

Enquête systémique sur les services dispensés aux  
enfants en famille d'accueil de la région de la  
Mauricie et du Centre du Québec pour la période du  
1er janvier 2013 au 31 décembre 2016

Conclusion d'enquête et recommandations  
391<sup>e</sup>.5<sup>e</sup> séance du Comité des enquêtes tenue le 23 mai 2019

## Conclusion d'enquête et recommandations

### Historique de l'enquête

**Le 19 janvier 2017**, la Commission autorise une enquête de son initiative à la suite d'une décision judiciaire mettant en lumière des lacunes majeures dans les services offerts à un enfant hébergé en famille d'accueil et la réception de demandes d'intervention concernant des questions similaires dans la région couverte par le DPJ du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec.

L'enquête vise à répondre à trois questions précises à savoir :

- 1) Les services offerts aux enfants et leurs familles dans le cadre de la prise en charge de leur situation en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* présentent-ils le caractère adéquat prévu à la loi, sont-ils révisés conformément à celle-ci et sont-ils dispensés dans le meilleur intérêt de l'enfant?
- 2) Les enfants hébergés en famille d'accueil sont-ils hébergés dans des conditions adéquates conformément aux articles 11.1 et 62 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*?
- 3) Lorsque le CIUSSS de la Mauricie-et-du Centre-du-Québec, le DPJ ou le Conseil des Atikamekw d'Opitciwan et son personnel sont informés de manquements, négligence ou conduites inacceptables d'une famille d'accueil, disposent-ils de mécanismes et processus efficaces permettant d'assurer que l'enfant est maintenu dans un milieu lui offrant des conditions appropriées?

### Résumé de l'enquête

Par le biais d'un échantillonnage aléatoire, la Commission a analysé quatre-vingt-huit (88) dossiers d'enfants dont quinze (15) issus de la communauté Atikamekw d'Opitciwan, analyse portant sur une période de quatre années, soit du 1<sup>er</sup> janvier 2013 au 31 décembre 2016.

La Commission a aussi procédé à l'analyse de soixante (60) dossiers de familles d'accueil accréditées et en fonction au cours de la période d'enquête dont treize (13) d'Opitciwan.

La Commission a obtenu les témoignages de plus de 150 personnes dans le cadre de cette enquête. Ont été traités dans le cadre de l'enquête : le processus d'évaluation des familles d'accueil, le processus de pairage d'un enfant à une famille d'accueil en particulier, le suivi des enfants hébergés, les services offerts aux familles d'accueil, la capacité théorique d'offrir les services attendus de la manière prévue à la loi tant par les intervenants que par les familles d'accueil, et, le cas échéant, les raisons pour lesquelles les services n'ont pas été rendus conformément à la loi.

De façon générale, l'enquête a mis en lumière des lacunes majeures quant aux services offerts aux enfants hébergés en famille d'accueil par le CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec et, pour les enfants autochtones, par le Conseil Atikamekw d'Opitciwan. Ces services ne respectent pas les critères minimaux requis pour répondre au caractère adéquat du service prévu à la *Loi sur la protection de la jeunesse* et ne sont pas toujours dispensés dans le meilleur intérêt des enfants.

De façon plus précise, l'enquête de la Commission a mis en lumière que :

### **Constats pour le CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (à partir de l'échantillonnage)**

- 23% des dossiers des familles d'accueil témoignent d'un pairage inadéquat des enfants avec la famille d'accueil;
- Certaines dérogations accordées à des familles d'accueil de proximité ont causé des difficultés majeures à des enfants;
- L'évaluation des familles d'accueil régulières connaît aussi des ratées car cinq (5) familles d'accueil ont été accréditées alors que le CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec disposait d'informations claires qu'elles pouvaient présenter un risque pour les enfants;
- 32% des enfants hébergés en famille d'accueil ont été l'objet d'un signalement retenu pour abus sexuel ou physique;
- Des notes d'écarts estimées fondées, au motif de mauvais traitement psychologique ou de négligence, ont été inscrites au dossier de familles d'accueil choisies par le DPJ pour 30 % des enfants hébergés; la majorité de ceux-ci dans le cadre d'un projet de vie à majorité;
- 28% des familles d'accueil ont trois (3) notes d'écarts et plus à leur dossier et parmi celles-ci, plusieurs n'ont pas participé aux formations offertes;
- Le tiers des enfants hébergés en famille d'accueil n'ont pas bénéficié de l'intensité de service minimale recommandée par le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), particulièrement chez les enfants hébergés jusqu'à majorité;
- 55% des plans d'intervention ne sont pas révisés aux trois (3) mois;
- 15% des enfants hébergés en famille d'accueil dont la situation est prise en charge n'ont pas bénéficié de services dispensés avec continuité, la réassignation étant problématique par manque de personnel;
- 34% des enfants hébergés en famille d'accueil n'ont pas été rencontrés seuls étant ainsi privés de leur droit de contact confidentiel avec leur intervenant;
- 28% des révisions sont administratives, tardives ou ne tiennent pas compte de l'ensemble des événements survenus ou conduisent à une fermeture alors que la sécurité ou le développement de l'enfant est toujours compromis;
- 16% des enfants hébergés en famille d'accueil ont été indûment privés de contacts avec leurs parents en raison du manque de superviseurs;
- 15% des enfants hébergés en famille d'accueil ont été privés de services continus en raison du roulement de personnel;
- 19% des ordonnances du tribunal n'ont pas été respectées;

- 14% des ordonnances concernant les services spécialisés ont connu des délais indus avant d'être respectées;
- 12% des enfants hébergés en famille d'accueil n'ont pas vécu dans un milieu de vie leur offrant la stabilité de leurs conditions de vie et ont vécu des déplacements multiples.

### **Constats pour le Conseil des Atikamekw d'Opitciwan (à partir de l'échantillonnage)**

- De façon générale, la tenue de dossier est chaotique;
- 62% des enfants hébergés en famille d'accueil au sein de la Communauté d'Opitciwan ont connu au moins trois (3) lieux d'hébergement;
- 67% des dossiers étudiés pour la Communauté d'Opitciwan ont connu des ruptures de services;
- L'intensité minimale de services recommandée par le MSSS afin de viser à mettre fin à une situation de compromission n'est pas respectée dans 100% des dossiers examinés;
- Dans le tiers des situations, le Conseil de famille qui devait déterminer les mesures applicables est constitué plus de quatre (4) mois après la décision de compromission ou ne l'est pas du tout, plutôt que dans les deux (2) semaines suivant la décision de compromission conformément à l'entente de partage des responsabilités entre le CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec et le Conseil des Atikamekw d'Opitciwan;
- 22% des enfants hébergés en famille d'accueil le sont sans égard aux durées maximales d'hébergement et sont privés d'un projet de vie;
- Il n'y a pas de visites dans le milieu d'accueil;
- Malgré l'entente de partage des responsabilités liant le CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec et le Conseil des Atikamekw d'Opitciwan, dans certains dossiers, les intervenants du Conseil refusent de témoigner devant le Tribunal;
- Un parent sur trois affirme que les services de proximité en traitement de la toxicomanie sont peu disponibles;
- Sept (7) familles d'accueil sur treize (13) n'ont pas offert des conditions d'hébergement adéquates et des conditions de vie appropriées aux enfants qu'elles ont hébergés;
- Le processus d'évaluation des familles d'accueil n'est pas conforme aux normes et standards prévus et n'est pas entièrement complété;
- Les familles d'accueil ne connaissent pas leurs obligations à l'endroit des enfants qu'elles hébergent.

**Au terme de son enquête, la Commission déclare que les droits des enfants hébergés en famille d'accueil de la région de la Mauricie et du Centre-du-Québec pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2013 au 31 décembre 2016 ont été lésés.**

**La Commission émet soixante-quatre (64) recommandations adressées au Président-directeur général et au DPJ du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, à la Directrice de la protection sociale et au Directeur des services sociaux du Conseil des Atikamekw d'Opitciwan, au Ministre délégué à la Santé et aux services sociaux ainsi qu'à la Ministre de la justice.**

## CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec

### **1- Les services offerts aux enfants et leurs familles dans le cadre de la prise en charge de leur situation en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* présentent-ils le caractère adéquat prévu à la loi, sont-ils révisés conformément à celle-ci et sont-ils dispensés dans le meilleur intérêt de l'enfant?**

#### CONSIDÉRANT QUE:

- L'offre de service de l'établissement n'est pas conforme à celle du MSSS pour les enfants placés à majorité ou les interventions sont concentrées sur des périodes de crises;
- Il est établi qu'il est difficile d'obtenir la collaboration d'un collègue d'un autre point de service lorsque l'enfant est hébergé loin du domicile de ses parents, diminuant d'autant la possibilité de donner l'intensité requise à l'enfant et de respecter l'article 69 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

#### **Pour ces motifs,**

La Commission DÉCLARE que le droit des enfants de recevoir des services avec une intensité suffisante visant à mettre fin à la situation de compromission est lésé en vertu de l'article 2.3 al.1 (a) de la *Loi sur la protection de la jeunesse*;

La Commission PREND ACTE de l'engagement du DPJ d'offrir un suivi clinique plus rigoureux en considération des articles 2.3, 2.4 et 69 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

#### **La Commission RECOMMANDE au DPJ :**

**Recommandation 1** DE FAIRE PART à la Commission des directives transmises aux chefs de service à cet effet;

ET, D'INFORMER la Commission des moyens mis en place pour donner suite à cet engagement **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 2** DE REVOIR sa position sur les collaborations entre les intervenants de divers points de service lorsque l'enfant et ses parents n'habitent pas sur le même territoire;

ET, D'INFORMER la Commission de sa décision motivée **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 3** DE MODIFIER l'offre de service en protection de la jeunesse pour les enfants dont le PROJET de vie est clarifié afin de la rendre conforme au minimum requis prévu aux orientations ministérielles de façon à :

- i. PRÉVOIR à même l'offre de service l'intensité minimale requise ainsi que la durée minimale des rencontres entre l'enfant ou ses parents et l'intervenant qui est de 60 à 90 minutes; et

- ii. RENCONTRER l'enfant seul au minimum six (6) fois l'an, davantage lors d'un déplacement.

ET, DE TRANSMETTRE à la Commission l'offre modifiée **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

CONSIDÉRANT QUE:

- Les plans d'intervention des enfants hébergés jusqu'à la majorité sont souvent des « copiés/collés » d'année en année ne prévoyant pas de moyen de prévenir la récurrence de traumatismes passés.

**Pour ces motifs,**

La Commission DÉCLARE que le droit de plusieurs enfants d'avoir un plan d'intervention personnalisé en fonction de sa situation et de ses besoins et révisé en temps opportun a été lésé en vertu des articles 5 al. 2 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et 49 du *Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements*.

**La Commission RECOMMANDE au DPJ :**

**Recommandation 4** D'AJUSTER le TABLEAU de bord des chefs de service afin de prévoir la révision des plans d'intervention aux trois (3) mois ;

**Recommandation 5** DE PRENDRE des moyens concrets pour S'ASSURER que les plans d'intervention des enfants hébergés jusqu'à majorité comprennent des mesures visant à prévenir la récurrence de traumatismes passés;

ET, D'INFORMER la Commission des moyens mis en place **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

CONSIDÉRANT QUE:

- Il y a bris dans la continuité de services dispensés aux enfants lors de la réassignation des dossiers dû au manque de personnel;
- Les ordonnances doivent être respectées sans délai et pour toute leur durée, et ce conformément à l'article 93 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*;
- Les normes ministérielles prévoient un maximum de trente (30) jours pour amorcer l'application des mesures après une décision de compromission;
- Ces normes doivent s'appliquer tout au long de l'ordonnance, la sécurité ou le développement de l'enfant demeurant compromis.

**Pour ces motifs,**

La Commission DÉCLARE que le droit de plusieurs enfants hébergés en famille d'accueil de recevoir des services de façon continue a été lésé en vertu de l'article 8 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

**La Commission RECOMMANDE au DPJ :**

**Recommandation 6** D'INFORMER la Commission du nombre de dossiers en attente de réassignation et des moyens qu'il prend pour que les délais de réassignation soient les mêmes que les délais à l'assignation, à savoir trente (30) jours au maximum, tel que prévu aux orientations ministérielles, la sécurité ou le développement étant toujours compromis.

CONSIDÉRANT QUE:

- La position du DPJ concernant les contacts entre l'enfant hébergé en famille d'accueil et des tiers à l'effet que les parents doivent y consentir ne respecte pas la *Loi sur la protection de la jeunesse*;
- Plus du tiers des enfants hébergés en famille d'accueil n'ont pas été rencontrés seuls par leur intervenant.

**Pour ces motifs,**

La Commission DÉCLARE que le droit de plusieurs enfants hébergés en famille d'accueil à des communications confidentielles avec des tiers a été lésé en vertu de l'article 9 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

**La Commission RECOMMANDE au DPJ :**

**Recommandation 7** DE MODIFIER son orientation en lien avec les contacts entre l'enfant et les tiers afin que celle-ci soit conforme à l'article 9 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*;

ET, DE TRANSMETTRE à la Commission sa nouvelle position, telle que transmise aux intervenants, **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 8** D'ÉMETTRE une directive aux intervenants rappelant que l'enfant doit être rencontré seul en vertu des articles 2.4 al. 1 (1) et (2), 3, 5, 6, 8, 9 et 69 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

CONSIDÉRANT QUE:

- Il manque au moins une personne au poste de réviseur selon le DPJ;
- Les révisions des points de service de Victoriaville et Plessisville sont réalisées à la toute fin de la mesure contrairement aux délais prévus à l'article 57 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, parce qu'il n'y a qu'un seul réviseur;
- Les délais pour obtenir une date auprès du tribunal dans certains points de service (Victoriaville entre autres) dépassent largement ceux prévus à l'article 76.1 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*;
- Plusieurs révisions anticipées n'ont pas été réalisées malgré des faits nouveaux sérieux.

**Pour ces motifs,**

La Commission DÉCLARE que les droits de plusieurs enfants de voir leur situation révisée conformément à leur intérêt ont été lésés en vertu de l'article 57 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et des articles 1 et 3 du *Règlement sur la révision de la situation d'un enfant*.

La Commission PREND ACTE de l'engagement du DPJ de revoir le processus actuel.

**La Commission RECOMMANDE au DPJ :**

**Recommandation 9** DE S'ASSURER D'AVOIR suffisamment de réviseurs dans tous les points de service afin que la révision respecte les objectifs prévus à la *Loi sur la protection de la jeunesse* ainsi que les délais prévus à l'article 1 du *Règlement sur la révision de la situation d'un enfant*.

**Recommandation 10** DE RAPPELER aux chefs de service à l'application des mesures et aux intervenants leur obligation de demander une révision anticipée lorsque des faits nouveaux surviennent dans la situation de l'enfant permettant de croire que les mesures en cours ne suffisent plus à mettre fin à la situation de compromission;

ET, D'INFORMER la Commission **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 11** D'ÉVALUER l'opportunité que les réviseurs eux-mêmes fixent une révision anticipée lorsqu'ils reçoivent copie d'une note d'écart, d'un signalement retenu ou non plutôt que cette responsabilité relève exclusivement des intervenants à la l'application des mesures;

ET, DE FAIRE PART à la Commission de sa décision, **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation;**

ET, CONSIDÉRANT l'article 23 al. 1 e) de la *Loi sur la protection de la jeunesse*;

**La Commission RECOMMANDERA à la Ministre de la Justice :**

**Recommandation 12** D'ÉVALUER le nombre de jours d'audience nécessaire au Palais de justice de Victoriaville afin que les délais de l'article 76.1 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* soient respectés;

ET D'INFORMER la Commission de sa décision.

**CONSIDÉRANT QUE:**

- Les intervenants du point de service de La Tuque ont une charge de travail beaucoup plus élevée que leurs pairs, ne sont plus supervisés et sont incapables de répondre à l'offre de service;
- Le personnel à l'application des mesures, de tous les points de service, ne dispose pas de période fixe de codéveloppement et de discussion clinique en lien avec des méthodes d'intervention reconnues;



- À cet égard, l'utilisation d'approches d'intervention reconnues ne font pas l'objet de supervision;
- Le CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec n'applique pas les pratiques de pointe reconnues, notamment l'*Intervention Orientée vers la Solution* (« IOS ») et l'approche *S'Occuper des Enfants* (« SOCEN »);
- Le local de supervision des contacts du bureau de Victoriaville n'est pas sécurisé;
- Les transporteurs/superviseurs ne bénéficient pas d'une formation leur permettant d'assumer leurs fonctions adéquatement;
- Le nombre de sièges d'auto à chaque point de service est insuffisant;
- Les employés ne bénéficient pas d'outil de travail adéquat permettant de les libérer pour qu'ils se concentrent sur leurs tâches d'aide, conseil et assistance;
- Par ailleurs que la charge de travail administratif des intervenants à l'application des mesures limite leur capacité d'offrir principalement aide, conseil et assistance;
- Le programme d'accueil intégration ne réussit pas à rendre les nouveaux employés capables d'exercer leurs fonctions dans le respect de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

**Pour ces motifs,**

La Commission DÉCLARE que le DPJ ne répond pas à ses obligations d'offrir aux enfants et à leurs parents des services sociaux adéquats sur les plans, humain, social et scientifique, dispensés de façon continue et avec assez d'intensité pour viser à mettre fin à la situation de compromission et, ne répond pas à son obligation que les décisions prises, concernant l'application des mesures, le soit dans le meilleur intérêt de l'enfant, lésant les droits des enfants reconnus aux articles 2.3 al. 1 a), 3 et 8 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

La Commission PREND ACTE que le DPJ compte consolider le préceptorat et le processus d'accueil-intégration des nouveaux employés afin de diminuer le roulement de personnel.

La Commission PREND ACTE que la direction des ressources humaines du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec est à préparer un programme de formation des transporteurs/superviseurs.

**La Commission RECOMMANDE au DPJ :**

**Recommandation 13** D'INFORMER la Commission des modalités du préceptorat des nouveaux employés, du processus d'accueil-intégration, **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

**La Commission RECOMMANDE au DPJ en collaboration avec le PDG du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec:**

**Recommandation 14** DE REVOIR la charge de travail administratif des intervenants à l'application des mesures;

ET, D'INFORMER la Commission des moyens qu'ils prendront afin de permettre à ceux-ci d'offrir les services dans le respect des droits des enfants, par exemple :

- i. En créant un comité de travail constitué d'intervenants, des chefs de service à l'application des mesures, de représentants du service de l'accès et de représentants du contentieux afin de déterminer les documents, discussions entre services, rapports incontournables afin d'en réduire le nombre au minimum; et
- ii. En identifiant les tâches administratives qui confinent indûment les intervenants à l'application des mesures à leur bureau afin de vérifier à qui servent les tâches administratives et si elles sont absolument nécessaires, s'il y a des doublons, si elles peuvent avantageusement être réalisées par quelqu'un d'autre; et
- iii. En évaluant si les intervenants peuvent disposer chacun d'un téléphone mobile et d'un ordinateur portable pour demeurer efficient même sur la route et l'opportunité qu'un poste dédié, soit consacré à la dispensation de programmes aux groupes;

ET, DE FAIRE PART à la Commission des mesures retenues **dans les six (6) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 15** DE SÉCURISER la salle de contacts supervisés de Victoriaville sans délai pour assurer la protection des enfants.

**Recommandation 16** DE S'ASSURER qu'il y ait assez de sièges d'auto pour les enfants.

**Recommandation 17** DE REVOIR la tâche des éducateurs à l'équipe des enfants hébergés qui travaillent à leur intégration dans une nouvelle famille d'accueil ou lors d'un déplacement afin d'utiliser un éducateur seulement dans les cas qui le nécessitent;

ET, D'INFORMER la Commission des mesures retenues, **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 18** D'INFORMER la Commission des modalités du nouveau programme de formation des transporteurs/superviseurs et des dates auxquelles celui-ci sera dispensé **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 19** DE PRENDRE les moyens requis pour que les intervenants de La Tuque aient une charge de travail équivalente à celle de leurs pairs et bénéficient des mêmes conditions de supervision et d'encadrement;

ET, D'INFORMER la Commission des mesures prises **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 20** DE PRENDRE les moyens requis pour que les éducateurs et techniciens des différents points de SERVICE soient en support aux intervenants à l'application des mesures et aient des tâches conformes à leur expertise;

ET, D'INFORMER la Commission des moyens mis en place pour y arriver, **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 21** DE S'ASSURER que les services offerts soient adéquats sur le plan scientifique en utilisant des approches issues des recherches et des bonnes pratiques (exemple : SOCEN, IOS et ARC [modèle « *Attachement Régulation Compétence* »]), notamment en PRÉVOYANT dans la charge de travail des employés des périodes mensuelles de co-développement et discussions cliniques en lien avec ces approches;

ET, D'INFORMER la Commission des démarches réalisées pour donner suite à cette recommandation **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

CONSIDÉRANT QUE:

- L'existence de problèmes de supervision dans certains points de service, la supervision étant plutôt quantitative et administrative;
- Les intervenants à l'évaluation/orientation privilégient l'orientation vers une entente sur des mesures volontaires même si tous les critères ne sont pas remplis et ce, afin de répondre aux standards quantitatifs demandés par l'employeur et recommandés par le ministère et ainsi éviter les délais qu'implique la judiciarisation;
- Dans le dossier de l'Enquête systémique au Saguenay-Lac-Saint-Jean (2017), la Commission recommandait au MSSS de revoir ses standards de pratique, dont celui du nombre d'évaluation/orientation année.

**La Commission RAPPELLERA au Ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux** en vertu de l'article 23 al.1 e) de la *Loi sur la protection de la jeunesse* que la situation décrite au Saguenay étant présente dans la région de la Mauricie et du Centre-du-Québec, il est urgent que le Ministère donne suite à la recommandation telle qu'émise dans Saguenay, soit de mettre à jour ses orientations pour le *Programme-Services Jeunes en Difficulté*, notamment le nombre d'évaluation/orientation attendu par intervenant par année.

**Pour ces motifs,**

La Commission DÉCLARE que le droit des enfants hébergés en famille d'accueil a été lésé en vertu de l'article 8 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

**La Commission RECOMMANDE au DPJ :**

**Recommandation 22** Dans l'intervalle, DE TENIR COMPTE du nombre d'évaluation/orientation devant être judiciarisées en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* dans le calcul du nombre d'évaluation/orientation attendu par intervenant par année;

ET, D'INFORMER la Commission des nouveaux standards **dans les six (6) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 23** DE REVOIR avec l'ensemble des chefs de service et coordonnateurs les tableaux de bord, les objectifs des supervisions et des rencontres d'équipe et DE S'ASSURER de leur uniformité dans tous les points de service;

ET, D'INFORMER la Commission des démarches réalisées pour donner suite à cette recommandation **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

CONSIDÉRANT QUE:

- Soixante-quatorze (74) intervenants témoignent d'exemples d'incohérences entre les politiques établies et la pratique administrative préconisée par le DPJ<sup>1</sup>;
- Les politiques établies et la pratique administrative préconisée par le DPJ ne semblent pas communiquées dans tous les points de service;
- Ces irritants ont pour conséquence de prolonger de manière significative les délais d'intervention.

**Pour ces motifs,**

La Commission DÉCLARE que le droit des enfants hébergés en famille d'accueil a été lésé en vertu de l'article 8 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

**La Commission RECOMMANDE au DPJ :**

**Recommandation 24** D'ÉMETTRE des notes de service pour S'ASSURER que les pratiques administratives préconisées par le DPJ soient partagées à l'ensemble de son personnel;

ET, D'EN TRANSMETTRE copie à la Commission **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

CONSIDÉRANT QUE:

- Sur le territoire desservi par le DPJ, l'on retrouve quatre (4) districts judiciaires;
- Les règles de pratique peuvent différer d'un district à l'autre;
- La diversité de ces règles de pratique aurait des impacts négatifs sur les relations entre les intervenants et les avocats du contentieux;
- Par ailleurs, tant les intervenants que les familles d'accueil estiment que les relations ont changé après l'adoption de la *Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant*, rendant les uns et les autres méfiants quant à leur bonne foi respective;
- L'enquête a démontré que cette méfiance a eu des impacts sur les services rendus à plusieurs enfants.

---

<sup>1</sup> Notamment concernant l'accès aux téléphones satellites, la transmission des connaissances cliniques, la co-intervention, la rédaction des notes évolutives et les suivis d'activités, le non-respect des tâches spécifiques attribuées aux techniciens et aux éducateurs dans le soutien à l'intervention.

**Pour ces motifs,**

La Commission PREND ACTE qu'un comité de travail réunissant les avocats, les juges et les greffiers est en place dans le but d'harmoniser les façons de faire;

La Commission DÉCLARE que les droits des enfants hébergés en famille d'accueil ont été lésés en vertu de l'article 8 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

**La Commission RECOMMANDE au DPJ :**

**Recommandation 25** D'ADJOINDRE au Comité de travail des intervenants à l'application des mesures qui doivent intervenir dans plusieurs districts judiciaires.

**Recommandation 26** DE COMMUNIQUER avec la Fédération des familles d'accueil et ressources intermédiaires du Québec - Mauricie Centre-du-Québec en vue d'élaborer des moyens visant à établir une collaboration renouvelée dans le respect des rôles de chacun;

ET, D'INFORMER la Commission de ses démarches **dans les six (6) mois de la réception de la présente recommandation.**

**CONSIDÉRANT QUE:**

- Le manque de personnel provoque des surcroûts de travail sur de longues périodes, voire des années;
- Il n'y a pas d'agent de relations humaines sur les listes de rappel et que le CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec tarde ainsi à réaliser des entrevues d'embauche;
- Plusieurs intervenants à l'application des mesures ont démissionné au cours des dernières années et le taux d'absence pour cause de maladie est élevé;
- Il n'y a que trois (3) postes permanents de transporteurs/superviseurs alors qu'il est admis qu'il en faut plus de six (6);
- Le point de service de La Tuque est en rupture de service;
- De nombreuses lésions de droit sont en lien avec les problèmes de recrutement et de fidélisation du personnel.

**Pour ces motifs,**

La Commission PREND ACTE des admissions du DPJ et du CIUSSS sur ses difficultés à recruter et maintenir le personnel à l'application des mesures;

La Commission DÉCLARE que les droits des enfants hébergés en famille d'accueil ont été lésés en vertu des articles 2.3 al.1 (a), 3 et 8 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

**La Commission RECOMMANDE au PDG du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec:**

**Recommandation 27** D'ÉLABORER un plan d'action visant notamment à:

- i. ASSURER un recrutement continu de personnel souhaitant travailler en protection de la jeunesse dans l'ensemble des points de service de la région;
- ii. PRENDRE des actions dans le but de diminuer le taux de congés pour cause de maladie et de démissions à l'application des mesures en protection de la jeunesse;
- iii. COMBLER sans délai les postes dépourvus de titulaires dans tous les points de service, y compris le poste de réviseur;
- iv. VOIR à ce que le personnel éducateur et technicien affectés dans les différents points de service n'aient pas de charge de cas au même titre que leurs collègues à l'application des mesures et effectuent les tâches en lien avec leur formation et expertise en appui aux intervenants à l'application des mesures;
- v. ÉVALUER l'opportunité de créer des postes permanents supplémentaires de superviseurs/transporteurs;
- vi. ÉVALUER l'opportunité que ceux-ci soient spécifiquement attachés à un point de service;
- vii. REVOIR le programme accueil et intégration afin que la partie protection de la jeunesse soit dispensée dès l'embauche;
- viii. ET, DE TRANSMETTRE à la Commission ce plan d'action **dans les six (6) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 28** DE TRANSMETTRE à la Commission un plan d'action visant à s'assurer que les intervenants de La Tuque bénéficient des mêmes moyens que leurs collègues pour offrir des services aux enfants, notamment le même nombre de dossiers, une supervision et un encadrement réguliers, **dans les six (6) mois de la réception de la présente recommandation.**

**CONSIDÉRANT QUE:**

- Plusieurs des ordonnances du tribunal, particulièrement celles qui concernent les services spécialisés, ne sont pas respectées ou sont l'objet de délais indus.

**Pour ces motifs,**

La Commission DÉCLARE que les droits de nombreux enfants ont été lésés en vertu des articles 2.3, 3, 8, 76.1, 92, et 93 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

**La Commission RECOMMANDE au PDG du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec :**

**Recommandation 29** DE RAPPELER à l'ensemble des directeurs (en centre hospitalier, notamment la pédopsychiatrie ou en CRDI, CRDP et CRD) leur obligation de prioriser les

enfants pris en charge par le DPJ et leurs parents, que ces mesures soient volontaires ou ordonnées conformément aux articles 55 et 92 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*;

ET, D'INFORMER la Commission des moyens qu'il prend pour réaliser un tel rappel **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

CONSIDÉRANT QUE :

- Dans six (6) dossiers d'enfant hébergés en famille d'accueil, l'application des règles administratives a primé sur l'intérêt et les besoins de ces enfants;
- La Commission a fait part au DPJ et au PDG du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec de la situation de ces enfants.

**Pour ces motifs,**

La Commission DÉCLARE que les droits de ces six (6) enfants ont été lésés dans de leurs droits à ce que toute décision prise les concernant le soit dans leur intérêt et le respect de leurs droits conformément à l'article 3 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

**La Commission RECOMMANDE au DPJ et au PDG du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec :**

**Recommandation 30** D'EXAMINER personnellement ces situations;

ET, D'INFORMER la Commission des moyens mis en place pour en prévenir la récurrence **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

CONSIDÉRANT QUE des informations concernant et identifiant des enfants hébergés en famille d'accueil devenus majeurs apparaissent aux dossiers de certaines familles d'accueil.

**Pour ces motifs,**

La Commission DÉCLARE que les droits des enfants hébergés en famille d'accueil ont été lésés en vertu des articles 11.2 et 37.4.2 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

**La Commission RECOMMANDE au DPJ et au PDG du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec de:**

**Recommandation 31** S'ASSURER que tous les dossiers des familles d'accueil soient révisés pour assurer le respect des règles de confidentialité et de conservation des dossiers;

ET D'INFORMER la Commission des démarches entreprises pour donner suite à cette recommandation, **dans les six (6) mois de la réception de la présente recommandation.**

**2- Les enfants hébergés en famille d'accueil sont-ils hébergés dans des conditions adéquates conformément aux articles 11.1 et 62 de la Loi sur la protection de la jeunesse**

**CONSIDÉRANT QUE:**

- Les familles d'accueil n'ont pas d'obligation de formation continue;
- Des enfants sont intégrés dans une famille d'accueil alors que cette dernière est absente et remplacée par une gardienne;
- Il y a un manque de familles d'accueil et plus particulièrement de familles d'accueil qui souhaitent s'impliquer à long terme allant jusqu'à une adoption, de sorte que de très jeunes enfants sont appelés à être indûment déplacés;
- La rareté des familles d'accueil a pour conséquence que certains enfants hébergés en famille d'accueil le sont loin du domicile de leurs parents ou que certaines familles d'accueil doivent recevoir une clientèle qui n'est pas celle pour laquelle elle est accréditée;
- Le manque de variété dans le type de ressources d'hébergement (ex. : ressources mère-enfant, foyer de groupe);
- Le nombre de places au contrat des familles d'accueil change en fonction des besoins de l'établissement sans égard aux besoins et à l'intérêt des enfants;
- Les intervenants ne sont pas informés des écarts de conduite passés d'une famille d'accueil lors du pairage des enfants avec celle-ci;
- L'activité de jumelage/pairage d'un enfant à une famille d'accueil connaît des ratés importants;
- Certaines familles d'accueil ont été accréditées à la suite de dérogations qui ne se sont pas avérées être dans le meilleur intérêt de l'enfant.

**CONSIDÉRANT PAR AILLEURS QUE:**

- Le DPJ a cessé, pendant quelques années, d'évaluer des familles d'accueil qui souhaitent s'impliquer à long terme allant jusqu'à l'adoption;
- Des bébés ont alors connu des déplacements qui auraient pu être évités;
- Un certain nombre de cas soulevés en enquête présente des enfants qui ne sont pas hébergés dans des conditions de vie adéquates;
- La Commission a fait part au DPJ et au PDG du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec de la situation de ces enfants.

**Pour ces motifs,**

La Commission DÉCLARE que plusieurs enfants hébergés en famille d'accueil entre le 1<sup>er</sup> janvier 2013 et le 31 décembre 2016 ont été lésés dans leur droit d'être hébergés dans des conditions adéquates et conformes à leurs besoins conformément aux articles 11.1 et 62 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

La Commission PREND ACTE de l'engagement du DPJ à revoir le processus de dérogation.

La Commission PREND ACTE que le processus d'évaluation a été revu par le DPJ et est plus complet.



La Commission PREND ACTE que l'évaluation des familles d'accueil qui souhaitent s'impliquer à long terme allant jusqu'à l'adoption a repris en cours d'enquête.

La Commission PREND ACTE qu'une nouvelle procédure est en élaboration concernant les notes d'écart.

La Commission PREND ACTE des engagements du DPJ à l'effet notamment de:

- i. RECRUTER davantage de familles d'accueil à la grandeur du territoire;
- ii. DIVERSIFIER l'offre de service en matière d'hébergement afin de diminuer le nombre de déplacements; et
- iii. DE REVOIR l'application du processus clinique et l'évaluation des familles d'accueil de proximité, particulièrement au regard de l'octroi de dérogations.

**La Commission RECOMMANDE au DPJ :**

**Recommandation 32** D'INFORMER la Commission du calendrier et des démarches en cours pour la mise en œuvre de ces engagements **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 33** D'ÉVALUER les conditions de vie des enfants actuellement hébergés dans les familles d'accueil dont la Commission a fait part au DPJ et au PDG du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec en cours d'enquête;

ET, DE FAIRE PART à la Commission des résultats et de la mise en œuvre de la recommandation, **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 34** REVOIR les projets de vie de tous les jeunes enfants et bébés hébergés en famille d'accueil régulière et qui pouvaient bénéficier d'un hébergement en famille d'accueil qui souhaite s'impliquer à long terme allant jusqu'à l'adoption;

ÉVALUER pour chacun, les bénéfices d'un déplacement ou du maintien dans leur milieu actuel;

ET, D'INFORMER la Commission de la réalisation de cette démarche **dans les six (6) mois de la réception de la présente recommandation.**

**La Commission RECOMMANDE au PDG du CIUSSS et de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec :**

**Recommandation 35** D'ÉMETTRE les directives suivantes :

- i. Une directive à l'effet qu'aucun enfant ne doit amorcer un hébergement alors que la famille d'accueil est absente ou est sur le point de quitter pour des vacances;
- ii. Une directive afin de respecter le nombre de places prévu au contrat d'une famille d'accueil et de respecter la recommandation du personnel qui a évalué la ressource; et

- iii. Une directive à l'effet de ne pas revoir à la hausse le nombre de places en famille d'accueil que le CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec a diminué, à la suite d'un processus en lien avec la qualité des services;

ET, DE TRANSMETTRE à la Commission copie de telles directives **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 36** DE FOURNIR à la Commission un plan d'action visant le recrutement des familles d'accueil sur l'ensemble du territoire **dans les six (6) mois de la réception de la présente recommandation.**

Et, CONSIDÉRANT l'article 23 al.1 e) de la *Loi sur la protection de la jeunesse*;

**La Commission RECOMMANDERA au Ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux:**

**Recommandation 37** DE MODIFIER la *Loi sur la représentation des ressources intermédiaires et de type familial* afin d'y inclure une obligation de formation pour les ressources.

**3- Lorsque le CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, le DPJ et son personnel sont informés de manquements, négligence ou conduites inacceptables d'une famille d'accueil, disposent-ils de mécanismes et processus efficaces permettant d'assurer que l'enfant est maintenu dans un milieu lui offrant des conditions appropriées?**

CONSIDÉRANT QUE :

- La procédure concernant le suivi des notes d'écart pour que la Direction de la qualité des services intervienne n'est pas respectée;
- Par ailleurs, que les intervenants expriment ne plus croire que l'application de la procédure donne les résultats escomptés;
- Les familles d'accueil ne sont pas toujours informées des notes d'écart à leur dossier et ainsi ne peuvent corriger ces écarts;
- Les notes d'écart ne sont pas toujours réalisées au moment de l'événement;
- Le processus des notes d'écart est à bonifier et que les notes d'écart ne peuvent pas se substituer à un signalement;
- Le DPJ ne respecte pas la *Loi sur la protection de la jeunesse* en lien avec l'obligation de signaler et son obligation de déterminer la recevabilité des signalements qu'il reçoit, privant les enfants hébergés en famille d'accueil de l'application de cette Loi, leur offrant ainsi un traitement différencié dans les cas de négligence et mauvais traitements psychologiques;
- Le registre des écarts n'est pas accessible aux intervenants à l'application des mesures afin d'identifier les contre-indications possibles à l'hébergement de l'enfant dans la ressource proposée.

**Pour ces motifs,**

La Commission DÉCLARE que les droits des enfants hébergés en famille d'accueil ont été lésés en vertu des articles 39, 45 et 38.2 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*;

La Commission PREND ACTE que le processus d'intervention lors de manquements ou conduites inacceptables est en révision;

La Commission PREND ACTE des engagements du DPJ, de réviser le *Protocole de réception et de traitement des signalements* dans lesquels le comportement d'une famille d'accueil est mis en cause;

**Pour ces motifs,**

**La Commission RECOMMANDE au DPJ de :**

**Recommandation 38** DE TRANSMETTRE à la Commission copie du processus révisé d'intervention lors de manquements ou conduites inacceptables et du nouveau *protocole de réception et de traitement des signalements*, **dans les six (6) mois de la réception de la présente recommandation.**

## Conseil des Atikamekw d'Opitciwan

1- Les services offerts aux enfants et leurs familles dans le cadre de la prise en charge de leur situation en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* présentent-ils le caractère adéquat prévu à la loi, sont-ils révisés conformément à celle-ci et sont-ils dispensés dans le meilleur intérêt de l'enfant?

CONSIDÉRANT QUE:

- Il n'y a pas de transfert individualisé des dossiers des enfants entre les intervenants qui se succèdent;
- Les plans d'interventions ne sont pas réalisés et lorsqu'ils le sont, ils ne sont pas conformes à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*;
- Les plans d'intervention ne sont pas révisés au trois (3) mois conformément à l'article 49 du *Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements* adopté en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*;
- Le choix du lieu d'hébergement n'est pas réalisé en fonction d'une évaluation des besoins de l'enfant, seule la disponibilité de la ressource est considérée;
- Il y a un manque de personnel pour offrir les services requis de façon continue;
- Les intervenants ne sont pas supervisés;
- Les intervenants n'utiliseraient pas l'outil de classification en vue d'évaluer les besoins de l'enfant, l'outil de classification ne tenant pas compte des réalités autochtones;
- Les ordonnances ne sont pas toujours respectées;
- Les enfants sont rarement rencontrés et entendus par les intervenants sauf en période de crise;
- L'enfant et ses parents ne reçoivent pas l'information en lien avec leurs droits et l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*;
- Plusieurs enfants sont privés de contacts confidentiels avec leurs parents et les personnes qui leur sont significatives sans que ces restrictions ne soit ordonnées par le tribunal;
- Des ententes sur mesures volontaires successives sont convenues pendant de nombreuses années, parfois malgré l'opposition des parents et ce, en contravention de l'article 53.0.1. de la *Loi sur la protection de la jeunesse*;
- Le Cercle d'aidants est rarement constitué en temps utile afin de réviser les mesures;

- Il n’y a pas de processus d’échange d’information entre les organismes et établissements qui offrent des services aux parents et les intervenants du Conseil des Atikamekw d’Opitciwan;
- Il y a une directive verbale voulant que les deux premiers évènements ne sont pas signalés même s’ils concernent les alinéas de l’article 38 ou 38.1 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*;
- Les intervenants ne signalent que les abus qu’ils considèrent être graves;
- Les signalements de non-fréquentation scolaire sont systématiquement non retenus;
- Les intervenants ont une compréhension erronée des motifs de compromission.

**Pour ces motifs,**

La Commission DÉCLARE le droit des enfants hébergés en famille d’accueil entre le 1<sup>er</sup> janvier 2013 et le 31 décembre 2016 de recevoir des services sociaux adéquats aux points de vue scientifique, humain et social et dispensés avec continuité et de façon personnalisée, a été lésé en vertu de l’article 8 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

La Commission DÉCLARE que les droits de ces enfants ont été lésés dans leur droit à ce que toute décision soit prise dans leur intérêt et à ce que tout soit mis en œuvre pour mettre fin à la situation de compromission, en vertu des articles 2.3 et 3 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

La Commission DÉCLARE que les droits de enfants hébergés en famille d’accueil entre le 1<sup>er</sup> janvier 2013 et le 31 décembre 2016 ont été lésés en vertu de l’article 57 *Loi sur la protection de la jeunesse*, leur situation n’ayant pas été révisée en fonction de l’évolution de leurs besoins.

La Commission DÉCLARE que la majorité des enfants hébergés en famille d’accueil, dont la situation est prise en charge par le Conseil des Atikamekw d’Opitciwan n’ont pas bénéficié de l’ensemble des autres droits qui leur sont reconnus aux articles 4, 5, 6, 9 et 69 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

La Commission DÉCLARE que tous les enfants de la Communauté d’Opitciwan sont susceptibles d’être lésés dans leur droit à l’application de la *Loi sur la protection de la jeunesse* en lien avec la directive de la DPJ sur les signalements, notamment quant à la compréhension des intervenants sur ce que constitue un abus physique grave ou de la négligence.

La Commission PREND ACTE que le DPJ, en collaboration avec la Direction de la protection sociale, le Directeur de services sociaux du Conseil des Atikamekw d’Opitciwan et le consultant embauché par celui-ci ont réalisé des plans de soutien et de développement pour les secteurs évaluation-orientation et application des mesures et révision.

La Commission PREND ACTE que des intervenants supplémentaires disposant d’une formation adéquate ont été embauchés, notamment, un réviseur et un chef de service.

La Commission PREND ACTE qu’un soutien individualisé est offert aux intervenants pour la tenue de dossier informatique.

La Commission PREND ACTE que le DPJ, afin de soutenir la Directrice de la protection sociale, s’engage à voir avec son homologue du CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean à faire des arrimages pour offrir une prestation de service sécuritaire aux familles d’accueil et adaptés aux besoins de usagers.

La Commission PREND ACTE du plan d’action de formation et d’accompagnement des intervenants mis en application le 8 mars 2019.

La Commission PREND ACTE que le DPJ s’est engagé à former particulièrement la réviseure et l’intervenante ressource.

**La Commission RECOMMANDE au DPJ et au Directeur des services sociaux du Conseil des Atikamekw d'Opiticiwan :**

- Recommandation 1** DE TRANSMETTRE à la Commission copie des plans de soutien et de développement pour chacun des secteurs évaluation-orientation, application des mesures et révision si ceux-ci répondent aux autres recommandations qui suivent et visent à corriger concrètement les lésions de droit révélés par l'enquête **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**
- Recommandation 2** DE PRÉCISER la nature des arrimages qu'ils comptent réaliser avec le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**
- Recommandation 3** DE FORMER sans délai, la Directrice de la protection sociale et ses intervenants sur la *Loi sur la protection de la jeunesse* et ses objectifs en vue de respecter les droits reconnus aux enfants.
- Recommandation 4** DE PRÉPARER un guide clair à l'intention de l'intervenante ressources en lien avec les activités attendues de celle-ci **dans les six (6) mois de la réception de la présente recommandation.**
- Recommandation 5** D'OFFRIR aux intervenants à l'application des mesures des formations sur les techniques d'intervention reconnues et de prévoir du mentorat pour leur application et D'ÉLABORER des aide-mémoires concernant chacun des droits reconnus aux enfants et les obligations de services et de suivi qui en découlent;
- ET, DE TRANSMETTRE à la Commission le calendrier et le programme de formation et de mentorat ainsi que les aide-mémoires **dans les six (6) mois de la réception de la présente recommandation.**

**La Commission recommande au DPJ, conjointement avec la Directrice de la protection sociale:**

- Recommandation 6** DE PROCÉDER à la révision de la situation de tous les enfants hébergés en famille d'accueil, en commençant par les situations soulevées par l'enquête dont celles où les durées maximales d'hébergement sont dépassées ou atteintes et dont la Commission a fait part au DPJ et à la DPS;
- ET, D'INFORMER la Commission de telles révisions et directives **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

**CONSIDÉRANT QUE:**

- Les intervenants ne signalent pas les deux (2) premiers événements même s'ils constituent des motifs de compromission;
- La direction de la protection sociale ne retient pas les signalements de non-fréquentation scolaire;
- La définition de la négligence telle que prévue à la *Loi sur la protection de la jeunesse* et au *Manuel de référence sur la Loi sur la protection de la jeunesse* est interprétée de manière différente par les intervenants du Conseil des Atikamekw d'Opiticiwan, faisant en sorte que plusieurs situations rapportées lors de l'enquête n'ont pas fait l'objet de signalements.

**Pour ces motifs,**

La Commission DÉCLARE les droits des enfants hébergés en famille d'accueil lésés en vertu des articles 38.2 et 45 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et du fait que la DPJ a négligé de respecter son obligation de signaler en vertu de l'article 39 de cette même loi.

**La Commission RECOMMANDE au DPJ et à la Directrice de la protection sociale :**

**Recommandation 7** D'ÉMETTRE une directive rappelant à ses intervenants l'obligation de signaler tous les événements relevant d'un motif de compromission et d'en TRANSMETTRE copie à la Commission **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 8** D'ÉMETTRE une directive rappelant l'obligation de demander une révision anticipée lorsque des faits nouveaux surviennent dans la situation de l'enfant permettant de croire que les mesures en cours ne suffisent plus à mettre fin à la situation de compromission **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 9** DE RAPPELER à la Directrice de la protection sociale des situations pouvant constituer une situation de compromission, notamment la non-fréquentation scolaire.

**La Commission RECOMMANDERA au Ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux** en vertu de l'article 23 al. 1 e) de la *Loi sur la protection de la jeunesse* :

**Recommandation 10** DE DÉFINIR, en tenant compte des réalités autochtones, la notion de négligence reconnue dans le *Manuel de référence* et la TRANSMETTRE à l'ensemble des DPJ et DPS du Québec;

ET, DE FAIRE PART à la Commission des définitions et moyens de transmission utilisés **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

**CONSIDÉRANT:**

- Les ruptures de services en lien avec le roulement de personnel et le manque d'employés;
- L'absence de professionnel pour superviser les contacts et travailler les habiletés parentales;
- L'absence de rencontre d'équipe et de supervision pour la majorité de la durée de la période visée par l'enquête;
- La charge de travail élevée des intervenants de La Tuque;
- Les difficultés des intervenants de La Tuque de se rendre dans la communauté le plus souvent possible conformément à l'article 69 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

**Pour ces motifs,**

La Commission DÉCLARE les droits des enfants hébergés en famille d'accueil lésés en vertu des articles 3, 8, et 69 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*;

La Commission PREND ACTE que les intervenants ont reçu une directive récente sur l'intensité minimale de services à respecter;

La Commission PREND ACTE que le Conseil des Atikamekw d'Opitciwan a procédé à l'embauche d'un chef de service et d'un réviseur.

**La Commission RECOMMANDE au Directeur des Services sociaux du Conseil des Atikamekw d'Opitciwan et au Président-directeur général du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec :**

**Recommandation 11** DE PROCÉDER à la dotation d'un poste de coordonnateur clinique.

**Recommandation 12** DE PROCÉDER à la dotation d'un poste d'éducateur spécialisé.

**Recommandation 13** DE REVOIR le plan de postes pour s'assurer de disposer de suffisamment d'intervenants pour offrir aux enfants et leurs familles les services prévus à la Loi dans le respect de leurs droits et de l'intérêt de l'enfant.

**La Commission RECOMMANDE au Président-directeur général et au Directeur de la protection de la jeunesse du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec :**

**Recommandation 14** DE REVOIR les tâches des intervenants de La Tuque afin que leur collaboration dans les dossiers d'Opitciwan soit comptabilisée dans leur charge de travail au même titre que tous leurs autres dossiers, que leur charge de travail soit diminuée pour tenir compte de leur obligation de se rendre fréquemment sur la communauté et de la distance;

ET, D'INFORMER la Commission des démarches réalisées **dans les six (6) mois de la réception des recommandations 11, 12, 13 et 14.**

**2- Les enfants hébergés en famille d'accueil sont-ils hébergés dans des conditions adéquates conformément aux articles 11.1 et 62 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*?**

CONSIDÉRANT QUE:

- Les familles d'accueil ne sont pas liées par un contrat et, le cas échéant n'ont pas de comptes à rendre sur les services qu'elles dispensent à chaque enfant qu'elles hébergent;
- L'outil de classification n'est pas utilisé afin d'évaluer les besoins de l'enfant;
- L'évaluation des familles d'accueil est incomplète;
- Les familles d'accueil ne bénéficient pas d'un suivi approprié.

**Pour ces motifs,**

La Commission DÉCLARE que plusieurs des enfants hébergés en famille d'accueil entre le 1<sup>er</sup> janvier 2013 et le 31 décembre 2016 ont vu leurs droits lésés en n'ayant pas été hébergés dans des conditions adéquates et n'ont pas bénéficié de conditions de vie appropriées à leurs besoins en vertu des articles 8, 11.1 et 62 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

**La Commission recommande au DPJ et à la Direction de la protection sociale :**

**Recommandation 15** DE REVOIR l'outil de classification en vérifiant comment tenir compte des réalités autochtones, DE LE RENDRE obligatoire et DE S'ASSURER que cet outil soit utilisé pour les enfants avant même leur hébergement pour évaluer la meilleure ressource susceptible de répondre à leurs besoins, **dans les six (6) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 16** D'ÉMETTRE une directive indiquant que tous les intervenants doivent remplir l'outil de classification en collaboration avec l'intervenante ressource afin d'identifier les besoins de l'enfant hébergé et incidemment les services attendus du milieu d'accueil;

ET DE TRANSMETTRE copie de cette directive à la Commission **dans les six (6) mois de la réception de la présente recommandation.**

**La Commission RECOMMANDE au Président-directeur général du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec en collaboration avec le Directeur des services sociaux du Conseil des Atikamekw d'Opitciwan :**

**Recommandation 17** D'ÉLABORER un document et des outils pour évaluer les familles d'accueil;

TRANSMETTRE copie à la Commission **dans les six (6) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 18** D'ÉLABORER un contrat-type liant le Conseil des Atikamekw d'Opitciwan et la famille d'accueil et précisant minimalement les services à rendre à tous les enfants (hygiène, alimentation, hébergement, suivi scolaire et soins médicaux notamment), l'obligation de participer aux formations, le nombre, l'âge des enfants qu'elles peuvent recevoir, leur obligation de permettre les visites des intervenants dans leur milieu, le respect intégral de l'entente ou de l'ordonnance et du calendrier de contacts;

ET, DE TRANSMETTRE copie à la Commission **dans les six (6) mois de la réception de la présente recommandation.**

**3- Lorsque le Conseil des Atikamekw d'Opitciwan et son personnel sont informés de manquements, négligence ou conduites inacceptables d'une famille d'accueil, disposent-ils de mécanismes et processus efficaces permettant d'assurer que l'enfant est maintenu dans un milieu lui offrant des conditions appropriées?**



CONSIDÉRANT QUE:

- Il n'existe pas de processus lors de plaintes concernant une famille d'accueil ou des conduites inacceptables de celle-ci;
- Les plaintes des enfants sur leur milieu d'accueil ne sont pas considérées.
- Plus de la moitié des familles d'accueil n'ont pas offert un hébergement dans des conditions adéquates;
- Les enfants ne demeurent pas nécessairement dans la famille d'accueil qui leur est désignée, et cela sans que l'intervenant n'en soit informé.

**Pour ces motifs,**

La Commission DÉCLARE les droits des enfants hébergés en famille d'accueil lésés en vertu des articles 8, 11.2 et 62 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

**La Commission RECOMMANDE au Directeur des services sociaux du Conseil des Atikamekw d'Opitciwan :**

**Recommandation 19** D'ÉLABORER une procédure formelle d'intervention lorsqu'une famille d'accueil fait l'objet de plaintes ou de conduites inacceptables, DE NOMMER une personne responsable de l'application de cette procédure et d'INFORMER les parents, les enfants et les familles d'accueil de cette procédure;

ET, DE TRANSMETTRE à la Commission copie de cette procédure ainsi que les moyens utilisés pour informer les jeunes, les familles et la population de telle procédure **dans les six (6) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 20** DE RÉÉVALUER les familles d'accueil identifiées comme étant problématiques et dont la Commission a fait part au Directeur des services sociaux du Conseil des Atikamekw d'Opitciwan et si requis, mettre en place un plan de soutien à leur intention **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 21** D'ÉLABORER un formulaire en lien avec l'outil de classification et permettant à l'intervenante ressource de suivre la ressource régulièrement et documenter son suivi et ses recommandations de changements et le plan de soutien recommandé le cas échéant;

ET, DE TRANSMETTRE copie à la Commission **dans les six (6) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 22** DE FIXER une fréquence de suivi des ressources dans lesquelles des enfants ont été confiés, **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 23** D'ÉLABORER une formation à l'intention des familles d'accueil en lien avec leur rôle et leurs responsabilités à l'égard des enfants et du Conseil des Atikamekw

d'Opitciwan **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

**Recommandation 24** D'ÉLABORER une formation à l'intention des familles d'accueil et des intervenants portant sur le lien d'attachement et la multiplication des traumatismes, RENDRE cette formation obligatoire pour le maintien de l'accréditation;

ET, D'INFORMER la Commission des mesures mises en place pour donner suite à ces recommandations **dans les six (6) mois de la réception de la présente recommandation.**

CONSIDÉRANT QUE:

- Les durées maximales de placement prévues à la *Loi sur la protection de la jeunesse*;
- Les services, notamment de toxicomanie, semblent difficiles à recevoir;
- Qu'il n'y a pas de partage d'informations entre les organismes qui offrent des services aux parents et les intervenants à l'application des mesures.

La Commission DÉCLARE les droits des enfants hébergés en famille d'accueil lésés en vertu des articles 5 al. 2 et 8 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

**La Commission RECOMMANDE au Directeur des services sociaux du Conseil des Atikamekw d'Opitciwan :**

**Recommandation 25** DE S'ASSURER de la disponibilité régulière des services de proximité en toxicomanie;

ET, D'INFORMER la Commission des moyens qu'il met en place pour donner suite à cette recommandation **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**

**La Commission RECOMMANDE à la Directrice de la protection sociale :**

**Recommandation 26** D'ÉMETTRE une directive claire aux intervenants rappelant leur obligation de s'informer des services reçus par les parents et de donner aux organismes qui offrent ces services, les informations minimales sur les motifs de la référence à leurs services;

ET, D'INFORMER la Commission des démarches réalisées pour donner suite à cette recommandation **dans les trois (3) mois de la réception de la présente recommandation.**