

# Mémoire pour le Commission Spéciale sur le Droit des Enfants et la Protection de la Jeunesse (CSDEPJ)

Le 10-12-2019

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Mon nom est [REDACTED] et je suis [REDACTED]  
[REDACTED], dans une équipe [REDACTED] spécialisée  
en [REDACTED]. Ce mémoire ne se veut pas un écrit très scientifique. Le  
style peu y être quelque peu narratif, mais il s'agit d'un cri du cœur.

Mon parcours : Je suis arrivée au Québec en [REDACTED], je suis originaire de [REDACTED]. J'ai travaillé 10  
ans au service [REDACTED] avant de finalement  
postuler dans mon équipe actuelle en [REDACTED]  
[REDACTED].

En [REDACTED], j'ai occupé mon premier remplacement dans le quartier [REDACTED]  
avec 28 dossiers [REDACTED]. Personne pour me coacher et m'expliquer le travail que j'avais à  
faire. Je devais toujours aller voir mes collègues déjà surchargées.

Pendant dix ans, j'ai donc fait du suivi à [REDACTED], en  
remplacement des congés maladie et maternités. Puis j'ai obtenu enfin un poste en 2007. Poste  
que j'ai finalement quitté par crainte d'épuisement professionnel. Je n'en pouvais plus d'être  
impuissante face à des décisions légales du tribunal de la jeunesse qui ne me semblaient pas  
dans le réel intérêt des enfants, soit la stabilité des projets de vie (nombreuses ordonnances de  
placement de 5 ans au lieu de d'ordonnance de placements à majorité ayant permis  
l'élaboration de projet en adoptabilité dans les années 2008-2010) des commentaires de  
certains juges qui personnalisait notre intervention et nous remettaient en cause de manière  
abrupte et irrespectueuse. Je n'en pouvais plus, comme travailleuse sociale de passer mon  
temps sur la route à faire du transport à cause de la pénurie de bénévoles. Je n'en pouvais plus

de passer des heures derrière une vitre, à superviser des contacts sans vraiment savoir ce que je faisais à l'époque. Je n'en pouvais plus d'être un pion sans réel pouvoir de décision, qui s'en remettait toujours à son réviseur (art. 32 versus art 33 de la LPJ). Je voulais comme [REDACTED] [REDACTED] avoir une certaine latitude professionnelle.

En 2011, j'ai donc commencé à faire de [REDACTED] (art. 32 de la LPJ) à la [REDACTED] [REDACTED]. J'ai bénéficié de 3 mois de coaching pour apprendre ce nouvel emploi. Rapidement je me suis retrouvée de garde de 9h à 16h30, une fois par semaine, prête à prendre un code 1 (intervention immédiate). On apprend qu'il faut prendre un dossier par semaine, et en fermer un par semaine. Quand on commence, c'est beaucoup de pression. Rapidement, je me retrouve avec plus de 18 dossiers et incapable de suivre le rythme effréné. À [REDACTED] des histoires d'horreur, les unes après les autres. Quand j'ai [REDACTED] la situation de [REDACTED] témoin d'un meurtre, je me suis retrouvée en larme dans le bureau de mon adjoint clinique « mais pourquoi tu le dis pas que tu n'y arrives pas, je vais t'enlever une journée de garde ! » Merci, c'est bien, je vais me dépêcher d'avancer dans mes dossiers. Heu pardon, je veux parler de ces enfants : victimes du syndrome du bébé secoué, d'un bébé fracturé des côtes et du fémur, d'un bébé brûlé au troisième degré dont le père est un criminel recherché par Interpol, un conflit parental sévère où la mère accuse le père d'abus sexuels et a placé des caméras cachées dans chacune des pièces pour le « surprendre à commettre des abus » qui n'arriveront jamais. Ce ne sont que quelques exemples de plusieurs situations évaluées en même temps. Notez que je gère durant ces [REDACTED] : des parents en colère « Ostie de DPJ à marde, voleurs d'enfants », sans parler des menaces de toute sorte. Je gère les crises des enfants que je dois déplacer en urgence, gérer leurs vêtements transportés dans des sacs poubelles (un classique) Je gère l'entente multisectorielle avec nos partenaires institutionnels (DPCP, Police...), les médecins des cliniques de socio pédiatrie. En générale la collaboration est excellente. Mais dans tout milieu il y en a des plus faciles que d'autre. Des médecins à l'égo démesurés, des policiers autoritaires il y en a aussi. Je continu de gérer où en étais-je dans ce tourbillon. Une demande pour une évaluation des capacités parentales, une demande d'évaluation psychologique, une demande pour un interprète en ourdou. Non pas une simple demande par téléphone, cela serait trop simple, mais des SP-128 et des SA 40 en masse. J'en étais à mes notes chronologiques à remplir à l'ordinateur (tout doit être consigné), remplir mon SSP (le fameux SSP) les rapports pour le tribunal, ma présence au tribunal. On y passe des heures et des heures parfois à attendre une remise au lendemain. Et puis est arrivée [REDACTED] [REDACTED] qui n'est plus car elle est finalement [REDACTED]. [REDACTED] par négligence parentale. Je suis interpellée en urgence, je me rends à l'hôpital avec les enquêteurs du SPVM. La petite est inanimée, branchée de partout. Un agent du SPVM monte la garde. Je rencontre les médecins, les parents. Il y a un autre enfant en bas âge dans la famille. Peut-il rester ou non dans sa famille dans ces circonstances de négligence. Les médecins annoncent la [REDACTED] [REDACTED] de la petite [REDACTED]. Les hurlements de maman, la colère de papa, la détresse de la famille. Je suis au milieu du chaos et je dois prendre une décision. Je ne prendrais pas de chance je vais confier l'enfant à un membre de la famille le soir même. Je suis à terre, je suis brûlée, ébranlée, triste. Je me sens impuissante. Je rentre chez moi

et je pleure, je pleure. Je revois le visage de [REDACTED] encore aujourd'hui avec ses belles petites boucles d'oreille de princesse. Je dois tenir. Je ne peux pas lâcher là. Le lendemain je vais voir ma supérieure qui m'écoute me vider le cœur. Dans les prochains jours il faut être solide, je dois évaluer le milieu du petit frère je dois revoir les parents. Je collabore à l'enquête policière. Je vais voir les parents chez eux. Puis l'enterrement. Puis la petite boîte avec les cendres sur [REDACTED]. Les parents sont traumatisés, je le suis aussi. Je suis la DPJ, mais JE SUIS TRAUMATISÉE. Tiens, des chercheurs viennent nous rencontrer en réunion d'équipe, pour participer à une étude sur le syndrome post traumatique. J'entraperçois une petite lueur d'espoir. Mais le comble du comble, je ne réponds pas au critère, l'évènement s'est produit il y a trois semaines. Je suis hors délais. OK. Je tire encore sur la ficelle. Les autres dossiers roulent, je dois continuer d'évaluer, respecter mon 30 jours, remplir mes statistiques. Atteindre mes 52 dossiers par année pour avoir droit à mon petit collant sur ma feuille de statistique lors de ma supervision. Je n'ai que de beaux commentaires. Grâce au téléaccès qu'on m'offre enfin, je suis plus performante, je rédige plus vite mes rapports. Et puis vient la méthode LEAN... des bonnes choses en sont ressortis. Comme par exemple le fait de ne plus se faire imposer un dossier par semaine, terminé le flux poussé, place au flux tiré. C'est la meilleure chose qui pouvait nous arriver à [REDACTED]. Respecter un peu plus notre rythme. Mais c'est trop tard pour moi, j'ai brûlé la chandelle par les deux bouts. Je tombe. Épuisement professionnel ou plutôt trouble de l'adaptation comme le diagnostic mon médecin. Un trouble de l'adaptation.

Trois mois plus tard, je suis de retour. Heureusement pour moi ma supérieure est une femme très humaine. Je me sens accueillie, je me sens comprise. Mais l'entrée de dossier est hallucinante, la liste d'attente pour notre équipe dépasse les 100 dossiers. Les codes 1 (les urgences) pleuvent. Nous [REDACTED] tous les [REDACTED] et quelques années passées, il y avait eu une petite baisse d'entrée de dossier dans notre équipe. Nous avons donc pris tous les dossiers [REDACTED] 0-5 ans du territoire. Alors qu'auparavant ils étaient évalués par secteur. Mais cette décision a fait que l'entrée de dossier s'est mis à déborder et que nous n'étions plus en mesure d'assumer l'entrer des codes 1.

Nouvelle grande embûche en 2015 avec la fusion des établissements. Notre petite organisation (le CJM) se retrouve noyée dans le grand réseau de la santé. Beaucoup de pertes, d'ajustements, de contraintes, de désagréments.

Concrètement :

- le programme de coaching est abrogé, remis dans les mains des adjoints cliniques qui du coup avaient moins de temps pour superviser cliniquement les intervenants et a eu pour effet aussi de surcharger encore plus les intervenants.
- Plus de liste mise à jour des employés (le bottin téléphonique du CJM n'est pas mis à jour, nous devons faire plusieurs appels pour retracer les gens)
- Si votre téléphone ou ordinateur a un problème, cela prend 3 semaines avant qu'un remplacement soit possible

- Vous ne pouvez plus parler à votre maitre paye, il faut remplir un formulaire pour rédiger notre requête
- Pour le tribunal, un unique contentieux, on ne parle plus aux avocats pour conseil, on fait une requête via JurisÉvolution (système informatique du contentieux)
- Toujours pas plus d'accès aux services, dans le même CUISS il est toujours aussi long de faire un transfert personnalisé. Tellement long que les dossiers sont fermés avant même de faire un transfert et les intervenants se rendent disponibles pour être présents au transfert même lorsqu'ils ne sont plus impliqués etc.

Le drame de Granby a ravivé mon traumatisme et réveillé en moi, la crainte de ne pas prendre la bonne décision. Je me suis retournée vers mon ordre professionnel l'OTSTCFQ. On me confirme que je suis imputable personnellement. Que je pourrais m'exposer à un blâme si je refusais de prendre un dossier supplémentaire (celui de trop). Mais on me rappelle également que j'ai le devoir de respecter mon code de déontologie et de faire valoir mon professionnalisme. D'oser m'affirmer comme professionnel. L'OTSTCFQ semble très bien informé des difficultés d'intervention de nos milieux de travail en protection de la jeunesse. Mais à la fois ils ne peuvent pas faire grand choses. Oui, ils peuvent contrôler les membres. Je viens d'ailleurs cet automne d'être inspectée par mon ordre professionnel. Je me suis permis d'y noter certains points comme par exemple le fait que nos rapports d'évaluation et d'orientation sont limités à un certain nombre de pages. Sinon les juges refusent de lire nos rapports. J'ai mis plus de trois jours pour compléter le processus d'inspection de mon ordre, alors que mon employeur ne me payait que 7 heures maximum pour cette inspection.

Pour la première fois de ma carrière, j'ai pensé quitter la DPJ durant l'automne. J'ai d'ailleurs postulé dans une autre direction.

Mais la mise sur pied de cette commission spéciale me donne l'espoir d'une amélioration des pratiques. J'ai également des craintes. Craintes de mesures coercitives et paralysantes pour les intervenants sur le terrain. Si j'avais une baguette magique, je verrais le DPJ, le CJM retrouver son indépendance en dehors du CIUSSS. Je verrai la disparition des statistiques et d'un nombre de dossier imposé. Je verrai la fin de la gestion par la méthode Lean. Plus de station visuelle et de « grand-nord ». Si le ministre Carmant voulait vraiment rencontrer les intervenants sur le terrain, je pense qu'il ferait mieux la prochaine fois de nous aviser d'avance, de rester plus qu'une heure et ne pas permettre la présence des cadres. Car lors de cette rencontre qui s'est fait en catimini à Montréal, les intervenants avaient été subtilement briefé sur ce qu'ils allaient dire. C'est-à-dire parler du positif.

Dix-sept ans plus tard, malgré la mauvaise réputation de la DPJ, je suis toujours fière d'essayer de faire la différence dans la vie des enfants maltraités. Ma récompense, c'est cet appel de [REDACTED] cet été qui me dit « il y a dix ans, tu es venue me chercher parce que mes parents ne pouvaient pas prendre soin de moi. Depuis je suis chez [REDACTED] et je suis tellement heureuse,

j'aimerais te revoir ». J'ai finalement pris la décision de rester sur ma chaise et de continuer le plus beau travail au monde. Je travaille maintenant toujours dans la même équipe, mais sur des mandats spéciaux, comme les vérifications complémentaires institutionnelles (impliquant des tiers en autorité-garderies, enseignants etc.), je donne de la [REDACTED] sur l'entente multisectorielle tout en continuant [REDACTED] des situations. En espérant que mes années d'expérience pourront faire dans certaines situations la différence. C'est en tout cas ce qui me motive le plus et qui a motivé ma participation à votre commission via cet écrit du cœur.

Merci d'avoir pris le temps de me lire.

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

\*tous les prénoms ont été modifiés par souci de confidentialité