

COMMISSION SPÉCIALE SUR LES DROITS DES ENFANTS
ET LA PROTECTION DE LA JEUNESSE

SOUS LA PRÉSIDENCE DE
Mme RÉGINE LAURENT, Présidente
M. ANDRÉ LEBON, Vice-président
M. MICHEL RIVARD, Vice-président
Mme HÉLÈNE DAVID, Commissaire
M. ANDRÉS FONTECILLA, Commissaire
M. GILLES FORTIN, Commissaire
M. JEAN-SIMON GOSSELIN, Commissaire
Mme LESLEY HILL, Commissaire
Mme LISE LAVALLÉE, Commissaire
M. JEAN-MARC POTVIN, Commissaire
Mme LORRAINE RICHARD, Commissaire
Mme DANIELLE TREMBLAY, Commissaire

AUDIENCE TENUE EN VISIOCONFÉRENCE

Montréal, le 27 mai 2020

Volume 38

ODETTE GAGNON & JEAN LAROSE
Sténographes officiels

TABLE DES MATIÈRES

	<u>PAGE</u>
PRÉLIMINAIRES	3
ORDRE DES PSYCHOÉDUCATEURS ET PSYCHOÉDUCATRICES DU QUÉBEC (OPPQ) DENIS LECLERC ISABELLE LEGAULT	4
ALLIANCE DES COMITÉS D'USAGERS DES CENTRES JEUNESSE REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS D'USAGERS (RPCU) JOSÉE DANSEREAU PATRICIA M. GAGNÉ	58
EN CLAIR STÉPHANIE ROY	106
ÉDUCALOI GUILLAUME RONDEAU	107

1 EN L'AN DEUX MILLE VINGT (2020), ce vingt-septième
2 (26e) jour du mois de mai :

3

4 PRÉLIMINAIRES

5

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Merci, bonjour tout le monde. Alors nous débutons
8 notre journée en accueillant l'Ordre des
9 psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec, en
10 recevant monsieur Denis Leclerc, qui est président
11 de l'Ordre et madame Isabelle Legault, qui est
12 directrice de l'encadrement et du soutien de la
13 pratique à l'Ordre. Madame, Monsieur, bienvenue et
14 l'Ordre que vous représentez compte plus de quatre
15 mille six cents (4600) membres qui travaillent dans
16 les secteurs où il y a un rôle à jouer dans le
17 respect des droits des enfants et leur protection
18 dans différents milieux. Et vos recommandations que
19 vous nous présenterez aujourd'hui sont issues d'une
20 consultation auprès de vos membres. Alors encore
21 une fois bienvenue.

22 Avant de vous faire assermenter, quelques
23 petits rappels. Quand vous n'intervenez pas tout le
24 monde, de mettre le micro en sourdine. Madame et
25 Monsieur, quand il va vous rester deux minutes à

1 votre présentation de quinze minutes (15 min) je
2 vais lever le petit carton comme ça pour vous
3 indiquer qu'il vous reste deux minutes et vous
4 donner le temps de conclure. Et finalement, vous
5 allez voir les commissaires bouger et tout ça,
6 c'est parce qu'on a un écran qui est la
7 visioconférence et on a un écran d'ordinateur avec
8 les documents que nous consultons durant votre
9 témoignage. Ça va? Alors je vais demander que vous
10 soyez assermentés s'il vous plaît.

11

12 ORDRE DES PSYCHOÉDUCATEURS ET PSYCHOÉDUCATRICES DU
13 QUÉBEC (OPPQ)

14 **DENIS LECLERC,**

15 **ISABELLE LEGAULT,**

16 (Sous serment)

17

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Merci. Alors, Monsieur Leclerc, Madame Legault, la
20 parole est à vous.

21 M. DENIS LECLERC :

22 Alors merci. Bonjour, Madame la Présidente,
23 Messieurs et Mesdames les Commissaires, Membres de
24 l'équipe de la Commission. Il me fait plaisir de
25 vous présenter aujourd'hui, vous m'excuserez, les

1 réflexions et recommandations de l'Ordre des
2 psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec. Je
3 me présente, je suis Denis Leclerc, psychoéducateur
4 et président de l'Ordre et je suis accompagné
5 d'Isabelle Legault, psychoéducatrices et directrice
6 de l'encadrement et du soutien de la pratique.

7 Compte tenu de notre mission première qui
8 est la protection du public, nous sommes évidemment
9 préoccupés par la situation des jeunes vulnérables
10 et de leur famille. Notre principal levier pour
11 assurer cette protection du public est de veiller à
12 la compétence de nos membres et à la qualité de
13 leurs interventions. Nous avons également un rôle
14 cycadale et notre présence aujourd'hui nous permet
15 de le concrétiser en partageant avec vous notre
16 perspective concernant la protection de la
17 jeunesse.

18 J'aimerais débiter en rappelant le champ
19 d'exercice et l'approche des psychoéducateurs. Nous
20 sommes des professionnels qui intervenons auprès
21 des personnes de tous âges qui vivent des
22 difficultés d'adaptation. Autant lorsqu'il s'agit
23 d'évaluer que d'intervenir, nous focalisons à la
24 fois sur les forces et les vulnérabilités des
25 personnes impliquées, celles de leur environnement,

1 ainsi que l'interaction entre les personnes et leur
2 environnement.

3 Considérant l'approche d'analyse assez
4 unique des psychoéducateurs et avec l'aide de
5 psychoéducateurs du terrain, nous nous sommes
6 intéressés aux principaux réseaux de la trajectoire
7 de services destinés aux enfants vulnérables et à
8 leur famille, et ce, avec un regard systémique.

9 Pour nous, la solution ne peut reposer
10 uniquement sur la DPJ. La responsabilité de la
11 protection de la jeunesse doit être davantage
12 partagée. En ce sens, il est nécessaire de dépister
13 et d'intervenir dès la petite enfance, notamment en
14 services de garde éducatif à l'enfance. De plus, il
15 est essentiel de mettre à profit les milieux de vie
16 que représentent les écoles, ainsi que les
17 professionnels qui y travaillent.

18 De façon complémentaire, les organismes
19 communautaires, de par leur proximité avec la
20 clientèle et leur agilité organisationnelle,
21 devraient avoir une place encore plus grande dans
22 la trajectoire de services offerts aux jeunes et
23 aux familles.

24 Enfin, les services de première ligne
25 offerts par les CLSC doivent avoir une plus grande

1 latitude pour intervenir en amont de signalement.
2 Quant à la DPJ, une attention particulière doit
3 être portée à soutenir les intervenants pour qu'ils
4 contribuent à la hauteur de leur expertise en
5 complémentarité et qu'ils soient mobilisés. C'est
6 en agissant ensemble et de façon concertée que les
7 jeunes vulnérables et leur famille seront
8 réellement protégés.

9 Pour les fins de notre présentation, nous
10 regroupons nos dix-huit (18) recommandations en
11 trois grandes pistes d'action. Premièrement, agir
12 en amont des signalements de situation de
13 maltraitance ou de négligence. Deuxièmement,
14 collaborer de façon plus fluide en cas de
15 signalement. Et troisièmement, mettre en oeuvre des
16 conditions de pratique qui favorisent la
17 mobilisation des intervenants au sein des équipes
18 de la DPJ.

19 Afin de favoriser une trajectoire de
20 services plus fluide et dans une perspective
21 systémique, il importe que les réseaux impliqués
22 puissent mieux connaître les rôles et
23 responsabilités de chacun. C'est d'ailleurs l'objet
24 de la première recommandation de notre mémoire.

25 La fréquentation d'un service de garde

1 éducatif à l'enfance est de la plus grande
2 importance, tant pour les interventions directes
3 auprès des enfants que pour le soutien aux parents.
4 C'est particulièrement vrai pour les familles les
5 plus vulnérables et c'est pour cette raison que
6 nous recommandons d'y réserver des places pour les
7 familles qui en ont particulièrement besoin.

8 Le rôle des éducatrices en services de
9 garde éducatifs à l'enfance est alors déterminant
10 et il est important de les soutenir pour les aider
11 à mieux dépister et intervenir auprès d'un enfant
12 en difficulté. Pour ce faire l'apport de
13 professionnels tels que des psychoéducateurs serait
14 à développer.

15 Par ailleurs, il est reconnu que la
16 prévalence de la négligence des enfants est
17 généralement associée à une situation où les
18 parents sont aux prises avec des problèmes
19 psychosociaux. De plus, les troubles externalisés
20 tels que les troubles de comportement,
21 l'impulsivité, l'opposition, les comportements
22 explosifs et l'agitation constituent des facteurs
23 de risque associés à la maltraitance. Ainsi, agir
24 tôt auprès des parents qui éprouvent des problèmes
25 psychosociaux et auprès des enfants ayant des

1 comportements qui s'apparentent à un trouble
2 externalisé contribue à réduire le risque de
3 maltraitance. Pour ce faire, les psychoéducateurs
4 oeuvrant en CLSC peuvent poser un regard tant sur
5 les jeunes que sur leurs parents, renforcer les
6 compétences parentales et intervenir sur les
7 facteurs de risque et de maltraitance.

8 Considérant l'apport des services de garde
9 éducatifs à l'enfance sur le développement de
10 l'enfant à long terme, la collaboration entre ceux-
11 ci et les CLSC devrait être renforcée. Ceci
12 pourrait permettre de formaliser davantage une
13 trajectoire de service spécifiques pour les enfants
14 vivant des difficultés de comportement.
15 Actuellement, pour cette clientèle, il n'y a pas de
16 processus systématique et généralisé au Québec en
17 termes d'étapes, d'outils et de mandat attribué aux
18 différents professionnels de la petite enfance.

19 Après le passage de l'enfant en service de
20 garde éducatif à l'enfance, c'est l'école qui prend
21 le relais pour soutenir son développement. En tant
22 que professionnel du milieu scolaire, le
23 psychoéducateur est une personne de référence, tant
24 pour les intervenants de l'équipe-école que pour
25 les jeunes et leurs parents. Son rôle de proximité

1 et la rigueur de l'approche psychoéducative l'amène
2 à documenter, à évaluer et à effectuer une analyse
3 poussée de la situation du jeune.

4 Les psychoéducateurs en scolaire posent
5 donc un regard sur un grand nombre des enfants
6 scolarisés vivant des difficultés d'adaptation,
7 dont une proportion importante manifeste des
8 difficultés de comportement. Dans la perspective
9 d'un continuum d'interventions auprès des enfants
10 et des familles vulnérables, il nous apparaît
11 important de capitaliser sur la présence de
12 professionnels dans les milieux scolaires, tels que
13 des psychoéducateurs.

14 C'est pour cette raison que nous favorisons
15 une meilleure collaboration entre les milieux
16 scolaires et les services sociaux en CLSC,
17 notamment en considérant davantage l'évaluation
18 psychoéducative scolaire pour cerner les besoins du
19 jeune en matière de services psychosociaux.

20 Les organismes communautaires et les CLSC
21 peuvent être présents tout au long du développement
22 de l'enfant en lui offrant directement des
23 services, ainsi qu'à ses parents. Les organismes
24 communautaires offrent des services de proximité
25 aux familles de façon volontaire, dans une région

1 donnée et auprès d'une population connue. Cela leur
2 confère une grande connaissance de leur clientèle
3 et leur permet de développer un lien de confiance
4 avec les familles. Conséquemment, il serait
5 important de reconnaître plus formellement la
6 contribution du réseau des organismes communautaire
7 dans le continuum de services et assurer le
8 financement de ces organismes en cohérence.

9 Du côté des services sociaux en CLSC, le
10 fonctionnement ne facilite pas toujours l'accès aux
11 services et la continuité de ceux-ci, avec des
12 mécanismes d'accès et des délais d'attente qui
13 témoignent d'un manque de ressources. D'autre part,
14 des contraintes souvent organisationnelles mènent à
15 des fermetures de dossier pour des motifs de non
16 volontariat de la famille. Alors que ces dossiers
17 devraient au contraire demeurer ouverts en première
18 ligne pour recevoir des services psychosociaux
19 adaptés aux besoins, certaines de ces situations se
20 détériorent et peuvent même mener à un signalement
21 à la DPJ.

22 Conséquemment, nous proposons plusieurs
23 recommandations à mettre en oeuvre en CLSC, telles
24 que : l'ajout de ressources en CLSC en première
25 ligne, la mise en place de mesures pour éliminer

1 les obstacles freinant l'accès aux services des
2 CLSC par les parents, notamment en encourageant les
3 intervenants du CLSC à rejoindre les enfants et
4 leur famille vulnérable dans leur milieu, que ce
5 soit à l'école ou à la maison. Et la mise en place
6 de mesures d'appoint pour les jeunes et leur
7 famille pendant la période où ils attendent de
8 recevoir les services requis et des procédures pour
9 limiter la fermeture de dossiers en CLSC.

10 En agissant en amont, nous soutenons qu'il
11 est possible de réduire le nombre de signalements à
12 la DPJ. Il est toutefois important d'agir également
13 sur l'évaluation des signalements. En cas de
14 signalement, il y a un problème de gestion de
15 l'information, tant au niveau de l'accès que du
16 partage de l'information entre partenaires, ce qui
17 a pour conséquence d'occasionner des dédoublements
18 de travail, mais également de passer à côté de
19 certaines informations importantes.

20 Cette situation, combinée avec la
21 contrainte de temps imposée pour faire l'analyse de
22 la situation et le nombre de dossiers à traiter,
23 vient notamment affecter la qualité de l'évaluation
24 liée au signalement.

25 Par ailleurs, l'évaluation psychoéducative

1 réalisée en milieu scolaire pourrait être très
2 utile pour évaluer un signalement à la DPJ.
3 Toutefois, le psychoéducateur en milieu scolaire
4 qui effectue un signalement à la DPJ est
5 généralement considéré comme n'importe quelle autre
6 personne qui signale. C'est souvent la
7 confidentialité qui limite la collaboration entre
8 le milieu scolaire et la DPJ. Mais rappelons que le
9 psychoéducateur, tout comme les autres
10 professionnels membres d'un ordre, est soumis à son
11 code de déontologie qui l'oblige à la
12 confidentialité. Considérant sont évaluation
13 exhaustive de la situation du jeune et de sa
14 famille et le lien de confiance qu'il a créé, son
15 apport devait être considéré comme déterminant pour
16 la DPJ, tant pour l'évaluation du signalement que
17 pour l'intervention qui suivra.

18 C'est pour cette raison que nous
19 recommandons de réviser l'ensemble des procédures
20 encadrant le partage d'informations pour diminuer
21 les contraintes et ainsi favoriser une meilleure
22 collaboration avec les partenaires, notamment le
23 milieu scolaire et les membres d'ordres
24 professionnels.

25 Le non-volontariat d'un parent peut

1 nécessiter que l'équipe de la DPJ fasse une demande
2 au Tribunal. C'est souvent une étape difficile pour
3 les intervenants, qui se heurtent à des contraintes
4 du système judiciaire, qui ne sont pas toujours
5 compatibles avec les exigences professionnelles et
6 organisationnelles. Les psychoéducateurs consultés
7 soulignent que le système judiciaire impose souvent
8 des contraintes et exigences qui nuisent à leur
9 travail professionnel et sont même susceptibles de
10 créer des préjudices aux enfants et aux familles.

11 Ainsi, nous croyons qu'il est nécessaire de
12 mettre en place des moyens pour favoriser une
13 meilleure compréhension des contraintes
14 réciproques, tant des intervenants de la DPJ que
15 des avocats et des juges.

16 Finalement, notre dernière piste d'action
17 touche les conditions de pratique au sein des
18 équipes de la DPJ. Plusieurs informations
19 recueillies nous permettent de constater que les
20 conditions de pratique déterminantes des
21 interventions professionnelles de qualité ne sont
22 souvent pas au rendez-vous. Par exemple, que ce
23 soit la pression apportée par les listes d'attente,
24 celle amenée par le nombre de dossiers à traiter ou
25 l'accent mis sur les indicateurs quantitatifs pour

1 évaluer le travail des professionnels, tous ces
2 éléments ont un impact significatif sur la qualité
3 des services, mais également sur une augmentation
4 possible du taux de re-signalement et sur la
5 mobilisation du personnel.

6 À la DPJ, la clientèle a des besoins
7 nombreux et complexes, nécessite des interventions
8 spécialisées et a besoin de vivre une stabilité.
9 Celle-ci doit être offerte par les intervenants qui
10 possèdent l'expertise nécessaire et qui sont
11 présents de façon continue. Cette continuité peut-
12 être sévèrement mise à mal dans les milieux où il y
13 a une grande mobilité du personnel.

14 D'ailleurs, selon un sondage que nous avons
15 mené, près de la moitié des psychoéducateurs qui
16 oeuvrent dans le secteur DPJ-Centres jeunesse
17 songent régulièrement à quitter leur poste. L'Ordre
18 est soucieux que les conditions de pratique des
19 professionnels auprès des jeunes et de leur famille
20 soient cohérentes à la nature du travail demandé,
21 soutiennent une pratique professionnelle de
22 qualité. En ce sens, il est essentiel de favoriser
23 la mobilisation et la rétention du personnel de la
24 DPJ, notamment, par la reconnaissance de
25 l'expertise des intervenants de différentes

1 formations. Par une supervision appropriée, par le
2 mentorat en début d'emploi, par la mise en place de
3 conditions pour assurer leur sécurité et par des
4 conditions favorisant une pratique professionnelle
5 de qualité et permettant le plein déploiement de
6 l'expertise.

7 Dans le contexte actuel de la pandémie
8 reliée à la COVID-19, on constate les impacts du
9 travail en solo, soit la baisse du nombre de
10 signalements. Cela conforte notre conviction qu'il
11 est essentiel que la responsabilité de la
12 protection des enfants vulnérables soit davantage
13 partagée entre les différents réseaux. Ceux-ci
14 accueillent d'ailleurs une grande partie du
15 membership de l'Ordre. Les professionnels, dont les
16 psychoéducateurs, peuvent avoir un rôle important
17 dans la mise en place de mesures qui mènent à une
18 meilleure efficacité dans la trajectoire de
19 services destinés aux jeunes vulnérables et à leur
20 famille. Ces jeunes vulnérables méritent que tous
21 les acteurs concernés se concertent pour agir
22 ensemble afin d'atteindre le même objectif : leur
23 protection. Je vous remercie.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Merci, Monsieur Leclerc, pour votre présentation.

1 On va débiter la période d'échange avec Jean-Marc
2 Potvin.

3 M. JEAN-MARC POTVIN, commissaire :

4 Q. [1] Alors bonjour, Monsieur Leclerc, Madame
5 Legault. Merci de votre présentation. Merci aussi
6 de votre mémoire, qui prend les choses de façon
7 globale et systémique en discutant de la
8 contribution de l'ensemble des acteurs puis de leur
9 capacité de travailler ensemble. Je pense que c'est
10 fondamental. Je vais revenir d'ailleurs sur cette
11 concertation-là dans un deuxième temps, mais dans
12 un premier temps j'aimerais ça qu'on discute un peu
13 des compétences et connaissances requises pour
14 travailler en protection de la jeunesse. Vous avez
15 dit d'entrée de jeu qu'une des responsabilités de
16 l'Ordre c'est de veiller à ce que vos membres aient
17 la compétence requise pour travailler dans ce
18 secteur-là et vous avez terminé en parlant
19 d'intervention spécialisée en protection de la
20 jeunesse ou de l'expertise requise dans un contexte
21 de grande mobilité de personnel.

22 Alors, Monsieur Leclerc, vous connaissez ma
23 préoccupation à cet égard-là puisqu'on a eu
24 l'occasion quelques fois d'en discuter. Vous n'en
25 parlez pas dans votre mémoire, pourtant il y a des

1 enjeux importants, là. La formation académique ne
2 prépare pas nécessairement parfaitement les gens à
3 travailler dans des environnements spécialisés
4 comme ceux-là. J'aimerais ça vous entendre là-
5 dessus.

6 R. Lorsqu'on parle de formation académique, notre
7 position a souvent été celle de... la formation des
8 psychoéducateurs est une formation excessivement
9 large dont les... et les compétences des
10 psychoéducateurs sont assez... sont généralisables
11 dans plusieurs secteurs. On a pu constater que
12 plusieurs psychoéducateurs ont été sollicités au
13 fil des dernières années dans des secteurs non
14 traditionnels. Et ce qu'on allait chercher chez les
15 psychoéducateurs c'était pas autant une
16 connaissance pointue des enjeux d'un milieu
17 spécifique, mais bien une approche qui, par le fait
18 même, devient généralisable, c'est-à-dire être
19 capable d'intervenir auprès... en tenant compte des
20 caractéristiques des personnes, de l'environnement
21 et de l'interaction entre les personnes et les
22 environnements. Donc, c'est ce qui fait en sorte,
23 entre autres, que... pour donner un exemple, auprès
24 des personnes âgées, c'est un secteur qui est en
25 effervescence pour les psychoéducateurs.

1 Donc, si je reviens à la question de la
2 DPJ, on est très conscient qu'en DPJ il va y avoir
3 des caractéristiques très, très pointues sur les
4 particularités du réseau et notre position a
5 toujours été celle de dire qu'un psychoéducateur
6 qui a cinq ans de formation universitaire, donc une
7 formation de trois ans de Bac. et deux ans de
8 maîtrise avec une consolidation à les compétences
9 nécessaires pour pouvoir travailler dans le secteur
10 de la DPJ.

11 Maintenant, le défi est celui de
12 l'introduction à la tâche, de l'introduction à la
13 fonction et des particularités notamment légales
14 qui sont excessivement présentes. On a parlé des
15 enjeux avec la collaboration avec le judiciaire,
16 donc c'est plus présent là que dans beaucoup
17 d'autres secteurs de pratique. Et là, on est
18 davantage dans l'enjeu de toutes les conditions
19 d'introduction à la fonction. Si on ajoute par-
20 dessus ça le fait que ce sont souvent de jeunes
21 professionnels qui sont... qui commencent leur
22 carrière puis qui se retrouvent en DPJ, donc il y a
23 un double défi d'introduction à la fonction.

24 Si le sens de la question est de savoir :
25 est-ce qu'il devrait y avoir davantage de contenu

1 spécifique à la DPJ dans la formation initiale?

2 Bien là, de un, ça revient en bonne partie aux
3 universités, mais on pense qu'avec un baccalauréat
4 et une maîtrise, avec quatre-vingt-treize (93)
5 crédits que notre règlement exige pour chacun des
6 programmes en psychoéducation, quatre-vingt-treize
7 (93) crédits obligatoires, il y a beaucoup de
8 contenus qui sont très fortement... qui amènent
9 l'assise professionnelle et qui sont très fortement
10 généralisables.

11 Q. **[2]** Bien en fait le sens de ma question c'est qu'on
12 a eu cette discussion avec l'Ordre des travailleurs
13 sociaux hier, c'est qu'il y a un déficit de
14 connaissances et de compétences qui est important,
15 qui doit être comblé par la formation continue. Le
16 sens de ma question c'est : quel est le rôle que
17 les Ordre professionnels dans le domaine peuvent
18 jouer sur cet enjeu-là, qui est... qui nous a été
19 mentionné comme un enjeu critique par plusieurs,
20 là?

21 R. Le rôle de l'Ordre, vous savez, il y a une nuance
22 avec certains Ordres et chez nous. Nous, la
23 formation continue n'est pas encadrée de la même
24 manière que certains de nos partenaires, notamment
25 les travailleurs sociaux. C'est-à-dire que, nous,

1 c'est pas un règlement avec des contenus très
2 spécifiques, mais on a toujours misé sur le
3 professionnalisme de nos membres pour aller
4 chercher les formations qui sont les plus
5 pertinentes. Et si on parle plus particulièrement
6 du secteur DPJ, Centres jeunesse, si je l'inclus de
7 façon générale, un des constats qu'on fait c'est
8 que ce sont... les formations qui sont offertes à
9 ces professionnels-là sont des formations qui sont
10 offertes, pour l'essentiel - puis que nous
11 reconnaissons - sont des formations qui sont
12 offertes pour l'essentiel par leurs employeurs, par
13 les Centres jeunesse eux-même, par la DPJ.

14 D'ailleurs, un des constats c'est que ces
15 professionnels-là sont souvent très peu présents à
16 nos activités de formation, que ce soit les
17 journées de formation continue, les colloques, les
18 congrès ou des formations offertes par l'Ordre. Et
19 on se fait dire : bien nous, c'est notre employeur
20 qui donne des formations spécifiques. Alors nous,
21 là-dessus, nous, on va reconnaître ces formations-
22 là, bien qu'on ne les reconnaisse pas formellement
23 mais dans le processus du suivi des compétences,
24 mais on n'a pas... on ne s'immisce pas dans cette
25 décision-là qui est celle de l'employeur lorsqu'on

1 parle de formation continue.

2 Maintenant, un autre défi - puis c'est
3 intéressant, Monsieur Potvin, puisqu'on en a déjà
4 discuté - c'est celui de la complémentarité, de la
5 continuité entre la formation initiale et la
6 formation continue. Et j'ai mis de l'avant - puis
7 on en a discuté ensemble - l'idée que les
8 universités et les établissements puissent se
9 concerter pour au moins essayer d'établir un
10 certain continuum qui fait en sorte que les
11 formations continues ne soient pas perçues par les
12 employeurs comme étant : on reprend à zéro parce
13 que les gens ne sont pas préparés à travailler dans
14 notre milieu.

15 Ils sont préparés à pouvoir travailler avec
16 ces défis-là et le défi c'est d'essayer de faire
17 une complémentarité, une continuité des objectifs
18 qu'ils ont travaillé dans notre cas pendant cinq
19 ans et ensuite de pouvoir utiliser ça puis que la
20 formation continue, notamment, établie par... avec
21 l'Ordre et avec les employeurs, elle soit en
22 consolidation de ces acquis-là plutôt que d'avoir
23 l'impression de repartir un nouveau processus. Et
24 c'est ce qui nous apparaît être le plus rentable
25 pour augmenter la compétence globale d'un

1 professionnel.

2 Puis en conclusion de cette idée c'est : on
3 se dit tout le temps : est-ce qu'un professionnel
4 est vraiment un plein professionnel au moment où il
5 reçoit son diplôme? Tout le monde va dire « non ».
6 On peut penser de trois, quatre, cinq ans
7 d'expérience. Mais si c'est trois, quatre, cinq
8 ans-là se faisaient dans une certaine idée de
9 continuum de la formation, on pense qu'au bout de
10 huit à dix (10) ans, on aurait... huit à dix (10)
11 ans incluant le tout début de la formation, donc
12 cinq ans... trois à cinq ans de vie
13 professionnelle, on aurait un professionnel
14 vraiment bien campé, bien ancré et qui a consolidé
15 ses acquis initiaux pour les opérationnaliser dans
16 sa pratique le plus efficacement possible.

17 Q. [3] Alors, très bien. Je vous remercie. Je vous
18 amène maintenant sur plus le coeur de votre mémoire
19 « Commission, concertation avec les acteurs. » En
20 fait, vous faites le constat que les gens ne
21 travaillent pas assez ensemble puis ne partage pas
22 assez d'informations, c'est le travail en silo. Ça
23 fait longtemps qu'on se le dit. Vous replacez les
24 rôles des acteurs puis vous dites « il faut que les
25 gens travaillent ensemble. »

1 On a reçu des directeurs d'école qui sont
2 venus nous dire là qu'ils étaient très insatisfaits
3 de la DPJ parce que les signalements n'étaient pas
4 retenus, mais ils ne parlaient à peu près pas des
5 CLSC comme s'ils n'existaient pas.

6 C'est quoi les stratégies qu'il faudrait
7 déployer pour enfin travailler en réseau? Ça fait
8 quand même des dizaines d'années qu'on en parle là.

9 R. Écoutez, il y a différents enjeux dans la question
10 que vous soulevez. La première est celle quand on
11 dit « les directions d'école sont insatisfaites »
12 supposons parce que les signalements ne sont pas
13 retenus. Et je me souviens de discussions que j'ai
14 eues, notamment avec vous, sur la méconnaissance ou
15 la compréhension déficiente du rôle de la DPJ.

16 Bon. Qu'est-ce qui fait aussi cette
17 insatisfaction-là? Et j'ai fait ma carrière en
18 milieu scolaire pour souvent constater que les
19 besoins de service étaient souvent absents et à ce
20 moment-là c'était, à défaut, on disait : « On va
21 aller vers la DPJ puisqu'on n'arrive pas à avoir
22 d'autres services. »

23 Alors, un des enjeux, c'est celui de la
24 compréhension des différents... des responsabilités
25 de chacun, de meilleures compréhensions. Mais,

1 c'est une chose encore là que chacun affirme « moi,
2 mon rôle est là » puis l'autre dit « bien, moi, mon
3 rôle est là » le rôle est là.

4 Puis tout à coup on réalise que, oui, mais
5 il me semble qu'il y a des entre-deux où personne
6 serait situé parce que chacun a défini son propre
7 rôle. Plutôt que de dire « voici, nous autres, sur
8 l'ensemble du continuum, voici nos rôles
9 respectifs. »

10 Et normalement, au lieu d'avoir des zones
11 intermédiaires qui sont vides, il devraient y avoir
12 des zones intermédiaires qui se chevauchent. Là où
13 on dit « là on peut, ça peut être un, ça peut être
14 l'autre, t'sais, on va travailler ensemble. » Il y
15 a des enjeux qui sont très spécifiques à la DPJ,
16 d'autres qui sont à la première ligne, d'autres qui
17 sont à la petite enfance, mais où est-ce qu'on se
18 chevauche?

19 Et en termes de stratégie, bien évidemment,
20 c'est difficile. Le dire, on sait très bien que
21 c'est une grande idée que tout le monde reprend,
22 c'est-à-dire il faut se parler, il faut se
23 concerter, il faut qu'il y ait des protocoles qui
24 soient un peu plus clairs.

25 Mais un des enjeux, puis pour avoir... En

1 scolaire, un des enjeux qu'on a souvent soulevés en
2 scolaire, c'est qu'on a pratiquement, en scolaire,
3 pas de mécanisme d'exclusion versus nos
4 partenaires. On parle à la DPJ qui dit « non, c'est
5 pas mon mandat » donc ça nous revient. On parle au
6 CLSC « c'est pas mon mandat ou il y a une liste
7 d'attente » donc ça nous revient. On est en attente
8 de jugement, donc le jeune il reste à l'école. Et
9 c'est ces collaborations-là qui seraient
10 importantes.

11 Q. **[4]** Donc, vous l'avez dit aussi, il faut rehausser
12 les capacités notamment en CLSC, en milieu... en
13 organismes communautaires, et caetera. Ça fait
14 qu'il y a l'enjeu de rehausser les capacités. Mais
15 donc il faut se parler, il faut se concerter, il
16 faut se coordonner, il faut éviter que les enfants
17 tombent entre deux chaises. Il y a l'entente MSSS-
18 MEQ qui existe.

19 Estimez-vous qu'il y a assez, qu'on
20 reconnaît le temps requis pour la concertation?
21 Parce que ça prend du temps se parler, se
22 comprendre, comprendre le mandat de chacun, et
23 caetera là.

24 R. Je pense que, ça, c'est un enjeu ce temps-là. Puis
25 j'inviterais ma collègue Isabelle Legault parce que

1 c'est important, cet élément-là est ressorti
2 également dans les éléments de discussions qu'on a
3 eues avec les psychoéducateurs et psychoéducatrices
4 qu'on a rencontrés. Mais, vous savez, dans
5 l'ensemble du réseau, les gens travaillent forts
6 puis ils travaillent forts sur une foule de
7 dossiers, mais ils travaillent forts aussi sur
8 des... des redditions de compte qu'ils ont à faire
9 à leur supérieur. Et c'est rare que la question de
10 la concertation est prise en compte dans ça.

11 Alors, si je mets du temps dans la
12 concertation, bien je prends du retard sur le
13 dossier. Puis mon supérieur, il me demande des
14 comptes sur l'aboutissement de ce dossier-là,
15 celui-là, celui-là. Et tout ça se comprends, ça se
16 justifie à la pièce et c'est un constat global.
17 Mais, peut-être qu'Isabelle peut compléter sur
18 l'opinion de nos membres pour cette question-là.

19 Mme ISABELLE LEGAULT :

20 R. Ça nous a été mentionné lors de nos « focus group »
21 qu'on a menés avec des psychoéducateurs des
22 différents secteurs. Mais effectivement que ceux de
23 la première ligne nous indiquaient, malheureusement
24 ils ont peu de temps pour établir des partenariats
25 avec les différentes organisations ou les

1 différents réseaux. Et c'est dommage parce que le
2 calcul de ce temps-là est, en fait, mal attribué
3 puisque effectivement on pourrait attribuer un
4 ralentissement du traitement de un dossier parce
5 qu'on a pris le temps d'établir un partenariat.

6 Or, l'établissement de ces partenariats,
7 une fois qu'il est mis en place, ce partenariat-là
8 peut desservir une panoplie de clients ou d'usagers
9 en fait des services et pas le client pour lequel
10 on a amorcé ce partenariat-là.

11 Donc, effectivement je pense que vous avez
12 tout à fait raison. On sous-estime et on n'accorde
13 pas assez d'importance à l'établissement de ces
14 partenariats-là.

15 Q. [5] Donc, il faudrait investir temps et argent pour
16 mieux le faire. Peut-être une dernière question, il
17 me reste une minute là sur le partage
18 d'informations. Votre recommandation numéro 9 parle
19 d'un partage d'informations bidirectionnel entre le
20 milieu scolaire et la DPJ. Mais vous dites :

21 Basé sur les obligations de
22 confidentialité prévue au Code de
23 déontologie des professionnels et des
24 engagements de confidentialité
25 inhérents à la Loi sur la protection

1 de la jeunesse.

2 Plusieurs nous ont dit qu'il y avait des obstacles
3 là-dedans, dans les codes de déontologie, dans les
4 dispositions de la Loi de protection de la
5 jeunesse, à partager de l'information. J'aimerais
6 ça vous entendre un peu plus là-dessus sur comment
7 vous voyez ça, en peu de temps là parce que j'ai
8 presque épuisé mon temps.

9 M. DENIS LECLERC :

10 R. Rapidement là, c'est certain qu'on comprend qu'il y
11 a beaucoup de contraintes, mais une fois qu'on a vu
12 ces contraintes-là puis le partage du pouvoir de la
13 DPJ avec l'ensemble des intervenants et des limites
14 importantes, tout ce qu'on dit, c'est semble y
15 avoir une petite fenêtre qui est celle de pouvoir
16 au moins essayer d'aller un petit peu plus loin
17 dans l'échange d'informations en se basant sur des
18 interlocuteurs vis-à-vis.

19 Donc, prenons un exemple, un
20 psychoéducateur en milieu scolaire qui a une
21 obligation déontologique et un encadrement plus
22 serré qu'un enseignant ou un technicien en
23 éducation spécialisée ou un directeur d'école et
24 donc là-dessus, si on souhaite avoir un meilleur
25 partage d'informations, peut-être qu'on a une piste

1 de ce côté-là pour aller un petit peu plus loin.
2 Mais les contraintes vont être de chacun côté et
3 elles devront être analysées. C'est pour ça qu'on
4 disait il faut analyser les options de ce côté-là,
5 mais on pense qu'il y a une fenêtre à explorer.

6 Q. [6] Merci beaucoup. Merci.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Merci. Nous allons poursuivre avec Hélène David.

9 Mme HÉLÈNE DAVID, commissaire :

10 Bonjour, Monsieur Leclerc, Madame Legault. Bien
11 bien heureuse de votre passage à la Commission.
12 Écoutez, j'ai vraiment envie d'aller vers, bon,
13 beaucoup de sujets, mais un des parapluies qui va
14 recouvrir tous les enjeux, c'est la Loi 21. Le
15 projet, qu'on appelle Projet de Loi 21 là, dans
16 lequel j'avais été moi-même interpellée à plein de
17 titres différents dans ma vie. Ça m'a suivie tout
18 le temps. Puis là ça me suit encore à cette
19 commission-ci et c'est vraiment vraiment
20 préoccupant.

21 On a l'impression des fois, je vais vous le
22 dire comme je le pense là, qu'on a créé un monstre,
23 qu'on a créé une sorte de séparation des pouvoirs
24 de chaque ordre. Moi, j'ai été élevée dans le temps
25 de psychologie où on a séparé avec la

1 psychoéducation et... et bon, ça a été de chaudes
2 lutttes et on y reviendra. Ça vaut quatre-vingt-
3 treize (93) crédits obligatoires qui m'ont bien
4 étonnée.

5 Mais après ça, chacun, autour de la Loi 21
6 qui était pour, en principe, régler la question de
7 qui est psychothérapeute et ne l'est pas. Ça a
8 débordé sur « oui, mais moi, j'ai ça. Moi, j'ai ça.
9 Moi, j'ai ça. » Il y a tellement de « moi, j'ai
10 ça » qu'il n'y a plus personne, comme vous dites,
11 pour gérer les liens entre les fonctions de chacun.

12 Vous avez vos actes réservés. Hier, on a
13 parlé des actes réservés des travailleurs sociaux.
14 Il y a les éducateurs, il y a les psychologues, il
15 y a les médecins, il y a... nommez-les.

16 Alors, j'ai l'impression que ce que vous
17 dites ce matin, se répète « ad nauseam » là. J'ai
18 le goût de dire l'expression là. Ça donne le
19 vertige, pour pas dire le mal de coeur, de voir à
20 quel point ça peut être nuisible au lieu d'être
21 aidant, bien qu'on ait compris chacun l'objectif
22 d'avoir ces actes réservés.

23 Mais, quand vous dites que, par exemple,
24 vous faites un rapport d'évaluation de
25 psychoéducation, je répète, vous avez cinq ans de

1 formation universitaire, c'est pas rien là, cinq
2 ans, une maîtrise de deux ans en plus, c'est quand
3 même quelque chose. Et que vous dites « on fait un
4 rapport en psychoéducation dans le milieu scolaire.
5 On fait un signalement à la DPJ, le rapport n'est
6 même pas considéré. C'est un signalement comme si
7 ça avait été la voisine, comme si ça avait été
8 n'importe qui d'autre qui avait fait le... un
9 citoyen qui avait fait un signalement. »

10 Il y a quelque chose de malade dans notre
11 système. Ça n'a pas de bon sens que cinq ans
12 d'université mène à un rapport qui n'est même pas
13 considéré. Puis là sans compter tout ce que vous
14 dites, bon, sur le fait qu'il n'y a pas de temps
15 pour se parler des dossiers. J'aimerais vous
16 entendre vraiment plus sur ce que vous... Tout le
17 monde le souhaite, mais on est là pour ça puis on
18 se demande comment ça va changer. Un peu comme on
19 parle des CHSLD en ce moment. Notre système est
20 malade en jeunesse puis en vieillesse.

21 Alors, vous avez des recommandations forts
22 intéressantes, un rapport fort intéressant. Mais
23 comment on va y arriver? Qu'est-ce qu'il faut
24 brasser dans la cage pour y arriver? Plus de
25 ressources? Plus de temps? Plus d'argent? Moins

1 d'actes réservés ou plus de collaboration? Moins de
2 confidentialité? Que chacun respecte le travail de
3 l'autre? Je ne sais plus par où il va falloir
4 prendre ça. Je voudrais vous entendre là-dessus.

5 M. DENIS LECLERC :

6 R. Vous conviendrez qu'il y a eu beaucoup de pistes
7 dans votre question et dans votre préambule. Je
8 dirais que, la première des choses, vous avez tout
9 à fait raison. On a tenté dans notre mémoire de
10 donner des orientations. On a tenté de donner des
11 pistes de réflexion. On n'a pas la prétention
12 d'avoir fait le tour de ça.

13 Prenons... si je reprends tout simplement
14 le dernier exemple que... la dernière réponse que
15 j'ai faite à monsieur Potvin, à savoir la question
16 des codes de déontologie et de la confidentialité.
17 On dit « il faut au moins aller explorer. » Bon. Et
18 on n'est pas des juristes. On sait qu'il va y avoir
19 des pièges, mais on dit « il faut au moins aller
20 là. » Et donc, je reviens un peu de la même manière
21 de dire comment on va y arriver? Bien, on va y
22 arriver en essayant justement de faire des ponts.

23 Vous avez soulevé la question du rapport du
24 psychoéducateur qui n'est pas considéré. Bien là,
25 on est dans des enjeux qui sont souvent d'un

1 constat que les choses fonctionnent en silo. Donc,
2 maintenant qu'il y a un signalement, c'est moi qui
3 prends le relai puis là bien... c'est ça.

4 Puis j'ose espérer que ce qu'on a soulevé,
5 parce que c'est encore présent, mais peut-être un
6 peu moins présent qu'avant. Mais moi, dans mon
7 début de carrière, je n'en revenais pas, quand je
8 pouvais faire un signalement, comme si j'étais
9 considéré comme la voisine qui a regardé par la
10 fenêtre. Pourtant, ça faisait deux ans que je
11 suivais le jeune, donc...

12 Mais j'ose espérer qu'il y a eu une
13 évolution, mais cette évolution-là, elle ne s'est
14 pas faite de façon structurelle, et souvent par des
15 pratiques et où on s'est dit « ça vaudrait peut-
16 être la peine. »

17 Mais nous aussi, il faudrait réfléchir à
18 des choses structurelles. Et vous êtes bien placé
19 pour savoir toutes les contraintes, vous avez des
20 avocats parmi vous pour savoir que là on tombe dans
21 autre chose qui est moins de notre ressort.

22 J'aimerais revenir, Madame David, sur la
23 question du projet de Loi 21, donc les activités
24 réservées. Je suis un petit peu surpris de
25 l'interprétation que vous en faites à certains

1 égards. Dans le sens où vous dites « ça a contribué
2 à faire des silos. » Mais en même temps, n'oublions
3 pas que l'esprit de ce projet de loi là à l'époque,
4 bien pas une loi, mais... En tout cas, on est
5 toujours dans l'appellation, on s'en excuse. On est
6 aussi nous-mêmes plus là-dedans.

7 Bien, c'étaient des activités qui étaient
8 en partage et non en exclusivité. Et ça nous a
9 amenés à une situation qui est celle de nous
10 obliger à nous parler. Et je pense être bien placé
11 pour dire que, depuis cinq ans, il existe une table
12 des dix (10) ordres qui sont considérés par cette
13 loi-là qui se réunit de façon régulière. Je suis
14 bien placé pour le savoir puisque je la préside. Et
15 qui, notamment dans le contexte de la COVID-19, on
16 se réunit à toutes les semaines pour amener des
17 enjeux.

18 Là on n'est pas sur nos activités
19 réservées, on est sur notre rôle général d'être les
20 ordres du domaine de la santé mentale et des
21 relations humaines. Et il y a une concertation qui
22 se fait entre ces ordres-là. On sait...

23 Q. [7] Oui, mais je vous interromps là-dessus parce
24 que je reviens sur la question d'un psychoéducateur
25 qui fait un signalement puis qui a pu faire un

1 rapport en psychoéducation. Et justement, s'il y a
2 un acte réservé, c'est bien celui-là, mais où vous
3 êtes avec une immense expertise, ça arrive à la DPJ
4 puis on ne considère même pas votre rapport, on va
5 recommencer avec un autre rapport, même chose avec
6 le... tout ce que vous faites en milieu scolaire si
7 vous appelez au CLSC, et caetera, alors je
8 comprends qui voulait... ça se voulait un partage
9 mais on a l'impression que ce n'est pas un partage,
10 c'est plutôt des champs réservés où les gens, vous
11 le dites vous-même, vous employez le mot « silo »,
12 vous dites : « Il n'y a pas assez de partage, il
13 n'y a pas assez de temps pour faire ça », on se
14 demande : pourquoi c'est devenu à ce point
15 difficile de s'occuper d'un jeune?

16 R. Le constat que vous avez est le nôtre. Maintenant
17 la nuance que je vous apporte, c'est que vous
18 savez, comme je suis psychoéducateur en milieu
19 scolaire, je pourrais faire une évaluation puis
20 elle n'était pas considérée par un intervenant ou
21 un organisme vis-à-vis qui était soit un DPJ ou le
22 CLSC et ça pourrait être également un
23 psychoéducateur dans un cas comme dans l'autre.
24 Donc, ce n'est pas le partage entre professionnels
25 qui cause problème, c'est le partage entre

1 organisations, entre structures, entre réseaux,
2 vous comprenez.

3 Q. **[8]** O.K. Alors disons, pourquoi c'est devenu comme
4 ça? Pourquoi c'est devenu à ce point des entités
5 qui ne sont pas très perméables?

6 R. Bien, il y a deux enjeux, selon moi, importants.
7 Chacun a ses contraintes de confidentialité, peut-
8 être plus mais chacun a en partie ses contraintes
9 de confidentialité qu'on a exposées, chacun a ses
10 mandats et doit régler ses mandats et comme je vous
11 le disais, moi, un des constats que je fais et je
12 m'excuse de me répéter, mais c'est déjà que chacun
13 a son mandat puis il le définit par lui-même et en
14 excluant, « ça ce n'est pas... ce n'est pas ma
15 job » puis l'autre à côté dit : « Oui, ça, c'est
16 pas ma job », des fois, on se retrouve dans des
17 zones vides plutôt que des zones de chevauchement
18 et ça, c'est qu'on n'a pas de continuum et donc on
19 ne se parle pas, on est plus au niveau des
20 structures que des professionnels, c'est là la
21 nuance que je vais me permettre sans prétendre que
22 les professionnels sont (coupure de son), il y en a
23 des chicanes de professionnels comme il y en a
24 ailleurs et je vous le concède, les choses passées
25 que la loi dont vous parliez a davantage aidé que

1 rajoute un élément qui, pour nous, est important,
2 c'est dire qu'un des grands enjeux pour la
3 maltraitance des enfants, c'est l'opacité et la
4 situation actuelle, (coupure de son) si on n'a pas
5 d'indices, on ne sait pas ce qui se passe dans les
6 sous-sols des maisons ou des appartements. Alors,
7 écoutez on a la conviction que les organismes
8 communautaires ont un lien avec les familles et
9 puis si on parle des problèmes psychosociaux dont
10 on parlait tout à l'heure, bien ces... ces
11 familles-là soit ne veulent pas aller au CLSC, sont
12 très.. très méfiants des intervenants scolaires et
13 ainsi de suite, par contre ils vont aller à
14 l'organisme communautaire qui correspond, parce
15 qu'ils ont des besoins alimentaires, parce que
16 c'est leur communauté, parce que, parce que, et
17 souvent il y a une proximité là. Maintenant, le
18 défi est de collaborer avec les organismes
19 communautaires sans leur imposer un mandat qui
20 vient d'en haut parce qu'ils sont, évidemment,
21 très, très soucieux de leur autonomie puis de la
22 confiance qu'ils ont, ils ne veulent pas être des
23 rapporteurs pour le gouvernement mais en même
24 temps, eux, comme nous, sont soucieux du bien-être
25 des enfants. Alors, c'est toute cet équilibre-là et

1 c'est une discussion sur un partage peut-être un
2 peu plus grand mais une reconnaissance et quand je
3 vous disais tout à l'heure que le psychoéducateur
4 en milieu scolaire est considérée comme un peu
5 n'importe qui, bien l'organisme communautaire qui,
6 à un moment donné, voudrait aller en première ligne
7 puis dire : « Écoute, cette famille-là, il me
8 semble j'aimerais ça l'amener vers chez vous. »
9 Qu'elle fasse une demande puis on va l'analyser
10 dans le processus, bien là, à un moment donné, la
11 famille ne la fera pas la demande, eux, ils savent
12 que cette famille-là, elle a un besoin et peut-être
13 qu'on peut travailler ensemble, la convaincre et
14 là, bien non qu'elle aille dans le fichier de
15 demandes et elle passera dans le processus, bien à
16 ce moment-là elle ne s'y rendra pas.

17 Q. **[10]** Alors, avec le peu de temps qu'il me reste,
18 vous dites, « les organismes communautaires sont
19 certainement pas évalués et mesurés à leur juste
20 valeur dans l'aide qu'ils peuvent apporter, les
21 psychoéducateurs en milieu scolaire ne sont pas
22 évalués non plus à leur juste valeur dans l'aide
23 qu'ils pourraient apporter, les rapports des
24 psychoéducateurs ne sont même pas considérés quand
25 on fait un signalement », c'est... vous... vous

1 nous confirmez qu'on fait face à plusieurs,
2 plusieurs défis là, il y a bien du monde qui ne se
3 parlent pas et puis quand ils se parlent, bien ils
4 ne se considèrent pas peut-être suffisamment, alors
5 je sais que vous parlez de prendre le temps et je
6 pense que s'il y avait un mot à retenir de toute
7 cette Commission, c'est que plus personne prend le
8 temps et peut-être que le confinement a donné la
9 mesure du temps qu'on... qu'on n'avait plus et
10 qu'on a, plus personne ne prend le temps de se
11 parler, tout le monde est super-expert, cinq ans
12 d'université mais le jeune dans tout ça, il est où
13 son intérêt?

14 R. Écoutez, je pense que vous l'avez bien situé. Ceci
15 dit, je me permets de préciser que nous, dans le
16 cadre de cette démarche-ci, on a soulevé des enjeux
17 qu'on pense important de revoir. On a aussi des
18 bons exemples de collaboration qu'on aurait bien
19 aimé dans un deuxième temps pouvoir apporter parce
20 que tout n'est pas noir et on est loin d'être...

21 Mme HÉLÈNE DAVID, commissaire :

22 Excusez, il faut surveiller notre temps comme il
23 faut alors de là la sonnerie, mais merci, je ne
24 veux pas du tout que vous pensiez là que je ne suis
25 pas contente de votre rapport, au contraire je l'ai

1 trouvé formidable, alors vous mettez très, très
2 bien les enjeux alors, je vous en remercie.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Merci, Madame David. Moi, j'avais une question et
5 ensuite monsieur Lebon aussi a une question.

6 Q. [11] Je... depuis le début de la Commission, il y a
7 un enjeu majeur qui me hante, il y en a plusieurs
8 mais celui-là me hante, c'est la confidentialité.
9 Alors, je vous... je vous dit, la question que je
10 me pose à moi-même : la confidentialité protège
11 qui? Là, où je veux vous amener, dans votre
12 mémoire, vous nous dites que, il y a des
13 situations, par exemple, où le psychoéducateur est
14 en milieu scolaire, le dossier de l'enfant est
15 fermé à la DPJ mais vous, au milieu scolaire, vous
16 n'êtes pas au courant que le dossier est fermé ou
17 que la situation a changé, pourtant l'enfant
18 continue à fréquenter l'école. Pouvez-vous nous
19 donner des exemples puis des impacts que cela peut
20 avoir sur les enfants?

21 M. DENIS LECLERC :

22 R. Bien, je pourrais laisser aussi Isabelle parce
23 qu'il y a des enjeux, entre autres il y a des
24 intervenants qui nous ont soulevé des enjeux en
25 première ligne, mais quand on dit « les impacts sur

1 les enfants », c'est le manque de continuité des
2 éléments. L'enfant qui a eu un signalement, il est
3 encore possiblement à risque, il est encore dans
4 une situation de vulnérabilité, on ne sait pas trop
5 ce qui s'est fait, ce qui n'est pas fait,
6 évidemment, s'il y a eu un... si on est dans une
7 école puis il y a eu un placement, on devrait,
8 normalement on devrait être au courant mais il y a
9 des choses, à un moment donné, où il y a eu une
10 intervention, il y a un suivi qui a été mis en
11 place mais souvent, on n'est pas informé parce
12 qu'il y a l'enjeu de la confidentialité, c'est là
13 qu'on disait tout à l'heure, bien, on se dit : il
14 me semble que le professionnel qui... qui est
15 encadré par plusieurs éléments d'abord par son
16 employeur, par le Code de déontologie de son ordre,
17 par un syndic s'il passe à côté bien on pense que
18 ça devrait se faire. Puis juste un... on a... on a
19 consulté récemment un psychoéducateur qui est
20 gestionnaire dans le secteur de la DPJ puis on a
21 abordé cette question-là de la confidentialité puis
22 une des choses qui me soulevait puis je trouvais ça
23 excessivement intéressant, il dit : « Oui... », son
24 premier réflexe, lui, ça a été : « Allez pas trop
25 loin là-dedans parce que déjà il y a un paquet

1 d'écarts de conduite, entre guillemets, les gens se
2 parlent alors qu'ils ne devraient pas,
3 l'information, elle se promène », Bien là, pour
4 moi, ce n'est pas... ce n'est pas une illustration
5 qu'il ne faut pas le faire, c'est une illustration
6 qu'il faut l'encadrer puis l'ouvrir davantage, si à
7 ce point, il y a des écarts dans la
8 confidentialité, c'est parce que les professionnels
9 à un moment se disent : « Moi là, normalement, je
10 ne suis pas supposé dire ça, mais ça n'a pas de
11 sens, je vais le dire » puis là, bien là, ça se dit
12 mais là, à ce moment-là, l'autre qui le reçoit,
13 bien il va peut-être le partager avec un autre
14 aussi parce qu'il trouve que c'est important, à un
15 moment donné, il y a comme un... vous savez, c'est
16 comme le web puis le dark web là, à un moment
17 donné, c'est comme s'il y a plein, plein
18 d'informations qui se promènent puis il n'est pas
19 supposé, mais parce que c'est pas encadré bien si
20 on se dit : tu dis rien, bien à l'instant où il y a
21 quelque chose qui se dit, il ne faut pas que
22 personne le sache et on est... on le sait, on n'est
23 pas supposé de le savoir. Écoutez, ça devient des
24 situations un peu embêtantes mais j'aimerais peut-
25 être qu'Isabelle complète.

1 Q. **[12]** Je vous en prie, Madame Legault.

2 Mme ISABELLE LEGAULT :

3 R. En fait, effectivement, que ce sont des... ça nous
4 a été dit par des psychoéducateurs en « focus
5 group » la tentation est très forte de contacter
6 des gens qui connaissent d'autres professionnels
7 qu'ils connaissent beaucoup pour échanger de
8 l'information précieuse et nécessaire, mais donc la
9 tentation de contourner ces règles-là, elle est
10 présente, on ne se fera pas d'accroire, c'est
11 présent, puis c'est toujours dans l'intérêt de
12 l'enfant. Évidemment, comme vous le dites, ça sert
13 qui c'est toujours ça le débat. Et effectivement,
14 le partage d'informations c'est problématique,
15 c'est problématique à plusieurs égards et à
16 plusieurs moments dans le processus, pour un
17 enfant. Je prends un exemple qui m'a été dit en
18 « focus group », par exemple, une PSYCHOÉDUCATRICES
19 arrive au tribunal et qui découvre le jour même que
20 le parent dont il est question a d'autres enfants
21 de d'autres... avec d'autres conjointes et dont
22 plusieurs ont été mis à l'adoption et elle
23 l'apprend le matin même. Pourquoi? Parce que, bon,
24 il y a eu certainement des problèmes de partages
25 d'informations, peut-être à cause de la

1 confidentialité aussi mais aussi par toutes sortes
2 d'autres contraintes qui sont présentes dans tout
3 le système, hein, à plusieurs niveaux, en fait, du
4 système et à plusieurs étapes du processus.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Non, je comprends, c'est que tout le monde... tout
7 le monde est pour la vertu et la tarte aux pommes,
8 tout le monde nous dit : « On est pour l'intérêt de
9 l'enfant, c'est l'intérêt de l'enfant. » Dans
10 l'exemple que je viens de vous donner, ça veut dire
11 que vous êtes psychoéducateur à l'école, l'enfant a
12 été prise en charge par la DPJ, la DPJ ferme le
13 dossier, l'enfant est toujours à l'école, ça fait
14 que vous, vous recommencez à l'aveugle parce que
15 vous ne savez pas ce qui est arrivé et là, l'enfant
16 qui a des réactions, bien là, on va agir sur son
17 comportement, on va dire : « Il a un comportement
18 inadéquat puis on va le médicamenter » et on est
19 parti. C'est ça que je vois comme problème là. Je
20 comprends là, la confidentialité et tout ça mais
21 l'intérêt de l'enfant, je repose toujours ma
22 question puis c'est correct, je vais passer la
23 parole à André Lebon mais ma question est toujours
24 là : la confidentialité protège qui?

25 À date là, on ne m'a pas convaincu que ça

1 qui est très sévère là-dessus.
2 Alors, moi, je dis et la Commission se préoccupe de
3 dire : à chaque fois qu'on va proposer une
4 recommandation, on va recommander aussi un scénario
5 opérationnel pour y arriver puis on va le faire
6 dans l'intérêt de l'enfant.

7 Alors moi, je vous demanderais : c'est quoi
8 votre position de la déontologie, êtes-vous certain
9 dans tout ce que vous exprimez, que l'enfant...
10 madame a dit tantôt : « Bien sûr, les gens tentent
11 de contourner la règle puis de se dire des affaires
12 entre eux, mais c'est sûr que c'est dans l'intérêt
13 de l'enfant, évidemment », on n'a pas cette
14 conviction-là et on veut s'y attaquer, aidez-nous à
15 voir clair, vous êtes un ordre professionnel, vous
16 tenez un bout important du bâton.

17 M. DENIS LECLERC :

18 R. La question est complexe puis la question est
19 importante puis je vais essayer de la prendre de la
20 bonne manière. Vous avez abordé cet échange au
21 niveau des professionnels, entre autres par rapport
22 au code de déontologie mais vous abordez également
23 entre les réseaux, c'est-à-dire la recommandation
24 9, elle parle de la déontologie donc le
25 professionnel, la recommandation 15, elle est

1 c'est de dire : on est conscient qu'il y a un enjeu
2 de circulation de l'information entre les
3 intervenants. On est conscient que tout ça c'est
4 notamment encadré puis là-dessus, Madame Laurent,
5 vous avez tout à fait raison, à savoir : est-ce que
6 c'est toujours pour protéger l'organisation, les
7 intervenants, « moi, je veux pas me faire
8 poursuivre, je veux pas me faire blâmer » versus le
9 réel besoin de l'enfant, donc on est conscient de
10 ça, ce qu'on dit c'est : il y a peut-être une piste
11 d'aller un peu plus loin dans ces contraintes-là en
12 explorant la question du fait que le professionnel
13 d'un ordre professionnel peut recevoir davantage
14 d'informations, éventuellement en transmettre, en
15 autant qu'il respecte ses propres obligations.

16 On peut bien dire : on ouvre les
17 obligations puis il n'y en a plus, bien vous
18 comprenez que là, on tombe dans un autre problème,
19 donc c'est toujours une question d'équilibre.

20 La question maintenant puis elle est
21 importante. Je reviens à la possibilité pour un
22 professionnel de juger, son jugement professionnel
23 lui permet de dire : je veux partager cette
24 information-là parce que je considère qu'elle est
25 importante. Comme professionnel psychoéducateur en

1 milieu scolaire, je me suis souvent assis avec un
2 enseignant pour dire : « Écoute, je vais te donner
3 une information qui est très confidentielle mais je
4 pense qu'elle est essentielle pour que tu
5 comprennes cet enfant-là puis tu le sortes pas dans
6 la classe, dans le corridor, tu l'envoies à la
7 maison à chaque écart, voici : tac, tac, tac. » Là
8 c'est mon jugement professionnel. Mais là, il peut
9 se faire quand il y a un contact avec les
10 individus, donc au sein de l'école, ça peut se
11 faire; le problème, il revient au fait que les
12 structures ne se parlant pas, à qui, moi, je vais
13 ouvrir un peu mon élément de confidentialité
14 puisque je vais appeler puis ça va être un inconnu
15 qui va me parler, que je ne sais pas comment il va
16 la ramasser cette information-là ou je vais être
17 sur une boîte vocale. Quand il y a des ponts qui se
18 font, qu'il y a une continuité de services, là, il
19 peut avoir de l'échange d'informations qui se
20 fasse.

21 Maintenant, je ne pense pas sincèrement que
22 nos codes de déontologie ont freiné ça, selon moi,
23 la confidentialité est davantage par les exigences
24 organisationnelles que le code de déontologie, bien
25 qu'il puisse y avoir des écarts parfois au niveau

1 de certains individus.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Oui, Monsieur Lebon, il nous reste quelques
4 minutes.

5 M. ANDRÉ LEBON, vice-président :

6 Q. **[14]** Autre question. Vous avez évoqué un sondage
7 qui parle d'un pourcentage important, je pense que
8 j'ai retenu cinquante pour cent (50 %) du nombre de
9 psychoéducateurs qui pensaient quitter leur emploi
10 dans le réseau de la santé et des services sociaux
11 dans les secteurs qui nous concernent, l'aide à la
12 jeunesse. On avait un constat semblable d'un
13 sondage fait chez les travailleurs sociaux hier.
14 Comment, c'est quoi votre commentaire, votre
15 lecture de ça puis qu'est-ce qui est en jeu pour
16 mettre les gens en aussi grande fragilité?

17 M. DENIS LECLERC :

18 R. Bon, d'abord le sondage dont vous faites référence
19 pour les travailleurs sociaux, c'est le même, c'est
20 un sondage qui s'est fait sur le... tout à l'heure
21 je faisais état de la collaboration entre les
22 ordres professionnels, on a fait un sondage commun
23 auprès de nos membres là-dessus, donc c'est le même
24 sondage. Nous, il y avait des résultats généraux
25 qu'on a partagés, puis qu'on a même mis en

1 conférence de presse au mois de novembre, si je me
2 souviens bien, mais il y avait des volets par
3 profession puis par secteur de pratique. Et vous ne
4 se serez pas surpris que, que ce soit chez les
5 travailleurs sociaux ou chez les psychoéducateurs,
6 le secteur qui était le plus fragile au niveau de
7 l'engagement, au niveau de...

8 Mme ISABELLE LEGAULT :

9 R. Mobilisation.

10 M. DENIS LECLERC :

11 R. Pardon?

12 Mme ISABELLE LEGAULT :

13 R. De la mobilisation.

14 M. DENIS LECLERC :

15 R. ... de la mobilisation, dans le fond,
16 effectivement, bien c'était le secteur Centre
17 jeunesse/DPJ qui n'était pas séparé donc on
18 l'amalgame. Et effectivement, c'était celui-là où
19 on avait la plus grande fragilité. Maintenant, on
20 n'a pas pu aller beaucoup plus loin sur ça mais on
21 a beaucoup d'indices. On sait que c'est beaucoup
22 des jeunes qui manquent d'encadrement, qui ont des
23 enjeux excessivement importants, c'est lourd, hein,
24 faire les décisions qui découlent de nos
25 interventions, elles sont lourdes à porter et

1 souvent, on a besoin d'être soutenu, de la
2 supervision, du support, autant support clinique
3 que support psychologique, tout ça, dans le fait
4 que ce sont des nouveaux, des jeunes souvent qui
5 n'ont pas l'encadrement nécessaire, alors beaucoup
6 là, veulent lancer la serviette puis
7 malheureusement, l'arrivage des syndicats a fait en
8 sorte qu'on observe beaucoup de jeunes dire :
9 « Bien là, moi, par le syndicat, je peux avoir une
10 mobilité » puis il n'y en a pas beaucoup qui
11 décident d'aller à la DPJ mais il y en a beaucoup
12 qui décident d'en partir, de la quitter mais c'est
13 le même sondage avec les mêmes constats,
14 malheureusement.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Merci. Merci, Monsieur Leclerc, merci, Madame
17 Legault pour votre mémoire, pour votre
18 présentation. Évidemment, vous voyez que vous avez
19 touché beaucoup d'enjeux, il y en a qu'on n'est pas
20 revenu dessus parce qu'il y avait une certaine
21 convergence quand vous parlez des organismes
22 communautaires, des places en CPE, ça rejoint un
23 peu les recommandations que nous avons déposées en
24 décembre deux mille dix-neuf (2019); il revient sur
25 bien des choses parce que vous parliez de la

1 gestion qu'il faut changer, on a des témoins hier
2 qui nous a parlé aussi qu'il fallait changer la
3 forme de gestion et donc, on a beaucoup de choses
4 que vous avez mis à notre réflexion, soumis à notre
5 réflexion. Je vous remercie d'être venus et de
6 votre contribution à la Commission, je vous
7 souhaite une bonne fin de journée. Merci. Merci,
8 Monsieur Leclerc, merci, Madame Legault.

9 M. DENIS LECLERC :

10 Je vous remercie...

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Nous suspendons nos travaux... oui, je en prie,
13 Monsieur Leclerc.

14 M. DENIS LECLERC :

15 Je veux simplement de vous remercier, évidemment,
16 puis vous dire qu'on sera disponible pour toute
17 autre poursuite que vous souhaiteriez, évidemment
18 là, ça va de soi. Merci beaucoup.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Merci. Merci à vous. Alors, nous suspendons nos
21 travaux, le prochain témoin sera entendu à quatorze
22 heures (14 h). Merci.

23 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

24 REPRISE DE L'AUDIENCE

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Merci. Bon après-midi tout le monde. Alors, nous
3 recevons maintenant madame Josée Dansereau qui est
4 présidente de l'Alliance des comités d'usagers des
5 centres jeunesse. Bienvenue Madame. Madame Patricia
6 M. Gagné qui est directrice générale du
7 Regroupement provincial des comités d'usagers, qui
8 est avec nous par téléphone. Bienvenue Madame
9 Gagné.

10 Durant votre témoignage, vous allez mettre
11 en lumière différents enjeux que vous avez vu
12 soulever par les usagers des services de Protection
13 de la jeunesse et nous donner aussi des pistes de
14 solutions pour améliorer la situation. Encore une
15 fois bienvenue.

16 Je fais les rappels d'usage. Vous gardez
17 les micros en sourdine quand vous n'intervenez pas.
18 Vous avez quinze (15) minutes de présentation. Au
19 moment où il va vous rester deux minutes, je vais
20 vous faire signe, Madame Gagné si c'est vous qui
21 parlez, je vais mettre la petite pancarte « deux
22 minutes ». C'est le contraire. Si c'est madame
23 Dansereau, je vous mets la petite pancarte. Si
24 c'est madame Gagné, je vais être obligée de vous
25 interrompre pour vous dire qu'il reste deux minutes

1 pour conclure. Vous allez voir, surtout vous,
2 Madame Dansereau, des fois on bouge. Bien, c'est
3 parce qu'on consulte nos écrans et les documents
4 que vous nous avez fait parvenir pour suivre votre
5 témoignage.

6 Alors voilà. Je vais demander maintenant au
7 greffier de vous assermenter s'il vous plaît.

8
9 ALLIANCE DES COMITÉS D'USAGERS DES CENTRES JEUNESSE
10 et
11 REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS D'USAGERS
12 (RPCU)

13 **JOSÉE DANSEREAU,**
14 **PATRICIA M. GAGNÉ,**
15 (Sous serment)

16
17 LA PRÉSIDENTE :

18 Merci. Alors, mesdames, à vous la parole.

19 Mme PATRICIA M. GAGNÉ :

20 Merci beaucoup, Madame la Présidente, mesdames et
21 messieurs les commissaires de nous permettre de
22 nous exprimer aujourd'hui concernant la situation
23 qui est vécue en centres jeunesse pour les comités
24 des usagers.

25 Donc, le Regroupement provincial des

1 comités des usagers rassemble, regroupe, mobilise
2 plus de six cents (600) comités d'usagers toute
3 mission confondue du secteur de la santé et des
4 services sociaux au Québec. L'Alliance des comités
5 d'usagers des centres jeunesse du Québec est
6 composée, elle, de douze (12) comités actifs
7 membres du RPCU. Chacun étant rattaché à un CISSS
8 ou à un CIUSSS.

9 Ils oeuvrent à la promotion, à la défense
10 et au respect des droits des usagers ainsi qu'à
11 l'harmonisation des pratiques. L'Alliance tient une
12 rencontre annuelle avec les comités qui y sont
13 membres afin de leur offrir certaines formations
14 sur les droits, sur les changements de la Loi de la
15 protection de la jeunesse, et caetera.

16 L'intervention du DPJ étant intrusive dans
17 la vie des familles. Les usagers ne reconnaissant
18 pas les besoins de services font appel aux comités
19 des usagers pour leur faire part de leurs
20 insatisfactions. Certains comités d'usagers et
21 certains établissements font appel aux services
22 d'un agent ou d'une agente de liaison afin
23 d'accompagner les usagers qui en font la demande.

24 Les comités sont également des agents de
25 consultation et de collaboration avec les

1 directions de la Protection de la jeunesse et du
2 Programme jeunesse dans un but de contribuer à
3 l'amélioration des services. Nous recensons nos
4 informations à partir des données fournies par
5 chacun des comités.

6 L'accompagnement des usagers lors de
7 rencontres avec les intervenants par l'agent de
8 liaison prend une place importante dans les
9 activités d'un comité des usagers en centres
10 jeunesse. L'utilisateur se sent écouté et sécurisé, ce
11 qui lui permet de s'exprimer adéquatement. L'agent
12 ou l'agent de liaison informe les usagers sur
13 leurs droits et obligations ainsi que sur les
14 diverses étapes de l'offre de service des centres
15 jeunesse. Par l'accompagnement, l'utilisateur parent
16 reprend confiance et comprend qu'il doit participer
17 aux décisions qui concernent sa famille. Cela lui
18 permet de nommer ses insatisfactions et d'obtenir
19 une réponse à ses questionnements et inquiétudes.

20 La présence de l'agent de liaison favorise
21 une meilleure collaboration de l'utilisateur et
22 contribue à une amélioration du climat et des
23 discussions avec son intervenant. Chaque territoire
24 est différent de par son aménagement, son portrait
25 démographique et l'organisation des services. Le

1 portrait présenté reflète les défis communs
2 rencontrés par plusieurs comités sans
3 nécessairement être vécus partout.

4 Finalement, j'aime rappeler les fonctions
5 des comités des usagers qui sont les gardiens des
6 droits. Alors, renseigner les usagers sur leurs
7 droits et sur leurs obligations; promouvoir
8 l'amélioration de la qualité des conditions de vie
9 des usagers; et évaluer le degré de satisfaction de
10 ces derniers à l'égard des services obtenus;
11 défendre les droits et les intérêts collectifs des
12 usagers ou, à la demande d'un usager, défendre ses
13 droits et ses intérêts auprès de l'établissement;
14 accompagner, assister sur demande un usager dans
15 toute démarche qu'il entreprend, y compris
16 lorsqu'il désire porter plainte; et faire valoir
17 les besoins et les attentes des usagers auprès des
18 CISSS et CIUSSS, principalement des directions de
19 la Protection de la jeunesse et du Programme
20 jeunesse.

21 Donc, on va procéder sur les étapes
22 d'intervention dans le cadre de la Loi de la
23 protection de la jeunesse. À toi, Josée.

24 Mme JOSÉE DANSEREAU :

25 Merci. Alors, je vais vous parler maintenant de

1 l'évaluation, une étape cruciale, hein, c'est la
2 porte d'entrée. Alors, à cette étape très
3 importante et déterminante dans la vie d'une
4 famille, nous sommes d'avis qu'il serait important
5 de valoriser ce travail auprès d'intervenants
6 d'expérience. Dans plusieurs établissements, il est
7 constaté que bon nombre d'intervenants qui font de
8 l'intervention sont sans expérience et sans
9 supervision rigoureuse. Ceux-ci sont souvent
10 discrédités par les parents, et ils feront preuve
11 de plus de fermeté par insécurité.

12 Les délais d'évaluation prescrits passent
13 souvent de trente (30) à quatre-vingt-dix (90)
14 jours, ce qui ne fait aucun sens pour les parents
15 et les enfants. Les documents fournis et les étapes
16 expliquées ne répondent pas à la réalité qu'ils
17 vivent, surtout à cause de ces délais dépassés. À
18 cette étape, les comités des usagers reçoivent un
19 grand nombre d'appels d'usagers qui expriment un
20 sentiment d'injustice et d'incompréhension. Ils
21 nous mentionnent que les intervenants n'ont pas
22 tenu compte des références qu'ils avaient fournies.
23 L'utilisateur devient plus méfiant.

24 Les intervenants auraient avantage à
25 réviser le rapport d'évaluation lorsqu'une partie

1 est inexacte plutôt que d'informer l'utilisateur qu'il
2 pourra se faire entendre devant le juge. Refuser la
3 modification de données purement factuelles, même
4 si celles-ci n'avaient pas d'incidence sur les
5 recommandations à la cour, a une réelle incidence
6 sur l'adhésion de l'utilisateur. Il y a un impact
7 important sur les enfants car leur vie est
8 complètement chamboulée quand le processus perdure
9 dans le temps.

10 Au niveau du tribunal, les délais
11 importants liés au processus de judiciarisation ont
12 une incidence majeure sur les enfants car ils
13 créent des périodes d'incertitude et qui les
14 empêchent de se déposer lorsqu'ils sont hébergés
15 dans des milieux substituts. La remise des rapports
16 hors délai est préoccupante. Certains usagers les
17 reçoivent juste avant l'audition au tribunal. Ce
18 qui fait en sorte qu'ils sont mal préparés et
19 souvent non représentés. Ils ont l'impression
20 d'avoir été piégés. Nous sommes encore loin de
21 l'échange avec l'intervenant. Ces rapports
22 devraient être validés au bon moment.

23 Les enfants sont représentés par des
24 avocats qui, très souvent, ne les écoutent pas
25 et/ou ne les rencontrent pas avant l'audience. Les

1 enfants sont donc, selon nous, mal représentés. Ils
2 devraient, à notre avis, pouvoir se faire entendre
3 par leur avocat et/ou par le juge, selon l'âge de
4 l'enfant.

5 La place des enfants et des parents dans le
6 processus clinique. La participation du jeune et du
7 parent à l'élaboration du plan d'intervention est
8 essentielle et est une obligation légale. Il
9 devrait donc être élaboré avec eux plutôt que
10 d'être rédigé à l'avance comme une formule à
11 adopter telle quelle. Ce plan d'intervention est
12 leur outil de travail. Leur idée devrait être prise
13 en considération, ainsi que les moyens pour mettre
14 fin à la situation de compromission.

15 Notre constat est sensiblement le même pour
16 le processus de révision où toutes les décisions et
17 recommandations sont déjà prises. L'utilisateur a le
18 sentiment de ne pas être pris au sérieux. Les
19 problématiques territoriales et de distance rendent
20 souvent impossibles les rencontres en personne et
21 augmentent le sentiment d'impuissance.

22 Des moyens technologiques devraient être
23 mis en place dans un plus grand nombre de locaux
24 afin que la participation soit plus réelle et
25 efficace. Nous croyons que la pandémie actuelle

1 nous aura appris que cela est possible de le
2 réaliser.

3 Plusieus enfants se trouvent pénalisés
4 dans leurs contacts avec leurs parents lors de
5 placements loin du milieu familial. Les parents ne
6 peuvent se déplacer, et ces absences sont souvent
7 perçues comme un manque de mobilisation ou une non-
8 collaboration du parent. Nous croyons qu'un pairage
9 d'un milieu substitut près du milieu familial
10 permettrait, lorsque possible, de faciliter les
11 contacts entre les enfants et leurs parents.

12 Au niveau de la continuité dans
13 l'intervention, nous constatons un manque de
14 continuité entre les différents services de
15 première ligne. Les usagers mentionnent
16 régulièrement la difficulté d'obtenir ou de
17 maintenir des services à partir du moment où un
18 dossier DPJ est ouvert.

19 Les centres de protection de l'enfance et
20 de la jeunesse offrent des services aux enfants,
21 mais pas nécessairement aux parents à qui on
22 demande de s'outiller et de maintenir des services,
23 des services auxquels ils ont difficilement accès.
24 Nous croyons qu'une bonne communication sur le rôle
25 de chacun serait à envisager. Le manque de

1 stabilité du personnel occasionne des absences de
2 services dans la prise en charge du suivi des
3 enfants, entraînant une perte de confiance.

4 Les changements d'intervenants entraînent
5 souvent des modifications d'orientation. Il
6 faudrait être plus cohérent. Souvent, il y a une
7 contradiction entre la finalité prônée par les
8 intervenants et les moyens mis en place pour y
9 arriver. Nous savons très bien que le premier
10 mandat, c'est de maintenir l'enfant dans son milieu
11 familial ou qu'il y retourne le plus rapidement
12 possible en corrigeant les motifs de compromission
13 chez les parents. Alors, une meilleure
14 compréhension des services et de leur visée
15 permettrait une plus grande mobilisation des
16 usagers.

17 Au niveau de la modalité des contacts, la
18 rigidité des calendriers de contacts avec les
19 enfants place souvent les parents dans des
20 positions difficiles avec leur employeur, allant
21 jusqu'à des congédiements, afin de maintenir le
22 lien parent/enfant. Il serait important de
23 favoriser des plages horaires sans appauvrir les
24 familles.

25 Les locaux des visites supervisées sont

1 souvent inadéquats pour les familles à qui on
2 demande de s'adapter. Exemple, un petit local avec
3 une table et quatre chaises pour trois enfants de
4 un an à six ans, plus les parents. Les parents ont
5 plutôt l'impression que les visites servent à les
6 piéger. Le sens de l'intervention devrait être plus
7 clair pour les parents.

8 La relation et communication entre le
9 parent, l'intervenant et le jeune. Dans un
10 processus inclusif et difficile où l'on remet en
11 question les compétences parentales, il est
12 difficile pour un parent d'être à l'écoute et
13 accepter l'évaluation d'un étranger sur son
14 quotidien plutôt que de souligner seulement les
15 difficultés. Il serait pertinent de nommer aussi
16 les forces du parent et de l'enfant.

17 Les jeunes et les parents soulignent
18 fréquemment que les délais de retour d'appel sont
19 longs. Ce qui amène souvent un bris de confiance et
20 de la non-collaboration. S'il y avait une meilleure
21 communication et compréhension sur l'aide et
22 l'assistance promise, il y aurait probablement
23 moins de judiciarisation.

24 Au niveau des conditions de vie des jeunes
25 en hébergement. Le manque de places pour les jeunes

1 de dix-douze (10-12) ans en centres de réadaptation
2 et la cohabitation avec des jeunes de treize-dix-
3 sept (13-17) ans nous préoccupe beaucoup. Nous
4 savons par contre que, dans certaines régions, des
5 réaménagements ont été apportés. Une autre
6 préoccupation concerne les jeunes en centres de
7 réadaptation et leur capacité de développer leur
8 autonomie dans un milieu où les règles de vie en
9 groupe prennent toute la place.

10 Fort heureusement ceux-ci peuvent exprimer
11 leurs besoins et inquiétudes aux divers comités de
12 résidents. Dans la plupart des centres de
13 réadaptation, ce sont les agents de liaison qui
14 animent ces comités et qui font un suivi avec les
15 directions concernées.

16 Nous avons également des préoccupations sur
17 l'application des droits des enfants et de leurs
18 parents lorsque l'enfant est hébergé en famille
19 d'accueil, le droit d'être informé sur l'état de
20 santé de leur enfant, de leur quotidien, les
21 communications confidentielles, et caetera. Le
22 parent demeure le responsable premier de l'enfant
23 même s'il est confié dans un milieu d'hébergement.

24 Une autre préoccupation demeure l'absence
25 ou le peu de contact entre la fratrie. Cela ne

1 répond pas aux besoins de l'enfant et rend le
2 déracinement plus difficile. Une autre
3 préoccupation est l'accès aux jeunes en ressources
4 intermédiaires dans certaines régions pour les
5 jeunes en ressources intermédiaires.

6 Les conflits de séparation. Au cours des
7 dernières années, les comités des usagers ont été
8 très sollicités par des parents vivant cette
9 problématique qui a un très grand impact sur les
10 enfants. Il arrive que l'enfant doive être hébergé
11 dans un milieu substitut pour cesser d'être pris
12 dans un conflit de loyauté ou pire encore dans
13 l'aliénation parentale.

14 Les rencontres de coparentalité sont un
15 défi en soi, surtout en situation de violence
16 conjugale. Nous sommes d'avis que les intervenants
17 devraient être mieux outillés pour faire face à
18 cette problématique très complexe. Pour la
19 préparation des jeunes à leur dix-huit (18) ans,
20 l'accompagnement au passage à la vie adulte par le
21 programme Qualification des jeunes est bien
22 structuré mais restrictif. Un jeune admis en centre
23 de réadaptation à dix-sept ans et demi (17.5) et
24 qui n'a plus de réseau significatif n'est pas
25 admissible. Ce programme devrait être bonifié et

1 offert à l'ensemble des jeunes en situation de
2 placement.

3 Pour nous, il est important de favoriser
4 l'autonomie et la responsabilisation des jeunes le
5 plus rapidement possible. Nous avons une
6 préoccupation importante pour les jeunes aux
7 aptitudes sociales plus limitées et/ou un parcours
8 scolaire difficile qui auront besoin davantage de
9 support. Le fait d'avoir dix-huit (18) ans ne
10 signifie pas que le jeune est responsable, mature
11 et prêt à vivre de façon autonome.

12 Nous croyons que des budgets devraient être
13 alloués pour prolonger les services afin de mieux
14 outiller ces jeunes vers l'autonomie. Et nous
15 tenons à saluer le travail fait par les
16 intervenants et les éducateurs qui s'impliquent au
17 quotidien pour le bien-être des enfants ayant des
18 besoins particuliers.

19 Alors, si vous me le permettez, j'ai des
20 recommandations supplémentaires à faire. Mais je
21 voulais juste savoir si vous préféreriez que je le
22 fasse à la fin ou que je les nomme tout de suite.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Non, je vous en prie. Allez-y! Ce qui va permettre
25 aux commissaires d'émettre des commentaires si

1 nécessaire ou de questionner, clarifier vos
2 recommandations. Alors, je vous en prie. Allez-y!
3 Mme JOSÉE DANSEREAU :
4 D'accord. Merci. Alors, s'assurer de la mise en
5 place des comités des usagers en centres de
6 protection de l'enfance et de la jeunesse dans tous
7 les établissements afin de mieux défendre les
8 droits des usagers et d'entendre leur
9 insatisfaction afin de contribuer à l'amélioration
10 des services; de donner de l'importance à
11 l'accompagnement réalisé par ces comités; et de
12 s'assurer qu'une personne qualifiée soit rémunérée
13 pour le faire car, de par le cadre de référence du
14 Ministère, les comités ne peuvent plus rémunérer un
15 agent de liaison pour faire de l'accompagnement;
16 d'avoir la possibilité de donner la parole aux
17 enfants hébergés dans des milieux substituts et
18 suivis en milieu familial, ce qui est très
19 difficile de par la confidentialité à les
20 rejoindre.

21 Alors, Patricia, c'est à toi.

22 Mme PATRICIA M. GAGNÉ :
23 Oui. Alors, pour terminer donc, l'Alliance et le
24 Regroupement provincial des comités des usagers
25 proposent aussi d'accroître les ressources

1 financières et humaines dans les centres de
2 protection de l'enfance et de la jeunesse; de
3 raccourcir les délais quant à la judiciarisation
4 des dossiers; d'offrir un meilleur accompagnement
5 aux parties et un plus grand soutien aux parents
6 qui n'ont pas accès à l'aide juridique; créer un
7 meilleur climat de collaboration lors de la
8 transmission des rapports aux jeunes et aux parents
9 en incluant la reconnaissance de leurs forces
10 respectives de façon à ce que les intervenants
11 aient une vue d'ensemble de la situation; fournir
12 aux jeunes et aux parents les explications
13 pertinentes au bon moment pour diminuer leur niveau
14 d'inquiétude et pour susciter une plus grande
15 implication de leur part dans la démarche, et ce
16 durant toute la trajectoire de services; préciser
17 les objectifs et les attentes envers les parents et
18 les enfants tout au long du processus; donner aux
19 parents les moyens d'exercer pleinement leur rôle
20 et de pouvoir le faire aussi lors du placement de
21 l'enfant; et finalement de favoriser une plus
22 grande place aux jeunes et à leurs parents en
23 développant une approche fondée sur l'utilisateur
24 partenaire, dans ce cas-ci le jeune et ses parents.

25 Alors nous avons terminé.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Merci mesdames. Merci pour votre présentation. Nous
3 allons débiter la période d'échanges avec Lesley
4 Hill.

5 Mme LESLEY HILL, commissaire :

6 Q. [15] Merci beaucoup, Madame Dansereau et Madame
7 Gagné. C'est important pour la Commission de vous
8 entendre parce que vous avez un rôle extrêmement
9 important d'accompagnement des usagers, mais aussi
10 de défense des droits. J'ai beaucoup de questions
11 pour vous. On va essayer d'aller en rafale. Mais
12 j'ouvrirais peut-être en vous demandant : Depuis la
13 réorganisation du réseau, est-ce que les comités
14 des usagers en centres jeunesse ont continué à
15 recevoir le soutien requis? Est-ce que votre rôle
16 est bien compris par les nouveaux établissements,
17 CISSS et CIUSSS? Et est-ce que vous avez des défis
18 particuliers depuis la réorganisation du réseau de
19 la santé et services sociaux?

20 Mme JOSÉE DANSEREAU :

21 R. D'accord. Alors, il y a plusieurs questions. Alors,
22 pour la place des comités des usagers depuis la
23 fusion des établissements, c'est vraiment inégal et
24 variable. Il y a des centres, des CISSS et des
25 CIUSSS qui n'ont pas de comité des usagers en

1 centres jeunesse. Dernièrement, je sais qu'il y a
2 une région qui a maintenant un comité, mais ils ne
3 retournent pas nos appels. Alors, on ne sait pas
4 s'ils sont actifs. Puis aussi le fait aussi, il
5 faut comprendre qu'un comité des usagers doit être
6 légalement constitué de membres qui ont été usagers
7 des centres jeunesse, qui ont reçu ou qui reçoivent
8 des services.

9 Ce qui est difficile, je vous dirais, c'est
10 plus le recrutement aussi à ce niveau-là. C'est
11 plutôt particulier. On a souvent des usagers qui
12 sont en crise, qui ne se mobilisent pas pour eux-
13 mêmes, ne sont pas dans une période d'écoute et de
14 vouloir aider. Donc, c'est assez difficile de
15 rejoindre, d'avoir des membres actifs sur nos
16 comités.

17 Avec la fusion, je vous dirais aussi que ça
18 dépend des établissements, ça dépend du répondant
19 centre jeunesse qui nous est attribué par les CISSS
20 et les CIUSSS. Lorsque le répondant provient des
21 centres jeunesse, c'est beaucoup plus facile parce
22 qu'il y a une culture dans les centres jeunesse que
23 la présence des comités des usagers soit
24 importante. On leur donnait une voie. On était
25 consulté pour faire participer à divers comités

1 spécifiques par rapport à cette question-là? Est-ce
2 que c'est la formation? Est-ce que c'est (coupure
3 de son) qu'ils doivent changer?

4 R. Je pense que dans les dernières années, avec le
5 surplus de travail, la surcharge de travail, avec
6 le temps qui passe, je pense que, souvent, ils
7 n'ont pas pris les... Ce n'est pas tout le monde.
8 On ne peut pas généraliser.

9 Il y a plusieurs intervenants qui n'ont pas
10 pris le temps d'écouter les usagers, ce qu'ils
11 avaient à dire. Ils ont un vécu, ces usagers-là.
12 Alors, une recommandation, oui, ça serait de mieux
13 les écouter. Les écouter, ça ne veut pas dire leur
14 donner raison sur tout. Ce n'est pas ça.

15 Mais l'utilisateur, c'est pour ça qu'il a
16 l'impression de ne pas avoir été entendu ou on va
17 lui dire, s'il a des insatisfactions : « On le sait
18 bien, toi, tu aimes ça te plaindre. » Mais c'est
19 comme ça qu'il vit la situation. Puis de donner...

20 T'sais, quand ils disent, les usagers,
21 qu'ils n'ont pas d'information. bien, c'est ça
22 qu'on dit dans le mémoire, aussi, c'est de donner
23 les bonnes informations au bon moment et de
24 s'assurer de la compréhension parce que les
25 parents, quand ça vous arrive...

1 C'est intrusif dans une vie, l'arrivée de
2 la DPJ. Alors, l'émotivité, les émotions prennent
3 le dessus et le rationnel n'est plus là. Alors,
4 souvent on va donner l'information, mais elle n'est
5 pas comprise, elle n'est pas entendue.

6 Q. [18] Madame Dansereau, avez-vous l'impression que
7 ça a changé? Est-ce qu'on prenait plus de temps,
8 avant? Dans le fond, c'est assez inquiétant ce
9 qu'on entend, ce que vous apportez aujourd'hui, en
10 ce sens qu'une intervention sociale a vraiment pour
11 but d'accompagner les gens et de leur donner du
12 soutien social, même si c'est pour corriger une
13 situation où il y a la compromission de la sécurité
14 d'un enfant.

15 Donc, si les gens ne sentent pas cet
16 accompagnement-là, mais on peut se dire qu'en
17 quelque part, on est en train de rater la cible là.
18 Donc, avez-vous l'impression que cette situation
19 s'est détériorée?

20 Est-ce que l'accompagnement était mieux
21 avant où est-ce que ça a toujours été ce genre de
22 branle-bas de combat ou rapports de force entre les
23 intervenants et les parents?

24 R. Moi, je crois, sincèrement que... Bien, d'après le
25 volume des appels qu'on reçoit là, c'est vraiment

1 en lien avec ça. Ils ne sont pas entendus. Je ne
2 dirais pas que tout s'est détérioré. Il y a aussi
3 la perception de l'utilisateur et le fait que les
4 comités sont plus connus, il y a ça aussi.

5 Ça fait qu'il faut vraiment faire
6 attention. Je ne voudrais pas affirmer que ça s'est
7 vraiment détérioré. Les intervenants travaillent
8 pour les bonnes raisons, dans le milieu, sinon on
9 irait à quelque part de plus facile.

10 Alors, je ne serais pas prête à
11 généraliser, je vous dirais. Mais je pense... je
12 vais le nommer comme ça : Les parents... on
13 n'entendait pas beaucoup parler de problèmes de
14 santé mentale, auparavant.

15 Alors, qu'il y en a beaucoup plus,
16 maintenant. C'est plus connu, c'est plus abordé, je
17 vous dirais. Alors, je pense que ça aussi ça en
18 fait partie, de la perception des services. Alors,
19 je pense que (coupure de son).

20 Q. [19] D'ailleurs, vous avez fait mention qu'il n'y a
21 pas nécessairement de continuité dans l'offre de
22 service. Soit les gens avaient des intervenants en
23 première ligne puis parce qu'il y a un signalement,
24 il y a fermeture de dossiers au CLSC. Soit un
25 problème d'accès aux services, notamment dans le

1 bout de la santé mentale des parents ou des parents
2 qui ont besoin de services en toxicomanie, d'autres
3 types de services. Avez-vous des constats au niveau
4 de l'accessibilité des services pour les parents en
5 besoin?

6 R. Pour l'accessibilité en toxicomanie, je vous
7 dirais, puis en dépendance, il n'y a pas vraiment
8 de problème. Il y a plusieurs organismes qui
9 offrent ces services-là. Je vous dirais c'est plus
10 au niveau de suivi psychosocial, de suivi
11 psychologique pour les parents.

12 Je vais vous donner un exemple. Ici, dans
13 Lanaudière, pour des suivis pour une thérapie pour
14 les gens qui ont un trouble de personnalité limite,
15 le temps d'attente est de deux à trois ans. On
16 comprend que les délais de placement chez un tout
17 petit enfant, c'est très court.

18 Alors, le parent qui n'a pas accès à ces
19 services-là, il n'a pas pu apporter des
20 améliorations dans sa vie, au quotidien. Bien, le
21 résultat, ça va être un placement à majorité de
22 l'enfant. Alors, c'est ça.

23 Souvent, les familles ont commencé à avoir
24 un suivi au CLSC, ça commençait à porter fruits et
25 là, il y a eu un signalement. On ne dit pas que

1 c'est le CLSC là, pas du tout. Il y a eu un
2 signalement qui a été retenu.

3 Et comme le DPJ est entré dans la vie de
4 cette famille-là, le CLSC met fin à l'intervention,
5 aux services qu'il offre, en fait, parce que le DPJ
6 est là.

7 Moi, j'ai été surprise parce que je
8 croyais, au début de l'année passée, que c'était
9 réglé ça, mais on en entend... Tous les comités des
10 usagers en ont parlé de ça.

11 Alors, je pense qu'il y a vraiment quelque
12 chose à faire. Puis si les familles connaissaient
13 plus les services du CLSC puis on offrirait plus de
14 services aux familles, il y aurait sûrement moins
15 de signalements et sûrement moins de placements.

16 Je pense que le décompte est facile à
17 faire. Alors, je pense qu'il y a vraiment... Avec
18 la fusion, on est un établissement, partout. Alors,
19 je pense qu'il y a quelque chose à faire. Puis de
20 par là aussi, je veux dire, les budgets des
21 services sociaux, je pense que ça a beaucoup
22 diminué.

23 Alors, ça serait vraiment une
24 recommandation, ça aussi, de faire en sorte que les
25 services sociaux reçoivent les montants d'argent

1 nécessaires pour offrir des services au bon moment.

2 Q. [20] Je voudrais vous emmener ailleurs. Vous avez
3 mentionné que vous êtes de plus en plus écartelée
4 par des situations de soit aliénation parentale,
5 conflits sévères de séparation, même de violence
6 conjugale.

7 Et vous avez quand même recommandé une
8 formation, une meilleure compréhension de ces
9 problématiques par les intervenants qui travaillent
10 à la direction de la protection de la jeunesse. Je
11 me demandais : Est-ce que c'est un phénomène qui
12 est en croissance? Est-ce que c'est quelque chose
13 en émergence pour que vous fassiez mention de cette
14 problématique?

15 R. Oui. C'est en augmentation, en émergence, depuis...
16 je vous dirais depuis trois, quatre ans là. Puis ce
17 n'est pas facile pour les intervenants d'intervenir
18 dans ce contexte de co-parentalité.

19 Souvent, ce sont des dossiers, des gros
20 conflits suite à de la violence conjugale. Alors,
21 on place le parent victime avec son agresseur et on
22 lui dit : « Là, on oublie tout ce qu'il t'a fait,
23 tout ce qui s'est passé puis on va se concentrer
24 sur les enfants. »

25 Alors, tu dois être capable de lui dire que

1 c'est un bon père. Alors, vous comprendrez que
2 c'est difficile pour ce parent-là. On oublie tout
3 le vécu des parents. Alors, ça alimente beaucoup,
4 beaucoup le conflit ça.

5 Et, souvent, bien, le fait qu'on intervient
6 dans ces situations-là... Ce n'est pas dans toutes
7 les situations, dans certaines situations. Alors,
8 ça envenime le conflit.

9 Et les enfants sont victimes de ça, c'est
10 de la violence psychologique, c'est de l'abus
11 psychologique. Alors, écoutez, ces enfants-là, ils
12 sont pris dans un conflit de loyauté. Puis comme je
13 le disais, allant même jusqu'à l'aliénation
14 parentale.

15 Heureusement qu'il n'y en a pas tant que
16 ça, mais il faudrait éviter que ça arrive. Alors,
17 c'est vraiment... ils sont pris, ils sont...
18 T'sais, il y a de la triangulation malgré tout le
19 professionnalisme des intervenants. Je crois qu'il
20 y a...

21 Bien, nous croyons, je vous dirais, parce
22 que je ne parle pas seulement qu'en mon nom. Nous
23 croyons qu'il y a quelque chose à améliorer à ce
24 niveau-là, dans l'intervention de dossiers comme
25 ceux-là.

1 Q. **[21]** Mais surtout...

2 R. Surtout en violence conjugale.

3 Q. **[22]** Merci.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Merci. On va poursuivre avec Danielle Tremblay.

6 Mme DANIELLE TREMBLAY, commissaire :

7 Q. **[23]** Oui. Bonjour. Mon Dieu... Je vais me replacer
8 dans mon écran parce que je ne vois que madame
9 Laurent, présentement. D'accord. Alors, bonjour
10 mesdames Dansereau et Gagné. Merci de votre
11 présence. J'abonde dans le sens de ma collègue pour
12 souligner l'importance de votre travail et de votre
13 présence à la Commission. J'aimerais aborder...
14 Bon, votre nom c'est « comité des usagers ». Je
15 dois vous dire, petit commentaire éditorial, je
16 n'aime pas beaucoup le mot « usagers » parce que
17 « usagers », ce sont des enfants et des parents.
18 Alors, j'aimerais savoir dans quelle proportion ce
19 sont des enfants, des jeunes qui s'adressent à
20 vous?

21 Mme JOSÉE DANSEREAU :

22 R. C'est la minorité. Sauf les jeunes qui sont
23 hébergés en centres de réadaptation parce qu'on a
24 beaucoup de contacts avec eux, surtout ceux qui
25 animent les comités de résidents.

1 Je vous dirais aussi que c'est à vitesse
2 variable, hein, le rôle des comités des usagers
3 puis leur implication dans les établissements. Je
4 vais parler au « je » en ce moment. Moi, je dîne
5 fréquemment avec les jeunes dans les centres de
6 réadaptation. Alors, même s'ils ne font pas partie
7 d'un comité de résidents, ils ne peuvent pas dire
8 qu'ils ne connaissent pas le comité des usagers et
9 notre rôle.

10 On leur remet beaucoup de dépliants aussi,
11 de fiches d'information, exemple, en centre de
12 réadapt, la fouille et saisie, les mesures
13 disciplinaires, et caetera. On a plein de documents
14 à leur remettre, alors, ils sont vraiment informés.

15 Alors, ces jeunes-là, comme ils connaissent
16 leurs droits, bien ils vont plus les revendiquer,
17 c'est plus facile.

18 En RI, les jeunes, je vous dirais que ça
19 aussi, la plupart des comités des usagers n'ont pas
20 accès aux jeunes en ressources intermédiaires, ce
21 qui est très désolant, parce que ces jeunes-là sont
22 suivis par la protection de la jeunesse, mais sont
23 dans des établissements privés.

24 Alors ça, c'est vraiment un problème. Ça
25 dépend toujours du bon vouloir ou de la volonté, je

1 vous dirais, ou de la pertinence que les
2 propriétaires, les ressources intermédiaires voient
3 à notre présence.

4 Moi, je ne vis pas ça et je souhaite au
5 Québec, tous les comités des usagers puissent avoir
6 accès à ces jeunes-là. Ce sont des jeunes qui nous
7 apportent beaucoup d'éléments d'améliorations de
8 services, parce qu'eux autres, ils ne sont pas
9 rentrés direct souvent en RI. Ils ont passé toutes
10 les étapes. Alors, voilà pour ça. Alors, mais
11 (inaudible).

12 Q. **[24]** (Inaudible).

13 R. Oui. Allez-y.

14 Q. **[25]** Bien, vous couvrez l'ensemble des usagers.

15 Vous nous parlez quand même, dans vos propos,
16 beaucoup des parents. Mais les enfants qui sont
17 suivis dans leur milieu familial, qui représentent
18 quand même plus ou moins cinquante pour cent (50 %)
19 de la clientèle, des enfants qui sont placés en
20 famille d'accueil. Comment vous avez accès à ces
21 enfants-là et comment... qu'est-ce que vous faites
22 pour tenter de favoriser leur participation et
23 d'aller chercher leur vécu?

24 R. C'est très difficile. C'est très, très difficile.

25 On a... à cause de... on se sert beaucoup aussi de

1 la confidentialité, puis c'est tout à fait normal,
2 hein. D'avoir accès à eux, on n'a pas accès à leur
3 adresse, on n'a pas accès, on ne sait pas quels
4 jeunes sont suivis dans leur milieu familial.
5 Alors, c'est difficile de les rejoindre.

6 Par contre, il y a des moyens qu'on peut
7 utiliser. En ce moment, on travaille là-dessus,
8 l'Alliance, là, comment rejoindre ces jeunes-là.

9 Je vais vous parler d'un projet que moi, je
10 vais réaliser, puis je pense qu'il pourrait
11 s'appliquer un peu partout. Il y a un humoriste qui
12 fait un spectacle d'humour sur les droits des
13 usagers, le spectacle s'appelle « J'ai bien le
14 droit ».

15 Alors, ce spectacle-là, l'an passé, nous
16 ici, on l'a engagé pour une représentation pour les
17 jeunes en CR et une pour les jeunes en RI et pour
18 les jeunes, certains jeunes en famille d'accueil,
19 on a réussi à avoir quelques jeunes en famille
20 d'accueil.

21 Sauf que l'année passée, c'était encore
22 dans le tourbillon de tout le monde a trop de
23 travail, la surcharge, et caetera. Alors, les
24 intervenants n'avaient pas vraiment sollicité parce
25 qu'on passait par les intervenants pour solliciter

1 les jeunes et les familles d'accueil.

2 Alors, sauf que ces jeunes-là ont beaucoup
3 apprécié. Cette année, ce qu'on a... avant la
4 pandémie, on était rendu là, ce qu'on avait... on
5 avait décidé avec la direction, avec un chef, avec
6 la direction, le directeur du programme jeunesse,
7 c'est que nous, on payait un autre spectacle pour
8 les jeunes, mais on voulait avoir des jeunes qui
9 ont des suivis à la maison.

10 Alors, les intervenants de ces enfants-là
11 avaient... devaient solliciter les jeunes et en
12 faire une activité clinique, aller les chercher et
13 les amener pour voir ce spectacle-là. Alors, comme
14 ça, ça nous donnait une porte d'entrée pour les
15 jeunes, en famille d'accueil et en suivi à la
16 maison.

17 Alors, c'est une façon de faire. Ça arrive
18 qu'on envoie de la documentation, mais on n'est
19 jamais certains si les jeunes en famille d'accueil
20 la reçoivent, parce qu'on n'a pas de retour.

21 Q. **[26]** Avez-vous l'impression, on sait que dans la
22 Loi sur la protection de la jeunesse puis c'est
23 indiqué aussi dans la Loi sur les services de santé
24 et services sociaux, le droit à l'accompagnement.
25 Avez-vous l'impression que de la part des

1 intervenants ou des établissements, ce droit à
2 l'accompagnement-là, il est bien compris et il est
3 bien promu, je dirais? Parce que quand on parle des
4 jeunes qui ne sont pas en hébergement
5 institutionnel, vous nous dites: « C'est très
6 difficile, pour nous, de les rejoindre. » Mais la
7 promotion, elle doit passer probablement par les
8 intervenants.

9 Avez-vous l'impression que... puis ce que
10 je comprends, c'est que c'est à géométrie variable,
11 aussi, au Québec?

12 R. Tout à fait. Ça dépend de la bonne volonté. Ça
13 dépend de la bonne volonté de l'établissement, de
14 qui est en place. Il y a aussi des histoires, hein,
15 qui sont arrivées avec les comités des usagers. Il
16 y en a qui ne jouaient pas leur rôle adéquatement.
17 Alors, ça aussi, il y a des histoires derrière ça.
18 Mais je vous dirais que présentement, puis avec
19 l'Alliance, nous donnons de la formation évidemment
20 sur les droits et comment jouer leur rôle au comité
21 des usagers, alors ça, ça change, là, en ce moment,
22 depuis quelques années, là, ça change.

23 Mais c'est difficile de percer depuis la
24 fusion, de se faire connaître. Pas partout. Moi, je
25 ne parle pas pour moi, là, mais c'est difficile

1 pour certaines régions, là, vraiment, c'est
2 vraiment difficile.

3 Les intervenants ne les connaissent pas,
4 ils ne peuvent pas se rendre puis rencontrer les
5 intervenants dans les équipes, parce que la
6 meilleure façon de faire, c'est d'aller les
7 rencontrer pour leur parler de notre rôle. Mais il
8 ne faut pas oublier que chaque intervenant et tout
9 le monde dans le réseau a une responsabilité de
10 défense des droits et de donner de l'information
11 sur les droits des usagers. C'est vraiment une
12 responsabilité collective.

13 Alors, puis souvent, les usagers ne le
14 savent pas. Moi, ce que je remarque, en ce moment,
15 chez nous ici, les jeunes intervenants qui ont été
16 embauchés dernièrement réfèrent des usagers,
17 certains satisfaits. Puis il y en a que ça fait
18 deux mois qu'ils sont ici.

19 Alors, on voit que ça se parle, puis ils
20 comprennent le bienfait pour l'utilisateur d'être
21 accompagné lors d'une rencontre. Alors, c'est ça.
22 C'est variable, c'est très variable.

23 Q. [27] (Inaudible) vos recommandations, vous nous
24 parlez de s'assurer que chacun des comités des
25 usagers puisse bénéficier d'un agent de liaison

1 rémunéré, à ce que j'ai compris.

2 R. Oui.

3 Q. [28] Et vous nous parlez également, si j'ai bien
4 compris, de diminuer les délais judiciaires, donc,
5 de mettre en place des comités des usagers partout.
6 On a entendu énormément, tant dans les forums que
7 les audiences, comment le processus est lourd et
8 particulièrement lorsqu'on est rendu au tribunal,
9 processus long, processus lourd. Est-ce que vous
10 voyez que... et nous, on est à la recherche, on
11 sait que, en protection de la jeunesse, on doit
12 d'abord favoriser l'intervention sociale, c'est un
13 des principes de la loi.

14 Est-ce que vous voyez que lorsque vous
15 intervenez avec un agent de liaison qui est bien en
16 place, ça peut favoriser, effectivement, le fait
17 qu'on ait moins besoin de se rendre dans un
18 processus qui est plus lourd, qui est plus
19 antagonisant, je dirais, là, entre la famille et la
20 DPJ?

21 Qu'est-ce que vous constatez, vous, des
22 bienfaits, finalement, lorsque vous vous impliquez
23 auprès d'une famille qui rencontre la DPJ?

24 R. Bien, de l'apaisement, ils se sentent sécurisés
25 parce qu'ils voient qu'il y a quelqu'un qui est là

1 pour eux, qui est là pour défendre leurs droits
2 puis les informer sur leurs droits. Alors, ils
3 n'ont pas l'impression de se faire piéger. Parce
4 qu'ils ont souvent, cette expression-là : « On
5 s'est fait piéger. » Ils ont souvent cette
6 impression-là.

7 Ça ne veut pas dire que lorsqu'on
8 accompagne, à l'évaluation, qu'il n'y aura pas
9 judiciarisation, par contre, parce que s'ils ne
10 sont pas d'accord avec les mesures, on va être les
11 premiers à leur dire de ne pas signer de mesure
12 volontaire.

13 Souvent, ces problèmes-là vont l'amener
14 ailleurs. C'est que les mesures volontaires,
15 souvent, un usager va la signer, parce qu'il se
16 sent comme obligé de la signer : « Eille, sinon, on
17 s'en va voir le juge, là. » Et souvent, ils n'ont
18 pas les moyens de se défendre puis le tribunal, ça
19 leur fait peur.

20 Alors, souvent, ils vont signer, mais la
21 mesure, elle ne durera pas, t'sais. Ça fait que ça,
22 c'est de leur expliquer tout de suite : si t'es pas
23 d'accord, là, on ne signe pas ça. On ne signe pas
24 ça, puis il n'y a pas personne de la DPJ qui va
25 être fâchée après toi, là. Ça fait partie de tes

1 droits, puis ils leur expliquent.

2 Alors, ça, mais c'est certain que ça l'a un
3 impact aussi pour des parents plus, je ne dirais
4 pas... plus en verve, qui ne s'expriment pas
5 toujours très bien, ça peut les apaiser parce qu'on
6 va leur parler de respect. Si tu veux du respect,
7 bien tu dois en donner du respect. Tu dois le
8 dégager ce respect-là.

9 Alors, ça, ça va aider aussi. Mais je vous
10 dirais que grosso modo, souvent, de par le feedback
11 des intervenants aussi, pas juste des parents,
12 c'est très aidant quand ils sont accompagnés par le
13 comité des usagers.

14 Puis les agents de liaison, en fait, il y a
15 des comités des usagers dont un, ce sont la
16 présidente et des membres de ce comité-là qui font
17 de l'accompagnement, mais ils en font plus
18 seulement qu'en centre de réadapt, mais ils en font
19 aussi un peu à l'application des mesures.

20 Quand on dit d'être formés puis d'avoir les
21 connaissances, je pense qu'il faut faire attention,
22 parce qu'on n'a pas, on ne doit pas avoir de
23 charges émotives. On doit être neutres, objectifs
24 et faire la part des choses. Alors, puis de ne pas
25 embarquer dans la triangulation, parce que souvent,

1 ça peut arriver.

2 Alors, c'est pour ça qu'on demande
3 quelqu'un qui a de l'expérience, finalement, là,
4 qui est capable de faire ça. Et je vous dirais
5 qu'en bas de trois jours par semaine, pour certains
6 comités, ça serait parfait parce qu'ils n'ont pas
7 développé cette pratique-là encore ou
8 l'établissement n'a pas ouvert cette pratique-là,
9 dans leur établissement mais pour les autres, cinq
10 jours, des fois, ce n'est pas assez.

11 Q. [29] Bien moi, il nous reste peu de temps, il nous
12 reste une minute, à peine, mais vous faites une
13 affirmation qui m'a quand même frappée, en disant
14 que le sens de l'intervention devrait être plus
15 clair pour les parents. Pouvez-vous, en une minute,
16 nous dire qu'est-ce que vous entendez par là?

17 R. C'est la finalité promise... pas promise, mais
18 prônée. Je vous parlais tantôt du retour à la
19 maison, là, dans le milieu familial, le maintien.
20 Bon, on va vous outiller, on va vous aider. Mais
21 lorsqu'on leur promet ça, au début, l'utilisateur, le
22 parent, je vais parler du parent, pense que le
23 Centre jeunesse va lui offrir tous les services,
24 puis que ça va bien aller. Il faut expliquer que
25 oui, c'est ça le but, mais que le parent doit aller

1 chercher de l'aide ailleurs, parce que les
2 intervenants, c'est de l'aide et des conseils. Ce
3 n'est pas de l'expertise psychosociale qu'ils vont
4 faire avec eux.

5 Alors, c'est de là qu'on parle de la
6 finalité promise. Alors, il faut faire attention,
7 puis dans leur compréhension. T'sais, je reviens,
8 je suis revenue souvent là-dessus : s'assurer de la
9 compréhension de l'utilisateur. Ça évite beaucoup de
10 conflits puis beaucoup de non-collaboration.

11 Q. **[30]** Bien, je vous remercie beaucoup. Vous êtes
12 très convaincante à nous faire la démonstration de
13 l'intérêt qu'on a à faire la promotion de vos
14 comités. Merci.

15 R. Merci.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Merci. À mon tour, j'ai une question et monsieur
18 Rivard en a aussi.

19 Q. **[31]** Pas besoin d'épiloguer longtemps sur
20 l'importance de travailler ensemble, l'intervenant
21 avec les parents, pour le bien des enfants. Je vous
22 souligne trois choses dans votre document. Vous
23 nous dites les intervenants auraient avantage à
24 réviser le rapport d'évaluation lorsqu'une partie
25 est inexacte, au lieu de dire aux parents : « Vous

1 irez vous expliquer devant le juge. »

2 Je mets à ça aussi que le plan
3 d'intervention devrait être élaboré avec et non pas
4 arriver avec un plan déjà fait, donc, il n'y a pas
5 un sentiment de participation. Et je rajoute ce que
6 vous dites aussi : « Les parents qui ne peuvent se
7 déplacer », puis ça nous a été expliqué en région,
8 entre autres, à Sept-Îles, qui ne peuvent se
9 déplacer, bien on le voit comme un manque de
10 collaboration ou un manque d'intérêt. Et je termine
11 avec la « rigidité », lorsque vous nous avez parlé
12 pour les visites des parents.

13 Il me semble que tout ça, là, ce sont des
14 ingrédients qui mènent à la méfiance.

15 Mme JOSÉE DANSEREAU :

16 R. Oui.

17 Q. **[32]** Avec l'expérience que vous avez depuis de
18 nombreuses années et sachant l'importance de la
19 confiance, puis on le sait, vous l'avez dit, tout
20 le monde, que la majorité des intervenants font un
21 excellent travail. Mais vous, là, comment vous
22 évaluez le niveau de confiance parents-
23 intervenants?

24 R. Au début, je vous dirais, moins mille (-1 000), au
25 début de l'intervention. Lorsque l'intervenant

1 s'assure de la compréhension de l'utilisateur et qu'il
2 répète, les attentes sont claires dans
3 l'intervention, je vous dirais que plus le temps
4 avance et quand l'intervenant est là puis qu'il n'y
5 a pas cinq, six changements d'intervenants dans
6 l'année, la confiance s'installe vraiment.

7 Q. **[33]** Merci.

8 R. C'est beau.

9 Q. **[34]** On va passer à Michel Rivard.

10 M. MICHEL RIVARD, vice-président :

11 Q. **[35]** Merci. Alors, merci, Madame, de vos
12 explications, elles sont très concrètes, puis on
13 voit que vous êtes sur le terrain. Alors, je vous
14 en remercie.

15 D'abord, un petit commentaire. Ce que vous
16 venez de répondre, là, sur ce que les intervenants
17 marquent dans le rapport. Moi, j'ai été procureur
18 du DPJ pendant vingt-cinq (25) ans, et c'est
19 souvent ce qui heurtait les parents, les enfants
20 aussi. J'ai vu des parents déchirer des rapports,
21 les lancer à la figure des intervenants, puis c'est
22 vrai que les intervenants, souvent, refusaient
23 malheureusement de modifier ces choses-là.

24 Des fois, c'étaient seulement des petites
25 choses qui ne changeaient rien à la finalité.

1 Alors, je pense que là-dessus, vous touchez un
2 point. Mais mes questions ne portent pas là-dessus.

3 Vous dites que les parents, souvent, là,
4 arrivent à la cour, ne savent pas trop ce qui se
5 passe, reçoivent le rapport, se sentent piégés. Il
6 y a des témoins qui sont venus nous parler, là,
7 d'un service de médiation, que ce soit très tôt
8 dans le processus, par des médiateurs indépendants
9 ou plus tard, par des juges... des juges de la
10 Chambre de la jeunesse, là, remplacer un peu les
11 conférences de règlement à l'amiable par des
12 médiations jeunesse, j'aime bien le mot.

13 Alors, comment un comité des... comment le
14 comité des usagers pourrait voir un processus de
15 médiation, là, très tôt dans le processus?

16 Mme JOSÉE DANSEREAU :

17 R. Moi, je ne connais pas ce processus-là, ici, il ne
18 s'applique pas. Mais je trouverais ça une
19 excellente idée, ça éviterait beaucoup de heurts et
20 je vous dirais que probablement que les parents se
21 mobiliseraient beaucoup plus rapidement parce que
22 de la médiation, bien tout le monde se met d'accord
23 sur les mêmes choses.

24 Q. **[36]** Parfait.

25 R. Alors, je trouverais ça excellent.

1 Q. [37] Merci. Et autre petite question, si ma
2 présidente me le permet. Vous avez fait référence
3 un peu, vous dites que les jeunes, lorsqu'ils
4 arrivent à dix-huit (18) ans, là, ils n'ont pas la
5 maturité, ils n'ont pas plus de maturité que nos
6 jeunes qui n'ont pas été placés puis qui n'ont pas
7 à faire affaire au Centre jeunesse, là. À dix-huit
8 (18) ans, on ne devint pas mature et prêt à
9 affronter, là, la vie. Je pense que tout le monde
10 va être d'accord là-dessus.

11 On réfléchit, parce qu'il y a beaucoup de
12 personnes qui sont venues nous parler de prolonger,
13 offrir plus de services au-delà de la majorité,
14 peut-être même jusqu'à vingt-cinq (25) ans ou même
15 plus loin.

16 Alors, de développer des services autres
17 que PQJ, là, puis c'est trop restrictif, les
18 critères. Est-ce que vous verriez d'un bon oeil,
19 qu'on développe des services beaucoup plus tard,
20 après la majorité?

21 R. Tout à fait. Parce qu'on le sait, ces jeunes-là,
22 malgré... même si on les prépare le plus possible
23 vers l'autonomie, vont souvent se retourner vers
24 l'itinérance.

25 Alors, on n'oublie pas que nos jeunes

1 d'aujourd'hui, bien, ce sont nos adultes de demain.
2 Alors, c'est important qu'ils reçoivent les bons
3 services, tout à fait, ce serait une très, très
4 bonne initiative.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Oui, en effet, plusieurs nous ont parlé de
7 l'importance de cette transition-là. Il reste du
8 temps, alors, il y a Jean-Marc Potvin qui avait
9 manifesté l'intérêt de vous poser une question.
10 Monsieur Potvin. Monsieur Potvin, pouvez-vous
11 mettre « on » votre micro? Il me semble qu'il y a
12 un petit souci, Monsieur Potvin, parce qu'on ne
13 vous entend pas.

14 J'avais autre chose, alors on a du temps,
15 alors essayez encore puis je vous donnerai tout de
16 suite, tout de suite, tout de suite la parole.

17 Q. [38] Moi, j'avais une question plus globale. Dans
18 le travail que vous avez à faire, dans votre
19 mission qui est très, très claire, c'est une grande
20 mission, est-ce que d'après vous, votre évaluation,
21 vous avez les ressources et les capacités, ce qu'il
22 faut à votre disposition pour répondre et mener à
23 bien?

24 Je comprends que vous avez parlé de l'agent
25 de liaison, mais est-ce que vous avez le sentiment

1 d'avoir ce qu'il faut pour remplir votre mission?

2 Mme JOSÉE DANSEREAU :

3 R. Non.

4 Q. **[39]** Sinon, qu'est-ce qui vous manque, alors?

5 R. Il manque de budget pour pouvoir faire des
6 activités de promotion des droits. Il y a des
7 comités des usagers qui ont dix mille dollars
8 (10 000 \$) par année sur des grands territoires.
9 Ils doivent se déplacer pour rencontrer les jeunes.
10 Ils doivent se déplacer pour... payer le
11 kilométrage de leurs membres qui proviennent de
12 villes plutôt éloignées.

13 Alors, c'est important d'avoir de l'argent
14 pour pouvoir, des budgets pour pouvoir fonctionner.
15 On parle toujours de faire des dépliants, c'est
16 facile, avec la bonne information pour se faire
17 connaître, mais il faut toujours bien avoir les
18 moyens pour pouvoir les exécuter, pour utiliser des
19 outils comme ça.

20 Alors, ça coûte cher et pour la viabilité
21 des comités des usagers aussi, il faut qu'il y ait
22 des budgets de fonctionnement. Alors, ce n'est pas
23 toujours possible.

24 Q. **[40]** O.K. Pardonnez mon ignorance. Je vais
25 continuer sur ce sujet-là, vraiment, je l'ignore.

1 Normalement, ça peut aller de combien à combien,
2 l'argent qui est mis à la disposition du comité des
3 usagers, dans un CISSS ou un CIUSSS, par exemple?
4 Ça peut aller de combien à combien? Et est-ce qu'on
5 tient compte, visiblement pas, de l'éloignement
6 donc... qui peut être un frais, vous l'avez
7 expliqué? Donc, c'est combien à combien que ça peut
8 valoir?

9 R. De dix mille (10 000) à cinquante mille dollars
10 (50 000 \$).

11 Q. **[41]** O.K. Et...

12 R. Ça fonctionne encore avec les budgets, les anciens
13 budgets, il y avait un prorata des anciens budgets
14 des Centres jeunesse, qui n'ont jamais été
15 bonifiés, ces montants-là.

16 Alors, vous regardez ici, nous autres,
17 Lanaudière, ils ont vingt-sept mille dollars
18 (27 000 \$), incluant les trois mille dollars
19 (3 000 \$) pour les comités, les trois comités de
20 résidents.

21 Q. **[42]** O.K.

22 R. Alors, c'est ça la...

23 Q. **[43]** Et vous avez quand même, vous avez quand même
24 un grand territoire, dans Lanaudière.

25 R. Tout à fait.

1 Q. **[44]** Oui, oui. Oui, oui, je comprends. Je vais
2 juste vérifier si, Monsieur Potvin, votre micro
3 fonctionne?

4 M. JEAN-MARC POTVIN, commissaire :

5 Oui, vous m'entendez?

6 R. Oui.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Absolument, allez-y.

9 M. JEAN-MARC POTVIN, commissaire :

10 Q. **[45]** Bon. Alors, bonjour, Madame Dansereau, merci
11 de votre témoignage, ainsi que madame Gagné.

12 Mme JOSÉE DANSEREAU :

13 R. Bonjour.

14 Q. **[46]** Ma question portait sur le traitement des
15 plaintes par le commissaire local aux plaintes et à
16 la qualité des services, à savoir si vous estimez
17 que c'est efficace, particulièrement pour les
18 enfants, mais aussi pour les parents. Donc, est-ce
19 que ce processus-là est facilitant pour les parents
20 et l'enfant? Et est-ce que vous avez des liens,
21 aussi, avec le commissaire local?

22 R. La plupart des comités des usagers ont un lien avec
23 le commissaire local. Dans certaines régions,
24 moins, depuis la fusion. Avant, on avait toujours
25 notre commissaire aux plaintes ou la commissaire

1 dans nos Centres jeunesse avec qui on travaillait
2 en étroite collaboration.

3 Alors, ça, c'est un petit peu plus
4 difficile, dépendamment des régions. Pour les
5 parents, je vous dirais que les parents, en
6 général, sont insatisfaits du traitement des
7 plaintes, parce qu'ils ne leur donnent pas raison.
8 Alors, ils vont regarder les processus, hein, les
9 commissaires aux plaintes. Alors si le processus
10 est fait correctement, alors...

11 Q. **[47]** Avez-vous l'impression qu'il y a une perte
12 d'expertise de commissaire local aux plaintes
13 depuis la fusion, en matière de (inaudible)?

14 R. Dans certaines régions, oui. Je pense qu'en Centre
15 jeunesse, ça prend des gens qui connaissent les
16 services et qui connaissent la Loi de la protection
17 de la jeunesse.

18 Q. **[48]** O.K. Je vous remercie.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Merci, Monsieur Potvin. Alors, l'heure ensemble est
21 vite passée. Je suis encore désolée, Madame
22 Dansereau, que vous n'ayez pas pu vous brancher,
23 mais on vous a entendue au téléphone faire votre
24 présentation. Je vous remercie. Merci, Madame
25 Gagné. C'est le contraire, hein?

1 R. Oui.

2 Q. [49] C'est madame Gagné au téléphone. Alors, mes
3 excuses, Madame Gagné, pour les problèmes
4 techniques. Mais je disais qu'on a bien entendu
5 votre présentation et merci, Madame Dansereau, pour
6 votre participation. Merci à toutes les deux pour
7 votre contribution à la Commission, merci beaucoup.

8 Mme PATRICIA M. GAGNÉ :

9 Merci à vous, bonne continuation.

10 Mme JOSÉE DANSEREAU :

11 Merci beaucoup pour nous avoir entendues. Merci.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Alors, nous allons prendre une pause et le prochain
14 témoin sera entendu à quinze heures trente
15 (15 h 30). À tout de suite, merci.

16 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

17 REPRISE DE L'AUDIENCE

18

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Merci. Nous accueillons maintenant maître Stéphanie
21 Roy qui est avocate, experte en simplification et
22 co-fondatrice de l'organisme En Clair. Et maître
23 Guillaume Rondeau qui est avocat et conseiller en
24 communication En Clair pour Éducaloi. Merci tous
25 les deux de votre présence.

1 Et durant votre témoignage, vous allez nous
2 présenter les principes fondamentaux d'une
3 communication en langage clair, de même que les
4 avantages qu'une telle approche pourrait apporter
5 au domaine de la protection de la jeunesse.

6 Alors, on a soixante (60) minutes ensemble,
7 quinze (15) minutes de présentation. Quand il va
8 vous rester deux (2) minutes à votre présentation,
9 je vais lever ce petit carton. Vous me faites un
10 signe de tête comme quoi vous l'avez vu et ça va
11 nous permettre de prendre le temps de conclure.

12 Toujours, aussi, les petits messages. Je le
13 dis à chaque fois par égard pour les témoins. Vous
14 allez voir, les commissaires, on va bouger de la
15 tête, c'est parce qu'on regarde les écrans ou les
16 documents que vous nous avez faits parvenir, et
17 c'est vraiment parce qu'on vous écoute
18 religieusement. Alors, les messages étant faits, je
19 vais demander au greffier de vous assermenter, s'il
20 vous plaît.

21

22 **COMITÉ EN CLAIR**

23 STÉPHANIE ROY,

24

25

1 **EDUCALOI**

2 GUILLAUME RONDEAU

3 (Sous serment)

4

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Alors, Maître Roy, Maître Rondeau, la parole est à
7 vous.

8 Me STÉPHANIE ROY :

9 Oui, bonjour à tous. Donc, au cours des vingt (20)
10 prochaines minutes, Guillaume et moi, on va vous
11 parler de l'importance d'avoir, d'abord, une loi
12 sur la protection de la jeunesse qui soit claire.
13 D'avoir aussi des outils d'information et
14 d'éducation qui soient clairs. Et, enfin, d'avoir
15 des jugements et des rapports sociaux qui sont
16 rédigés en langage clair.

17 Donc, on regarde vraiment tout l'écosystème
18 documentaire là, en protection de la jeunesse. On a
19 divisé notre présentation en trois parties, on l'a
20 travaillée ensemble. En première partie, on va vous
21 exposer pourquoi le langage clair est important.

22 Il y a des choses qui peuvent nous sembler
23 évidentes, mais on va rappeler le pourquoi.
24 Importantes pour l'enfant, pour le parent, pour
25 l'intervenant, pour le voisin, pour quiconque

1 souhaite faire appel au système de la protection de
2 la jeunesse. Importantes aussi pour les acteurs du
3 système de justice et pour les services publics.
4 Et, enfin, importantes, même pour vous, la
5 Commission spéciale qui avez à produire un rapport,
6 par la suite.

7 Me GUILLAUME RONDEAU :

8 Voilà, donc, une fois qu'on aura abordé le
9 pourquoi, on va aborder le c'est quoi, le langage
10 clair. D'entrée de jeu, le langage clair, c'est
11 beaucoup plus qu'une simple question de mots ou de
12 phrases et on s'excuse d'ailleurs si la langue nous
13 fourche, des fois, et qu'on utilise l'expression
14 « communication claire » et non « langage clair ».

15 Vous verrez, le langage clair, c'est
16 beaucoup plus large que la notion du langage. C'est
17 pour ça que, nous, on parle de communication claire
18 souvent, c'est devenu une déformation avec le
19 temps. Pour être clairs, d'entrée de jeu, on peut
20 vous dire : On doit nécessairement connaître notre
21 public cible, à qui on s'adresse. Il faut
22 comprendre sa réalité, son parcours, ses défis, ses
23 attentes, ses réticences et craintes.

24 Puis il faut connaître le public cible
25 parce qu'il fait partie de l'équation. Communiquer,

1 ça ne se fait pas tout seul, il y a toujours au
2 moins deux parties d'impliquées. Il faut donc se
3 connaître nous-mêmes en tant que rédacteurs, en
4 tant qu'organisation, en tant qu'institution qui
5 souhaitent communiquer, mais il faut aussi
6 connaître l'autre avec qui on essaie de communiquer
7 justement.

8 On doit aussi rappeler que si on s'adresse
9 à différents publics cibles, ce qui est très
10 souvent le cas, on doit s'adapter à chacun d'eux.
11 Même si on parle d'un même sujet à différents
12 publics, leurs besoins sont fort probablement
13 différents.

14 Et, donc, d'avoir un seul outil
15 d'information universel pour tous nos publics
16 cibles, c'est vraiment la bonne approche. Alors,
17 pour le commun du langage clair, je vais laisser
18 Stéphanie poursuivre.

19 Me STÉPHANIE ROY :

20 Oui. En fait, le comment on va faire partie de...
21 c'est la troisième partie de notre présentation.
22 Là, on s'était fait dire qu'on avait vingt (20)
23 minutes puis c'était le dernier cinq (5) minutes.
24 Donc, on pourra peut-être en parler, par la suite,
25 à la période de questions. Le comment...

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Non. Maître... Non, non, vous avez raison, c'est
3 mon erreur, vous aviez quinze (15) minutes...
4 euh... vous aviez vingt (20) minutes, pardon.

5 Me STÉPHANIE ROY :

6 C'est bon. Donc, le dernier cinq (5) minutes, on va
7 aborder le comment du langage clair. On va vous
8 proposer des pistes de solution sur la façon de
9 mettre en oeuvre un projet de langage clair en
10 protection de la jeunesse parce qu'évidemment, pour
11 arriver à des contenus qui soient réellement clairs
12 et utiles pour le parent, l'enfant, l'intervenant,
13 pour en arriver à un écosystème d'informations qui
14 simplifie pour de vrai la vie des gens et qui
15 humanise des systèmes de protection de la jeunesse,
16 bien, il faut une méthodologie qui est claire et
17 qui est soigneusement réfléchi.

18 Donc, on va en parler en troisième partie.
19 Le pourquoi donc. Pourquoi le langage clair? Bien,
20 déjà pour répondre à l'obligation de clarté imposée
21 par la Loi sur la protection de la jeunesse, elle-
22 même, pour ceux qui ne le savent pas, l'article 2.4
23 de cette Loi, là je vais résumer ce que ça dit :

24 Les enfants et les parents doivent
25 comprendre les informations et les

1 explications qui leur sont données par
2 les personnes qui oeuvrent en
3 protection de la jeunesse.

4 Donc, en quelque sorte, la Loi impose d'elle-même
5 une obligation de résultat. Les parents, les
6 enfants doivent avoir compris. Donc, cette
7 obligation de résultat va impliquer une certaine
8 démarche de communication puis elle va impliquer,
9 notamment, que les outils d'information soient
10 testés pour valider s'ils sont réellement compris.

11 Ça implique aussi que les intervenants, ou
12 les juges, par exemple, qui sont emmenés à rédiger
13 des rapports sociaux ou des jugements soient formés
14 en communication. Ce sont des experts en rédaction.
15 Ce sont des experts en droit. Ce sont des experts
16 dans leur domaine, mais on n'est pas tous formé en
17 communication à l'université.

18 Donc, qu'ils soient formés en communication
19 pour s'assurer que les documents qui sont rédigés,
20 soient rédigés en fonction des principes de
21 communication. Guillaume.

22 Me GUILLAUME RONDEAU :

23 Oui. Alors, pourquoi le langage clair? C'est aussi
24 pour que les gens regagnent confiance face à la
25 Loi, face au système de protection de la jeunesse,

1 et pour que les gens agissent concrètement.

2 Vous avez déjà entendu plusieurs
3 témoignages à l'effet que le système de protection
4 de la jeunesse est complexe, il y a PAC (sic) qui
5 est difficile à saisir, difficile à démystifier.
6 Puis le problème, c'est que dans presque n'importe
7 quel contexte, quand les gens ne comprennent pas,
8 ils sont méfiants.

9 Vous l'avez certainement déjà vécu vous-
10 même. Une personne vous raconte une histoire, on
11 essaie de vous convaincre. Ce n'est pas trop clair.
12 Vous avez l'impression qu'on vous cache, un peu, de
13 l'information. Il semble y avoir des
14 contradictions. La personne utilise des mots qui
15 semblent, peut-être, un petit peu trop complexes
16 pour rien. Vous trouvez ça louche et vous avez
17 certainement moins tendance à croire la personne.

18 Ce principe-là, il a été démontré par
19 plusieurs études, en psychologie, criminologie, en
20 sociologie du droit. Puis c'est d'ailleurs le cas
21 d'une étude québécoise de deux mille dix (2010), du
22 professeur Pierre Noreau de la Faculté de droit de
23 l'Université de Montréal, qui est arrivé à un
24 constat très clair sur la confiance du public dans
25 le système judiciaire.

1 Plus les gens se sentent compétents sur le
2 plan juridique, plus ils font confiance au système
3 de justice. Moins les gens se sentent compétents,
4 moins ils font confiance au système. Puis l'un des
5 facteurs qui est le plus étroitement lié à ce
6 sentiment-là de confiance ou de méfiance, c'est le
7 niveau de scolarité.

8 Pourquoi? Bien, il y a plusieurs raisons,
9 mais entre autres parce que ceux qui sont moins
10 scolarisés peuvent avoir plus de difficulté à
11 comprendre l'information, surtout quand cette
12 information-là n'est pas adaptée à eux. Et, donc,
13 moins les gens comprennent, moins ils se sentent
14 compétents, moins ils font confiance.

15 Donc, si on veut reconstruire, en quelque
16 sorte, la confiance dans le système de protection
17 de la jeunesse, et vous êtes certainement mieux
18 placés que nous pour savoir si c'est nécessaire de
19 le faire ou pas, il faut que les gens comprennent
20 le système. De là, la pertinence du langage clair
21 qui s'adapte aux différents publics.

22 Puis, ultimement, comme Pierre Noreau le
23 précise, il faut que les gens se sentent
24 compétents. Il faut donc développer des compétences
25 qui vont, éventuellement, permettre aux gens

1 d'agir, de faire valoir leurs droits, de protéger
2 les droits de ceux autour d'eux qui en ont besoin
3 puis qui ne sont peut-être pas capables de les
4 protéger eux-mêmes.

5 Et là, on touche à la notion d'éducation
6 qu'on pourra y revenir un petit peu plus tard où
7 l'objectif est de rendre et de développer les
8 compétences au-delà de développer simplement des
9 connaissances.

10 Autre élément important à souligner ici,
11 c'est qu'avec des communications qui sont plus
12 claires, qui sont plus adaptées, mieux adaptées, on
13 va aussi diminuer certaines inégalités entre les
14 citoyens.

15 Donc, en adaptant notre manière de
16 communiquer, on permet à plus de gens de
17 comprendre, en considérant leur âge, leur origine,
18 leur sexe, leur classe sociale, leur éducation. Et
19 permettent à tout le monde d'accéder, autant que
20 possible, à l'information. C'est aussi fondamental
21 dans une démocratie. Donc, je vais laisser
22 Stéphanie poursuivre avec le prochain pourquoi.

23 Me STÉPHANIE ROY :

24 Oui. Le troisième argument. Donc, le langage clair,
25 c'est aussi une solution pour optimiser

1 l'efficacité de notre système de justice et des
2 services publics.

3 Il y a plusieurs projets qui ont été
4 réalisés au Québec, comme ailleurs dans le monde,
5 qui ont démontré que des contenus clairs diminuent
6 le nombre d'appels reçus, entre autres, là. Il y a
7 d'autres bénéfiques, mais notamment ça diminue le
8 nombre d'appels et ça permet de mettre les
9 ressources publiques là où elles comptent le plus.

10 On a déposé en preuve plusieurs projets qui
11 vont en ce sens. Mais l'un de ces projets a été
12 réalisé au Québec par le commissaire à la
13 déontologie policière, maître Marc-André Dowd, en
14 collaboration avec En Clair. Et maître Dowd, dès
15 son entrée en fonction, a voulu simplifier la
16 documentation qui font que les citoyens qui portent
17 plainte, qui sont souvent vulnérables, certains ont
18 des problèmes d'alphabétisation, certains ont des
19 problèmes de santé mentale, pour que ce citoyen
20 puisse comprendre ses droits et avoir confiance
21 envers le système de déontologie policière.

22 Son étude a commencé par un petit projet.
23 Ils ont simplifié seulement deux lettres et deux
24 documents d'information. On comprend qu'ils ont un
25 écosystème documentaire pas mal plus gros. Et la

1 simplification de ces quatre documents, seulement,
2 a permis de réduire le nombre d'appels de seize
3 pour cent (16 %).

4 Ça fait que c'est du temps qui a été libéré
5 pour l'équipe du commissaire, mais qui a été
6 réinvesti à des activités qui sont, on s'entend,
7 beaucoup plus pertinentes à la réalisation de la
8 mission de protection du public.

9 Dernier argument, qui vise plus
10 particulièrement la Loi. Donc, la Loi, une loi
11 claire. Bien, c'est évidemment plus simple à
12 respecter et plus simple à appliquer. C'est plus
13 simple de la respecter du fait que les citoyens
14 comprennent les droits qu'ils peuvent exercer et
15 les obligations qu'ils doivent respecter.

16 C'est plus simple à appliquer même par les
17 avocats et les juges parce qu'on ne va pas se
18 mentir là, Guillaume et moi sommes nous-mêmes
19 avocats, puis ce n'est pas toujours simple de
20 comprendre les lois.

21 Donc, même les experts en droit ont de la
22 difficulté à comprendre les documents juridiques,
23 très souvent. Et aussi plus simple à décortiquer
24 pour produire des outils d'information. Et ça fait
25 quand même l'objet là, de notre propos, les outils

1 d'information, c'est extrêmement important en
2 protection de la jeunesse. Parce que quand on a une
3 loi complexe, produire de l'information devient un
4 processus qui est, évidemment, plus long, qui est
5 beaucoup fastidieux et qui implique nécessairement
6 des risques d'erreurs.

7 Soulignons aussi que le processus de
8 rédaction en langage clair permet très souvent,
9 puis ça, les projets qui ont été réalisés au Canada
10 comme ailleurs dans le monde, le démontrent ,que ce
11 soit des documents d'information, des formulaires,
12 des contrats, peu importe, ça permet souvent
13 d'éliminer les ambiguïtés et les incohérences dans
14 les contenus parce qu'on se retrouve à analyser les
15 contenus juridiques du point de vue du citoyen non
16 juriste en fonction de ses besoins, de ses biais,
17 de sa structure de pensée.

18 Puis ça nous permet de révéler les
19 ambiguïtés qui ne sont absolument pas apparentes,
20 du point de vue du rédacteur expert, mais qui sont
21 très apparentes du point de vue du lecteur non
22 expert. Voilà pour le pourquoi. Guillaume, je te
23 cède la parole sur le « quoi ».

24 Me GUILLAUME RONDEAU :

25 Voilà. Allons-y sur le « quoi ». Donc, qu'est-ce

1 qu'une loi, qu'est-ce qu'un outil d'information au
2 rapport social qui en langage clair.

3 Tu sais, l'objectif ultime du langage clair
4 ça peut se diviser en quatre éléments. D'abord, on
5 veut offrir l'information que le public a de
6 besoin. Que notre public cible a de besoin, puis
7 après ça, on veut faire en sorte que le public
8 puisse facilement trouver, comprendre et utiliser
9 cette information-là.

10 Donc, là, on va voir concrètement ce que ça
11 veut dire dans un ordre, je dirais une démarche un
12 peu plus chronologique de ce que les gens peuvent
13 vivre dans leur... Quand ils font affaire avec la
14 protection de la jeunesse ou dans d'autres domaines
15 associés au droit.

16 Donc, si on se met dans les souliers du
17 public cible, faut d'abord qu'il trouve
18 l'information.

19 On peut prendre l'exemple d'un parent qui
20 veut savoir s'il est obligé de répondre aux
21 questions de la DPJ. On a nous-mêmes fait le test
22 sur Google. Vous pourrez le faire aussi et vous
23 verrez qu'il y a pas vraiment de sites qui nous
24 donnent une réponse claire à une question qui est
25 aussi fondamentale que celle-là.

1 La réponse elle existe peut-être à quelque
2 part sur le web, ailleurs, mais très difficile à
3 trouver, aussi importante soit-elle.

4 Les enfants, les parents, les intervenants
5 ont certainement des dizaines, voire des centaines
6 de questions comme celles-là pour lesquelles les
7 réponses sont introuvables, sont cachées quelque
8 part.

9 C'est donc un premier élément sur lequel on
10 se penche quand on fait du langage clair ou de la
11 communication claire. Où et comment peut-on trouver
12 de l'information?

13 Ensuite, il faut reconnaître aussi que les
14 gens ne sont pas intéressés à suivre un cours de
15 droit ou à passer des heures à consulter un guide
16 de soixante-dix (70) pages ou à déchiffrer une loi
17 qui est longue, qui est très complexe.

18 Donc, habituellement, les gens cherchent
19 des réponses précises à des questions et à des
20 situations précises qu'ils sont en train de vivre.

21 Faut donc que l'information soit facile à
22 naviguer. Autrement dit, il faut que la personne
23 soit capable de trouver l'information à l'intérieur
24 de l'outil d'information lui-même sans avoir à tout
25 lire de A à Z.

1 Il faut que l'outil soit facile à survoler,
2 que l'information soit facile à trouver et donc le
3 langage clair va s'intéresser à la structure de
4 l'information, à la mise en page, au design.

5 Par exemple, même dans une loi, c'est tout
6 à fait possible d'avoir une table des matières,
7 d'avoir des titres, des sous-titres qui sont
8 beaucoup plus parlants, puis qui annoncent le
9 contenu des différentes sections de la loi.

10 On veut aussi regrouper les informations
11 par thématique, puis on veut éviter que le lecteur
12 doive se déplacer d'une section à l'autre dans la
13 loi pour avoir une information qui est complète.

14 Ensuite, si on dit que le public a trouvé
15 une source d'information qui semble répondre à ses
16 questions, encore faut-il que l'information soit
17 utile. C'est-à-dire qu'elle réponde à son besoin.

18 Si l'information est incomplète, si elle
19 est trop théorique, la personne n'aura pas vraiment
20 de réponse.

21 À l'inverse, s'il y a trop d'informations,
22 donc l'information est inutile ou ça vient noyer le
23 message, la personne n'est pas plus avancée.

24 Donc, le langage clair, ça vise à donner
25 toute l'information qui est utile, puis de laisser

1 de côté l'information qui est inutile, qui est
2 superflue.

3 Par exemple, si on a un parent qui veut
4 trouver de l'informa... Qui peut trouver, pardon,
5 de l'information théorique sur les mesures
6 volontaires qui sont mentionnées dans la loi.

7 Mais le besoin des parents, c'est surtout
8 de savoir ce que ça implique concrètement. C'est
9 quoi les conséquences d'accepter ou de refuser des
10 mesures comme celles-là. Il y a un grand besoin,
11 mais il y a peu d'outils pour y répondre. C'est
12 certainement pas la loi qui va (inaudible).

13 Une fois que le public cible a trouvé
14 l'information dont il a besoin, il doit être en
15 mesure de la comprendre cette information-là.

16 Le langage clair va donc accorder une
17 grande importance à la présentation logique des
18 idées, au contexte de l'information, aux mots qui
19 sont utilisés, à la construction des phrases, puis
20 on doit aussi s'attarder à la mise en page, encore
21 une fois, au design graphique qui vont faciliter la
22 lecture, puis qui vont donner le goût de lire
23 aussi.

24 Donc, il faut que la première impression,
25 quand on arrive dans un document, donne moindrement

1 le goût de lire.

2 Par exemple, on va choisir la bonne police,
3 des espacements adéquats, des alignements, puis
4 l'esthétisme général du document, ça peut
5 grandement contribuer à faciliter la lecture tout
6 comme ça peut alourdir la lecture aussi et la
7 compréhension.

8 Dans le système de la protection de la
9 jeunesse, les parents doivent, par exemple,
10 consulter des rapports qui ont été déposés en
11 preuve, qui ont été rédigés par des intervenants
12 sociaux.

13 Ces rapports-là, ils ont un ton, un style,
14 une structure, puis une terminologie qui est très
15 spécialisée, puis c'est difficile à comprendre pour
16 les parents qui n'ont pas cette expertise-là.

17 Dans la même mesure, on nous disait souvent
18 qu'en pratique, les parents ne comprennent même pas
19 ce que le DPJ souhaite obtenir devant le tribunal,
20 alors que ça devrait être clair pour les parents.

21 On peut aussi générer donc beaucoup de
22 stress inutilement. On disait par contre... Par
23 exemple, des fois les parents ne savent même pas
24 que la DPJ souhaite que les enfants restent avec
25 eux, mais le parent est un peu paniqué, il est

1 stressé, il ne comprend pas.

2 Donc, on vient générer ce genre d'émotion-
3 là inutilement. C'est possible de le traiter
4 autrement.

5 Finalement, dans une communication qui est
6 claire, dans un outil de communication qui est en
7 langage clair, on veut que le public cible puisse
8 facilement utiliser l'information.

9 Par exemple, si on est capable de bien
10 faire comprendre au public qu'il a des droits,
11 qu'il peut agir pour faire respecter ses droits,
12 encore faut-il lui expliquer comment il doit s'y
13 prendre concrètement.

14 On peut lui expliquer les différentes
15 étapes. On peut schématiser les étapes. On peut le
16 diriger vers les bonnes ressources. Lui donner un
17 accès direct au formulaire qu'il doit compléter. On
18 peut l'aider à compléter ces formulaires-là.

19 Et cette étape-là d'aider les gens vraiment
20 à utiliser l'information, à poser des gestes
21 concrets qu'ils devront poser, c'est une étape
22 qu'on oublie souvent. On se rend rarement jusque là
23 dans les outils de communication.

24 Alors, ça ressemble un peu à ça,
25 communiquer clairement, donner l'information que

1 les gens ont de besoin, s'assurer qu'ils peuvent
2 trouver facilement l'information, qu'ils peuvent la
3 comprendre, puis qu'ils peuvent l'utiliser.

4 Là, je vais laisser la parole à Stéphanie
5 qui va expliquer un petit peu plus la démarche.
6 Comment on peut faire en sorte de produire des
7 outils de communication qui atteignent cet
8 objectif-là.

9 Mme STÉPHANIE ROY :

10 Oui. Donc, le « comment », puis là on vous propose
11 des pistes de réflexion sur la façon de mettre en
12 oeuvre un projet de langage clair en protection de
13 la jeunesse, puis je dis bien « des pistes de
14 réflexion », parce que ce n'est pas une recette
15 toute faite hein? La méthodologie doit être
16 minutieusement réfléchi.

17 Donc, pour commencer, j'ai envie de vous
18 dire bien d'abord et avant tout, il faut y croire.
19 Hein? Il faut croire que c'est possible d'avoir une
20 loi claire.*

21 Il faut croire que c'est possible que tous
22 l'écosystème documentaire qui découle de la loi
23 soit clair que l'on parle d'outils d'information,
24 de jugements, de rapports et j'en passe.

25 Il faut aussi oser changer nos façons de

1 faire. Hein? Il y en a d'autres qui l'ont fait
2 avant nous. Le législateur Australien, par exemple,
3 a osé inclure dans ses lois des exemples pour
4 permettre aux citoyens de comprendre des normes qui
5 auraient été sinon trop abstraites.

6 Il y a un juge anglais aussi et un juge
7 Canadien qui eux ont osé écrire un jugement au
8 « je » et sous la forme d'une lettre adressée à un
9 jeune adolescent, parce que cette forme de jugement
10 leur semblait tout simplement plus approprié dans
11 les circonstances pour une justice plus humaine.

12 Donc, un projet de langage clair en
13 protection de la jeunesse pourrait être un projet
14 ambitieux qu'on décortique en petites bouchées.

15 Ça pourrait être un projet moins ambitieux
16 selon la volonté politique et du milieu, mais il
17 demeure que l'idéal serait qu'on travaille à
18 construire les contenus sur des fondations solides,
19 quelle que soit l'ampleur du projet, puis ça c'est
20 les étapes 1, 2 et 3 que je vous propose.

21 Donc, la première étape de créer un groupe
22 de travail multidisciplinaire qui pourrait inclure
23 notamment des légistes et des experts en langage
24 clair, des avocats, des designers d'information
25 juridique et surtout, pour ne pas les oublier, des

1 membres du public cible donc des intervenants, des
2 parents, des enfants qui ont vécu une expérience
3 avec le système et d'autres qui en ont jamais
4 vécue.

5 Ça se fait dans le milieu de la santé avec
6 ce qu'on appelle : « les patients partenaires ».
7 Donc, pourquoi pas en justice.

8 On s'assure comme ça qu'on n'est pas
9 biaisés dans notre travail de simplification,
10 malgré toutes nos meilleures intentions et que nos
11 choix rédactionnels sont les bons.

12 Maintenant, quelle serait la tâche de ce
13 groupe de travail? C'est l'étape 2 : Créer les
14 parcours de vie types d'un enfant, d'un parent ou
15 d'un intervenant en protection de la jeunesse.

16 En fait, on crée ce qu'on appelle dans le
17 jargon des communications : Le parcours utilisateur
18 des usagers de la loi, des usagers des outils
19 d'information.

20 Puis on se pose des questions du genre :
21 Quelles sont les situations de vie qui les amènent
22 à rechercher de l'information? Quels gestes pose-t-
23 ils spontanément pour aller rechercher de
24 l'information? Qui ils appellent? Qu'est-ce qu'ils
25 tapent comme mot-clé sur internet? Qu'est-ce qu'ils

1 d'une seule voix harmonieuse, plutôt qu'à plusieurs
2 voix qui peuvent finir par être un peu
3 discordantes.

4 Il est donc fondamental d'avoir une
5 stratégie de contenu qui implique notamment de
6 créer une cartographie de tous les organismes
7 impliqués en protection de la jeunesse, puis on
8 implique même le service de police là-dedans.

9 Une stratégie de contenu qui implique aussi
10 de penser l'ensemble des contenus à produire par
11 tous ces organismes comme un écosystème
12 documentaire cohérent quelle que soit la porte
13 d'entrée et quelle que soit son parcours.

14 L'étape 4 : Produire. Donc, réécrire la
15 loi, réécrire les outils d'information, en produire
16 des nouveaux, mais il faut d'abord diagnostiquer
17 les contenus actuels pour identifier ce qui n'est
18 pas compris, ce qui n'est pas efficace, ce qui ne
19 fonctionne pas pour résoudre des problèmes
20 concrets.

21 Et il faut aussi une phase d'idéation pour
22 remettre en question nos façons de faire en ayant
23 toujours en tête notre objectif ultime de clarté.

24 Et finalement, la dernière étape, tester
25 auprès des différents publics cibles. Tester

1 plusieurs fois en cours de production pour valider
2 ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas et
3 s'ajuster au besoin avant qu'il soit trop tard et
4 avant qu'il n'y ait plus de budget, puis plus de
5 temps.

6 C'est un processus de création qui doit
7 être itératif c'est-à-dire par essai erreur.

8 Ce qui m'amène, en conclusion, à souligner
9 qu'être clair nécessite beaucoup de volonté, mais
10 également beaucoup d'humilité de la part de
11 l'équipe de rédacteurs.

12 Je peux en témoigner. Guillaume peut en
13 témoigner. Ça demande de se remettre beaucoup en
14 question, d'accepter beaucoup la critique, parce
15 que c'est jamais aussi clair qu'on pense qu'on
16 l'est.

17 Et c'est une humilité par contre qui en
18 vaut la peine, parce qu'elle contribue de façon
19 importante à une justice qui est plus humaine et
20 qui est plus accessible.

21 Merci.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Merci. Merci à vous deux pour votre présentation.

24 On va débiter la période d'échanges avec

25 Gilles Fortin.

1 M. GILLES FORTIN, commissaire :

2 Q. **[50]** Bonjour. Bonjour Madame. Bonjour Monsieur.

3 Écoutez, je comprends bien que le langage clair, la
4 première chose que vous nous dites c'est d'abord
5 d'identifier à qui on s'adresse.

6 Et donc, si je parle... Il est donc normal
7 que dans certains domaines scientifiques,
8 professionnels ou juridiques, on écrive des textes
9 qui sont dans un jargon, pardonnez-moi
10 l'expression, incompréhensibles pour monsieur
11 madame tout le monde, parce que chaque domaine a
12 son langage scientifique.

13 C'est donc probablement normal que moi qui
14 ne suis pas juriste aie de la misère à comprendre
15 quand je lis un texte de loi ou une loi.

16 La Loi sur la protection de la jeunesse
17 elle a quarante (40) ans. Elle a été amendée à
18 plusieurs reprises.

19 Est-ce que vous pensez, est-ce que vous
20 considérez que même pour les juristes, elle est en
21 langage clair en date d'aujourd'hui?

22 Mme STÉPHANIE ROY :

23 R. Bien, je peux plaider... En fait, je peux répondre
24 selon ma perspective à moi, parce que je suis moi-
25 même avocate.

1 Je ne suis pas spécialisée en protection de
2 la jeunesse. J'ai travaillé à l'époque chez
3 Éducaloi, puis j'ai eu à travailler sur les
4 capsules en protection de la jeunesse et j'ai pas
5 trouvé ça facile du tout à comprendre et à...

6 Puis quand je vous disais que les lois
7 claires sont importantes pour produire des outils
8 d'information, c'est que je me souviens que j'avais
9 trouvé ça extrêmement complexe, parce qu'il
10 manquait de clarté.

11 Guillaume, je te laisse poursuivre là de
12 ton point de vue.

13 M. GUILLAUME RONDEAU :

14 R. Je dirais, à sa face même, il y a certains éléments
15 de la loi qui sont clairement complexes.

16 On regarde justement avec toutes les
17 itérations, toutes les modifications législatives
18 qu'il y a pu avoir, il y a beaucoup de renvois.

19 Donc, l'information se trouve à plusieurs
20 endroits dans la loi. Il y a des... Il y a beaucoup
21 d'articles, des 28.6.3, puis on réfère à d'autres
22 articles.

23 Encore une fois, il n'y a pas de table des
24 matières. Il n'y a pas de titres parlants.

25 En pratique, on me disait que, par exemple,

1 on prend juste la section sur le droit des enfants
2 où il n'y a pas vraiment de droit des enfants. Ce
3 n'est pas vraiment ça qui est abordé.

4 Donc, on a même des sous-titres qui sont
5 plus ou moins exacts avec le contenu de la loi. Ce
6 qu'on me disait aussi en pratique, c'est que ce
7 n'est pas tous les avocats, toutes les avocates qui
8 pratiquent en protection de la jeunesse qui ont
9 vingt (20) ans d'expérience non plus.

10 Il y en a plusieurs qui commencent et qui
11 ont énormément de difficulté à comprendre. Qui
12 n'ont pas nécessairement accès à de la formation
13 spécialisée là-dedans. Ils vont apprendre avec la
14 pratique.

15 Et on me dit que même pour les
16 professionnels, la loi est difficile d'accès. Elle
17 est difficile à saisir et je crois que sur la forme
18 et sur le fond, il y aurait beaucoup de travail à
19 faire aussi.

20 Alors, moi non plus, je...

21 Mme STÉPHANIE ROY :

22 R. Puis, je...

23 M. GUILLAUME RONDEAU :

24 R. Oui, vas-y Stéphanie.

25

1 Mme STÉPHANIE ROY :

2 R. Non, mais en fait, je peux ajouter aussi que... Tu
3 parlais des renvois, puis des fois... Parce que
4 souvent quand on parle de langage clair, le mot
5 « langage » réfère aux mots, puis aux phrases.

6 Donc, peut-être quand on regarde le Code
7 civil, des fois il y a des phrases qui sont
8 relativement simples, mais qui sont difficiles à
9 comprendre, parce qu'il manque de contexte.

10 Il manque de concret là-dedans. Elle est un
11 peu abstraite pour les gens qui doivent l'appliquer
12 dans des situations concrètes, puis on est en
13 train...

14 On n'est pas en train de dire qu'il faut
15 rendre les normes très concrètes. C'est pas le but
16 de la loi, mais déjà ça pourrait être un aspect qui
17 est difficile.

18 Puis quand je vous parlais notamment du
19 législateur Australien qui a décidé d'ajouter des
20 exemples, c'était pour cette raison-là. Pour que
21 des normes trop abstraites qui finalement ne
22 permettent pas une application facile pour les gens
23 du terrain, puissent quand même être capables de
24 comprendre le contexte d'application de cette
25 norme.

1 Par contre, si les mots sont simples dans
2 la phrase, mais la phrase est tellement longue, il
3 y a tellement de conditions d'exception qui se
4 superposent, il y a beaucoup de virgules dans la
5 phrase, des « ou » des « et » qu'il faut la relire
6 plusieurs fois pour être capable de comprendre,
7 puis très souvent, si on n'est pas nous-mêmes le
8 rédacteur, on essaie d'amalgamer tout ça, puis de
9 déconstruire ça, puis finalement, on se rend compte
10 que c'est pas si clair que ça.

11 D'où pourquoi je vous disais aussi que des
12 fois, repenser en fonction d'un lecteur non expert,
13 ça permet de relever des incohérences, des
14 ambiguïtés qu'on ne voit pas nécessairement en tant
15 que rédacteur que ça nous semble clair et bien
16 structuré de notre point de vue.

17 M. GUILLAUME RONDEAU :

18 R. Puis un autre élément important aussi, c'est on
19 doit se demander c'est qui les utilisateurs de la
20 loi?

21 C'est-à-dire, oui, il y a des
22 professionnels, il y a des juristes, tout ça, puis
23 des intervenants qui sont habitués de travailler
24 avec la loi, puis je n'ai pas la réponse à cette
25 question-là, mais est-ce qu'il y a des parents.

1 Est-ce qu'il y a des enfants qui doivent faire face
2 à cette loi-là concrètement?

3 Autrement dit, s'il y a des procédures que
4 les parents reçoivent, est-ce qu'il y a des
5 articles de loi qui sont collés dans la procédure
6 et donc que le parent doit, dans une certaine
7 mesure, saisir ce que la loi vient dire, parce que
8 c'est l'article de loi qui s'y retrouve.

9 On nous parle souvent de l'article sur le
10 signalement. Je crois que c'est l'article 39 dans
11 la Loi sur la protection de la jeunesse, qui
12 concerne à peu près tout le monde au Québec.

13 Tout le monde est concerné par le besoin de
14 signaler des situations d'abus et c'est pas juste
15 des professionnels qui doivent saisir cet article-
16 là.

17 Il y a des parents qui sont confrontés à
18 d'autres articles qui vont être collés dans les
19 procédures. Ils doivent les saisir.

20 Donc, est-ce que c'est juste des
21 professionnels qui utilisent la loi? Qui les
22 utilise?

23 C'est des questions auxquelles faut
24 répondre quand on parle d'utilisateurs de la loi,
25 puis on va voir dans quelle mesure c'est pertinent

1 ou pas de la simplifier.

2 Q. **[51]** J'ai compris aussi que préparer des outils
3 clairs ou en langage clair, c'est d'autant plus
4 facile que le point de départ qu'on utilise, par
5 exemple, ici la Loi sur la protection de la
6 jeunesse est claire.

7 Est-ce que j'interprète correctement ce que
8 vous dites? Au fond, il y a toujours place à
9 clarification, mais quand... Plus c'est obscure au
10 départ, plus c'est difficile de produire quelque
11 chose qui est clair.

12 Mme STÉPHANIE ROY :

13 R. Tout à fait, puis en fait, l'idée un petit peu du
14 langage clair en droit, de façon générale, c'est
15 oui, on produit beaucoup d'information juridique,
16 beaucoup, parce que déjà la loi n'est pas
17 accessible, n'est pas claire pour le citoyen.

18 D'où pourquoi il y a des organismes comme
19 Éducaloi qui vont développer de l'information
20 juridique, mais ce n'est pas parce que même on se
21 met à simplifier la loi qu'on n'aura plus besoin
22 d'information juridique.

23 Tu sais, loi ne répondra pas à toutes les
24 situations concrètes, à tous les besoins de tous
25 les organismes.

1 Donc, il va falloir créer des outils
2 d'information, mais il demeure que travailler à
3 partir de sources du droit, que ce soit la loi, les
4 jugements qui sont clairs, bien ça facilite tout ce
5 qui en découle par la suite là.

6 M. GUILLAUME RONDEAU :

7 R. Tout à fait, puis aussi, ce qu'il faut voir, c'est
8 il y a la loi, mais il y a tout ce qui vient aussi
9 avec la loi en pratique.

10 Donc, c'est sûr que si la loi est plus
11 claire, c'est plus facile de vulgariser les notions
12 que la loi aborde, mais il y a aussi... Il peut y
13 avoir des règlements, il y a des procédures
14 administratives, il peut y avoir des directives, il
15 y a plein d'autres choses.

16 Ça fait que quand on met tout ça ensemble,
17 puis on a des éléments qui sont chacun complexes,
18 vous pouvez comprendre que quand on veut expliquer
19 aux gens dans une situation de vie ce qu'ils vont
20 vivre, puis qu'ils vont être confrontés à ces
21 différents éléments-là, la loi, la jurisprudence,
22 les procédures administratives. Tout ça est
23 complexe.

24 Le boulot devient d'autant plus difficile
25 de simplifier, de donner une information qui est

1 accessible, puis que les gens vont être en mesure
2 de bien saisir. Tout à fait.

3 Mme STÉPHANIE ROY :

4 R. Puis je dirais aussi qu'on ouvre la porte à ce que
5 chacun interprète un peu plus les choses à sa
6 façon. Donc, on analyse dès le départ les
7 différents points de vue de lecture d'une
8 politique, d'une loi, d'un document.

9 On est tous en mesure de se dire bien
10 comment ça pourrait être perçu? Comment ça pourrait
11 être interprété? Puis finalement, on assure aussi
12 une meilleure uniformité dans l'application et le
13 respect.

14 On n'éliminera pas toute interprétation
15 possible d'une norme, on s'entend là. Il y aura
16 toujours sujet à interprétation d'une norme légale,
17 mais on s'assure quand même qu'il y a une
18 certaine... Une certaine compréhension dans son
19 application.

20 Q. **[52]** Puis quand on parle d'outils de clarification,
21 les intervenants sociaux en protection de la
22 jeunesse, en particulier, sont souvent les premiers
23 à invoquer la loi auprès de la clientèle.

24 Est-ce que ça devrait pas être la première
25 cible d'intervention de clarification?

1 D'abord, les intervenants qui l'invoquent
2 pour orienter ou décider de la situation de leurs
3 clients, puis je comprends que ça prend aussi des
4 outils clairs d'information pour ceux qui la
5 subissent ou les clients, mais est-ce qu'il y
6 aurait pas là aussi place à une formation des
7 intervenants?

8 M. GUILLAUME RONDEAU :

9 R. Oui. Je peux y aller. En fait, c'est... Les
10 intervenants, je dirais, c'est un peu les
11 tentacules qu'il y a dans le système de protection.

12 Donc, oui, on peut essayer de s'adresser
13 directement aux gens. Ce qui va arriver souvent,
14 c'est que les gens ont le réflexe aussi d'aller
15 voir des intervenants.

16 Donc, ce sont d'excellentes portes
17 d'entrée, puis ce sont des gens qui peuvent
18 informer, puis surtout qu'il y a un contact humain,
19 puis souvent, c'est ce que les gens ont de besoin
20 aussi.

21 Lire un texte qui est... Qui peut être plus
22 théorique, puis de faire des liens avec sa propre
23 situation qui est très émotive, ce n'est pas tout
24 le temps facile.

25 Il n'y a pas tout le monde qui a cette

1 aisance-là avec un texte, avec de l'écrit, même
2 avec des images, de bien saisir.

3 Alors, on a des intervenants qui parlent
4 avec les gens qui ont la chance d'avoir « le
5 feedback » de la personne au fur et à mesure, qui
6 peut ajuster l'information qu'elle va donner, qui
7 peut traiter aussi des aspects sociaux qui vient
8 avec tout ça.

9 Donc, il n'y a pas juste des notions
10 légales. Il y a des craintes que les gens vont
11 avoir. Ils ont du stress.

12 Et donc oui, d'outiller les intervenants
13 sur la loi, sur la manière de vulgariser la loi,
14 mais sur les aider aussi à comment interagir avec
15 les gens, c'est une excellente avenue et oui, ça
16 pourrait être à prioriser.

17 Encore une fois, faut faire la démarche.
18 Stéphanie a parlé d'identifier les différents
19 besoins, les parcours, tout ça, mais les
20 intervenants demeurent des ressources inestimables
21 pour améliorer l'information, puis l'accès à
22 l'information.

23 Q. **[53]** Juste une dernier point, parce que je pense
24 que le temps qui m'est alloué est à peu près
25 écoulé.

1 Moi, je suis du milieu de la santé. Est-ce
2 que pour une autre dimension dont il faut tenir
3 compte aussi là dans la communication claire cette
4 fois-là, c'est le moment où on explique les choses.

5 L'émotivité faisant en sorte que, des fois,
6 même si on est clairs, les gens ne sont pas
7 réceptifs. Est-ce qu'il faut pas apprendre aussi à
8 comprendre cet aspect-là et ne pas être frustrés
9 d'avoir à répéter et recommencer?

10 Mme STÉPHANIE ROY :

11 R. Ah oui. Tout à... Bien là, vous parlez aussi de la
12 dimension de la communication orale. Donc, il y a
13 la...

14 Q. **[54]** Oui.

15 R. De ce que je comprends, vous... C'est ça. C'est sûr
16 que oui, puis je pense que quand on parle de
17 communication claire et efficace à l'oral, bien il
18 y a toute une dimension sur oui, comment être clair
19 dans nos propos, mais toute la dimension de la
20 relation humaine aussi, parce qu'être compris,
21 c'est tenir compte de l'état d'esprit de la
22 personne qui se trouve devant nous, de voir comment
23 elle va ressentir cette information.

24 Puis on le sait tous là. Quand on est
25 vulnérable, quand on est stressé, ça fonctionne

1 moins vite dans notre cerveau. Le (inaudible)
2 alphabétisé là, ça a aucun lien.

3 C'est... On est... Notre cerveau est occupé
4 à gérer énormément d'émotions et puis donc, oui, ça
5 demande de développer du savoir-être par les
6 intervenants en communication, puis de se dire bien
7 tout ce qui est patience, répétition, comment tenir
8 compte des émotions, de décortiquer les émotions
9 possibles, ça fait partie d'outils qui doivent
10 être... D'aptitudes qui doivent être redéveloppées
11 par les différents intervenants.

12 Q. **[55]** Merci. (Inaudible).

13 M. GUILLAUME RONDEAU :

14 R. Et pour peut-être juste compléter, pour votre
15 question...

16 Q. **[56]** Ah excusez.

17 R. Pardon?

18 Q. **[57]** Allez-y.

19 R. Pour compléter votre question sur les intervenants,
20 aussi, faut quand même demeurer réalistes et
21 conscients qu'il y a plusieurs personnes qui font
22 peut-être un peu moins confiance des fois aussi aux
23 intervenants, la relation peut être plus difficile.
24 De là, la pertinence d'avoir plusieurs sources
25 d'information.

1 Donc, il faut que les gens puissent se
2 tourner vers des sources envers lesquelles ils ont
3 plus confiance et donc, encore une fois, faut pas
4 mettre tous les oeufs dans le même panier.

5 Les intervenants peuvent être de très
6 bonnes sources d'information, mais il en faut
7 d'autres aussi.

8 Q. **[58]** (Inaudible) avec vos explications claires
9 d'autant plus compétent et j'ai confiance que le
10 langage clair a un rôle important à jouer dans le
11 domaine qui nous préoccupe. Merci.

12 Mme STÉPHANIE ROY :

13 R. Merci.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Merci. On va poursuivre avec Jean-Marc Potvin.
16 Monsieur Potvin, juste vous assurer que votre micro
17 est ouvert.

18 D'accord. Alors essayez de vous rebrancher.
19 Tout à fait. Alors, ça va me permettre de poser mes
20 questions au lieu de les poser à la fin. Ça va
21 permettre à monsieur Potvin de se brancher.

22 Q. **[59]** Je comprends très bien ce que vous avez
23 exposé. Est-ce que, à votre connaissance, il y a
24 des endroits ailleurs où on a mis... Où on a
25 produit des outils pour permettre à tout le monde

1 qui a... Qui doit lire, par exemple, la loi sur la
2 protection de la jeunesse, de comprendre l'article
3 telle affaire, voilà ce que ça veut dire.

4 C'est-à-dire une compréhension de chacun
5 des articles et ma deuxième question, si mon voisin
6 veut faire un signalement, est-ce qu'actuellement
7 dans la loi, il comprend qu'est-ce que ça veut dire
8 faire un signalement et le cheminement qui va avec.

9 Mme STÉPHANIE ROY :

10 R. Je te laisse répondre Guillaume.

11 M. GUILLAUME RONDEAU :

12 R. Oui. Quand vous parlez d'outils clairs déjà
13 existants ailleurs, est-ce que vous parlez au
14 Québec ou vous avez... Vous parlez vraiment à
15 l'extérieur de nos frontières?

16 Q. **[60]** Non. Je fais appel à votre expérience. Ça peut
17 être de l'expérience ailleurs dans le monde, mais
18 l'idée c'est: est-ce qu'on a des outils pour
19 clarifier et faire comprendre la loi à quelqu'un
20 qui n'est pas juriste et qui doit avoir une
21 compréhension?

22 R. O.K. On n'a pas effectué de recherches exhaustives
23 sur les outils qui existent déjà. On sait qu'il y a
24 des outils qui existent déjà. On sait qu'il y a des
25 outils qui existent, et certains datent d'une

1 dizaine d'années environ, mais une chose qui est
2 certaine, puis vous êtes très bien placés pour le
3 savoir, c'est qu'il y a plusieurs témoins qui vous
4 ont dit que le système demeure complexe et ils ont
5 de la difficulté à comprendre toujours.

6 Donc, soit que les outils disponibles ne
7 sont pas suffisamment clairs, soit qu'ils ne sont
8 pas suffisamment connus. Mais dans tous les cas, le
9 besoin nous semble encore criant.

10 Donc moi, ce que ça me dit, avant même
11 d'avoir fait des recherches, c'est qu'il y a du
12 travail à faire au niveau des outils. Encore une
13 fois, on les améliore, on les rend plus
14 accessibles, on a peut-être différentes
15 déclinaisons. Encore une fois il y a des gens qui
16 sont plus à l'aise avec l'écrit, il peut y avoir
17 des vidéos, il peut y avoir des infographies. Il y
18 a plusieurs manières, on parlait dans les audiences
19 ici, je pense, de bandes dessinées pour expliquer
20 certains principes juridiques de protection des
21 enfants.

22 Donc, il y a différents moyens de s'y
23 prendre, mais je crois que, à l'heure actuelle, il
24 y a un déficit, ou du moins il y a un besoin qui
25 est toujours existant, puisque les gens viennent le

1 dire, hein, ils viennent témoigner, puis on le voit
2 sur le terrain, la compréhension n'est pas encore
3 là.

4 Mme STÉPHANIE ROY:

5 R. Je peux peut-être ajouter... Je trouve ça
6 intéressant quand tu dis qu'on sait qu'il y a des
7 outils qui existent qui datent depuis dix ans; ça,
8 c'est un enjeu majeur en langage clair, la
9 communication claire et efficace. Je veux dire, on
10 produit des contenus puis on ne les met pas à jour,
11 on ne les revoit pas par la suite.

12 Puis un des principes de base dont on vous
13 parlait, c'est que les contenus doivent être
14 adaptés au public cible, à leurs besoins, mais ces
15 besoins-là puis ces réalités puis ces parcours de
16 vie changent à travers le temps, ils ne sont pas
17 stables tout le temps.

18 Donc, c'est important de régulièrement
19 revoir les contenus, les tester à nouveau puis
20 s'assurer qu'ils répondent vraiment aux besoins qui
21 peuvent avoir évolué. Des fois, notre public cible
22 peut avoir changé ou modifié dans le temps, et puis
23 ça demande donc d'avoir... t'sais, un regard
24 soutenu sur la mise à jour puis la clarté continue
25 de ces documents. Ils peuvent être clairs et

1 efficaces le jour J, mais dans le temps, perdre en
2 efficacité.

3 LA PRÉSIDENTE:

4 Merci. On va revenir à monsieur Potin.

5 M. JEAN-MARC POTIN, commissaire:

6 Oui.

7 LA PRÉSIDENTE:

8 Est-ce que ça fonctionne?

9 M. JEAN-MARC POTIN, commissaire:

10 Est-ce que vous m'entendez?

11 LA PRÉSIDENTE:

12 Très bien, allez-y.

13 M. JEAN-MARC POTIN, commissaire:

14 Alors, désolé pour mon petit problème technique.

15 Alors écoutez, d'abord, merci pour votre
16 présentation. On souhaiterait tous que toutes les
17 autorités nous parlent dans un langage clair, que
18 ça soit du secteur privé ou du secteur public, et
19 ce n'est vraiment pas le cas.

20 Alors... Par ailleurs, ce que je voudrais
21 regarder avec vous, parce que vous parlez de
22 retraduire la loi dans un langage clair, j'ai déjà
23 travaillé avec des légistes et je sais que chaque
24 mot dans une loi peut être interprété de toutes
25 sortes de manières et, de fait, la loi de la

1 protection de la jeunesse, quand on regarde la loi
2 annotée, là, c'est à peu près mille (1 000) pages
3 de jurisprudence qui viennent préciser ce que le
4 législateur voulait dire exactement. Un législateur
5 n'est pas sensé parler pour ne rien dire, on entend
6 ça souvent.

7 Alors, est-ce que... Parce que réécrire la
8 loi, ça serait aussi pour... d'essayer de
9 retraduire la volonté du législateur, à l'origine.
10 Et juste ça, ça m'apparaît un exercice extrêmement
11 ambitieux.

12 Q. **[i.]** Ça fait que je voudrais vous entendre là-
13 dessus: est-ce que ce n'est pas mieux de retraduire
14 la loi dans des outils de communication à
15 l'intention des différents publics cibles et qui en
16 refléterait véritablement l'esprit et la lettre, et
17 qui viserait, justement, des publics cibles qui
18 pourraient être différents, là?

19 R. Bien, c'est drôle, parce qu'on en a parlé justement
20 aujourd'hui, avec Guillaume, de la loi en langage
21 clair, est-ce que, vraiment, il faut viser cet
22 élément-là? Puis je pense qu'on est tous les deux
23 d'accord sur le fait que si on veut changer les
24 choses sur le terrain rapidement, là, ce n'est pas
25 sur la loi qu'il faut mettre la priorité de

1 production, là.

2 C'est un chantier qui est immense, qui peut
3 se faire, puis je vous dirais que les lois
4 d'aujourd'hui ne sont pas celles qui existaient il
5 y a cinquante (50) ans, puis dans cinquante (50)
6 ans, les lois ne seront probablement pas celles qui
7 sont aujourd'hui. Ça fait que, éventuellement,
8 c'est un chantier auquel il va falloir s'attaquer
9 puis pourquoi pas la protection de la jeunesse
10 comme tremplin pour ça?

11 Puis je vous dirais que dans d'autres
12 domaines du milieu juridique, on a vu des façons de
13 concevoir les documents qui ont beaucoup évoluées.
14 Si on pense aux contrats, on a une façon de rédiger
15 les contrats qui est très hermétique, puis ça
16 évolue de plus en plus, parce qu'on se rend compte
17 aujourd'hui, avec la protection des données
18 personnelles, qui est un enjeu social, que, bien,
19 ça n'a pas de sens que des contrats ne soient pas
20 lus et pas compris.

21 Donc, de la même façon, on se rend compte
22 un peu, avec la protection de la jeunesse, que ça
23 n'a pas de sens que la loi soit si compliquée.
24 Pourquoi est-ce que ça ne pourrait pas être un
25 tremplin pour repenser, imaginer la loi claire de

1 demain et puis amorcer ce processus-là.

2 Cela étant dit, ce n'est clairement pas
3 probablement le chantier prioritaire pour en
4 arriver à des résultats rapides et concrets sur le
5 terrain pour ceux qui vivent des situations en
6 protection de la jeunesse.

7 M. GUILLAUME RONDEAU:

8 R. Puis je dirais aussi qu'on peut retravailler la loi
9 dans différentes mesures, c'est-à-dire on peut,
10 comme on dit, plutôt travailler un petit peu plus
11 la forme, travailler... Tout simplement ajouter une
12 table des matières, ajouter des titres qui sont
13 plus parlants, essayer de... Des fois, il y a des
14 phrases qui sont inutilement longues, il y a, des
15 fois, des paragraphes complets que c'est une
16 énumération. Il y a moyen de présenter une
17 énumération d'une manière qui est beaucoup plus
18 accessible, qui vient faciliter la consultation,
19 qui vient faciliter du même coup la compréhension.

20 On peut aussi se lancer dans un projet ou
21 on revoit toute la loi, tout comme on peut se
22 lancer dans un projet où on voit certains articles
23 plus importants qui sont... qui touchent plus de
24 gens, qui sont plus souvent utilisés en pratique,
25 que les gens sont plus souvent confrontés.

1 Donc, il y a différentes possibilités.
2 Mais, effectivement, de dire: demain matin, on part
3 sur un projet où on met toutes les ressources pour
4 reproduire une loi en langage clair et tout ça,
5 moi, je craindrais quand même pour les besoins qui
6 seraient insatisfaits à court et moyen terme.

7 Donc, voilà, il faut voir dans quelle
8 mesure on y va.

9 Mme STÉPHANIE ROY:

10 R. Puis pour pousser ce que Guillaume dit, il y a des
11 projets qui ont été réalisés notamment en
12 Angleterre où, justement, on s'est dit: on ne va
13 pas toucher au texte, on va juste essayer de
14 travailler un petit peu l'ergonomie, le design
15 graphique et tout ça pour voir est-ce que, déjà, ça
16 peut optimiser la compréhension? Puis c'est vrai
17 que, avec de petits changements, puis on vous l'a
18 déposé en preuve, on peut déjà améliorer, d'une
19 certaine façon, la lisibilité.

20 Donc, on peut y aller par étape, aussi,
21 pour faciliter certains éléments.

22 Q. **[ii.]** Donc, on peut imaginer qu'on pourrait avoir
23 une série d'outils dérivés de la loi, qui
24 expliqueraient clairement certains aspects de la
25 loi en fonction de ce qui intéresse différents

1 publics, là?

2 R. Oui.

3 M. GUILLAUME RONDEAU:

4 R. Certainement.

5 Q. **[iii.]** Je voudrais, c'est ça, l'aborder sous un
6 autre angle, aussi; le langage clair, en fait,
7 c'est important, de plusieurs manières puis à
8 toutes les étapes de l'intervention puis au premier
9 chef, probablement dans la communication entre les
10 intervenants et les familles, les rapports
11 psychosociaux.

12 Vous avez fait référence à ça, et je sais
13 que souvent, les intervenants sont pris dans un
14 certain dilemme quand ils écrivent le rapport. Le
15 dilemme concerne différents publics: est-ce que
16 j'écris mon rapport pour convaincre le juge ou est-
17 ce que j'écris mon rapport pour permettre, par
18 exemple, aux parents et à l'enfant de comprendre la
19 situation et de comprendre le point de vue que le
20 DPJ développe sur leur situation?

21 Et je sais que pour avoir supervisé des
22 intervenants, souvent je leur disais: « Relis ton
23 rapport comme si tu étais le parent, » et souvent,
24 ça donne un choc. Parce que quand on relit le
25 rapport sous cet angle-là, on veut le réécrire, le

1 rapport.

2 Alors, comment concilier une rédaction
3 comme ça quand elle s'adresse à différents publics?
4 En faire une preuve béton devant un juge ou
5 s'adresser à des parents, à l'enfant, avec toutes
6 les nuances possibles? Est-ce qu'il y a moyen de
7 concilier ça?

8 R. Stéphanie, je ne sais pas si tu as quelque chose?

9 Mme STÉPHANIE ROY:

10 R. Bien, en fait, moi, je voulais faire un parallèle,
11 mais vas-y si tu as une... En fait, j'allais faire
12 un parallèle avec les juges, en fait, qui, eux,
13 quand ils rédigent leurs jugements, ils ont un
14 petit peu le même dilemme de se dire: bien, je veux
15 rédiger pour la personne qui a, par exemple, perdu
16 ou par exemple la personne qui est accusée, qui a
17 été reconnue coupable, mais j'ai aussi en tête
18 beaucoup et souvent, principalement, la Cour
19 d'appel.

20 Donc, c'est sûr que quand ils ont la Cour
21 d'appel puis qu'ils ne veulent pas être cassés en
22 appel, ils rédigent d'une façon complètement
23 différente que s'ils ont en tête la personne à qui
24 s'adresse réellement ce document-là, le jugement.

25 Donc... Puis comme la justice est quand

1 même là pour la personne qui a fait appel aux
2 tribunaux, bien, ce qu'on enseigne dans les cours,
3 parce que, en fait, Guillaume et moi sommes entre
4 autres formateurs pour des formations auprès des
5 juges en communication claire des jugements, bien
6 on leur enseigne de dire: bien, votre public cible
7 principal, parce qu'il faut en établir un principal
8 quand on en a plusieurs publics cibles, c'est la
9 partie perdante, et vous devez garder en tête ces
10 personnes-là, parce que c'est vraiment à eux que se
11 dessine... Ça va être dans leur vie que ce jugement
12 va faire une différence.

13 Après ça, ça ne veut pas dire qu'on ne peut
14 pas avoir une relecture du document en ayant en
15 tête, par exemple, la Cour d'appel ou là, pour des
16 intervenants, le juge en se disant: à quel niveau,
17 à quel endroit il pourrait peut-être y avoir des
18 éléments à changer ou à bonifier en ayant en tête
19 la réaction que va avoir le juge. Mais il demeure
20 qu'il faut identifier un public cible principal,
21 puis le public cible principal, d'un certain point
22 de vue, serait la personne dont la vie va avoir...
23 qui va avoir un impact.

24 Q. **[iv.]** Donc, par analogie, on pourrait penser que...
25 Il pourrait y avoir une réflexion qui se fasse chez

1 les intervenants sociaux sur leur public cible.
2 Quand ils s'apprêtent à recommander, par exemple,
3 une limitation de certains droits ou une
4 restriction de certains droits parentaux, peut-être
5 devraient-ils cibler davantage leur message en
6 fonction de ça.

7 Est-ce que c'est des choses sur lesquelles
8 vous, vous pourriez soutenir une réflexion?

9 R. Tout à fait, mais je pense que si je comprends bien
10 le propos, c'est que tout part de l'identification
11 du public cible, puis je pense qu'on n'en a pas
12 parlé, mais un même document peut en avoir
13 plusieurs: des fois, idéalement, si on en a
14 plusieurs, c'est trop différent, on crée différents
15 outils. Mais, par exemple, le rapport, on ne va pas
16 en écrire un différent pour le juge, pour le
17 parent, pour l'enfant, on s'entend.

18 Donc, on n'a pas le choix de faire une
19 identification des différents publics cibles puis
20 prioriser puis de s'assurer que notre public cible
21 principal, on a atteint nos objectifs avec ce
22 public cible puis, par la suite, comme je vous dis,
23 peut-être faire des relectures parallèles pour
24 peut-être greffer certains éléments pour les
25 publics cibles secondaires. Une façon de concilier,

1 mais il demeure qu'un public cible principal auquel
2 il faut s'attarder, là.

3 Q. **[v.]** Je vous remercie. Il y a très certainement une
4 réflexion à faire là-dessus qui rejoint, là, les
5 préoccupations qu'on a entendues, dans le sens où
6 un rapport rédigé par un intervenant devrait être
7 mobilisateur pour une famille, devrait lui
8 permettre de bien comprendre la situation puis de
9 s'engager...

10 R. Tout fait.

11 Q. **[vi.]** ... dans une démarche. Et ça...

12 M. GUILLAUME RONDEAU:

13 R. Puis...

14 M. JEAN-MARC POTIN, commissaire:

15 Q. **[vii.]** ... c'est plus difficile. Oui?

16 R. Puis si je peux peut-être compléter aussi, c'est
17 qu'il doit y avoir quand même certaines sections de
18 rapports qui reviennent assez souvent dans les
19 différents rapports. On me disait que la quantité
20 de rapports est assez impressionnante, là, qu'il
21 peut y avoir à chaque année.

22 Donc, il y a peut-être des formulations ou
23 des notions qui reviennent fréquemment, puis c'est
24 possible de travailler un petit peu ces
25 paragraphe-là ou ces éléments-là pour s'assurer de

1 bien les vulgariser puis de ne pas recommencer la
2 roue à chaque fois puis que chaque intervenant
3 l'explique à sa façon. Donc, il y a peut-être moyen
4 d'avoir une espèce de gabarit, d'aider les
5 intervenants dans leur travail, qu'il pourrait
6 avoir une liste, peut-être, de sections de rapports
7 qu'ils pourraient utiliser comme modèle ou je ne
8 sais trop.

9 Mais donc, il y a moyen de simplifier,
10 parce que j'imagine qu'il y a quand même beaucoup
11 de répétition à travers les milliers, voire
12 dizaines de milliers de rapports qui sont produits.

13 Q. **[viii.]** Peut-être en terminant, il me reste très,
14 très peu de temps, j'aimerais ça vous parler de la
15 question de l'éducation juridique, l'éducation au
16 droit, parce qu'il en a été beaucoup question,
17 entre autres pour les enfants qui connaissent très,
18 très peu leurs droits, et souvent, c'est très
19 abstrait aussi pour eux, toute cette notion-là.
20 Donc, vous y faites référence, là, notamment dans
21 un document d'Éducaloi.

22 Alors, comment on peut envisager ça, une
23 meilleure connaissance, compréhension des droits,
24 par les enfants et les jeunes? Puis est-ce que
25 c'est juste de connaître ses droits ou c'est

1 d'avoir une perspective un peu plus large aussi?
2 R. Voilà, je vais y aller. Vous touchez un point
3 extrêmement important. En fait, Éducaloi, on fait
4 de l'information juridique, mais on fait aussi de
5 l'éducation juridique. C'est vraiment les deux gros
6 éléments sur lesquels on travaille.

7 La nuance: il y a des liens à faire entre
8 les deux, évidemment. Je vais me permettre une
9 analogie pour expliquer un peu en quoi ça consiste,
10 l'éducation juridique. Si je veux devenir un
11 conducteur automobile, je veux apprendre à
12 conduire: nécessairement, j'ai besoin de
13 connaissances, j'ai besoin de savoir, je dois
14 connaître le Code de la sécurité routière, c'est
15 quoi les panneaux de signalisation, l'obligation
16 d'avoir une assurance, obligation de déneiger ma
17 plaque d'immatriculation, mes fenêtres, tout ça.
18 Donc, il y a des connaissances que je dois
19 posséder.

20 Mais ce n'est pas parce que je connais le
21 Code de la sécurité routière que je suis un bon
22 conducteur. Je dois aussi développer des
23 compétences. Puis le professeur Noreau dans l'étude
24 je vous parlais parlait beaucoup de ça, le
25 sentiment de compétence, le fait de développer des

1 compétences.

2 Donc, je dois être capable de le conduire,
3 le véhicule, je dois être capable d'adapter ma
4 conduite aux différentes conditions routières: est-
5 ce que c'est mouillé? Est-ce qu'il y a de la glace?
6 Je vais être en mesure d'être capable de parler à
7 quelqu'un pendant que je conduis? Je dois être
8 capable d'utiliser les accessoires de l'auto. Puis
9 tout ça, ça ne s'apprend pas dans les livres en
10 lisant, ça s'apprend dans la pratique, en faisant.

11 Puis en plus des compétences, ça prend des
12 attitudes, et je dois aussi développer la
13 courtoisie, je dois développer le respect des
14 usagers, le partage de la route, la prudence.

15 Donc, ce qu'il faut comprendre avec
16 l'éducation, c'est qu'on permet aux gens d'utiliser
17 leurs connaissances, mais d'une manière très
18 concrète, très pratique. On leur permet d'agir dans
19 la vraie vie, puis ça, ce n'est pas une question de
20 connaissances, c'est une question de compétences,
21 c'est une question d'attitude, puis on ne peut pas
22 développer ça uniquement en lisant des textes. Il
23 faut essayer.

24 Puis ce qui est intéressant avec
25 l'éducation juridique, c'est qu'on le fait dans un

1 contexte qui est contrôlé. Si j'apprends à
2 conduire, je vais être dans une auto,
3 habituellement, qui est balisée, donc les gens
4 autour de moi sur la route le savent que j'apprends
5 à conduire, j'ai un instructeur à côté de moi qui a
6 peut-être même une pédale de frein, il va pouvoir
7 m'accompagner tout au long que je vais apprendre.
8 Donc, je suis dans un environnement qui est plus
9 sécuritaire.

10 Même chose avec l'éducation juridique: on
11 permet aux jeunes et aux moins jeunes de
12 comprendre, de toucher au droit sans avoir un fusil
13 sur la tempe, sans avoir le risque de perdre la
14 garde de ses enfants, sans avoir le risque de
15 perdre des droits. On leur permet juste
16 d'expérimenter le droit, puis le jour où ils vont
17 se trouver dans une vraie situation, on va parler
18 d'empowerment, ils vont avoir les compétences, ou
19 du moins ils vont avoir développé plus de
20 compétences pour agir, pour développer la confiance
21 en lui. Donc, l'éducation juridique, c'est là
22 qu'elle se trouve.

23 Je peux vous donner, peut-être, je ne sais
24 pas s'il reste du temps, mais je peux donner un
25 exemple en protection de la jeunesse. Bon, on va

1 prendre l'exemple d'un enfant dont l'ami est
2 victime d'abus. Il a besoin de connaissances:
3 qu'est-ce qu'une situation d'abus, est-ce que c'est
4 possible d'en parler à un adulte, à qui je dois en
5 parler? Mais ça prend plus que ça; ça prend des
6 compétences. Il faut qu'il reconnaisse la situation
7 d'abus dans la vraie vie. Entre l'avoir sur papier
8 puis reconnaître que son ami est victime d'abus,
9 c'est deux choses. Il doit avoir la confiance en
10 lui pour aller parler avec un adulte, il doit être
11 capable de bien expliquer ce dont il a été témoin.
12 Il doit aussi développer des attitudes: ne pas
13 mentir, ne pas en parler pour les réseaux sociaux.

14 Donc, tout ça, ce n'est pas des
15 connaissances; c'est des compétences, c'est des
16 attitudes, puis on en a de besoin si on veut que
17 les gens agissent, puis on veut protéger
18 véritablement la jeunesse.

19 Q. **[ix.]** Oui, mais comment, en terminant, là, les
20 enfants...

21 R. Oui?

22 Q. **[x.]** ... peuvent acquérir de telles connaissances
23 et non seulement connaissances, mais compétences?
24 Est-ce que c'est l'école qui devrait faire ça?
25 Comment il faut voir ça?

1 R. Mais...

2 Q. **[xi.]** Parce que là, je ne pense pas qu'il y ait ce
3 genre de choses là, là.

4 R. Il y a différentes avenues. Chez Éducaloi, comment
5 on le fait, souvent, ça peut être des simulations,
6 ça peut être, bon, des procès simulés, des
7 négociations simulées, ça peut être une simulation
8 où on apprend aux jeunes à investir de l'argent
9 dans les entreprises qui sont plus ou moins
10 éthiques, qui respectent plus ou moins la loi.

11 Donc, dans le fond, c'est d'avoir un
12 contexte qui est contrôlé. C'est beaucoup à
13 l'école. On peut les mettre dans des situations où
14 c'est une espèce de pièce de théâtre puis il y a un
15 jeune qui est victime d'abus de ses parents,
16 comment on va réagir. On peut créer des débats, on
17 peut amener des discussions, que les jeunes
18 puissent faire de la recherche sur des sites
19 d'information, comprennent un peu mieux comment ça
20 fonctionne.

21 Donc, c'est vraiment de les plonger dans
22 des situations réelles, mais dans un contexte qui
23 est contrôlé, et oui, l'école est un super moyen
24 pour le faire, puis ça peut s'inclure dans
25 plusieurs cours, tant au primaire, au secondaire,

1 éducation aux adultes. Ça peut se faire un peu
2 partout.

3 Q. **[xii.]** Merci beaucoup.

4 LA PRÉSIDENTE:

5 Merci. Il me restait plusieurs questions, mais
6 une... Tout le monde, les intervenants, les
7 témoins, les organismes, tout le monde est pour
8 l'intérêt de l'enfant.

9 Q. **[xiii.]** Est-ce que moi, parent, face à cette loi-
10 là, est-ce que pour vous, cette loi est écrite dans
11 l'intérêt de l'enfant?

12 R. Je dois admettre que j'hésiterais à me prononcer
13 sur cette question-là.

14 Mme STÉPHANIE ROY:

15 R. Moi aussi, je... C'est une grande question. Je
16 suis... Il faudrait qu'on l'analyse de ce point de
17 vue là, mais oui, moi non plus, je ne suis pas très
18 à l'aise de répondre à cette question.

19 Q. **[xiv.]** Non, mais je reviens à votre... C'est que
20 c'est vous qui avez suscité cette question chez
21 moi, parce que vous parlez du langage clair, de
22 l'importance du langage clair. Alors, cette loi-là,
23 effectivement, ça touche des enfants et ça
24 touche... Et vous l'avez dit à plusieurs reprises:
25 c'est l'État qui rentre et qui prend à certains

1 moments l'enfant en charge dans son intérêt. Mais
2 aujourd'hui, des enfants qui ont douze (12) ans,
3 treize (13) ans, ils ne sont pas innocents, là, et
4 ils sont concernés par cette loi-là.

5 Donc, c'est pour ça que je me dis: est-ce
6 que c'est écrit pour les enfants...

7 R. Bien (inaudible)...

8 Q. **[xv.]** ... ou il faut mettre l'accent sur autre
9 chose pour que ce soit... pour que l'enfant sente
10 que c'est dans mon intérêt, là?

11 R. Bien, peut-être que l'élément dans lequel on
12 n'était pas à l'aise de répondre, c'est que,
13 évidemment, les normes qui existent dans la loi qui
14 sont pensées dans l'intérêt de l'enfant, on ne peut
15 pas vraiment se prononcer sur ça, mais je comprends
16 votre question.

17 C'est sûr qu'un jeune qui dit que cette loi
18 s'adresse à lui, on parle de la protection de la
19 jeunesse, là, t'sais, ça le concerne, puis c'est
20 une loi qui est complexe et dans laquelle il ne
21 peut pas se retrouver, comme bien du monde.

22 On sait qu'il y a la Convention des droits
23 de l'enfant qui avait été un peu réécrite sous la
24 forme de... pour les enfants, finalement, parce
25 qu'on se disait: bien, c'est bien beau, c'est un

1 texte de loi, mais c'est compliqué, mais c'est les
2 droits de l'enfant! Ça n'a pas de sens que les
3 enfants ne comprennent pas leurs propres droits.
4 Donc, on avait écrit une version de la loi beaucoup
5 plus illustrée, beaucoup plus facile à comprendre.

6 Donc, peut-être qu'on pourrait penser à ça
7 pour certains éléments de la loi en protection de
8 la jeunesse. Donc, dans son style de rédaction,
9 bien, je pense que j'oserais dire qu'elle n'est pas
10 rédigée dans l'intérêt de l'enfant, dans le sens où
11 elle est rédigée par des juristes dans une
12 cohérence de science de la légistique (sic), donc
13 elle se tient très bien; la norme est dans
14 l'intérêt de l'enfant, ça je n'ai aucun doute que
15 ça a été bien fait aussi. Mais dans son style de
16 communication, bien un peu comme la Convention des
17 droits de l'enfant, on peut reconnaître que, bien,
18 peut-être que là, il faudrait revoir la façon dont
19 on expose les normes qui s'adressent spécifiquement
20 aux enfants.

21 Je sais aussi qu'il y a une professeure en
22 droit qui avait souligné qu'il y une section qui
23 s'appelle « Principes généraux et droits de
24 l'enfant », mais finalement, on ne parle pas du
25 tout des droits des enfants, mais plus de

1 l'application de ces droits-là. Donc, même dans
2 cette structure, on peut s'attendre à retrouver des
3 éléments pour l'enfant, finalement il ne les
4 retrouve pas. Donc, probablement qu'il y un regard
5 critique à avoir dans la perception d'un lecteur
6 enfant ou adolescent.

7 Q. **[xvi.]** Oui. Je parlais en effet de la communication
8 et non pas sur le fond. Le fond, on ne remet pas ça
9 en question, et le bien-fondé de prendre en charge
10 certains enfants.

11 Le temps est vite passé en votre compagnie.
12 Merci beaucoup pour votre contribution à la
13 Commission, Maître Roy et Maître Rondeau. Merci
14 beaucoup.

15 Et je tire une leçon, c'est-à-dire que
16 nous, comme Commission, on a fichtrement intérêt à
17 ce que notre rapport soit clair!

18 M. GUILLAUME RONDEAU:

19 R. Merci beaucoup de nous avoir invités.

20 Mme STÉPHANIE ROY:

21 R. Merci beaucoup.

22 LA PRÉSIDENTE:

23 Q. **[xvii.]** Merci, merci! Alors, vous pouvez vous
24 débrancher, les deux témoins. Merci beaucoup.

25

1 Mme STÉPHANIE ROY:

2 R. Merci, au revoir.

3 LA PRÉSIDENTE:

4 Et pour nous, sur le Web...

5 M. GUILLAUME RONDEAU:

6 R. Au revoir.

7 LA PRÉSIDENTE:

8 ... nous reprenons nos audiences demain matin, neuf
9 heures trente (9 h 30). Merci.

10

11 AJOURNEMENT DE L'AUDIENCE

12

1 SERMENT D'OFFICE

2

3 Nous, soussignés, **ODETTE GAGNON**, et **JEAN LAROSE**,
4 sténographes officiels, dûment assermentés,
5 certifions sous notre serment d'office que les
6 pages qui précèdent sont et contiennent la
7 transcription fidèle et exacte des notes
8 recueillies au moyen de l'enregistrement numérique,
9 le tout hors de notre contrôle et au meilleur de la
10 qualité dudit enregistrement, le tout, conformément
11 à la Loi.

12 Et nous avons signé,

13

14

15

16

17 **ODETTE GAGNON**

18

19

20

21

22

23

24 **JEAN LAROSE**