre la prestation des services adéquats, continus et personnalisés auxquels l'enfant a droit. Ces situations, bien que peu nombreuses statistiquement, sont ressorties assez fréquemment pour être notées dans la présente conclusion. Il s'agit des situations suivantes :

- la fermeture prématurée de dossiers;
- des dossiers incomplets;
- l'absence de projet de vie;
- l'absence de ressources en santé mentale.

Les exemples qui suivent illustrent la gravité des problèmes constatés.

EXEMPLE
Fiche 166

Selon le dossier, les quatre enfants vivaient avec leur mère dans un milieu insalubre. Les enfants seraient victimes de manque de soin et s'absenteraient de l'école fréquemment. Leur mère abuserait de la boisson. La Commission constate un délai de 77 jours entre le signalement et le début de l'évaluation; après avoir été retenu pour évaluation, le dossier est fermé suivant une intervention terminale, bien que le dossier ne fasse état que d'une rencontre dans le milieu familial. Dans leurs commentaires, les Centres jeunesse indiquent que la situation est actuellement en cours de judiciarisation.

EXEMPLE
Fiche 35

Selon le dossier de l'enfant, qui est âgé de 11 ans, sa situation est signalée au motif que sa mère est aux prises avec un problème de santé mentale important. Ce dossier est connu du DPJ depuis 1998 et une mesure judiciaire est en cours. La Commission constate que l'intervenant qui vient d'être assigné à ce dossier ne peut trouver le dernier rapport de révision. La Commission constate également que des notes évolutives sont absentes et qu'il n'y a pas de plan d'intervention.

EXEMPLE
Fiche 157

Selon le dossier de l'enfant, cette dernière est connue du DPJ depuis 10 ans; sa situation et celles de son frère et de sa sœur ont été signalées en raison du climat de négligence et des faibles capacités parentales que démontre leur mère. La Commission note qu'aucun projet de vie n'est planifié malgré le peu de collaboration offert par la mère des enfants.

EXEMPLE
Fiche 104

Selon le dossier de l'adolescente, cette dernière, âgée de 15 ans, est connue du DPJ depuis sa naissance. On allègue de la négligence, des attouchements sexuels et l'immaturité de ses parents. La Commission constate que, bien qu'ordonnés par le tribunal, les services en pédopsychiatrie n'ont pas été offerts après plusieurs mois.

5.11 Les propos recueillis auprès des intervenants sur l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*

Selon les intervenants responsables de la réception et du traitement des signalements rencontrés lors de l'enquête, la formation, l'intégration et la supervision sont assurées de façon satisfaisante, tant à l'arrivée d'un nouvel employé, qu'en cours d'emploi.

Toutefois, plusieurs d'entre eux font état de difficultés liées au manque de disponibilité de ressources d'hébergement pour les situations urgentes. Des effectifs supplémentaires ainsi que l'ajout de lignes téléphoniques à certaines périodes sont souhaités.

Pour leur part, les intervenants affectés à l'évaluation-orientation des signalements ainsi qu'à la prise en charge indiquent que la supervision, qui s'effectue au besoin, est un aspect qui reste à améliorer.

Pour plusieurs de ces intervenants, la charge de travail est considérée comme étant trop lourde et susceptible d'affecter la qualité des services. Le manque de ressources est également présenté comme pouvant faire obstacle à l'adéquation des services offerts aux enfants. On fait ainsi référence aux ressources suivantes : les services en pédopsychiatrie,

les familles d'accueil, les ressources de réadaptation et les intervenants bilingues pour les jeunes anglophones.

Certains intervenants expriment des insatisfactions au chapitre du temps requis pour différentes activités, qui s'ajoutent à l'intervention directe auprès des familles, telles le travail administratif et la présence au tribunal.

Enfin, le roulement de personnel et le manque d'outils de travail adéquats sont identifiés comme étant problématiques.

6. COMMENTAIRES DES CENTRES JEUNESSE DE LA MONTÉRÉGIE ET DE LA RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

En cours d'enquête, la Commission a rencontré la direction générale des Centres jeunesse de la Montérégie, la directrice de la protection de la jeunesse, la direction de la Régie régionale de la santé et des services sociaux ainsi que le Comité des usagers des Centres jeunesse pour obtenir leurs commentaires sur certains aspects de l'enquête. Un rapport résumant les faits recueillis a par ailleurs été transmis à la direction des Centres jeunesse.

Les principaux commentaires reçus des Centres jeunesse et de la Régie régionale concernant l'organisation des services et les mesures prévues pour améliorer la qualité des services sont résumés dans la présente section. Les commentaires des Centres jeunesse ont également porté sur les faits rapportés et la méthodologie utilisée pour l'enquête. La Commission a pris connaissance de l'ensemble de ces commentaires et en a tenu compte, tout comme elle a tenu compte des commentaires qui lui ont été transmis par le Comité des usagers des Centres jeunesse de la Montérégie.

Avant de présenter les commentaires reçus, il est important de noter qu'en décembre 2001, le conseil d'administration des Centres jeunesse de la Montérégie a adopté un plan de relance organisationnelle qui vise à diversifier l'offre de services et à intensifier l'intervention des Centres jeunesse. Ce plan doit amener une transformation importante des pratiques professionnelles basée sur l'implantation rigoureuse de programmes et d'instruments cliniques. Lors de l'enquête, plusieurs mesures avaient déjà été mises en place :

- l'ajout d'intervenants en protection et à la prise en charge afin de diminuer les listes d'attente et d'intensifier les actions auprès de la clientèle en diminuant les charges de cas;
- l'implantation de services externes en réadaptation pour les adolescents;
- des ententes de partenariat, notamment avec les CLSC;
- un soutien intensifié aux familles d'accueil.

6.1 Les commentaires généraux des Centres Jeunesse de la Montérégie

Dans un document daté du 12 mars 2003, monsieur Camil Picard, directeur général de l'établissement, fait parvenir les commentaires des Centres jeunesse de la Montérégie sur le rapport factuel qui lui a été soumis.

Le directeur général de l'établissement reconnaît des lacunes systémiques quant aux listes et aux délais d'attente et quant à la tenue des dossiers. Son établissement a déjà pris plusieurs mesures pour corriger ces situations. Il souligne que les ressources consenties en Montérégie pour assurer la protection des jeunes sont moindres que dans d'autres régions du Québec et que, tant la Régie régionale, que le ministère de la Santé et des Services sociaux, sont sensibilisés à cet égard.

Concernant le problème des listes d'attente, le directeur général des Centres jeunesse souligne qu'il y a eu des fluctuations importantes au cours des dernières années et qu'à plusieurs reprises, les Centres jeunesse ont été en mesure de répondre adéquatement à la demande. Toutefois, l'effet escompté par ajout d'effectifs supplémentaires à la Direction de la protection de la jeunesse et aux services territoriaux au cours de la dernière année a été atténué par l'augmentation de plus de 10 % des signalements reçus et retenus en cours d'année.

D'autre part, la tenue des dossiers des usagers sera complètement revue après la mise en place du nouveau système informatisé PIJ (Programme Intégration Jeunesse). On prévoit que sa mise en oeuvre graduelle garantira la rigueur dans la tenue des dossiers et une meilleure communication des informations stratégiques.

En matière de plan de services individualisé, les Centres jeunesse de la Montérégie indiquent être impliqués activement, depuis septembre 2002, dans l'élaboration d'un cadre de référence proposé par la Régie régionale et dans la formation de son personnel.

L'encadrement et la supervision des intervenants ont été révisés et différentes mesures ont été mises en place pour mieux soutenir les intervenants dans la pratique : un programme d'accueil et d'intégration pour les nouveaux employés, des plans et calendriers de supervision régulière pour les intervenants de tous les secteurs, le soutien continu des intervenants par les conseillers en développement professionnel, la révision du taux d'encadrement afin d'offrir un support plus intensif aux différentes équipes.

Le directeur général souligne que les intervenants et les gestionnaires sont résolument tournés vers des changements de pratique et la mise en place des mesures contenues au plan de relance : production de plan d'intervention, utilisation d'instruments cliniques standardisés, application de programmes cliniques, développement de nouvelles activités telles les activités de réadaptation en externe, les groupes de parents d'adolescents, les groupes de mères et les groupes de soutien aux familles d'accueil.

Enfin, les Centres jeunesse indiquent qu'ils ont dû composer avec un accroissement important de la clientèle, dans une région caractérisée par une insuffisance de service aux jeunes et à leur famille dans tous les secteurs (CLSC, services spécialisés en déficience intellectuelle ou physique, en santé mentale), entraînant un recours indu aux services de la protection et à ceux des Centres jeunesse.

6.2 Les commentaires des Centres jeunesse de la Montérégie portant spécifiquement sur l'application de la *Loi sur les jeunes contrevenants*

Les Centres jeunesse reconnaissent des délais d'attente à l'étape de la prise en charge ainsi que des interruptions de service durant le suivi offert par la directrice provinciale.

L'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur le système de justice pénale aux adolescents* (également citée en tant que LSJPA) est décrite par les autorités des Centres jeunesse comme une opportunité de réflexion sur la pratique professionnelle. Une série de mesures est actuellement planifiée afin d'améliorer la qualité des services offerts aux jeunes contrevenants et à leur famille.

Ainsi, un plan d'action inter direction et impliquant les partenaires externes permettra :

- d'identifier un porteur de dossier;
- de dispenser un programme de formation à tous les délégués;
- de recourir au système d'information PIJ (Projet Intégration Jeunesse) pour supporter la continuité de l'intervention;
- de mettre en place des services de réadaptation externes spécifiques.

De plus, selon les Centres jeunesse, la décision de regrouper les délégués en deux services spécialisés permettra de maintenir l'expertise des intervenants et des gestionnaires, d'assurer un meilleur encadrement clinique par la désignation de deux chefs de service spécifiquement affectés aux services LSJPA, de développer une meilleure synergie entre les délégués à la jeunesse, de maintenir une qualité de services, de permettre une harmonisation des pratiques et finalement de mieux coordonner et concerter les actions à l'interne ainsi qu'avec les partenaires externes.

Enfin, un bulletin d'information sur l'avancement des travaux d'implantation de la nouvelle loi est distribué à l'ensemble du personnel ainsi qu'aux intervenants des organismes de justice alternative.

6.3 Les commentaires de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie

Selon la Régie régionale, le ministère de la Santé et des Services sociaux reconnaît pour la Montérégie l'existence d'un écart de financement de ses programmes par rapport à la moyenne provinciale - exception faite des programmes à la santé physique et à la santé mentale - de l'ordre de 152 M\$. Une première allocation de 24,4 M\$ a été consentie à la Montérégie en juin 2002, ce qui laisse 127,8 M\$ à titre d'ajustement à recevoir pour les années 2003 et 2004, dont encore 42 M\$ pour la jeunesse. Pour atteindre l'équilibre budgétaire en 2004, il manque environ 1,5 à 2 M\$ aux Centres jeunesse de la Montérégie.

La Régie régionale indique qu'elle exerce un suivi régulier de l'évolution des listes d'attente. Elle est d'avis que les effets de la réorganisation en cours aux Centres jeunesse de la Montérégie, combinés à l'ajout de postes permanents aux secteurs de l'évaluation et de la prise en charge, permettront de stabiliser ces listes dans un premier temps et de les endiguer par la suite.

La Régie régionale exerce un suivi mensuel du plan de relance. Un accompagnement intensif est offert par le ministère de la Santé et des Services sociaux et la Régie régionale pour actualiser ce plan. Selon la directrice de la première ligne et de la réadaptation de la Régie régionale, les Centres jeunesse de la Montérégie respectent leur plan de relance organisationnelle ainsi que le plan d'équilibre budgétaire à atteindre d'ici mars 2004. À cet effet, une entente de gestion a été signée entre les trois partenaires avec l'objectif d'atteindre l'équilibre budgétaire d'ici 2004.

La Régie régionale a adopté, le 27 mars 2003, une planification stratégique pour 2003-2006. Cette planification est axée sur une stratégie d'intégration des interventions et misera sur les priorités suivantes :

- miser sur la prévention;
- développer une première ligne incontournable;
- adapter et rehausser les services aux personnes âgées;
- garantir l'accès à des services spécialisés en santé mentale;
- garantir l'accès à des services spécialisés au bon moment.

Dans les commentaires qu'elle a transmis à la Commission le 18 mars 2003, la Régie régionale indique qu'elle signera sous peu avec le ministère de la Santé et des Services sociaux un contrat de performance par lequel elle s'engage à augmenter les services en protection de la jeunesse afin de répondre à la hausse des signalements et de diminuer le délai d'attente à moins de 20 jours.

7. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

L'enquête de la Commission devait permettre de vérifier si les droits reconnus aux enfants dans la *Loi sur la protection de la jeunesse* et la *Loi sur les jeunes contrevenants* étaient respectés par la directrice de la protection de la jeunesse et directrice provinciale de la Montérégie. En effet, les plaintes reçues par la Commission entre septembre 2000 et mars 2001, faisaient référence à plusieurs problématiques dans l'une ou l'autre des étapes d'application de ces lois.

Pour l'enquête, la Commission a choisi d'étudier, de septembre 2001 à septembre 2002, 200 dossiers répartis dans tous les points de services de la Montérégie. Cette façon de procéder lui a permis d'avoir une vue d'ensemble - pour une période donnée - de la façon dont la directrice de la protection de la jeunesse et directrice provinciale s'acquitte de l'ensemble de ses responsabilités.

Au terme de son enquête, la Commission estime être en mesure d'identifier des situations et des pratiques qui, au moment de la cueillette des faits, lésaient ou étaient susceptibles de léser les droits reconnus aux enfants.

En effet, la *Loi sur la protection de la jeunesse* reconnaît des droits particuliers aux enfants dont la sécurité ou le développement est ou peut être considéré compromis. Certains de ces droits ont une portée générale et motivent la plupart des conclusions de la Commission dans la présente enquête. C'est le cas des articles 3 et 8² de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

Article 3 :

Les décisions prises en vertu de la présente loi doivent l'être dans l'intérêt de l'enfant et dans le respect de ses droits.

Sont pris en considération, outre les besoins moraux, intellectuels, affectifs et physiques de l'enfant, son âge, sa santé, son caractère, son milieu familial et les autres aspects de sa situation.

Article 8 :

L'enfant a droit de recevoir des services de santé, des services sociaux ainsi que des services d'éducation adéquats, sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée, compte tenu des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ou de l'organisme du milieu scolaire qui dispense ces services ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose.

L'article 39 de la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec est également un droit fondamental reconnu aux enfants.

Article 39 :

Tout enfant a droit à la protection, à la sécurité et à l'attention que ses parents ou les personnes qui en tiennent lieu peuvent lui donner.

Plusieurs des situations mises en lumière par l'enquête de la Commission ont déjà été identifiées par les Centres jeunesse de la Montérégie, qui s'emploient à mettre en oeuvre, de concert avec la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie, des moyens pour améliorer les services offerts aux jeunes de leur territoire. La Commission est convaincue que ses conclusions et ses recommandations permettront de bonifier ce processus.

² En vertu de l'article 11.3 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, les droits reconnus à l'enfant à ses articles 7 à 10 s'appliquent également à un enfant qui a commis une infraction à une loi ou à un règlement en vigueur au Québec.

7.1 L'application de la *Loi sur les jeunes contrevenants*

7.1.1 Les délais d'intervention

Considérant le délai de plus de 6 jours constaté entre l'assignation du dossier à un délégué à la jeunesse pour l'application de mesures de rechange et un premier contact entre ce dernier et le jeune contrevenant dans 10 des 19 dossiers étudiés;

Considérant le délai de plus de 6 jours constaté entre l'ordonnance de la mesure probatoire et un premier contact entre le délégué à la jeunesse et le jeune contrevenant dans 7 des 22 dossiers étudiés,

la Commission est d'avis que ces conditions sont de nature à léser le droit reconnu au jeune contrevenant de recevoir des services sociaux adéquats, personnalisés et continus.

7.1.2 L'adéquation des services sociaux offerts aux jeunes contrevenants

Considérant le témoignage de plusieurs délégués à la jeunesse faisant état de manque d'encadrement, de supervision et de formation, ainsi que les témoignages relatifs à l'isolement professionnel ressenti par plusieurs délégués à la jeunesse;

Considérant l'opinion plusieurs fois exprimée lors des entrevues avec des délégués à la jeunesse suivant laquelle, l'application de la *Loi sur les jeunes contrevenants* est délaissée en Montérégie au profit de l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*,

la Commission est d'avis que ces conditions sont susceptibles de compromettre le droit reconnu au jeune contrevenant de recevoir des services sociaux adéquats, personnalisés et continus.

Recommandations relatives à l'application de la <i>Loi sur les jeunes contrevenants</i>

Les Centres jeunesse de la Montérégie reconnaissent des difficultés quant aux délais d'attente de services à l'étape de l'intervention en vertu de la *Loi sur les jeunes contrevenants*. Ils ont par conséquent déjà planifié une série de mesures susceptibles de remédier aux difficultés identifiées par les délégués à la jeunesse au chapitre de l'encadrement, de la supervision et de la formation. Ces mesures visent également à améliorer la qualité des services offerts aux jeunes contrevenants et à leur famille.

Enfin, les Centres jeunesse de la Montérégie expriment l'intention de considérer l'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur le système de justice pénale aux adolescents* comme une opportunité de réflexion sur l'ensemble de la pratique professionnelle.

Considérant l'ensemble des faits recueillis, la Commission demande à la directrice provinciale de la Montérégie, au directeur général des Centres jeunesse de la Montérégie ainsi qu'au directeur général de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie de l'informer, dans un délai de 90 jours suivant la réception de la présente conclusion :

- des mesures qui seront mises en oeuvre pour enrayer de façon durable la liste d'attente à l'étape de l'application des mesures de rechange et à celle de l'application des mesures ordonnées;
- des résultats obtenus grâce aux moyens déjà mis en place pour améliorer les délais d'intervention pour l'application des mesures de rechange et des mesures de probation;
- de l'ensemble des moyens de soutien ou des programmes qui seront mis en place pour rehausser l'encadrement et la supervision de tous les délégués à la jeunesse appelés à appliquer la *Loi sur le système de justice pénale aux adolescents*.

Enfin, la Commission suggère aux Centres jeunesse de la Montérégie de profiter de l'entrée en vigueur de la *Loi sur le système de justice pénale aux adolescents* pour revaloriser ce secteur.

7.2 L'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*

7.2.1 La réception et le traitement des signalements

Tout signalement à l'effet que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme compromis au sens des articles 38 et 38.1 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* est transmis à la directrice de la protection de la jeunesse, qui détermine s'il est recevable et si des mesures d'urgence s'imposent (article 45).

Afin de garantir la qualité de leurs services de réception et de traitement des signalements, les directeurs de la protection de la jeunesse reconnaissent la nécessité d'établir des balises pour encadrer les différentes étapes de cette intervention³. Ainsi, on estime que la décision de retenir ou non un signalement doit être prise dans les trois jours suivant sa réception.

LA VÉRIFICATION TERRAIN

Considérant les activités dites de « vérification terrain » effectuées par l'équipe du Service RTS pour vérifier, dans certains cas, auprès de l'enfant et son entourage si une intervention en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* est requise;

³ Ces balises se retrouvent notamment dans le document suivant : MSSS, Protocoles : réception et traitement des signalements, évaluation et orientation, suites au rapport sur l'analyse des activités de réception et de traitement des signalements et d'évaluation d'orientation en protection de la jeunesse (Rapport Harvey), décembre 1988.

Considérant les faits recueillis voulant que, dans certains cas, cette vérification peut s'échelonner sur plusieurs semaines avant qu'une décision ne soit prise sur la recevabilité du signalement pour évaluation;

Considérant les étapes de l'intervention du directeur de la protection de la jeunesse, telles que décrites dans la *Loi sur la protection de la jeunesse* et balisées par le Rapport Harvey,

la Commission est d'avis que la vérification terrain, telle qu'appliquée dans les dossiers étudiés pour l'enquête, est de nature à compromettre le droit reconnu à l'enfant dont la sécurité ou le développement est ou peut être considéré compromis de recevoir des services sociaux adéquats, conformément aux dispositions de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

En effet, la Commission est d'avis que cette façon de faire peut créer de la confusion entre l'étape à laquelle la directrice de la protection de la jeunesse doit décider de la recevabilité d'un signalement pour évaluation et l'étape d'évaluation-orientation de la situation de l'enfant.

En outre, la Commission est d'opinion qu'elle ne correspond pas aux prescriptions de la Loi et peut entraîner plusieurs effets négatifs, tels allonger indûment les délais avant de procéder à l'évaluation d'un signalement, dédoubler certaines activités d'évaluation ou encore, provoquer la fermeture du dossier après une évaluation plus sommaire que celle prévue par la Loi.

LA RECEVABILITÉ DES SIGNALEMENTS POUR ÉVALUATION

Considérant les faits recueillis lors de l'enquête suivant lesquels les dossiers les moins prioritaires font l'objet de vérifications préliminaires et complémentaires avant qu'une décision ne soit prise quant à leur recevabilité pour évaluation;

Considérant les témoignages relatifs à la charge de travail des intervenants affectés à la réception et au traitement des signalements, laquelle pourrait être de 25 à 30 dossiers - exceptionnellement jusqu'à 60 dossiers - en attente de vérifications préliminaires et complémentaires;

Considérant l'existence d'une liste d'attente à l'étape de la décision relative à la recevabilité du signalement pour évaluation, plus particulièrement dans le cas des signalements jugés les moins prioritaires;

Considérant l'absence de code de priorité constatée dans 5 des 144 dossiers étudiés, lorsque le signalement était transféré pour évaluation;

Considérant les témoignages d'intervenants du Service RTS faisant état de l'engorgement régulier des lignes téléphoniques utilisées par la population pour signaler la situation d'un enfant, situation qui limiterait également la capacité des intervenants de ce service d'effectuer les vérifications requises pour décider de la recevabilité d'un signalement pour évaluation,

la Commission est d'avis que ces conditions sont de nature à léser le droit de l'enfant dont la sécurité ou le développement est ou peut être considéré compromis de recevoir des services sociaux adéquats, conformément aux dispositions de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

LES CRITÈRES DE RECEVABILITÉ DES SIGNALEMENTS

Tant à partir de l'étude des dossiers que par les nombreuses entrevues qui ont été menées, l'enquête de la Commission n'a pas permis de confirmer les allégations voulant que les critères de réception et de traitement des signalements étaient resserrés pour contrer la liste d'attente, ou encore, que l'accès des services de protection avait été restreint pour la clientèle des 17 ans et plus.

Dans ce dernier cas toutefois, la Commission note que, selon le Comité des usagers des Centres jeunesse, la priorité a été donnée à la clientèle des 0-5 ans dans un contexte de liste d'attente. Cette situation pourrait, le cas échéant, influencer l'offre de services pour les adolescents de 17 ans et plus.

Recommandations relatives à la réception et au traitement des signalements
--

Considérant l'ensemble des faits recueillis, la Commission demande à la directrice de la protection de la jeunesse de la Montérégie, et ce, dans un délai de 90 jours suivant la réception de la présente conclusion :

- de clarifier les procédures relatives à l'étude de la recevabilité d'un signalement pour évaluation et les procédures relatives à l'évaluation de la situation et des conditions de vie d'un enfant qui est prévue à l'article 49 de la Loi;
- de l'informer des moyens qu'elle entend mettre en oeuvre pour s'assurer que les différentes étapes prévues par la *Loi sur la protection de la jeunesse* au chapitre de la réception d'un signalement et de l'évaluation de la situation d'un enfant soient intégralement respectées.

Par ailleurs, la Commission demande au directeur général des Centres jeunesse de la Montérégie, et ce, dans un délai de 90 jours suivant la réception de la présente conclusion :

- de l'informer des moyens qui ont été mis en oeuvre, ou ceux qui sont prévus, pour permettre à la directrice de la protection de la jeunesse de traiter avec célérité tous les signalements qu'elle reçoit, conformément aux dispositions de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, notamment quant aux éléments suivants :
 - les vérifications requises avant de juger un signalement recevable pour évaluation;
 - l'évaluation des signalements dans les délais prévus par le Rapport Harvey;
 - les ressources matérielles nécessaires pour assurer l'accès des services de réception et de traitement des signalements, et leur efficacité.

7.2.2 L'évaluation-orientation des signalements

Lorsque la directrice de la protection de la jeunesse juge un signalement recevable pour évaluation, un code de priorité⁴ est attribué à chaque signalement. La directrice procède alors à une évaluation de la situation de l'enfant et de ses conditions de vie et décide si sa sécurité ou son développement est compromis (article 49).

⁴ Les codes de priorité pour l'évaluation d'un signalement prévoient les délais suivants : code 1, immédiat; code 2, 24 heures, code 3, 4 jours.

Si la directrice est d'avis que la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis, elle prend sa situation en charge et décide de son orientation. À cette fin, elle propose l'application de mesures volontaires ou saisit le tribunal (article 51). Lorsqu'elle propose à l'enfant et à ses parents l'application de mesures volontaires, cette entente doit contenir les mesures les plus appropriées pour mettre fin à la situation qui compromet la sécurité ou le développement de l'enfant et éviter qu'elle ne se reproduise. Le tribunal doit être saisi si aucune entente n'est intervenue dans les 10 jours et que la sécurité ou le développement demeure compromis (article 52).

LES DÉLAIS D'ÉVALUATION

Considérant les délais jugés acceptables pour l'évaluation de la situation d'un enfant, en fonction du code de priorité attribué au signalement, tel que précisé par le Rapport Harvey;

Considérant les faits recueillis relativement aux délais d'évaluation de 139 signalements, en fonction du code de priorité leur ayant été attribué, lesquels indiquent un dépassement du délai prévu dans 99 cas,

la Commission est d'avis que les délais d'évaluation constatés lors de l'enquête ont lésé le droit des enfants concernés de recevoir des services sociaux adéquats, conformément aux dispositions de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

L'APPLICATION D'ENTENTES TEMPORAIRES

Considérant l'application de 15 ententes temporaires à l'étape de l'évaluation-orientation dans les 144 dossiers étudiés;

Considérant le fait que ces ententes ne sont pas prévues par la *Loi sur la protection de la jeunesse*,

la Commission est d'avis que l'application de telles mesures peut léser les droits reconnus à l'enfant, notamment celui d'être entendu qui est prévu à l'article 6 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, et, qu'en l'absence de modifications législatives, ces ententes temporaires ne devraient pas être appliquées.

L'APPLICATION DE MESURES TERMINALES

Considérant les faits recueillis relativement à la fermeture de dossiers après l'application de mesures terminales alors que la sécurité ou le développement de l'enfant apparaissait toujours compromis;

Considérant les faits recueillis dans deux des dossiers étudiés suivant lesquels, l'application de mesures terminales s'est prolongée pendant plusieurs mois, sans s'inscrire dans un processus formel de prise en charge,

la Commission est préoccupée par l'application de ces mesures et entend se pencher spécifiquement sur cette question dans un avenir rapproché.

Recommandations relatives à l'évaluation-orientation des signalements

Les Centres jeunesse de la Montérégie ainsi que la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie reconnaissent l'existence d'une liste d'attente pour l'évaluation des signalements.

Pour l'année en cours, tel que prévu par le *Plan de relance*, les Centres jeunesse de la Montérégie ont ajouté des effectifs supplémentaires au service d'évaluation-orientation de la Direction de la protection de la jeunesse afin de diminuer l'attente et intensifier le suivi des jeunes et de leur famille. Les Centres jeunesse notaient toutefois, en mars 2003, une augmentation de plus de 10 % des cas retenus, ce qui a réduit l'effet escompté par ces mesures.

Considérant l'ensemble des faits recueillis, la Commission recommande à la directrice de la protection de la jeunesse de la Montérégie, au directeur général des Centres jeunesse de la Montérégie ainsi qu'au directeur général de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie de lui faire connaître, et ce, dans un délai de 90 jours suivant la réception de la présente conclusion, les mesures mises en place pour éliminer la liste d'attente à l'étape de l'évaluation des signalements.

La Commission demande également à la directrice de la protection de la jeunesse de la Montérégie de cesser d'appliquer des ententes temporaires pour utiliser plutôt les mesures prévues par la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

7.2.3 La prise en charge de la situation des enfants

Selon la *Loi sur la protection de la jeunesse*, lorsque la situation de l'enfant fait l'objet d'une ordonnance du tribunal, cette ordonnance est exécutoire à compter du moment où elle est rendue et toute personne qui y est visée doit s'y conformer sans délai (article 93). La directrice de la protection de la jeunesse doit voir à l'exécution de la mesure (article 92).

Pour remplir adéquatement ses fonctions, la directrice de la protection de la jeunesse doit communiquer régulièrement avec l'enfant et sa famille et s'assurer une connaissance des conditions de vie de l'enfant en se rendant sur les lieux le plus souvent possible (article 69).

Lorsqu'elle prend la situation d'un enfant en charge, la directrice de la protection de la jeunesse doit réviser périodiquement son cas afin de vérifier que toutes les mesures sont prises pour assurer un retour de l'enfant dans sa famille ou pour s'assurer qu'il bénéficie de conditions de vie appropriées à ses besoins et à son âge (article 57).

L'APPLICATION DES MESURES DE PROTECTION

Considérant les délais de plus de 30 jours constatés dans 50 des 100 dossiers pris en charge par la directrice de la protection de la jeunesse, entre l'ordonnance du tribunal ou la signature de l'entente volontaire et un premier contact entre l'intervenant et la famille concernée;

Considérant le suivi irrégulier noté dans 30 des 100 dossiers étudiés;

Considérant le fait que les principales mesures d'aide prévues par l'ordonnance ou l'entente volontaire n'étaient pas mises en place dans 12 de ces dossiers,

la Commission est d'avis que les délais d'application des mesures de protection, le caractère irrégulier du suivi social et l'absence de mesures de protection jugées nécessaires constatés dans plusieurs des dossiers étudiés ont lésé le droit des enfants concernés de recevoir des services sociaux adéquats, conformément aux dispositions de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

Recommandations relatives à la prise en charge de la situation des enfants

Les Centres jeunesse de la Montérégie, tout comme la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie reconnaissent des difficultés quant aux listes et délais d'attente pour ce qui est de l'application des mesures de protection. Plusieurs mesures sont prévues pour remédier à cette situation, notamment pour identifier les ordonnances qui ne seraient pas respectées.

Considérant l'ensemble des faits recueillis, la Commission demande à la directrice de la protection de la jeunesse de la Montérégie, au directeur général des Centres jeunesse de la Montérégie, ainsi qu'au directeur général de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie, de lui faire connaître, et ce, dans un délai de 90 jours suivant la réception de la présente conclusion :

- les mesures mises en place pour s'assurer de la régularité et de la continuité du suivi social;
- les moyens qui seront pris pour s'assurer de l'actualisation de toutes les mesures de protection, qu'elles soient volontaires ou ordonnées.

7.3 L'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et de la *Loi sur les jeunes contrevenants*

7.3.1 Des conditions pouvant compromettre la prestation de services adéquats, continus et personnalisés

L'enquête a permis de mettre en lumière un certain nombre de conditions pouvant compromettre les droits reconnus à l'enfant ainsi qu'au jeune contrevenant, de recevoir des services sociaux adéquats, continus et personnalisés.

Ces manquements sont notés au chapitre de la planification de l'intervention, de la régularité du suivi social, de l'intensité du suivi social et de la tenue des dossiers, tant pour ce qui est de l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, que de la *Loi sur les jeunes contrevenants*.

Considérant les faits recueillis relativement à l'absence de plan d'intervention dans 6 des 22 dossiers traités en vertu de la *Loi sur les jeunes contrevenants* ayant fait l'objet d'une ordonnance de suivi social;

Considérant les faits recueillis relativement à l'absence de plan d'intervention dans 23 des 100 dossiers pris en charge par la directrice de la protection de la jeunesse en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*;

Considérant les faits recueillis suivant lesquels, un plan de services individualisé n'est présent que dans cinq des 25 dossiers pris en charge par la directrice de la protection de la jeunesse qui impliquaient la présence simultanée de plusieurs intervenants;

Considérant les faits recueillis concernant l'absence de projet de vie dans plusieurs des dossiers faisant l'objet d'une prise en charge à long terme en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*;

Considérant les faits recueillis relativement au manque de régularité dans le suivi social qui a été constaté dans plusieurs dossiers, tant pour l'application de la *Loi sur les jeunes contrevenants* que pour l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, situation qui est expliquée par des intervenants par le manque de temps chronique qui les oblige à traiter continuellement, de façon prioritaire, les situations les plus urgentes;

Considérant les faits recueillis relativement à la présence successive de plusieurs intervenants dans la prise en charge des enfants et des adolescents;

Considérant les faits recueillis relativement à des interruptions de service plus ou moins prolongées dans le cadre de la prise en charge;

Considérant le fait que des informations importantes ne peuvent être retracées dans plusieurs des dossiers étudiés, à tel point qu'il a été impossible pour la Commission de retracer certaines informations de base requises pour l'enquête,

la Commission est d'avis que ces conditions sont de nature à léser les droits reconnus à l'enfant dont la sécurité ou le développement est compromis, de même que les droits reconnus au jeune contrevenant.

Recommandations relatives aux conditions pouvant compromettre la prestation de services adéquats, continus et personnalisés

Les Centres jeunesse de la Montérégie reconnaissent une difficulté au niveau des interruptions de service dans le suivi offert aux jeunes contrevenants par la directrice provinciale.

Par ailleurs, le *Plan de relance organisationnelle 2002-03* adopté par l'établissement fait également un certain nombre de constats quant aux difficultés à résoudre - lesquelles rejoignent plusieurs des problèmes soulevés par l'enquête de la Commission - et précise les moyens privilégiés pour résoudre ces difficultés, notamment quant à la rigueur et la cohésion du dossier de l'enfant.

Considérant l'ensemble des faits recueillis, la Commission demande à la directrice de la protection de la jeunesse et directrice provinciale de la Montérégie ainsi qu'au directeur général des Centres jeunesse de la Montérégie, et ce, dans un délai de 90 jours suivant la réception de la présente conclusion :

- de revoir les normes et les pratiques des Centres jeunesse en regard de l'ensemble des conditions cliniques requises, en vue d'assurer la cohésion de l'intervention et le respect intégral des droits reconnus à l'enfant et au jeune contrevenant;
- de s'assurer que les pratiques, normes et standards de pratique professionnelle mis de l'avant par l'Association des centres jeunesse du Québec, notamment en regard des plans d'intervention, des plans de service individualisés et de la tenue des dossiers, s'appliquent aux Centres jeunesse de la Montérégie;
- de revoir la charge de travail des intervenants à la lumière des normes jugées acceptables en la matière, de façon à assurer une présence plus significative de ces derniers auprès de la clientèle;
- de lui faire connaître l'état d'avancement des moyens planifiés et de ceux qui sont déjà mis en oeuvre pour assurer la régularité du suivi social et la continuité de l'intervention;
- de l'informer de la manière dont les Centres jeunesse entendent s'assurer de l'application des nouvelles pratiques, politiques et procédures prévues au *Plan de relance* ainsi que de l'échéancier actuel pour l'implantation de l'ensemble de ces mesures.

7.3.2 L'encadrement et la supervision des intervenants

L'encadrement et la supervision des nouveaux intervenants à l'emploi des Centres jeunesse de la Montérégie ont été identifiés dans le cadre de plaintes à la Commission comme étant une source de lésion de droits pour les enfants en besoin de protection.

Considérant les informations recueillies auprès de la direction des Centres jeunesse de la Montérégie suivant lesquelles les pratiques en cours au chapitre de la supervision et de l'encadrement ont été revues par l'établissement;

Considérant les différentes mesures instaurées afin de mieux soutenir les intervenants, soit principalement :

- la mise en place d'un programme d'accueil et d'intégration pour les nouveaux employés s'échelonnant sur 10 jours au cours des six premiers mois de l'entrée en fonction de l'employé;
- des plans et des calendriers de supervision régulière pour les intervenants de tous les secteurs;
- un support continu des intervenants par les conseillers en développement professionnel;
- la révision du taux d'encadrement afin d'offrir un support plus intensif aux différentes équipes,

la Commission prend acte des mesures prises pour améliorer l'encadrement et la supervision des intervenants, tout en se questionnant sur l'échelonnement du programme d'accueil et d'intégration des nouveaux employés.

Recommandations relatives à l'encadrement et à la supervision des intervenants

Considérant ce qui précède, la Commission demande au directeur général des Centres jeunesse de la Montérégie de lui fournir, et ce, dans un délai de 90 jours suivant la réception de la présente conclusion, plus de détails sur le plan et le calendrier de supervision, notamment concernant le programme d'accueil et d'intégration des nouveaux employés.

7.3.3 Le manque de ressources

Déjà, le 4 février 1998, au terme d'une enquête systémique sur les listes d'attente aux Centres jeunesse de la Montérégie, la Commission constatait que le directeur de la protection de la jeunesse n'était pas en mesure de garantir l'accès des services de protection en Montérégie.

La pénurie de ressources était alléguée à l'époque comme l'une des raisons expliquant la persistance de listes d'attente à tous les niveaux. En outre, les autorités des Centres jeunesse indiquaient alors que le manque de services jeunesse en Montérégie, en pédopsychiatrie, dans les CLSC, en milieu scolaire, en toxicomanie et autres, faisait en sorte que les services de protection devenaient la porte d'entrée pour accéder à des services spécialisés.

Considérant les faits recueillis lors de la présente enquête suivant lesquels, nonobstant de nombreux ajustements et améliorations dans les services de protection, la directrice de la protection de la jeunesse et directrice provinciale de la Montérégie ne disposait toujours pas, en 2001-2002 des moyens requis pour s'acquitter adéquatement de ses responsabilités;

Considérant les témoignages d'intervenants faisant référence au manque de ressources dont disposent les Centres jeunesse de la Montérégie et les impacts de cette situation, particulièrement sur les services suivants : le recrutement des familles d'accueil, la prestation de services aux familles anglophones et l'octroi des services en pédopsychiatrie dans certaines sous-régions;

Considérant les commentaires de la direction des Centres jeunesse de la Montérégie portant sur le manque de ressources financières actuel pour les jeunes et leur famille, situation qui obligerait les Centres jeunesse à intervenir pour combler des besoins qui devraient trouver réponse autrement;

Considérant les commentaires de la direction de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie, qui affirme que le ministère de la Santé et des Services sociaux reconnaît un écart de financement de ses programmes par rapport à la moyenne provinciale et faisant état du redressement financier prévu sur trois ans;

Considérant le plan stratégique triennal de la Régie régionale, lequel vise également à assurer l'accès et la continuité des services offerts aux enfants en difficulté,

la Commission est convaincue que des ressources financières suffisantes sont également nécessaires pour mener à bien les efforts importants actuellement mis en oeuvre par les Centres jeunesse de la Montérégie pour réorienter et réorganiser leurs services en fonction des besoins des enfants qui doivent être protégés et des jeunes contrevenants.

Recommandations relatives au manque de ressources

Considérant l'ensemble des faits recueillis, la Commission demande au directeur général de la Régie régionale de la santé et de services sociaux de la Montérégie, et ce, dans un délai de 90 jours suivant la réception de la présente conclusion :

- de l'informer des moyens qui seront mis en oeuvre pour rejoindre les objectifs identifiés dans le plan stratégique 2003-2006 afin d'assurer l'accès et la continuité des services aux jeunes montérégiens en difficulté;
- de lui faire savoir si des ajustements financiers sont prévus pour contrer la pénurie de familles d'accueil, qui offrent un service essentiel pour assurer la protection des enfants en difficulté;
- de l'informer des intentions de la Régie régionale à l'égard des services offerts à l'ensemble des familles anglophones de la Montérégie.

En outre, considérant l'opinion de la direction de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie suivant laquelle il est possible pour les Centres jeunesse d'atteindre l'équilibre budgétaire sur une période de trois ans à l'aide du soutien financier déjà planifié par le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Commission demande au ministre de la Santé et des Services sociaux de donner suite aux engagements financiers déjà prévus, et ce, afin de permettre aux enfants et aux adolescents de la Montérégie d'avoir accès, dans les délais prescrits, aux services de la directrice de la protection de la jeunesse et directrice provinciale, ainsi qu'aux services sociaux requis par leur situation.

Distribution :

Monsieur Jean Charest, premier ministre, responsable des dossiers jeunesse
Monsieur Philippe Couillard, ministre de la Santé et des Services sociaux
Monsieur David Whissell, adjoint parlementaire au premier ministre
Monsieur Russell Williams, adjoint parlementaire au ministre de la Santé et des Services sociaux
Madame Michelle Courchesne, ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration
Monsieur Jean-Marc Fournier, ministre responsable de la région de la Montérégie
Madame Sonia Gilbert, directrice de la protection de la jeunesse et directrice provinciale, Les Centres jeunesse de la Montérégie
Monsieur Camil Picard, directeur général, Les Centres jeunesse de la Montérégie
Monsieur Luc Boileau, directeur général, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie
Madame Suzanne Charest, présidente, Comité des usagers des Centres jeunesse de la Montérégie