

**Notes pour une allocution de la vérificatrice générale,
M^{me} Guylaine Leclerc**

**À l'occasion de la Commission spéciale sur les droits
des enfants et la protection de la jeunesse**

Montréal, le 11 décembre 2019, 14 h

(L'allocution prononcée fait foi)

Mise en contexte

- Madame la Présidente, messieurs les vice-présidents, mesdames et messieurs les commissaires, bonjour.
- D'entrée de jeu, je vous remercie de m'avoir invitée à vous présenter les résultats de notre rapport portant sur la gestion des interventions à la suite d'un signalement à un directeur de la protection de la jeunesse. Je suis accompagnée de M. Alain Fortin, directeur général d'audit, et de M^{me} France Bety, directrice d'audit.
- Il s'agit d'un mandat majeur qui nous a permis de constater que le fonctionnement actuel du système de la protection de la jeunesse comporte des lacunes et mérite des améliorations.

- En effet, les interventions des directeurs de la protection de la jeunesse des établissements que nous avons audités nécessitent d'être améliorées afin de mener à une meilleure protection des enfants sous leur responsabilité. Ces DPJ ne sont pas suffisamment soutenus dans leur rôle par leur établissement, ni suffisamment encadrés par le ministère de la Santé et des Services sociaux.
- Mais avant de vous expliquer en détail nos travaux, je souhaite vous présenter brièvement notre organisation.

Portrait du Vérificateur général

- Le Vérificateur général est une institution indépendante. Notre mission consiste à contribuer à une meilleure gestion des fonds publics.
- Afin d'assurer notre indépendance, la *Loi sur le vérificateur général* encadre les activités de notre organisation. De plus, nous sommes au service exclusif de l'Assemblée nationale.
- Le 20 novembre dernier, nous avons déposé à l'Assemblée nationale le tome de l'automne 2019, lequel présentait entre autres les résultats de notre audit de performance portant sur la protection de la jeunesse.
- Ce rapport soulignait la fin de travaux importants qui ont débuté en juillet 2018 et durant lesquels un événement dramatique a secoué le Québec.

- On nous demande souvent pourquoi avons-nous fait cet audit?
- Nous avons choisi de réaliser cet audit en raison du nombre important de signalements faits aux DPJ et des nombreux articles de presse sur le sujet.
- Comme vous le savez, d'année en année, le nombre de signalements ne cesse d'augmenter.
- De plus, en novembre 2015, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a souligné un problème de collaboration entre les différents acteurs en protection de la jeunesse. Elle mentionnait aussi qu'il y avait un risque que les enfants ne reçoivent pas les services adéquats dans certaines situations en raison du manque de disponibilité des services.

Nos travaux : nos objectifs et leur portée

- Le but de notre audit était donc d'évaluer si les DPJ protègent adéquatement les enfants, du signalement jusqu'à la fin de leurs interventions. Nous voulions aussi nous assurer que le MSSS encadre adéquatement les DPJ.
- Cet audit ne portait pas sur le ministère de la Justice ni sur les relations avec des partenaires externes aux établissements, comme :
 - les organismes communautaires,
 - ou encore la police et les tribunaux.
- De plus, certains sujets sont exclus de notre audit, dont l'adoption et la tutelle, le placement des enfants, les particularités de la loi relatives aux enfants autochtones et les fonctions du DPJ en lien avec les jeunes contrevenants.
- Enfin, nos travaux ne visaient pas à remettre en cause les décisions cliniques.

- Nous avons choisi d'auditer le CISSS de la Montérégie-Est, le CIUSSS de la Capitale-Nationale et le CIUSSS de l'Estrie pour la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2018. Ceux-ci ont été sélectionnés sur la base de plusieurs critères, à savoir :
 - le nombre d'enfants demeurant sur leur territoire;
 - le nombre de signalements reçus;
 - le taux d'enfants resignalés sur leur territoire;
 - la présence d'au moins un institut universitaire pour la jeunesse dans l'établissement.

- Je tiens aussi à souligner qu'un comité consultatif composé d'experts nous a appuyés dans la réalisation de ce mandat important.

Résultats de nos travaux

- À la suite de nos travaux, nous avons dégagé cinq constats majeurs, appuyés par :
 - près d'une centaine d'entrevues;
 - l'analyse de dossiers d'enfants signalés provenant de près d'une centaine de signalements et la validation de chaque lacune auprès des DPJ;
 - et l'étude de plusieurs banques de données ainsi que d'un nombre important de documents qui nous ont été transmis par les établissements audités.
- Il est important de noter que toutes les entités ont adhéré à l'ensemble de nos recommandations.
- Globalement, le résultat de nos travaux démontre une responsabilité partagée par plusieurs acteurs, dont le ministère de la Santé et des Services sociaux, les établissements et les DPJ eux-mêmes.

Normes prescrites par le MSSS

- Pour bien comprendre l'importance des lacunes que nous avons observées, il faut repartir de la base. Le constat que je vous présenterai a une influence importante sur les autres problématiques que nous avons soulevées.
- Dans notre audit, nous avons constaté que le MSSS n'encadre pas adéquatement les DPJ, notamment parce qu'il n'a pas déterminé si les standards de pratique clinique utilisés en protection de la jeunesse sont toujours adéquats. On entend ici par *standards de pratique clinique* les lignes directrices que les intervenants doivent suivre tant sur le plan des tâches à effectuer qu'en ce qui concerne le temps requis pour le faire.

- Pourtant, il est essentiel d'établir un encadrement ministériel permettant de traiter les interventions de tous les DPJ d'une manière uniforme et adaptée à l'évolution de la société et des connaissances sur le sujet.
- Une réflexion sur les bonnes pratiques cliniques à mettre en place à chacune des étapes du processus d'intervention des DPJ est requise pour établir des standards ministériels uniformes en protection de la jeunesse. Ceux-ci doivent s'appliquer en fonction des besoins des enfants et non en fonction de la capacité à rendre les services.
- Il est essentiel que les lignes directrices soient révisées selon les réalités d'aujourd'hui pour revoir l'organisation du travail fait par les DPJ, pour s'assurer du respect des délais et pour améliorer la supervision.

L'efficacité des DPJ

- Découlant directement de la problématique entourant les lignes directrices, deux des constats que nous avons formulés concernent spécifiquement l'efficacité des interventions faites par les DPJ.
- Tout d'abord, nous avons constaté que les enfants n'ont pas accès rapidement aux services dont ils ont besoin pour que la situation qui compromet leur sécurité ou leur développement soit corrigée.
- Cette situation est liée étroitement à un autre constat que nous avons formulé quant à l'organisation du travail et à la supervision des interventions des DPJ. En effet, il est nécessaire qu'elles soient améliorées, notamment afin que les enfants puissent recevoir les services dont ils ont besoin au moment opportun.

- Nous avons notamment observé que les parents et les enfants de 14 ans ou plus ne sont pas toujours impliqués dans les interventions des DPJ alors qu'il s'agit d'un principe fondamental de la Loi sur la protection de la jeunesse. En effet :
 - des plans d'intervention ne sont pas signés par les parents à l'application des mesures. Il est alors difficile de savoir s'ils sont engagés dans le processus de changement;
 - des rencontres de révision se font en l'absence des parents et de l'enfant de 14 ans ou plus. Pourtant, la rencontre de révision est une occasion pour eux de donner leur point de vue sur l'évolution de la situation et sur la poursuite ou non de l'intervention du DPJ.

- Nous avons également remarqué des interruptions de services pendant l'application de mesures alors qu'il est important de communiquer régulièrement avec l'enfant et sa famille, mais aussi de se rendre le plus souvent possible sur les lieux pour avoir une connaissance de l'évolution des conditions de vie de l'enfant. Ces interruptions ont varié de 24 à 139 jours. La norme ministérielle précise qu'une intervention directe doit avoir lieu toutes les deux semaines avec l'enfant, les parents ou la famille.

Soutien des établissements

- Une fois les pratiques cliniques révisées, les établissements seront en meilleure position pour faire une évaluation plus juste des besoins des DPJ par rapport à leur capacité, ce qui permettra de mieux les soutenir.
- Nous avons constaté que les établissements audités, soit un CISSS et deux CIUSSS, ne soutiennent pas suffisamment les DPJ pour leur permettre d'assumer leur rôle de protection de l'enfant.
- Les DPJ ont un rôle de coordination en ce qui concerne les services à rendre à l'enfant qui a besoin de protection. Ils doivent s'assurer que les services à rendre par d'autres directions des établissements sont accessibles et dispensés. Toutefois, on remarque que des améliorations sont requises dans les mécanismes de communication entre les DPJ et les autres directions des établissements.

- De plus, à la suite de nos travaux, nous n'avons pas l'assurance que ces établissements répartissent les ressources en fonction des besoins réels des DPJ. Cela est appuyé par notre analyse des données relatives à l'étape de l'évaluation. Nous avons constaté que seul le CIUSSS de la Capitale-Nationale s'est donné les ressources nécessaires, par l'ajout d'intervenants, pour traiter les dossiers en attente à l'étape de l'évaluation.

Évaluation de l'efficacité des interventions des DPJ par le MSSS

- Nous avons constaté que le MSSS ne surveille pas les interventions des DPJ de manière à évaluer leur efficacité et à pouvoir intervenir en temps opportun, le cas échéant.
- Il n'est pas outillé pour repérer les situations les plus à risque afin d'intervenir de manière proactive. Par exemple, le MSSS ne suit plus le taux de signalement depuis 2015, ce qui permettait de mesurer l'efficacité des interventions des DPJ.

Réurrence des signalements pour un même enfant

- Lors de notre audit, nous avons aussi constaté que les DPJ ne repèrent pas certains indices de risque tels que la récurrence des signalements pour un même enfant.
- Par exemple, nous avons remarqué qu'il n'y a aucune analyse du nombre de signalements par enfant. Dans plus de 35 % des cas, des enfants ont été signalés 3 fois et plus depuis leur naissance. Bien que cette information soit consignée dans le dossier des enfants, analyser cette donnée à un plus haut niveau permettrait d'assurer une forme de contrôle de qualité sur les décisions.

- Nous avons remarqué également qu'il n'y a aucune analyse des cas de signalements de code de priorité 3 ayant fait l'objet de mesures de protection immédiate. Nous avons constaté une telle situation dans les 3 DPJ. Ce point est important puisque le code de priorité 3 correspond au niveau de priorité le moins urgent une fois le signalement retenu.
- Dans ce contexte, il est primordial que le mécanisme de prise de décisions soit le plus efficace possible à chaque étape afin de ne pas fermer le dossier d'un enfant dont la sécurité ou le développement est compromis.

Prochaines étapes

- Cela conclut la présentation des principaux constats et recommandations que nous avons formulés dans notre rapport d'audit. Toutefois, le travail ne s'arrête pas ici.
- D'ici la fin mars 2020, les établissements audités et le MSSS devront produire un plan d'action qu'ils devront déposer à la Commission de l'administration publique, à l'Assemblée nationale.
- Ce plan d'action est le moyen privilégié pour s'assurer de la correction des lacunes que nous avons soulevées dans notre rapport par ces entités et de l'application des recommandations que nous leur avons adressées.
- Les entités doivent produire un état d'avancement de l'application des recommandations chaque année pendant 3 ans. Ces états d'avancement seront aussi envoyés à la Commission de l'administration publique.

Conclusion

- En conclusion, je souhaite vous remercier de l'attention que vous portez au Vérificateur général et à ses travaux. Par la présentation d'aujourd'hui, vous avez eu un résumé de notre rapport et de l'ensemble des constats et des recommandations qui y sont formulés.
- Je suis maintenant disponible pour répondre à vos questions.