

26 mai 2020

# Un rendez-vous incontournable

Mémoire de l'Ordre des travailleurs sociaux  
et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

Présenté par Guylaine Ouimette, T.S., présidente, à la Commission  
spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse



Ordre des travailleurs sociaux  
et des thérapeutes conjugaux  
et familiaux du Québec

L'Humain avant tout

# **Mémoire de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec**

Présenté par Guylaine Ouimette, T.S., présidente,  
à la Commission spéciale sur les droits des enfants  
et la protection de la jeunesse

## 04 Un mot sur l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

## 05 En résumé

## 06 Introduction

## 07 Les droits de l'enfant comme principe fondateur

## 10 Favoriser et valoriser l'émergence de communautés engagées envers les enfants

### ÉTAT DE SITUATION

Priorité absolue aux enfants et aux familles

Les conséquences tragiques du désinvestissement social

### PISTES DE SOLUTIONS ET RECOMMANDATIONS

Développer des communautés fortes, solidaires, riches de tout leur monde

## 17 Rétablir le rôle d'acteur de premier plan de l'État

### ÉTAT DE SITUATION

Protection de la jeunesse et problèmes sociaux : des liens indéniables

Les multiples transformations du réseau de la santé et des services sociaux et leurs conséquences

### PISTES DE SOLUTIONS ET RECOMMANDATIONS

Intensifier les services sociaux pour éviter les besoins de protection

## 24 Opter pour des pratiques professionnelles de qualité

### ÉTAT DE SITUATION

Les travailleurs sociaux : des acteurs-clés

Un contexte organisationnel qui entrave la qualité des pratiques

Conséquences sur les travailleurs sociaux œuvrant en protection de la jeunesse

### PISTES DE SOLUTIONS ET RECOMMANDATIONS

Permettre aux travailleurs sociaux d'exercer selon des principes propres à leur profession

Favoriser l'acquisition, le maintien et le développement de connaissances spécifiques en protection de la jeunesse

Assurer la protection du public par la professionnalisation

## 37 Conclusion

## 39 Pistes de solutions et recommandations

## 43 Annexes

Sondage SOM, juin 2018, Perception de la qualité du service en santé mentale et relations humaines (résultats concernant exclusivement les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux).

Sondage Léger Marketing, février 2020, auprès des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux œuvrant auprès de la clientèle jeunesse.

## 86 Références

## 88 Remerciements

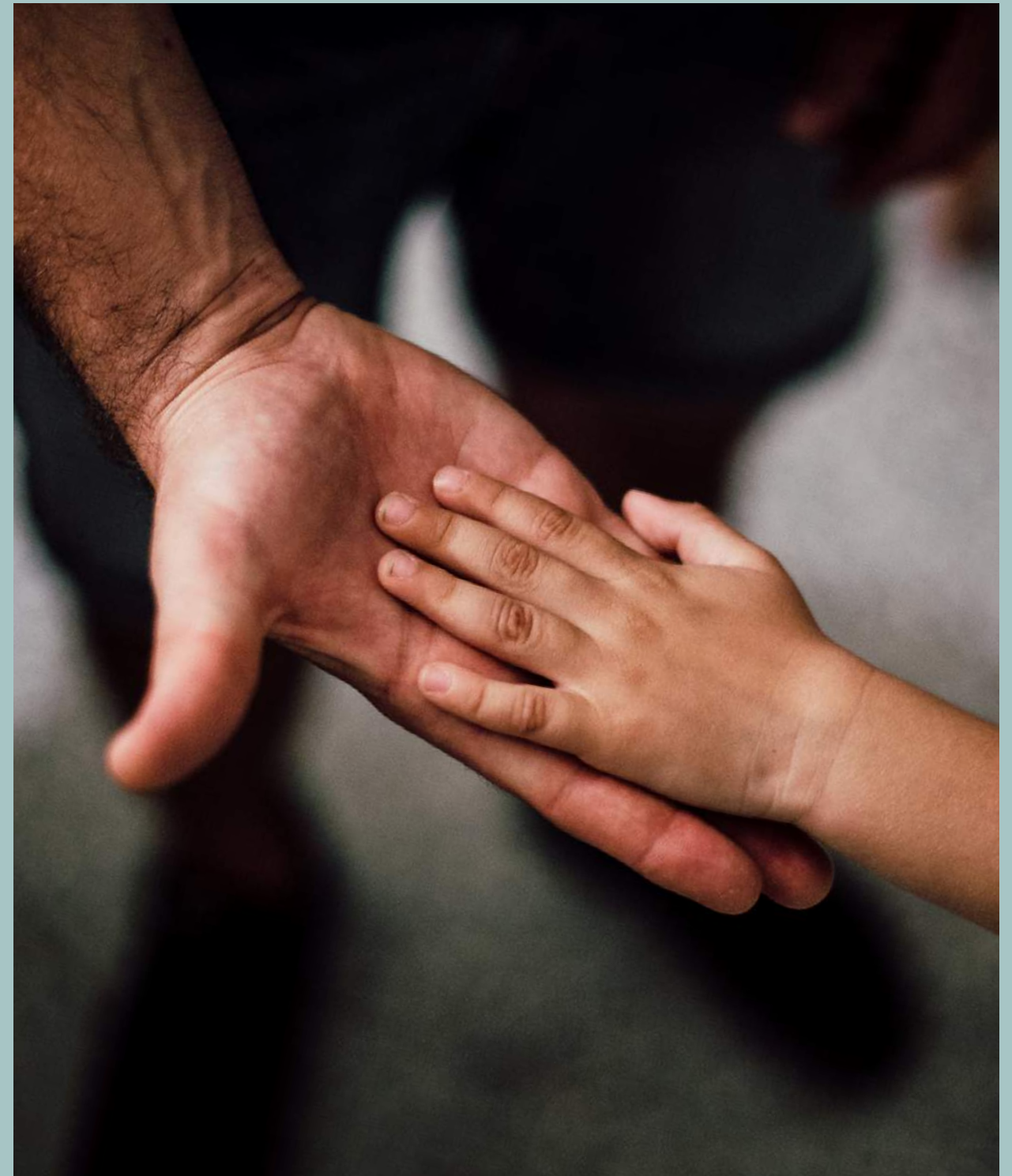
Préambule

## Un mot sur l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (ci-après l'Ordre) regroupe près de 15 000 membres. Si les thérapeutes conjugaux et familiaux exercent généralement dans le secteur privé, en pratique autonome, les travailleurs sociaux œuvrent majoritairement dans le réseau de la santé et des services sociaux. Ils exercent également en milieu communautaire, en pratique autonome ainsi que dans les milieux de l'enseignement et de la recherche.

Près de 5 000 travailleurs sociaux ont fait le choix de travailler auprès des enfants, des jeunes et des familles. Que ce soit en protection de la jeunesse, en CLSC, en GMF, en milieu scolaire, dans des organismes jeunesse ou famille ou dans tout autre milieu, ils sont aux premières loges lorsqu'il est question du bien-être des jeunes. Par leurs interventions, ils visent à protéger les enfants et à soutenir leur développement, à accompagner les familles, à favoriser leur intégration et leur participation sociales, à développer leur autodétermination et leur réseau de soutien social ainsi qu'à améliorer leurs conditions de vie. Pour ce faire, ils agissent entre autres sur les déterminants sociaux de la santé, dont le soutien social, l'accès aux services sociaux et au logement, l'emploi et les conditions de travail, le revenu, les environnements physiques, etc. Ils utilisent également les leviers incontournables que sont les politiques sociales et les programmes de l'État qui servent de support à leurs actions et en prolongent les retombées.

Selon son mandat de protection du public, l'Ordre s'assure de la qualité des activités professionnelles de ses membres et voit au maintien ainsi qu'au développement de leurs compétences. C'est aussi dans une visée de protection du public, de prévention des problèmes sociaux et du bien-être des personnes et des collectivités que l'Ordre prend part aux débats portant sur les grands enjeux de société.



## En résumé

La mort tragique et évitable de deux enfants, en mai 2019 et en mars 2020, tous deux suivis en protection de la jeunesse, ramène à l'avant-plan les lacunes et les défis du système de protection de la jeunesse et des services qui y sont reliés. Il serait trop facile – et faux – de se contenter de dire que les services de protection de la jeunesse sont malades, défectueux, brisés. Il faut plutôt redonner à la protection de la jeunesse les ressources et l'autonomie nécessaires pour mener à bien son mandat et pour qu'elle redevienne ce qu'elle a été conçue pour être, soit une mesure d'exception.

Depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ), en 1979, le Québec a été appelé à réfléchir, à différentes périodes, à la situation des enfants et de leurs familles. Quarante ans plus tard, une nouvelle réflexion collective s'impose comme un rendez-vous incontournable que l'État et la société tout entière se doivent de réussir au nom de tous ces jeunes qui vivent des situations insoutenables.

**« Le présent mémoire de l'Ordre est guidé par un principe fondateur: les droits de l'enfant. Ce principe repose sur trois grands axes: favoriser et valoriser l'émergence de communautés engagées envers les enfants, rétablir le rôle d'acteur de premier plan de l'État et exiger le déploiement de pratiques professionnelles de qualité. »**

L'Ordre considère que l'offre de services sociaux, déployée dans tous les lieux où se trouvent les jeunes, doit absolument être adaptée aux besoins et aux réalités spécifiques de ceux-ci et de leurs familles. Aussi, l'Ordre insiste sur la nécessité de mettre en place des conditions d'exercice optimales pour que les travailleurs sociaux soient en mesure de déployer l'ensemble de leurs compétences. Cela implique l'injection de ressources pour assurer une intensité par les moyens privilégiés, la présence d'un leadership fort en faveur du bien-être des jeunes et une volonté de maintenir dans le temps les actions privilégiées.

Plusieurs années seront nécessaires pour reconstruire le filet social et récolter les résultats escomptés. Il faut se mettre à l'œuvre dès maintenant et s'engager à ne jamais oublier la fillette de Granby, le petit garçon de Joliette et tous les autres enfants qui ont besoin de notre protection.

Bref, nous savons ce qu'il faut faire et nous avons collectivement les moyens de le faire. Sommes-nous prêts à le faire ?



## Un rendez-vous incontournable

Depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ), en 1979, la situation des enfants<sup>1</sup> et de leurs familles a été un sujet de réflexion au Québec. Il en est résulté des moments forts où la priorisation des enfants et de leur bien-être a été mise à l'avant-plan et où des mesures ont été développées dans ce sens. En contrepartie, on a assisté à un manque de soutien et de continuité en ce qui concerne les services à la jeunesse en général et ceux en protection de la jeunesse plus spécifiquement. Les vastes restructurations qu'a subies le réseau de la santé et des services sociaux ont eu pour effet de noyer la mission jeunesse de l'État au sein d'immenses structures et de réduire les initiatives visant la protection des enfants.

L'Ordre a souvent sonné l'alarme face aux divers problèmes sociaux vécus par les jeunes, à l'affaiblissement des services sociaux généraux, à ceux plus spécifiquement dédiés à la jeunesse et aux familles ainsi qu'à la précarité de la situation en protection de la jeunesse. En outre, en avril 2019, l'Ordre interpellait le ministre délégué aux Services sociaux, Dr Lionel Carmant, pour lui faire part de l'urgence de la situation, de l'impact catastrophique des choix structurels, administratifs et budgétaires sur la sécurité des enfants et lui rappeler l'importance d'agir impérativement dans les services à la jeunesse. L'Ordre lui rappelait notamment les conditions d'exercice optimales pour assurer des activités professionnelles de qualité.

La mort tragique et évitable de deux enfants, en mai 2019 et en mars 2020, tous deux suivis en protection de la jeunesse, ramène à l'avant-plan les lacunes et les défis du système de protection de la jeunesse et des services qui y sont reliés. Tous les travailleurs sociaux portent le deuil de ces deux enfants qui ont manqué de protection. Pire encore, plusieurs travailleurs sociaux craignent depuis des années que de telles situations ne se produisent. Ils le redoutent encore.

Qui plus est, en cette période de pandémie, le Québec est révolté par le sort que subissent certaines personnes vulnérables de notre société. La similitude des besoins en services sociaux et en soins de nos enfants et ceux de nos personnes âgées est flagrante. Les discours doivent se transformer en actions.

« L'Ordre demande un engagement ferme de la part de tous les députés de l'Assemblée nationale afin que les recommandations faites par cette Commission constituent une priorité gouvernementale. Qu'en dépit de la complexité et de l'ampleur des changements à apporter, toutes et tous s'engagent à mettre rapidement de l'avant un imposant plan d'action et en y consacrant les ressources requises afin d'optimiser les services sociaux au bénéfice de nos enfants. »

<sup>1</sup> Les termes « enfant » et « jeune » sont utilisés dans ce mémoire pour désigner des personnes âgées de 0 à 18 ans.

Section 1

# Les droits des enfants comme principe fondateur

## Les droits des enfants comme principe fondateur

Le présent mémoire est guidé par un principe fondateur : les droits des enfants et l'accès aux services requis en temps opportun par la bonne ressource. Ce principe repose sur trois grands axes, desquels découlent les recommandations de l'Ordre :

- 1 Favoriser et valoriser l'émergence de communautés engagées envers les enfants ;
- 2 Rétablir le rôle d'acteur de premier plan de l'État ;
- 3 Exiger le déploiement de pratiques professionnelles de qualité.

Ces trois axes abordent l'importance de retisser un filet social et d'établir des mesures concrètes pour développer une communauté bienveillante envers les enfants et les familles. Ils mettent l'accent sur la nécessité d'offrir et d'augmenter les services sociaux de proximité centrés sur les besoins de l'enfant. Enfin, ils présentent les principales conditions à mettre en place pour assurer des pratiques professionnelles de qualité et sécuritaires en soutien au bien-être des enfants. Pour chaque axe, l'Ordre fait un état de situation et propose des pistes de solutions et des recommandations.

D'entrée de jeu, une question se pose : comment se portent les droits des enfants au Québec, trente ans après la signature de la Convention internationale relative aux droits de l'enfant, adoptée par l'assemblée générale de l'ONU ?

### Les quatre principes visant à faciliter l'interprétation des droits des enfants :

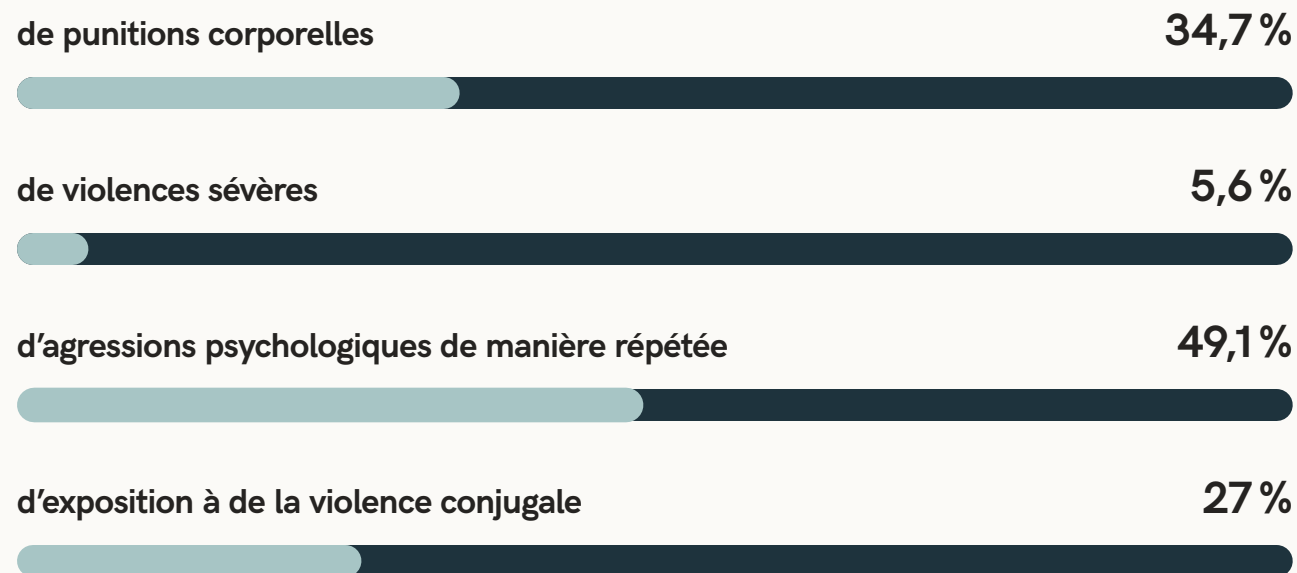
- 1 La non-discrimination : tous les enfants bénéficient des droits, peu importe leur race, couleur, sexe, langue, religion ou la situation de leurs parents, etc. ;
- 2 L'intérêt supérieur de l'enfant est une considération primordiale dans toutes les décisions le concernant : on doit répondre à ses besoins spécifiques et respecter ses droits ;
- 3 Le droit à la vie, à la survie et au développement : ceci inclut le développement mental, émotionnel, cognitif, social et culturel ;
- 4 La participation : l'opinion de l'enfant doit être prise en considération quant aux décisions qui le concernent.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Vos droits  
<http://www.cdpcj.qc.ca/fr/droits-de-la-jeunesse/vos-droits/Pages/default.aspx#Convention>



Réalité taboue, inconcevable, inacceptable, mais pourtant démontrée, la maltraitance<sup>2</sup> envers les enfants prend plusieurs formes et encore trop d'enfants en sont victimes. Au Québec, la forme de maltraitance la plus souvent confirmée par les services de protection de l'enfance est la négligence. Elle est suivie de l'exposition à la violence conjugale, de l'abus physique et enfin, des mauvais traitements psychologiques (Clément, Gagné et Hélie, 2018).

### Pourcentages d'enfants victimes:



Résultats de l'Enquête populationnelle menée en 2012 par l'Institut de la statistique du Québec (Clément, Gagné et Hélie, 2018).

Les conséquences de la maltraitance sur le développement des enfants et des jeunes et leur impact se font sentir dès l'enfance aux niveaux cognitif, physique, affectif et social. Les répercussions influent le parcours de vie des personnes; le cumul des expériences négatives et des événements traumatiques vécus viendra souvent exacerber les situations.

## « Je suis une handicapée du cœur »

- Paroles d'une travailleuse sociale ayant eu un parcours en protection de la jeunesse

Certains principes directeurs de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) réfèrent précisément aux droits des enfants: le respect des droits de l'enfant comme motif déterminant des décisions prises, le droit de l'enfant d'être maintenu dans son milieu familial ou dans un milieu s'en rapprochant le plus possible et le droit de l'enfant et de ses parents d'être parties prenantes du processus d'intervention et de décision (Pagé, 2018).

L'État a donc l'obligation de tout mettre en œuvre pour répondre à son devoir de protection des enfants.

Le respect des droits des enfants, dont le respect de leur intégrité physique et psychologique, doit redevenir la priorité de notre société et de ses dirigeants. Priorité dans le discours public, et priorité dans les actions et leur financement.

<sup>2</sup> Nous retenons la définition de la maltraitance suivante: « un concept générique qui englobe toutes les formes de négligence, de violence ou d'abus susceptibles de nuire à la sécurité et à l'intégrité physique et psychologique de l'enfant » (Clément, Gagné et Hélie, 2018:24).

## Section 2

**Favoriser et valoriser  
l'émergence de  
communautés engagées  
envers les enfants**

# État de situation

## Priorité absolue aux enfants et aux familles

En 1991, douze ans après l'entrée en vigueur de la LPJ, le gouvernement créait le Groupe de travail pour les jeunes, présidé par le psychologue Camil Bouchard. Il en est résulté un document phare, *Un Québec fou de ses enfants*, qui invitait à placer les enfants au centre de nos vies familiales et communautaires.

En 1992, la Politique de la santé et du bien-être publiée par le ministère de la Santé et des Services sociaux intégrait d'ailleurs plusieurs recommandations du rapport Bouchard, ce qui a mené à la mise en place de divers projets (tables de concertation, travail de rue, projets d'intervention jeunesse, etc.). Or, des compressions budgétaires en 1996 et certains effets du virage ambulatoire ont ralenti le déploiement des actions visant à atteindre ces objectifs.

En 1999-2000, le Groupe d'experts en organisation clinique en matière jeunesse, présidé par André Lebon, a vu juste dans ses constats. Il anticipait déjà ce qui arriverait en l'absence d'une priorisation de la jeunesse, affirmant que les difficultés allaient s'accroître, et que le filet de sécurité de même que l'accessibilité aux services à la jeunesse seraient compromis. La volonté d'actualisation des recommandations du rapport Lebon a permis la mise sur pied de plusieurs initiatives intéressantes, dont les projets d'intervention en première ligne, les ententes CJ-CLSC ou encore le Programme National de Formation (PNF) destiné aux intervenants jeunesse des CLSC et des Centres jeunesse. Ces initiatives n'ont pas été maintenues.

Les recommandations de ces deux rapports et de cette Politique ont mené à la mise en place de programmes ambitieux et universels. Le réseau des Centres de la petite enfance et les congés parentaux prolongés sont deux exemples ayant contribué à faire du Québec « l'un des meilleurs modèles au monde » en matière de soutien aux familles<sup>3</sup>, avec des conséquences positives sur la situation des tout-petits, des mères et des familles. Plusieurs projets communautaires intersectoriels et divers programmes de prévention et d'intervention ont également été créés en matière de services jeunesse pendant cette période.

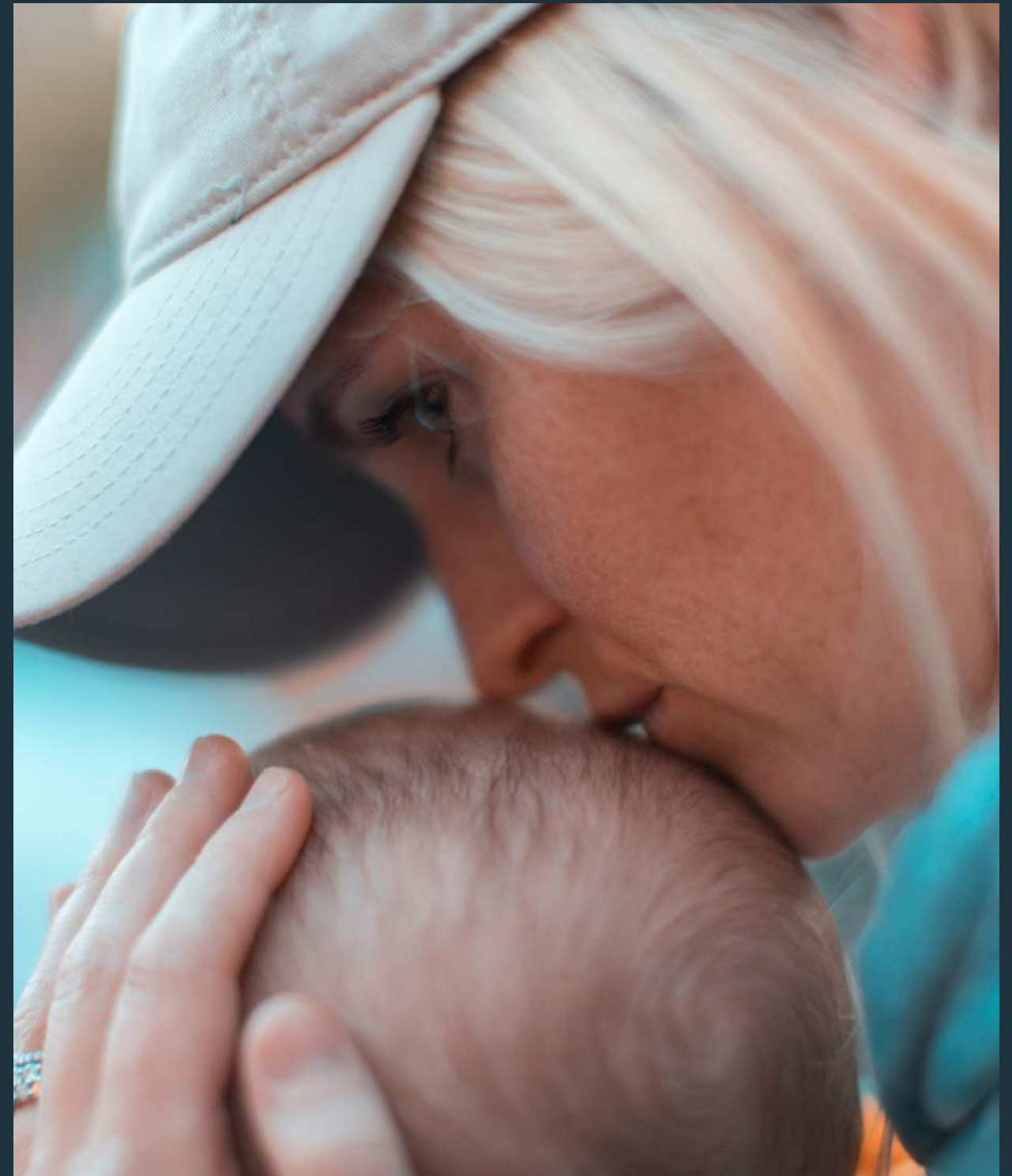
<sup>3</sup> Les conditions de vie de nos tout-petits, diffusé à Radio-Canada en novembre 2016, disponible au <http://ici.radiocanada.ca/audio-video/media-7635956/les-conditions-de-vie-de-nos-tout-petits> (consulté le 23 novembre 2016)

## Section 2

# Les conséquences tragiques du désinvestissement social

Au cours des trente années suivant la publication d'Un Québec fou de ses enfants, les initiatives en faveur des jeunes et des familles ont vu l'accessibilité et les budgets considérablement réduits. Les périodes d'austérité budgétaire ont engendré des coupes budgétaires sévères – pour ne pas dire aveugles – aux services sociaux et un désinvestissement majeur dans toutes les composantes des services aux jeunes et aux familles. À titre d'exemple, citons la baisse des services sociaux préventifs en milieu scolaire et de services de première ligne, ou encore la diminution du soutien accordé à l'organisation communautaire et à la santé publique, qui ont constitué un frein majeur au développement des collectivités et aux approches de promotion de la santé. Cette période de restrictions budgétaires s'est aussi traduite par des coupes majeures dans le budget des organismes communautaires, menant à leur fermeture dans certains cas.

Outre les considérations financières, le recours au diagnostic – découlant d'une approche biomédicale – est devenu le principal, sinon le seul moyen pour obtenir des services de santé mentale et de services sociaux.



# **Pistes de solutions et recommandations**



## Développer des communautés fortes, solidaires, riches de tout leur monde

Que manquerait-il pour éviter que des situations dramatiques comme celles de Granby et de Joliette ne se reproduisent? Soulignons que, dans ces deux cas, en plus des services de la protection de la jeunesse, les voisins, l'école, la famille élargie et probablement d'autres personnes ainsi que des organismes savaient ce qui se passait. La Commission a le pouvoir d'appeler à la mobilisation de tous les citoyens.

**« L'Ordre recommande à la Commission d'interpeler toutes les parties concernées par le droit des enfants et la maltraitance dont ils sont les innocentes victimes. »**

L'Ordre recommande également à la Commission de s'attarder à la situation des Premières Nations et des Inuits, pour qui les problèmes sociaux sont accentués, avec comme conséquence que les jeunes de ces communautés se retrouvent en plus grande proportion dans les services de protection de la jeunesse.

Si, comme société, nous souhaitons véritablement contribuer au bien-être des enfants et des jeunes, une transformation majeure s'impose. Tout citoyen témoin ou impliqué dans une situation de maltraitance envers les enfants doit savoir qu'il y a de l'aide disponible et que des actions seront prises rapidement.

Cela implique de développer des communautés fortes, solidaires, riches de tout leur monde<sup>4</sup>, riches en ressources de toutes sortes pour briser l'isolement social. Rappelons le principe de la LPJ, qui stipule que la responsabilité d'assurer la protection des enfants et de soutenir les parents dans cette responsabilité incombe à l'ensemble des acteurs du réseau de services et de la communauté (Pagé, 2018).

Le Québec doit prioriser les enfants et les jeunes, collectivement, en utilisant de manière cohérente les différents outils à sa disposition et en accordant les ressources nécessaires à leur mise en action. De nombreux leviers existent déjà tels que la Politique gouvernementale de prévention en santé, la Politique familiale. Les enfants au cœur de nos choix et les politiques de développement social dont se dotent maintenant de plus en plus de municipalités.

<sup>4</sup> Expression de Vivian Labrie (2018). Pauvreté, inégalités, exclusion et travail social. <https://www1.ottcfq.org/l-ordre/evenements-et-campagnes/le-travail-social-dans-tous-ses-etats/pauvrete-inegalites-exclusion-sociale-et-travail-social/>

## Section 2

« À cet effet, l'Ordre recommande de développer un plan d'action national Jeunesse comprenant des mesures de reddition de compte à court, moyen et long termes, et dont la mise en œuvre sera assurée par un engagement ferme de la part de l'État et des parties prenantes. »

### Ce plan doit inclure:

- Des investissements majeurs pour le développement des communautés et la participation citoyenne selon une approche populationnelle;
- La création de campagnes publiques de sensibilisation, adaptées aux médias traditionnels et sociaux, portant sur la responsabilité individuelle et collective face au bien-être des enfants;
- Le développement de mesures de soutien aux familles axées sur les déterminants sociaux de la santé tels que la pauvreté, le logement, l'éducation;
- Des mesures concrètes de soutien aux Premières Nations et aux Inuits afin d'assurer la sécurité, l'intégrité et le développement de leurs enfants.



## Section 3

# Rétablir le rôle d'acteur de premier plan de l'état

# État de situation



## Section 3

# Protection de la jeunesse et problèmes sociaux: des liens indéniables

La protection des enfants est une responsabilité sociale qui semble de plus en plus difficile à assumer dans une société où la pauvreté persiste, où le manque de logements abordables est criant, où les dépendances et les problèmes de santé mentale se multiplient<sup>5</sup>. À cela s'ajoute la pression omniprésente liée à la performance au travail et dans toutes les sphères de la vie, ainsi que l'isolement social dans lequel vivent plusieurs familles. Tous ces facteurs rendent plus difficile l'exercice des responsabilités parentales.

Le Québec a connu au cours des 25 dernières années un recul progressif, constant et majeur des services sociaux. L'Ordre déplore le déséquilibre entre le financement des services de santé et celui des services sociaux. Les services sociaux sont le parent pauvre du tandem santé et services sociaux.

Concrètement, cette situation rend difficile, sinon impossible, de s'attaquer résolument prioritairement et efficacement aux aspects sociaux des problèmes aussi criants que ceux découlant de la pauvreté, des problèmes de santé mentale ou des multiples dépendances qui ont un impact direct sur la vie des enfants. Pourtant, l'État a le devoir de garantir à la population – et aux personnes vulnérables en particulier – le droit à une qualité de vie décente, notamment par l'accès à des mesures d'assistance financière, à des mesures sociales, à des services de santé et des services sociaux adéquats.



<sup>5</sup> L'Ordre faisait déjà ce constat en 2006, dans le cadre d'une consultation gouvernementale portant sur le document Garantir l'accès: un défi d'équité, d'efficacité et de qualité.



Déjà, en 2006, dans un mémoire portant sur le document de consultation Garantir l'accès, l'OTSTCFQ posait cette question : Le mariage entre la santé et le social est-il toujours équitable ? (...)

« [Nous] constatons que la mission santé est devenue si importante qu'elle monopolise une part sans cesse grandissante des ressources du ministère et des préoccupations du ministre, portant ainsi ombrage aux besoins sociaux pourtant bien réels de notre société. (...) [Ainsi] la mission sociale de l'État ne serait-elle pas mieux défendue par un ministre dédié ? »

En 2020, l'Ordre revient à la charge et réitère qu'il est plus que temps de créer deux ministères distincts; un de la Santé et un des Services Sociaux. Ainsi, le gouvernement fera la preuve de l'importance qu'il accorde tant à la prévention en première ligne qu'au curatif.

Négliger le social, c'est se contenter de faire la moitié du travail; c'est choisir d'ajouter une pression supplémentaire sur le curatif. Le moment est venu de se poser une question fondamentale : la société québécoise est-elle toujours bien servie par la fusion des volets « santé » et « services sociaux » du ministère responsable ? Poser la question, c'est y répondre. L'histoire nous enseigne que la mission « santé » accapare toujours la part du lion. Pourquoi inféoder au volet santé, celui des services sociaux ? Pourquoi un ministre « délégué » et non un véritable ministre en titre ayant pour mission de promouvoir et défendre les services sociaux au Conseil des ministres ? Les services sociaux doivent disposer d'une place et d'une voix qui leur soient propres au sein du gouvernement, du conseil des ministres, du comité des priorités, pour défendre ses dossiers et rétablir l'équilibre de ces deux importants volets.

## Les multiples transformations du réseau et leurs conséquences

La centralisation du réseau de la santé et des services sociaux a atteint un niveau tel qu'il est devenu presque impossible, du haut de la pyramide, de voir ce qui se passe véritablement sur le terrain. Le secteur jeunesse n'a pas été épargné par tous ces bouleversements, bien au contraire. La plus récente réforme de 2015 a eu pour effet que les liens entre les services sociaux de première ligne et les services en protection de la jeunesse ont été davantage fragilisés, sinon coupés. La mission Services sociaux s'est retrouvée avalée, encore un peu plus, par celle de la santé.

Résultat : un accès de plus en plus difficile aux services sociaux généraux à la jeunesse, des liens défailants entre les services existants et une perte de l'essence même des programmes et services en place. Le programme de services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance à l'intention des familles vivant en contexte de vulnérabilité (SIPPE) en est un exemple patent. Qui plus est, ces nombreuses transformations exigent une constante adaptation de la part des professionnels et causent une déstabilisation en ce qui concerne l'offre de services.

Les statistiques reflétant les demandes en protection de la jeunesse illustrent bien les conséquences d'une diminution des programmes et des services sociaux qui devraient survenir en amont du besoin de protection<sup>6</sup>. Le nombre de signalements reçus au Québec a augmenté de 27% entre 2013-2014 et 2018-2019 (Vérificateur général du Québec - VGQ, 2019). En corollaire, le taux d'enfants qui font l'objet d'une évaluation par les services de protection de la jeunesse a augmenté de 34% entre 1998 et 2014 (Hélie et al., 2017). Les délais pour que les enfants aient accès aux services dont ils ont besoin lorsque leur sécurité ou leur développement sont en danger varient de 158 à 226 jours, soit de 5 à presque 8 mois (VGQ, 2019)<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> Dans les orientations ministérielles relatives au programme-services destiné aux jeunes en difficulté 2017-2022, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) relève les impacts inhérents à une diminution de l'accès aux services de première ligne : « Les difficultés d'accès aux services ainsi que les délais d'intervention peuvent avoir comme conséquence que la situation à la source d'un besoin de soutien psychosocial se détériore et se transforme en besoin de protection. » (p.26).

<sup>7</sup> Voir également le rapport de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse publié en 2020 qui fait le constat des impacts négatifs de la dernière réforme sur les services de protection de la jeunesse.



# **Pistes de solutions et recommandations**

## Intensifier les services sociaux pour éviter les besoins de protection

L'Ordre insiste sur l'importance de revenir à des portes d'entrée sociales. Cet accueil social doit se déployer dans tous les services où se trouvent les jeunes et les familles afin de permettre la détection et la prise en charge rapides des problèmes sociaux.

Ces multiples portes d'entrée sociales qui se caractérisent par leur diversité et leur mixité permettraient de faire des connexions avec les jeunes et les familles, de déceler les problèmes le plus tôt possible dans la vie de l'enfant et d'intervenir pour prévenir les situations de maltraitance menant à un besoin de protection. Ainsi, les enfants pourraient être rejoints dans les différents milieux de garde, scolaires, parascolaires, etc. Les jeunes adultes pourraient être rejoints par les programmes de formation aux adultes, dans les services d'employabilité ou en milieu de travail. Les groupes de médecine de famille et les centres de pédiatrie sociale sont d'autres milieux où une réponse sociale peut s'avérer nécessaire. Il en est de même pour les initiatives de développement des communautés au sein des municipalités, à travers les tables de quartier incluant des jeunes, etc.

Bien qu'ils soient devenus plutôt rares, les services sociaux de proximité sur une base territoriale constituent une avenue de choix, notamment lorsqu'il est question de prévenir la maltraitance et la négligence. Comme l'explique Morin et al (2015), soutenues par des assises théoriques solides, ces pratiques de proximité permettent de rejoindre davantage les populations vulnérables, exclues et isolées. Elles permettent de répondre aux besoins avec rapidité et agilité. Elles favorisent la création essentielle d'un lien de confiance avec la population d'un quartier, de sortir les personnes de l'isolement, de les accompagner dans les démarches d'empowerment individuel et collectif et de contribuer au renforcement des réseaux présence dans les milieux de vie. Elles permettent une connaissance de tous les acteurs en présence dans un quartier et des familles qui y vivent.

Le modèle Aires ouvertes qui regroupe sous un même toit plusieurs services en réponse aux besoins des jeunes de 12 à 25 ans dans le but d'améliorer leur santé et leur bien-être semble un exemple prometteur de pratique de proximité. Les pratiques de proximité sont en cohérence avec l'essence même de la LPJ qui encourage l'implication des parents et de toute personne significative pour venir en aide à l'enfant.

Miser sur des services de proximité tels que décrits ici représente une démarche exigeante et courageuse de changement structurel et organisationnel, qui implique de remettre en question les modalités actuelles de prestations des services à la population. Cela implique par exemple d'explorer les modalités visant une plus grande intégration des programmes existants, une possibilité de marge de manœuvre dans les transitions entre programmes ainsi qu'un assouplissement des balises qui déterminent l'accès à un programme.

En parallèle et en complémentarité avec les services du réseau de la santé et des services sociaux, un réseau d'organismes communautaires<sup>8</sup> ayant pour mandat de répondre aux besoins des enfants, des familles et des jeunes en transition vers la vie adulte s'est développé au Québec dans une perspective d'accueil et d'accompagnement, dont la raison d'être n'est plus à démontrer.

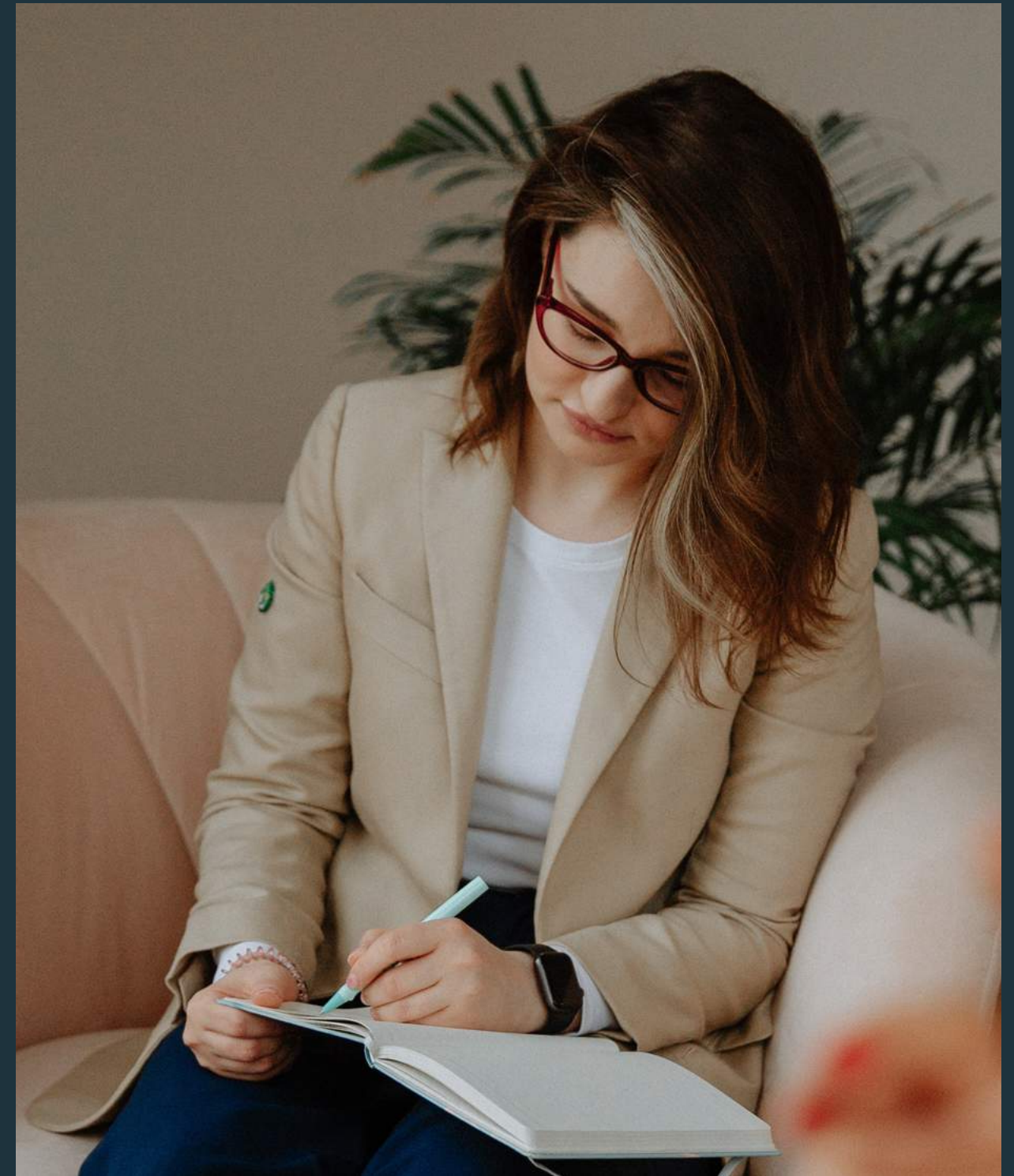
La grande pertinence de ces organismes communautaires a d'ailleurs été illustrée à plusieurs occasions lors des travaux de cette Commission. Or, leur contribution à long terme passe par une reconnaissance formelle et un soutien financier adéquat et durable des organismes communautaires qui rejoignent les jeunes et les familles.

<sup>8</sup> Les organismes communautaires familles et ceux dédiés à l'accompagnement de familles monoparentales, les organismes rejoignant les 5-12 ans, les maisons de jeunes, les organismes pour hommes en difficulté et ceux pour femmes victimes de violence conjugale en sont des exemples.

## Section 3

Comme le démontrent Fish et Karban (2013), l'effet combiné de ces leviers contribue à agir en amont des problèmes rencontrés par les jeunes et leurs familles, à déceler en temps les problématiques sociales, à assurer une réponse adéquate et rapide aux difficultés rencontrées par les jeunes et les familles et à contrer les inégalités sociales<sup>9</sup> génératrices de problèmes sociaux et de santé. Ultimement, il serait possible de réduire considérablement la vulnérabilité des enfants, mais aussi celle des familles et des communautés (Wilkinson et Pickett, 2013). Finalement, tous ces services pourraient être intégrés au continuum de services requis pour corriger la situation ayant mené à la compromission de la sécurité ou du développement d'un enfant afin d'éviter qu'elle ne se reproduise. L'Ordre recommande :

- La reconnaissance et la création d'un ministère des Services sociaux distinct du ministère de la Santé;
- Le renforcement des services sociaux de proximité pour assurer des portes d'entrée sociales dans tous les lieux où se trouvent potentiellement les jeunes et leurs familles;
- L'arrimage des services en protection de la jeunesse avec les services sociaux de première ligne pour soutenir les familles en attente de services ou de suivis; et ce, par des mesures de collaboration fortes;
- Le réinvestissement majeur en promotion et en prévention, dans les services sociaux généraux et dans les services jeunesse de première ligne, ainsi que dans les services d'organisation communautaire;
- Le financement adéquat et durable des organismes communautaires liés à la jeunesse et aux familles;
- Le recours à l'expertise des thérapeutes conjugaux et familiaux en les intégrant parmi les professionnels pouvant répondre à des besoins précis pour les familles présentant des dynamiques familiales et conjugales complexes;
- La création du titre d'emploi de thérapeute conjugal et familial au sein du réseau de la santé et des services sociaux.



<sup>9</sup> Il existe une forte corrélation entre les conditions socio-économiques des familles, les inégalités sociales vécues et les risques d'abus et de négligence pour les enfants (Bywaters et al., 2016). Par exemple, les enfants de 0 à 5 ans immigrants et autochtones font partie des populations les plus représentées pour ce qui est des signalements retenus et des jeunes sous la protection de la jeunesse.

Section 4

# Opter pour des pratiques professionnelles de qualité

# État de situation



## Les travailleurs sociaux : des acteurs-clés

De tout temps, les travailleurs sociaux sont présents dans la vie des enfants vivant de la maltraitance pour les protéger, les accompagner et assurer leur bien-être. La présente Commission a permis de mettre en lumière le dévouement et l'expertise d'un grand nombre de professionnels qui interviennent auprès des enfants et des jeunes dans le cadre de la LPJ.

L'Ordre, qui surveille et encadre la pratique professionnelle des travailleurs sociaux, se soucie grandement des conditions d'exercice dans lesquelles se déploient les pratiques. Trop souvent, ces conditions entravent le travail des professionnels et menacent, par le fait même, la qualité des services rendus. C'est dans cette perspective que l'Ordre a réalisé deux sondages. Le premier, mené par la firme SOM au printemps 2018, visait à recueillir la perception des travailleurs sociaux quant à la qualité des services offerts. Le deuxième, réalisé en février 2020 par la firme Léger, porte sur la réalité des travailleurs sociaux œuvrant spécifiquement auprès des jeunes. Les résultats présentés en annexe illustrent clairement les enjeux contextuels en présence, spécifiquement en protection de la jeunesse.

### Un contexte organisationnel qui entrave la qualité des pratiques

Mise en lumière depuis plusieurs années par l'Ordre, la situation est maintenant connue, reconnue et documentée : les conditions d'exercice des travailleurs sociaux dans le réseau de la santé et des services sociaux sont à la fois astreignantes et contraignantes. Les travailleurs sociaux sont aussi confrontés à devoir choisir entre les directives de l'employeur et le respect de leur code de déontologie ainsi que le suivi des normes de leur ordre, se retrouvant parfois en conflit de loyauté. Ils doivent défendre des valeurs sociales fondamentales, étroitement liées à leur pratique et à leur éthique professionnelle, à l'encontre de ce qui est exigé de l'employeur. Ces conditions freinent

le déploiement de pratiques réfléchies, assurées, appuyées sur les connaissances scientifiques récentes. Cette situation est accentuée en contexte de protection de la jeunesse.

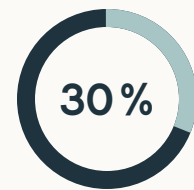
À plusieurs occasions lors des audiences de la Commission, des témoins de divers horizons, dont des professionnels, chercheurs et gestionnaires ont fait état des problèmes d'intégration, de fidélisation, de reconnaissance, de valorisation et de soutien vécus par les intervenants. Il en résulte, trop souvent, une discontinuité des services pouvant amener une absence momentanée de services et des changements d'intervenants. Ceci constitue un défi supplémentaire en fragilisant le lien de confiance, la continuité de l'intervention et sa cohérence. La parole des jeunes ayant témoigné est révélatrice. Ils ont fait état du nombre d'intervenants et de professionnels qui se sont succédé auprès d'eux à travers leur parcours en protection de la jeunesse ainsi que des ruptures de liens vécues comme autant de deuils. Soulignons qu'il est établi que l'attachement représente souvent un enjeu déterminant pour eux.

Le milieu de la protection de la jeunesse est confronté à des difficultés de recrutement et de stabilité de personnel, notamment en raison du peu d'attrait que représente, dans les conditions actuelles, l'intervention auprès d'une clientèle non volontaire et la dévalorisation de cette pratique spécifique<sup>10</sup>. Plusieurs professionnels ont peu d'expérience alors qu'ils doivent agir dans des situations comportant un haut risque de préjudice pour les enfants et les familles impliquées. Les jeunes diplômés et les nouveaux intervenants se butent à un manque d'encadrement clinique et de soutien professionnel<sup>11</sup>. La plupart du temps, ils sont privés d'un processus d'intégration qui comprend notamment une période d'observation et de formation à propos des réalités terrain, des problématiques spécifiques rencontrées et des protocoles existants dans ce milieu de travail.

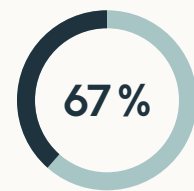
<sup>10</sup> Les données de la littérature suggèrent que les facteurs organisationnels jouant un rôle dans la rétention du personnel sont les charges de cas gérables, le climat et le soutien organisationnel, ainsi que les valeurs organisationnelles, incluant le professionnalisme (ACTS, 2018).

<sup>11</sup> Il faut savoir que pour les personnes en soutien aux professionnels, le ratio d'encadrement a augmenté de manière importante depuis la dernière transformation du RSSS.





**des intervenants en protection de la jeunesse ont moins de 5 ans d'expérience.** (Sondage Léger, février 2020)



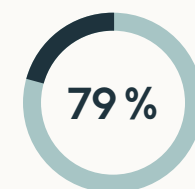
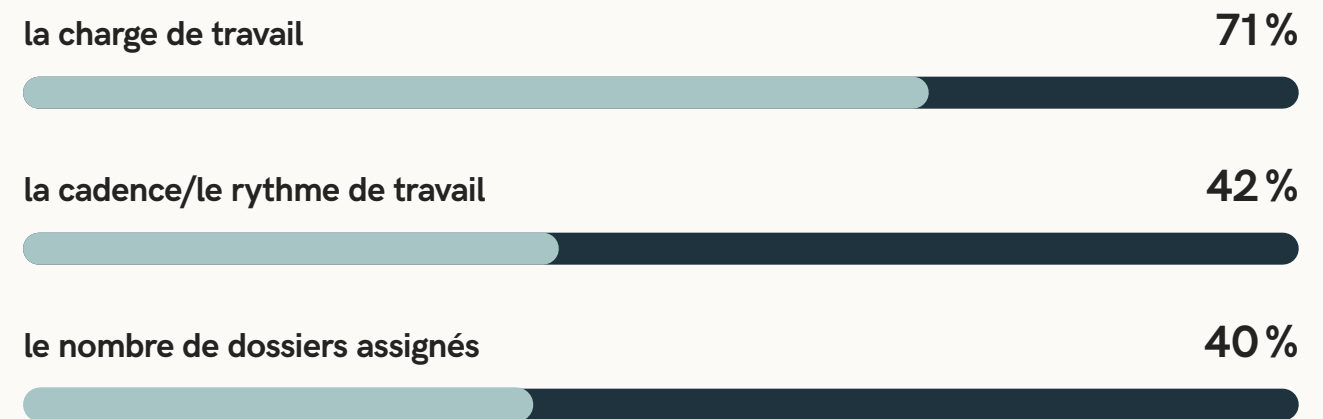
**des travailleurs sociaux expérimentés répondants soutiennent que ça prend plus de 5 ans d'expérience pour être fonctionnel auprès des jeunes et des familles en protection de la jeunesse.** (Sondage Léger, février 2020)

Un autre élément influence les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux. Il s'agit du recours de plus en plus élevé aux mesures judiciaires, tant au moment de l'orientation que de la prise en charge en protection de la jeunesse (Pagé, 2018). Il faut se rappeler, par ailleurs, que l'intention à l'origine de la LPJ était justement de déjudiciariser les situations d'enfants maltraités en donnant préséance à l'intervention sociale sur l'intervention judiciaire. Cette orientation influence la façon d'intervenir des travailleurs sociaux qui « doivent documenter des faits concrets pour monter une preuve devant le Tribunal » (Pagé, 2018) plutôt que de déployer des interventions afin d'agir sur les problèmes sociaux vécus par les familles, en collaboration avec celles-ci. Le travailleur social doit donc, dans la majorité des cas, se soumettre au débat juridique avec la nécessité de démontrer la prépondérance de la preuve. Après ce débat judiciaire, il doit mettre en action l'ordonnance émise ou traduire le tout en intervention avec des clients non volontaires. Pour les professionnels, la crainte de se voir reprocher des failles à leurs interventions laisse peu de place au déploiement de pratiques innovantes dans un contexte où domine la culture du risque zéro.

Selon les résultats du sondage Léger, 80 % des répondants œuvrant en protection de la jeunesse sont insatisfaits des conditions d'exercice. La charge excessive de cas et le manque de temps pour réaliser des interventions adaptées aux situations complexes sont surtout en cause. Les intervenants sont parfois menacés et, dans certains cas, subissent même de la violence de la part des familles, notamment à cause du manque de ressources en place pour assurer une pratique sécuritaire

qui minimiserait les risques du travail en contexte non volontaire. Plusieurs d'entre eux n'ont pas accès aux outils de base pour pouvoir communiquer avec les familles, par exemple un simple téléphone cellulaire ou la disponibilité de la sécurité publique pour les accompagner dans des milieux où l'on craint la violence.

### Les plus importantes source d'insatisfaction sont:

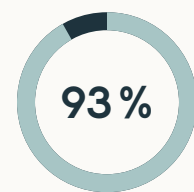


**À l'application des mesures, 79 % des répondants ont l'impression de ne pas avoir assez de temps pour répondre aux besoins des jeunes et des familles.** (Sondage Léger, février 2020)

Considérant le nombre d'urgences, les dossiers en attente et les normes administratives, les professionnels n'ont pas le temps requis pour intervenir de façon satisfaisante ou éthique. Ils ont de la difficulté à prendre ce pas de recul pourtant essentiel à l'exercice du jugement professionnel. Le contexte de pratique de plus en plus rapide a un impact quant à la possibilité de créer les liens de collaboration et de confiance nécessaires à la réalisation d'interventions susceptibles de faire une différence significativement positive dans la vie des jeunes et des familles.

## Section 4

La qualité des services est ainsi menacée. Les listes d'attente et la durée de l'attente en font foi. L'aspect du service perçu le plus négativement est l'attente avant que les personnes reçoivent le service nécessaire. Ces problèmes d'accessibilité contribuent à la gravité des problèmes des personnes et à rendre explosives certaines situations.

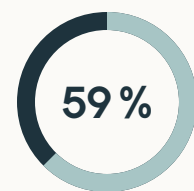


**93%** des travailleurs sociaux qui jugent que la qualité des services est plutôt mauvaise, très mauvaise ou médiocre, évoquent la capacité de réaliser un suivi en temps opportun comme un aspect de la qualité du service qui est non respecté

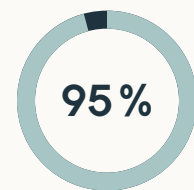
(Sondage SOM, septembre 2018).

### Conséquences sur les travailleurs sociaux œuvrant en protection de la jeunesse

Ces conditions d'exercice contribuent à l'effritement de l'expertise qui s'est développée dans ce domaine de pointe, lequel exige des connaissances spécifiques de haut niveau. Ces conditions mettent également en péril la qualité des pratiques sociales réalisées auprès des jeunes et des familles.



**59%** Selon 59% des travailleurs sociaux en protection de la jeunesse, le travail n'est pas reconnu par les gens auprès desquels ils interviennent. (Sondage Léger, février 2020)



**95%** des travailleurs sociaux en protection de la jeunesse croient que l'image véhiculée à leur sujet dans l'opinion publique et sur les médias sociaux est négative. (Sondage Léger, février 2020)

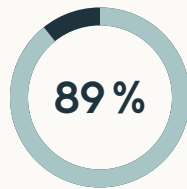




## Section 4

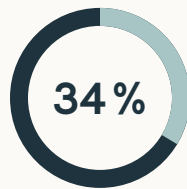


Un répondant sur 5 dit avoir été en arrêt de travail pour des raisons professionnelles au cours des cinq dernières années. (Léger)



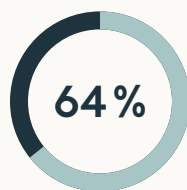
89%

Le niveau de stress est élevé pour 89% des répondants œuvrant en protection de la jeunesse (Léger)



34%

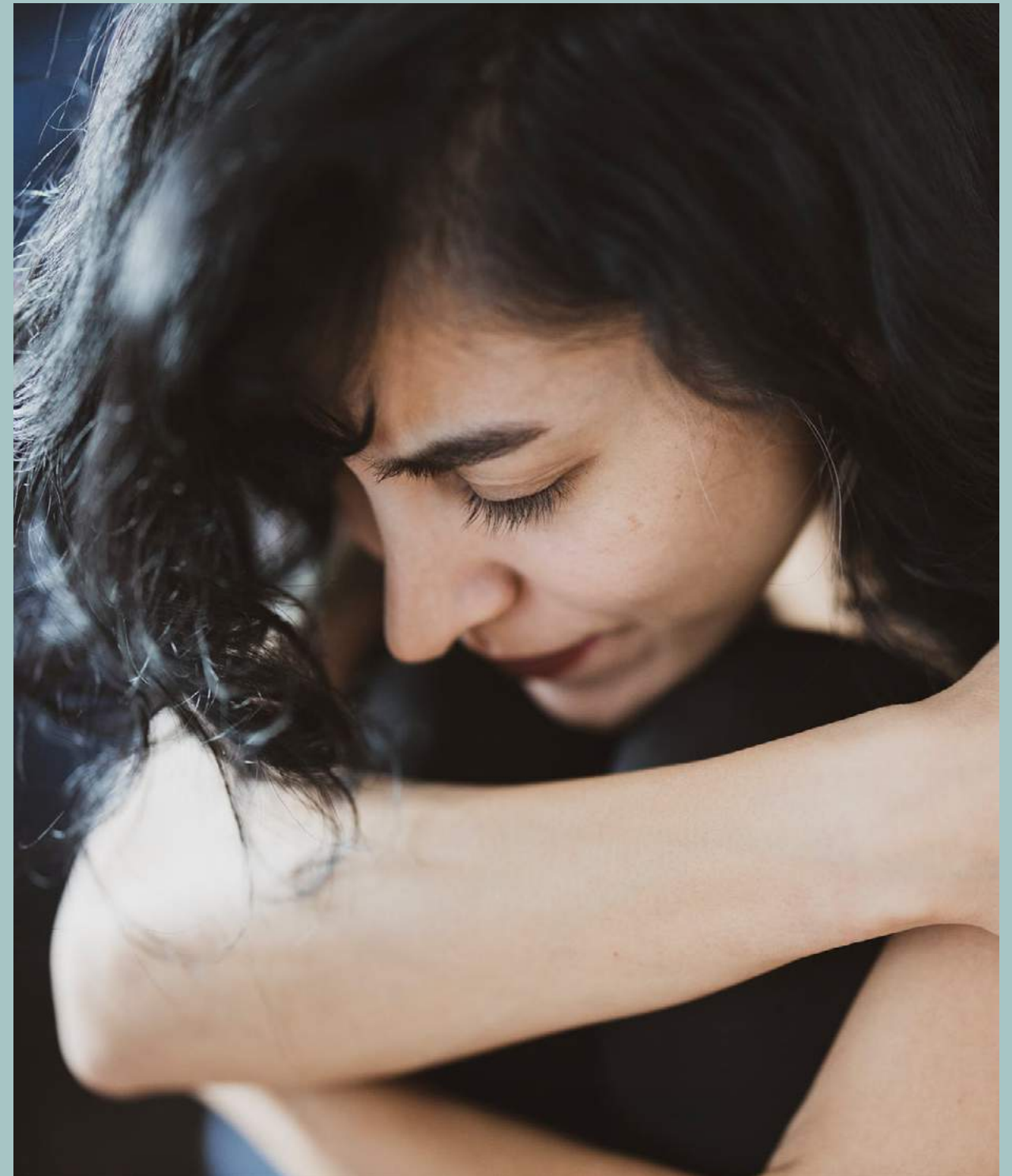
ne croient pas qu'ils exerceront leur profession en protection de la jeunesse dans 5 ans, plus de la moitié souhaitent changer de clientèle. (Léger)



64%

des personnes en protection de la jeunesse songent régulièrement à quitter leur poste (SOM)

Le fait d'œuvrer en protection de la jeunesse peut même avoir des effets négatifs sur la vie personnelle des travailleurs sociaux. Plusieurs songent d'ailleurs à changer de milieu de travail, voire à abandonner carrément la profession. Ceci pourrait avoir un impact majeur sur le fonctionnement même du système de protection de la jeunesse.



# **Pistes de solutions et recommandations**

## Permettre aux travailleurs sociaux d'exercer selon des principes propres à leur profession

Peu importe le secteur d'activité, la pratique du travailleur social se fonde sur le respect des droits de la personne, dont son droit à l'autodétermination, sur la croyance en sa capacité de changer, d'évoluer et de se rétablir. Elle vise à renforcer la capacité d'agir des personnes dans l'exercice de leurs rôles sociaux, leurs relations interpersonnelles et leur participation citoyenne en tenant compte de leur histoire développementale singulière, de leur milieu de vie et des autres facteurs sociaux tels conditions de vie, le soutien social et l'accessibilité aux ressources. Les forces, les ressources ainsi que les capacités d'un jeune et de son milieu familial et social sont mises à contribution afin de servir d'ancrage et de levier dans les interventions. Les solutions durables viennent souvent de l'intérieur du système familial et du milieu; l'implication des familles élargies dans le processus d'intervention est donc souvent porteuse.

Il s'agit aussi de miser sur les liens relationnels de l'enfant et des autres liens qui ont un sens pour lui (entre le travailleur social et le jeune, le jeune face aux différents acteurs de son environnement, entre le travailleur social et les acteurs de l'environnement, etc.). Les liens relationnels permettent de dépasser une lecture symptomatique du jeune: le connaître et le comprendre au-delà des comportements qu'il manifeste pour se familiariser avec les causes sous-jacentes, souvent liées à des problématiques sociales comme l'abus sexuel, la violence conjugale, la toxicomanie, les problèmes de santé mentale ou autres. L'intervention est ainsi planifiée avec le jeune, ses parents et ses proches, et peut s'élargir vers la communauté et la société au sens large. Cela prend du temps, de l'accompagnement, de la disponibilité.

L'intensité de l'intervention sociale, c'est-à-dire la quantité de choses à changer dans un court laps de temps, est importante. L'intensité de la présence l'est tout autant. Il faut prendre le temps nécessaire en fonction de chaque situation singulière pour créer

un lien de collaboration et de confiance avec les jeunes et les parents afin de pouvoir les accompagner dans un processus de changement, encore plus en contexte de protection de la jeunesse, en contexte involontaire. Le lien établi par l'intervenant avec le jeune est crucial pour faciliter sa participation; ainsi, l'intervenant joue un rôle central dans le processus d'engagement des parents, notamment en misant sur leurs forces.

Nous aurions probablement avantage à nous inspirer du modèle de pratique mis en place par et pour la Nation atikamekw, présenté à la Commission le 13 février dernier. L'utilisation de termes plus respectueux de la réalité des familles et moins stigmatisants est un changement intéressant. La mise en place de conférences familiales afin que la famille et les proches prennent les décisions sur les moyens à mettre en place pour assurer la protection de l'enfant est tout aussi inspirante et respecte l'esprit et la lettre de la LPJ.

Les professionnels travaillant à l'application des mesures ont à intervenir dans des situations complexes où la sécurité et le développement sont compromis. Ils doivent ainsi disposer du temps nécessaire pour agir avec intensité afin de mettre un terme à une situation de compromission. Ainsi, la présence d'équipes interdisciplinaires et spécialisées autour d'un jeune et de sa famille est primordiale. En plus de proposer des interventions régulières et soutenues dans le temps, ces équipes assurent une complémentarité dans les interventions.

Considérant la complexité des situations en contexte de protection de la jeunesse, tous les éléments caractérisant les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux sont incontournables et, donc, à prendre en considération afin que ceux-ci puissent apporter leur contribution spécifique.

Les travailleurs sociaux rencontrés en prévision de la présente participation à la Commission Laurent ont d'ailleurs mis l'accent sur l'importance de ces éléments. Pour assurer une alliance collaborative avec les personnes et pouvoir agir sur les situations complexes, les façons de faire sont déterminantes et certaines conditions sont nécessaires. Les établissements ont la responsabilité fondamentale d'offrir le soutien organisationnel nécessaire à la mise en place de pratiques professionnelles optimales.



## Section 4

### L'Ordre recommande aux directions de la protection de la jeunesse :

- De permettre aux professionnels de disposer du temps nécessaire pour évaluer un signalement, analyser une situation et intervenir en considérant l'histoire du jeune, mobiliser les parents et les proches autour de l'enfant ;
- De mettre en place des équipes spécialisées et interdisciplinaires pour répondre à des situations complexes, incluant les professionnels dont l'expertise est requise ;
- D'autoriser les professionnels du domaine de la santé mentale et des relations humaines détenant plusieurs titres professionnels à utiliser l'ensemble de leurs compétences pour optimiser l'intervention ;
- De concentrer le développement des connaissances et l'expertise dans une instance nationale à l'image du Réseau universitaire intégré jeunesse (RUIJ) ;
- D'expérimenter des pratiques novatrices avec l'encadrement et le soutien d'équipes de chercheurs afin que l'exercice professionnel en centre jeunesse se base sur les meilleures pratiques ;
- De mettre en place des mesures d'attraction de la relève et de fidélisation du personnel en place telles que des semaines de vacances supplémentaires ou des journées de ressourcement professionnel ;
- De mettre en place rapidement des mesures concrètes visant à assurer la sécurité des professionnels et éviter qu'ils se retrouvent isolés, dans des situations à grand risque.





## Favoriser l'acquisition, le maintien et le développement de connaissances spécifiques en protection de la jeunesse

L'intervention en protection de la jeunesse constitue à la fois une pratique généraliste et une pratique spécialisée. L'Ordre estime que cette pratique nécessite des connaissances spécifiques et un savoir-faire particulier dans un contexte sociojudiciaire. Les activités professionnelles en lien avec l'application de la LPJ impliquent d'intervenir auprès de personnes vulnérables vivant des situations difficiles et complexes. Ces activités comportent d'importantes responsabilités en raison des risques de préjudice grave.

De nombreuses connaissances précises sont rattachées aux différentes activités en protection de la jeunesse, dont les différentes législations qui encadrent la pratique (LPJ, Loi sur les services de santé et les services sociaux - LSSSS, Charte des droits de la personne, etc.). Pensons également au processus judiciaire et à l'intervention en contexte d'autorité, aux comportements humains, à la santé mentale, aux stades du développement de l'enfant, à la théorie de l'attachement, aux dynamiques conjugales et familiales, aux mauvais traitements et aux troubles de comportement, à l'abus physique en situation de violence conjugale, à l'abus sexuel, à l'exploitation sexuelle, à la maltraitance psychologique, à l'intervention auprès des communautés des Premières Nations et des Inuits ou en contexte interculturel, etc. Les situations des familles sont souvent marquées par la présence de problématiques concomitantes (ex. : situation de pauvreté, toxicomanie, problèmes de santé mentale); celles-ci durent dans le temps et sont parfois transgénérationnelles.

L'Ordre constate que la formation universitaire initiale ne suffit pas aux travailleurs sociaux qui exercent souvent seuls et sans soutien en contexte de protection de la jeunesse. Le temps est plus que venu de définir les responsabilités respectives des acteurs à cet égard, principalement les directeurs d'écoles et de programmes universitaires en travail social, et ce, afin de rehausser la formation.

« L'Ordre recommande que: le ministre de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur exige des acteurs responsables de la formation initiale des travailleurs sociaux et, au premier plan, les directeurs d'écoles et de programmes universitaires en travail social, de faire le nécessaire dans les meilleurs délais pour améliorer les compétences essentielles à l'intervention en contexte de protection de la jeunesse des finissants, et ce, avec la collaboration de l'OTSCFQ.<sup>12</sup> »

<sup>12</sup> L'acquisition de connaissances ainsi que le développement et le maintien des compétences sont une responsabilité professionnelle. Le champ de la protection de la jeunesse nécessite une pratique rigoureuse, réfléchie et critique. Dans le Cadre de référence sur l'application des mesures en protection de la jeunesse, par exemple, on souligne que « Les enfants en besoin de protection nécessitent une intensité de services adaptée à leurs besoins et des interventions fondées sur les meilleures pratiques » (p.3). Les travaux de l'*American Professional Society on the Abuse of Children*, de la *Child Welfare Information Gateway* ou de la *Child Welfare League of America* sont explicites sur la nécessité d'allier qualité, continuité et intensité, afin d'obtenir des résultats et des effets durables. En ce sens, les interventions devraient s'appuyer sur des pratiques probantes et reconnues et être réalisées par des intervenants hautement qualifiés (INESSS, 2019).

## Section 4

Les travailleurs sociaux doivent réfléchir aux interventions à mener, aux décisions à prendre, en mesurer les préjudices possibles, les impacts ainsi que la portée à court, moyen et long termes. Ils doivent tenir compte de l'historique de l'enfant, de son parcours et des services reçus pour éviter les retours à domicile précipités et les risques d'échec afférents. Ils doivent être en mesure de justifier leurs recommandations face au tribunal.

De plus, leurs interventions doivent être fondées sur des évaluations rigoureuses prenant en compte la particularité de chaque situation au plan familial, culturel et social dans un contexte légal. Or, les activités de formation continue spécifiques à la pratique en protection de la jeunesse ont grandement diminué depuis la dernière réorganisation du Réseau et, conséquemment, avec la disparition de l'Association des Centres Jeunesse et du programme national de formation.

À cet égard, l'Ordre s'engage à bonifier son offre de formation continue pour répondre aux besoins des travailleurs sociaux en contexte de protection de la jeunesse, dans une optique de complémentarité.

**« L'Ordre recommande: que le ministère de la Santé et des Services sociaux élabore et maintienne un programme de formation continue spécifique à la protection de la jeunesse avec et pour l'ensemble des partenaires impliqués. »**





## Section 4

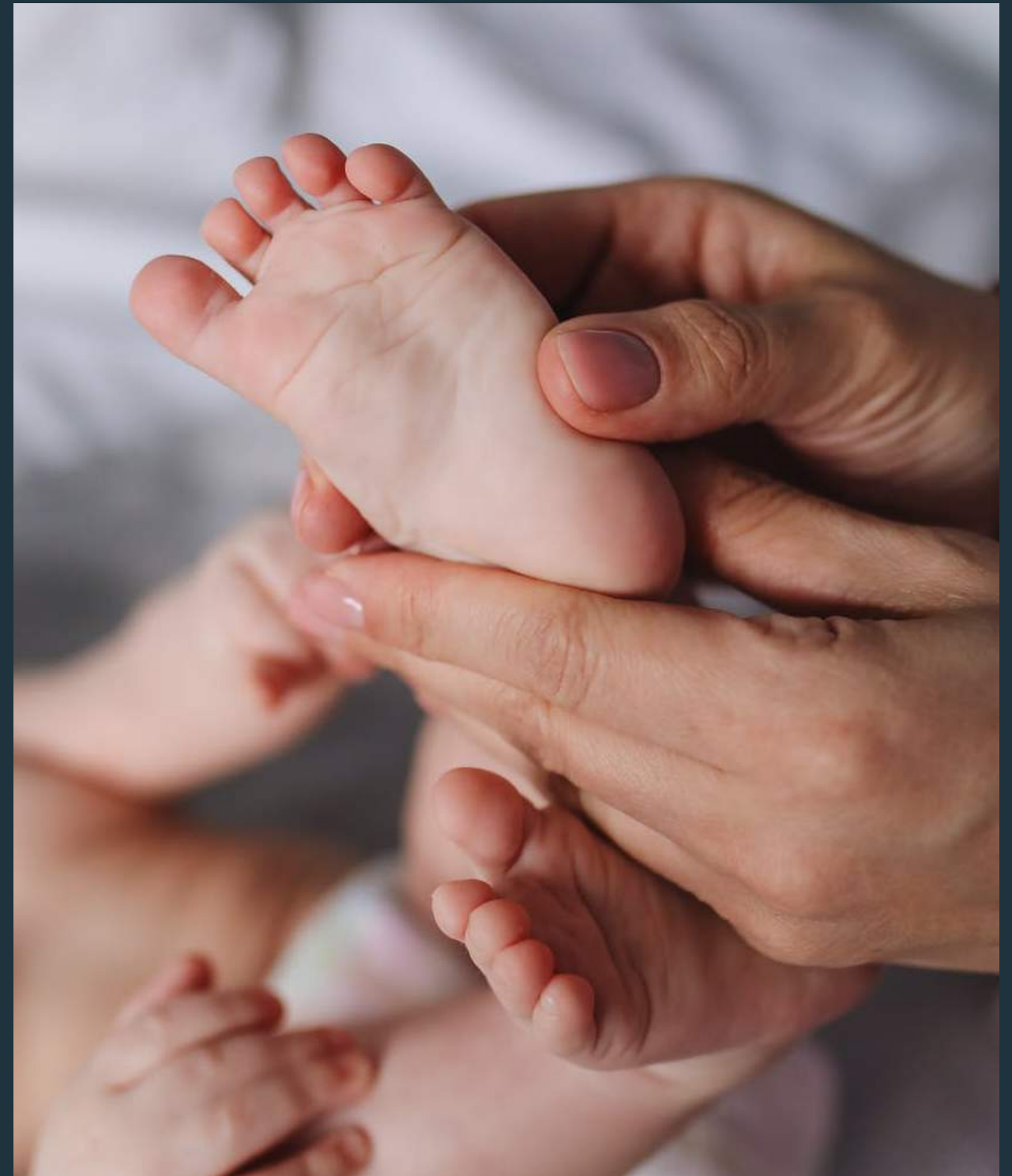
L'Ordre estime aussi qu'il est impératif de soutenir les professionnels qui débutent en protection de la jeunesse dans la préparation de l'ensemble des dossiers, étant donné la complexité des cas et les particularités liées à cette pratique. La mise en place des mécanismes de « débriefage », d'accompagnement et de supervision, au moins pour la première année de pratique, est tout aussi importante. Le mentorat, les rencontres de discussion de cas, les groupes de codéveloppement sont d'autres exemples de mesures de soutien probant aux pratiques professionnelles.

### « L'Ordre recommande :

La mise en place de mécanismes d'intégration progressive pour guider, conseiller ou accompagner en protection de la jeunesse les travailleurs sociaux détenant peu ou pas d'expérience dans le domaine ;

La mise en place des mesures d'encadrement et de soutien au développement professionnel sur une base régulière, comme la supervision individuelle ou de groupe, les discussions de cas, les espaces de débriefage, le mentorat et le codéveloppement ;

La reconnaissance de la contribution à l'enseignement clinique, la valorisation de la fonction de superviseur et l'octroi du temps nécessaire à l'encadrement de stagiaires. »



## Assurer la protection du public par la professionnalisation

Le législateur a reconnu le haut degré de complexité que présentent les interventions en protection de la jeunesse et le risque de préjudices graves qui y sont associés, particulièrement en ce qui concerne les activités d'évaluation, en réservant celles-ci à certains professionnels seulement. Pourtant, plus de dix ans après son adoption, la loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines (le « PL 21 ») peine à être respectée.

Plusieurs milieux démontrent, de par leurs façons de faire, une mécompréhension, voire une méprise de la Loi et de son esprit : impossibilité d'afficher le titre professionnel; affichage de poste non spécifique au titre professionnel, tel le titre d'agent de relations humaines (ARH); l'attribution de tâches allant à l'encontre des obligations professionnelles sont autant de réalités constatées, relatées et dénoncées par l'Ordre. Par exemple, il n'est pas rare que des travailleurs sociaux soient contraints de se prononcer sur des situations sans avoir rencontré au préalable les personnes concernées, de rédiger des rapports pour des collègues absents ou encore de signer des plans d'intervention sans avoir procédé à une évaluation à priori. Ces professionnels vivent ainsi un perpétuel conflit de loyauté, forcés à choisir entre le respect des demandes de l'établissement et certaines de leurs obligations professionnelles en plaçant ainsi la famille et l'enfant à risque.

La professionnalisation permet d'assurer au public une protection supplémentaire par le recours au processus disciplinaire inhérent au mandat de tout ordre professionnel. L'Ordre déploie les efforts nécessaires pour assurer la protection des jeunes et des familles. En ce sens, les enquêtes du syndicat, les plaintes et les sanctions disciplinaires, la dénonciation des employeurs pour des manquements déontologiques et les actions conjointes mises de l'avant sont des moyens concrets à la disposition de l'Ordre pour sanctionner les membres qui ne garantissent pas une pratique professionnelle conforme aux normes reconnues. Le processus d'inspection

et les stages de perfectionnement vont dans le même sens. Les avis professionnels ainsi que les guides et normes de pratique permettent de promouvoir les pratiques probantes et de prévenir les manquements professionnels.

Ainsi, la protection du public implique, pour les personnes ayant besoin de services, d'être évaluées et suivies par des professionnels imputables par leur appartenance au système professionnel et leur code de déontologie.

### « L'Ordre recommande :

**Le respect par les organisations et les gestionnaires des obligations des professionnels en matière d'imputabilité (évaluation, exercice du jugement professionnel, affichage du titre professionnel);**

**Le soutien et le respect de la complémentarité des différents professionnels, misant ainsi sur la spécificité de leur champ d'exercice respectif afin de mettre à contribution le regard spécifique de chaque professionnel pour une lecture plus juste et complète des situations complexes rencontrées. »**

# Conclusion

## Conclusion

L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec mise sur les travaux de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse. Le rapport qui découlera des consultations menées aura un impact positif majeur sur la vie des jeunes, particulièrement ceux en situation de grande vulnérabilité, et ceux qui subissent de la maltraitance. Le choix, la priorisation et la mise en œuvre des recommandations soumises au gouvernement seront déterminants pour le succès de ce rendez-vous incontournable autour des jeunes.

Il serait illusoire et irresponsable de se restreindre à des solutions simples pour s'attaquer à des situations complexes. Aussi, les pistes de solutions et les recommandations contenues dans ce mémoire interpellent tous les services sociaux et de santé, toutes les instances sociales qui ont un lien avec les enfants, les jeunes et les familles ainsi que l'ensemble des citoyens. Il faut éviter de se centrer uniquement sur le secteur de la protection de la jeunesse, ses problèmes, son fonctionnement et ses erreurs afin de porter un regard systémique sur l'ensemble des causes.

Quelles sont les causes de la détérioration des services en protection de la jeunesse? Comment faire en sorte que ce secteur redevienne ce qu'il devait être, à savoir une mesure d'exception? C'est à ces questions que le présent mémoire tente de répondre. Il serait trop facile – et faux – de se contenter de dire que les services de protection de la jeunesse sont malades, défectueux, brisés. Il faut aussi redonner à la protection de la jeunesse les ressources et l'autonomie nécessaires pour mener à bien son mandat.

L'Ordre rappelle la nécessité de mettre en place des conditions d'exercice optimales qui permettront aux travailleurs sociaux de déployer l'ensemble de leurs compétences afin de dispenser des services de qualité et sécuritaires aux jeunes et à leurs familles. Pour l'Ordre, il importe que l'offre de services sociaux, déployée dans tous les lieux où se trouvent les jeunes, soit adaptée aux besoins et aux réalités spécifiques de ceux-ci et de leurs familles; que les interventions tiennent compte de la complexité des situations en présence. Finalement, l'Ordre réitère le fait que l'État est le principal

acteur pour assurer le bien-être des jeunes et des familles et qu'en ce sens il doit faire preuve d'un courage politique à toute épreuve et exercer un leadership fort.

Nous savons ce qu'il faut faire. Le Québec a les moyens de le faire. Sommes-nous prêts à le faire? Cela implique d'y affecter les ressources humaines, matérielles et budgétaires nécessaires, nonobstant le contexte économique, afin d'assurer une intensité, par les moyens privilégiés, en faveur du bien-être des jeunes et une volonté de maintenir dans le temps les actions privilégiées.

Plusieurs années seront nécessaires pour reconstruire le filet social et récolter les résultats escomptés c'est-à-dire des communautés engagées envers les enfants et les jeunes.

Dans la poursuite de ses activités visant la protection de public, l'Ordre entend s'investir dans les actions qui découleront des recommandations de la Commission et pour lesquelles il a des leviers et une légitimité d'intervention. Ainsi, l'Ordre souhaite contribuer à l'amélioration de la préparation des travailleurs sociaux appelés à œuvrer en contexte de protection de la jeunesse et pour agir par différents moyens dont il dispose lorsque des manquements sont présents; pour contribuer à la formation continue des professionnels en protection de la jeunesse; pour soutenir les professionnels afin qu'ils déploient des pratiques de grande qualité, ou encore pour participer à la sensibilisation du public.

L'objectif ultime visé par l'Ordre, au nom de tous les travailleurs sociaux et tous les thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, est de faire de l'éradication de la maltraitance envers les enfants une responsabilité collective.

La Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse, le gouvernement du Québec, les communautés, les familles et, en premier lieu, les enfants peuvent compter sur l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.



# Recommandations et pistes de solutions

# Recommandations et pistes de solutions

L'Ordre demande un engagement ferme de la part de tous les députés de l'Assemblée nationale afin que les recommandations faites par cette Commission constituent une priorité gouvernementale. Qu'en dépit de la complexité et l'ampleur des changements à apporter, toutes et tous s'engagent à mettre rapidement de l'avant un imposant plan d'action et en y consacrant les ressources requises afin d'optimiser les services sociaux au bénéfice de nos enfants.

## Les droits des enfants comme principe fondateur

Le présent mémoire est guidé par un principe fondateur : les droits des enfants et l'accès aux services requis en temps opportun par la bonne ressource. Ce principe repose sur trois grands axes, desquels découlent les recommandations de l'Ordre :

- 1 Favoriser et valoriser l'émergence de communautés engagées envers les enfants ;
- 2 Rétablir le rôle d'acteur de premier plan de l'État ;
- 3 Exiger le déploiement de pratiques professionnelles de qualité.



## Favoriser et valoriser l'émergence de communautés engagées envers les enfants

### DÉVELOPPER DES COMMUNAUTÉS FORTES, SOLIDAIRES, RICHES DE TOUT LEUR MONDE:

- L'Ordre recommande à la Commission d'interpeller toutes les parties concernées par les droits des enfants et la maltraitance dont ils sont victimes.
- L'Ordre recommande à la Commission de s'attarder à la situation des Premières Nations et des Inuits, pour qui les problèmes sociaux sont accentués, avec comme conséquence que les jeunes de ces communautés se retrouvent en plus grande proportion dans les services de protection de la jeunesse.

### L'ORDRE RECOMMANDE DE DÉVELOPPER UN PLAN D'ACTION NATIONAL JEUNESSE COMPRENANT DES MESURES DE REDDITION DE COMPTE À COURT, MOYEN ET LONG TERMES, ET DONT LA MISE EN ŒUVRE SERA ASSURÉE PAR UN ENGAGEMENT FERME DE LA PART DE L'ÉTAT ET DES PARTIES PRENANTES. CE PLAN DOIT INCLURE:

- Des investissements majeurs pour le développement des communautés et la participation citoyenne, selon une approche populationnelle;
- La création de campagnes publiques de sensibilisation, adaptées aux médias traditionnels et sociaux), portant sur la responsabilité individuelle et collective en lien avec le bien-être des enfants;
- Le développement de mesures de soutien aux familles axées sur les déterminants sociaux de la santé tels que la pauvreté, le logement, l'éducation;
- Des mesures concrètes de soutien aux Premières Nations et aux Inuits afin d'assurer la sécurité, l'intégrité et le développement de leurs enfants.

## Rétablir le rôle d'acteur de premier plan de l'état

### INTENSIFIER LES SERVICES SOCIAUX POUR ÉVITER LES BESOINS DE PROTECTION. L'ORDRE RECOMMANDE:

- La reconnaissance et la création d'un ministère des Services sociaux distinct du ministère de la Santé;
- Le renforcement des services sociaux de proximité pour assurer des portes d'entrée sociales dans tous les lieux où se trouvent potentiellement les jeunes et leurs familles;
- L'arrimage des services en protection de la jeunesse avec les services sociaux de première ligne pour soutenir les familles en attente de services ou de suivis par des mesures de collaboration fortes;
- Le financement adéquat et durable des organismes communautaires liés à la jeunesse et aux familles;
- Le réinvestissement majeur en promotion et en prévention, dans les services sociaux généraux et dans les services jeunesse de première ligne, ainsi que dans les services d'organisation communautaire;
- Le recours à l'expertise des thérapeutes conjugaux et familiaux en les intégrant parmi les professionnels pouvant répondre à des besoins précis pour les familles présentant des dynamiques familiales et conjugales complexes;
- La création du titre d'emploi de thérapeute conjugal et familial au sein du réseau de la santé et des services sociaux.

## Opter pour des pratiques professionnelles de qualité

PERMETTRE AUX TRAVAILLEURS SOCIAUX D'EXERCER SELON DES PRINCIPES PROPRES À LEUR PROFESSION. L'ORDRE RECOMMANDE AUX DIRECTIONS DE LA PROTECTION DE LA JEUNESSE:

- De permettre aux professionnels de disposer du temps nécessaire pour évaluer un signalement, analyser une situation et intervenir en considérant l'histoire du jeune, mobiliser les parents et les proches autour de l'enfant;
- De mettre en place des équipes spécialisées et interdisciplinaires pour répondre à des situations complexes incluant les professionnels dont l'expertise est requise;
- D'autoriser les professionnels du domaine de la santé mentale et des relations humaines détenant plusieurs titres professionnels à utiliser l'ensemble de leurs compétences pour optimiser l'intervention;
- De concentrer le développement des connaissances et l'expertise dans une instance nationale à l'image du Réseau universitaire intégré jeunesse (RUIJ);
- D'expérimenter des pratiques novatrices avec l'encadrement et le soutien d'équipes de chercheurs afin que l'exercice professionnel en centre jeunesse se base sur les meilleures pratiques;
- De mettre en place des mesures d'attraction de la relève et de fidélisation du personnel telles que des semaines de vacances supplémentaires ou des journées de ressourcement professionnel;
- De mettre en place rapidement des mesures concrètes visant à assurer la sécurité des professionnels et éviter qu'ils se retrouvent isolés, dans des situations à grand risque.

FAVORISER L'ACQUISITION, LE MAINTIEN ET LE DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES SPÉCIFIQUES EN PROTECTION DE LA JEUNESSE. L'ORDRE RECOMMANDE:

- Que le ministre de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur exige des acteurs responsables de la formation initiale des travailleurs sociaux et, au premier plan, les directeurs d'écoles et de programmes universitaires en travail social, de faire le nécessaire dans les meilleurs délais pour améliorer les compétences essentielles à l'intervention en contexte de protection de la jeunesse des finissants, et ce, avec la collaboration de l'OTSCFQ;
- Que le ministère de la Santé et des Services sociaux élabore et maintienne un programme de formation continue spécifique à la protection de la jeunesse avec et pour l'ensemble des partenaires impliqués;
- La mise en place de mécanismes d'intégration progressive pour guider, conseiller ou accompagner en protection de la jeunesse les travailleurs sociaux détenant peu ou pas d'expérience dans le domaine;
- La mise en place des mesures d'encadrement et de soutien au développement professionnel sur une base régulière, comme la supervision individuelle ou de groupe, les discussions de cas, les espaces de débriefage, le mentorat et le codéveloppement;
- La reconnaissance de la contribution à l'enseignement clinique, la valorisation de la fonction de superviseur et l'octroi du temps nécessaire à l'encadrement de stagiaires.

ASSURER LA PROTECTION DU PUBLIC PAR LA PROFESSIONNALISATION. L'ORDRE RECOMMANDE:

- Le respect par les organisations et les gestionnaires des obligations des professionnels en matière d'imputabilité (évaluation, exercice du jugement professionnel, affichage du titre professionnel);
- Le soutien et le respect de la complémentarité des différents professionnels, misant ainsi sur la spécificité de leur champ d'exercice respectif afin de mettre à contribution le regard spécifique de chaque professionnel pour une lecture plus juste et complète des situations complexes rencontrées.

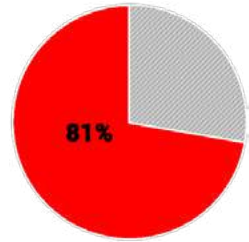
# Annexes

Sondage SOM, juin 2018

# Perception de la qualité du service en santé mentale et relations humaines



## Faits saillants de l'ensemble des résultats (tous les répondants)



### Un accès souvent jugé difficile et préjudiciable pour le client

- Plus des trois quarts (81 %) des professionnels qui identifient un problème d'attente ou d'accessibilité estiment que cette situation nuit à la gravité des problèmes du client.
- Si la qualité des services dispensés est largement perçue positivement, le temps d'attente des clients avant de pouvoir recevoir les services nécessaires (54 % donnent une réponse négative) et l'accessibilité aux services (42 %) par les professionnels consultés sont perçus beaucoup plus négativement. En outre, 31 % des répondants estiment qu'il existe un délai préjudiciable au client entre le moment où ce dernier est retiré des listes d'attente et la prise en charge réelle. Une majorité de professionnels (55 %) affirme que l'accessibilité aux services s'est détériorée depuis les 3 dernières années.

### Très peu se disent en mesure de toujours respecter les normes scientifiques, les règles de l'art et les exigences déontologiques

- Bien que la plupart des répondants estiment rendre un service de qualité, à peine 10 % disent répondre aux besoins des clients ou rendre les services en respectant TOUJOURS les règles, normes ou exigences propres à leur profession. Près du tiers des répondants affirment les respecter rarement ou jamais.

### Des méthodes d'évaluation perçues comme mal adaptées

- Plus de la moitié (51 %) des répondants jugent que les méthodes d'évaluation de leur performance ne sont pas adaptées, compte tenu du type de services qu'ils rendent.
- Les indicateurs d'évaluation de la performance reliés à la qualité de prestation sont perçus comme étant sous-utilisés au profit des indicateurs de productivité et de conformité.

### Un soutien ressenti comme déficient

- Le soutien en matière de développement professionnel continu est considéré comme étant le plus déficient (51 %), mais le soutien matériel (46 %) et le soutien clinique (42 %) sont également souvent considérés comme insuffisants.

### Près de la moitié des répondants songent à quitter leur poste

- Plus du tiers des répondants (35 %) sont insatisfaits de l'exercice de leur profession dans leur milieu de pratique.
- La moitié (49 %) des répondants songent régulièrement à quitter leur poste.
- Près du quart (24 %) songent même à quitter la profession.

## Plus spécifiquement

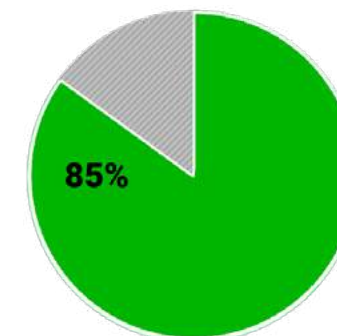
## CE QUE VOUS, TRAVAILLEURS SOCIAUX, AVEZ RÉPONDU

### Les données suivantes résultent des réponses spécifiques à l'OTSTCFQ

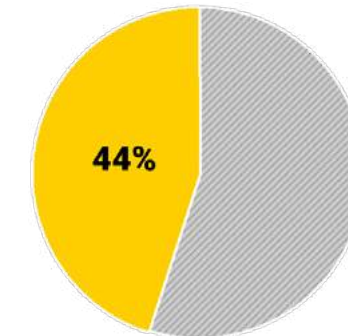
Quelque 10 000 membres de l'Ordre œuvrant dans le réseau public ont reçu notre invitation à répondre au sondage. De ce nombre, 5 638 questionnaires ont été complétés, représentant un taux de réponse de 56 % avec une marge d'erreur de 0,9 %. Il s'agit du plus haut taux de réponse pour ce sondage. Quelque 72 % travaillent auprès des adultes, 45 % des enfants, 45 % des personnes âgées et 44 % auprès des adolescents.

Les données de l'étude portent sur les enjeux suivants : l'accessibilité aux services offerts en santé mentale et en services sociaux pour le public, les conflits d'ordre éthique et déontologique, le soutien au développement professionnel, l'évaluation de la performance, l'encadrement de la formation pratique et des stages, la mobilisation des professionnels et la formation continue.

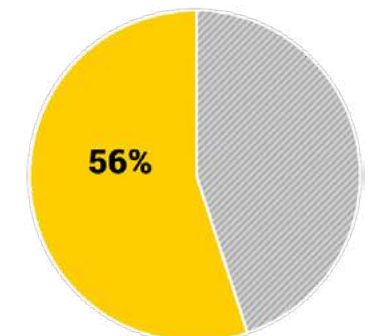
### Qualité et accessibilité des services offerts



Qualité



Accessibilité

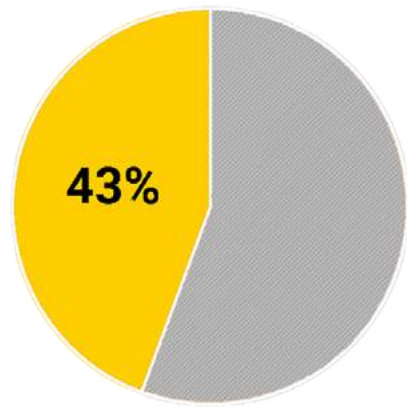


Délai d'attente

Si une grande majorité des répondants (85 %) jugent de bonne qualité les services qu'ils dispensent à leurs clientèles, en revanche, ils estiment que l'accessibilité à leurs services est plutôt de mauvaise qualité (44 %). Ce constat est directement en lien avec les délais d'attente pour l'évaluation et la prise en charge de leurs clientèles qu'ils jugent mauvais ou très mauvais (56 %).

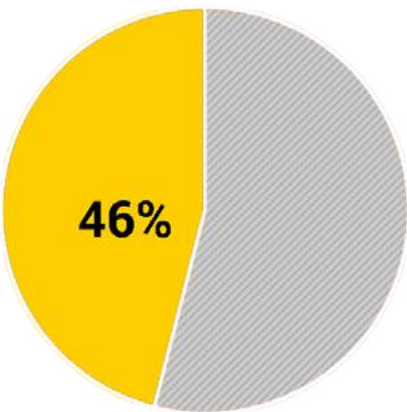
### Les motifs suivants sont également invoqués :

incapacité à réaliser un suivi en temps opportun	86 %
nombre insuffisant de séances nécessaires pour répondre aux besoins	69 %
rédaction inadéquate des dossiers faute de temps	65 %
moment jugé approprié pour dispenser les services au bon moment	62 %
services jugés inadéquats	56 %
non-diligence dans la prestation des services	45 %
non-atteinte des objectifs du plan d'intervention	37 %
lieux inappropriés pour dispenser les services	25 %



### Respect des règles de la profession

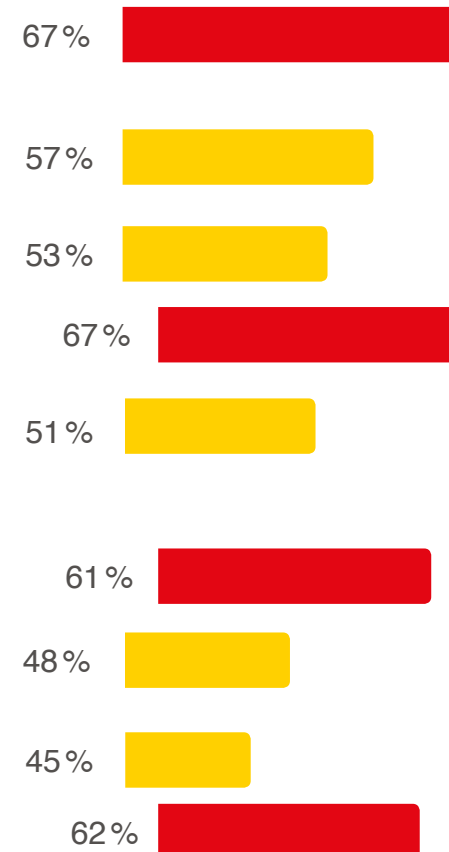
Un autre aspect de ce sondage touchait les questions liées au respect des exigences, des normes, des pratiques recommandées, des connaissances scientifiques et des diverses obligations découlant de l'appartenance à un ordre professionnel, dont celle de devoir maintenir à jour les connaissances et les compétences par le biais d'activités de développement professionnel agréées et reconnues. Il est particulièrement inquiétant de constater que **43%** de nos répondants peuvent **RAREMENT** ou **JAMAIS respecter les connaissances scientifiques, les normes, les pratiques** recommandées ainsi que les règles de l'art dans le cadre des services dispensés.



Dans la même veine, **46%** de nos répondants indiquent qu'ils ne peuvent rendre les services conformément à ces normes, règles et exigences.

#### Plus spécifiquement :

- **67%** indiquent ne pas toujours être en mesure de rédiger des rapports et des dossiers conformément aux normes et règlements
- **57%** éprouvent des difficultés pour effectuer des évaluations selon les règles de l'art
- **53%** éprouvent de la difficulté à répondre au demandeur de service et à intervenir au bon moment
  - **67%** du côté des CPEJ
- **51%** éprouvent des problèmes d'accès à d'autres professionnels et font ainsi défaut à leur obligation déontologique de référer le demandeur de service au bon professionnel
  - **61%** du côté des CPEJ
- **48%** indiquent ne pas toujours être en mesure de réaliser le plan d'intervention selon les règles de l'art
- **45%** peinent à réaliser les suivis requis pour répondre aux besoins
  - **62%** du côté des CPEJ

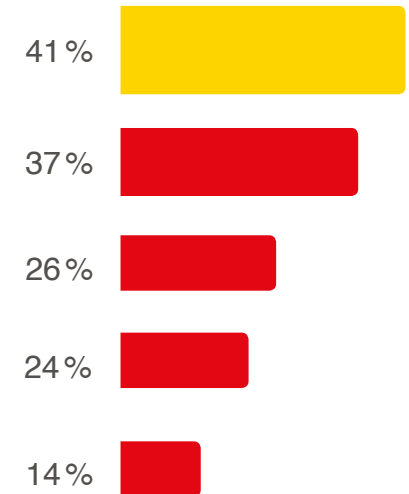


Depuis la réforme du système de santé et de services sociaux découlant du projet de loi n°10<sup>1</sup>, **63%** des répondants estiment que l'accessibilité aux services pour les diverses clientèles qu'ils desservent s'est détériorée. Ce pourcentage qui grimpe à **72%** du côté des centres de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ). À cet égard, l'écart entre le moment où un demandeur de service disparaît des listes d'attente pour des fins purement statistiques et le moment où ce dernier reçoit réellement un premier service est jugé nettement plus long que le nécessiterait son besoin (**79%** des répondants de l'Ordre). Cette situation est jugée hautement nuisible et préjudiciable pour le demandeur de service (**84%**), en raison du risque de voir s'aggraver les problèmes.



La qualité des services offerts souffre également du nouveau cadre organisationnel, de la gestion et des orientations découlant de la réforme. Ainsi, seulement :

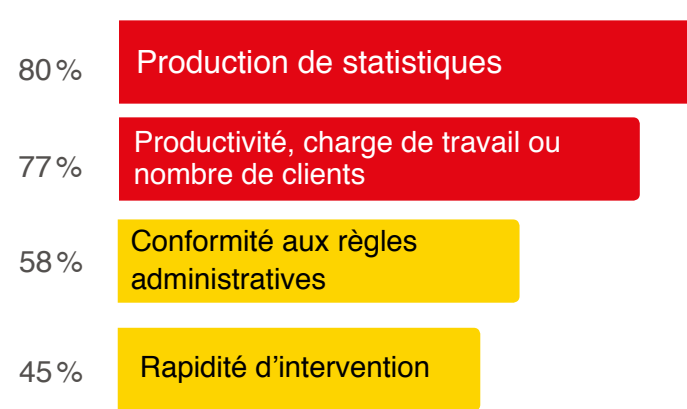
- **41%** des répondants estiment être en mesure de garantir l'accès au client jusqu'à ce que son besoin soit comblé
- **37%** indiquent pouvoir assurer une continuité dans les services
- **26%** peuvent avoir accès à une évaluation et au professionnel en temps opportun
- **24%** sont en mesure d'offrir des services en temps opportun
- **14%** des répondants peuvent garantir une trajectoire de soins et de services facile et rapide



<sup>1</sup> Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales.

## Évaluation de la performance et de la qualité

Un autre volet de ce sondage avait trait aux modalités, critères et indicateurs mis en place et utilisés par les gestionnaires afin d'évaluer et de juger de la qualité de la pratique professionnelle et de la performance. Sur une liste de 14 critères d'évaluation préalablement identifiés, la production de statistiques arrive au premier rang (**80%**), la productivité, la charge de travail ou le nombre de clients pris en charge arrive au deuxième rang (**77%**), la conformité aux règles administratives arrive au troisième rang (**58%**) et la rapidité d'intervention au quatrième rang (**45%**).



Tous les aspects des services offerts ayant trait à la satisfaction de la clientèle, aux résultats obtenus, à l'efficacité et à la pertinence de l'intervention, à la qualité de la relation et d'écoute, au maintien des compétences, sont des éléments qui ne sont pas ou peu retenus dans le cadre du processus de mesure de la performance. Il n'est donc pas étonnant de constater que les membres répondants souhaiteraient que les indicateurs qualitatifs soient davantage pris en considération par la gestion afin de juger adéquatement de la qualité de leur pratique professionnelle et de leur performance, et surtout la réponse aux besoins de la clientèle. Dans les faits, les méthodes d'évaluation sont jugées par **56%** des répondants comme étant très mal adaptées à la nature des services professionnels qu'ils dispensent.

## Formation et encadrement de la relève

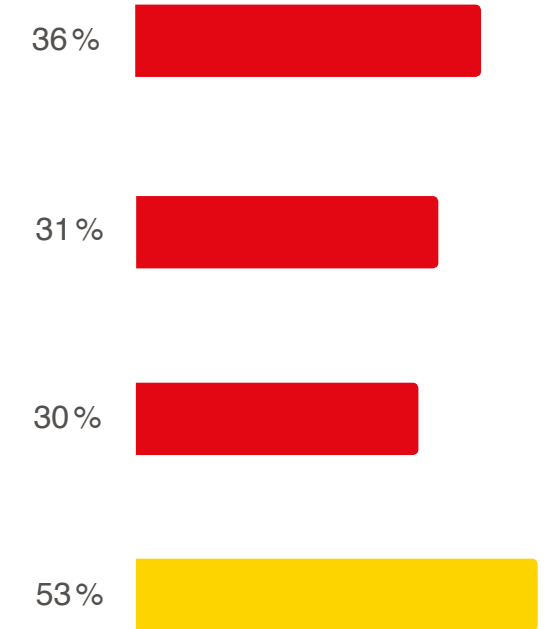
Intervenir auprès des personnes en difficulté, en situation de crise, qui éprouvent des problèmes psychosociaux, de dépendance, de santé mentale, de troubles d'adaptation, de perte d'autonomie, qui subissent de la violence ou qui nécessitent d'autres types d'interventions requiert l'acquisition de compétences en continu, car chaque personne, chaque situation est différente et demande une approche adaptée aux circonstances. Il est donc nécessaire de pouvoir compter sur le soutien des pairs qui ont acquis et cumulent suffisamment d'expérience pour guider, conseiller, accompagner, et ainsi assurer la fidélisation de la relève. Ce soutien est fondamental lorsque l'on débute sa pratique professionnelle ou dans le cadre des activités d'enseignement accompagnant les stages et l'internat.

La prise en compte et la reconnaissance de la contribution à l'enseignement clinique, la reconnaissance de la fonction de superviseur et de la supervision d'étudiants sont jugées plutôt mauvaises ou très mauvaises par **30%** des répondants. La disponibilité du temps nécessaire à l'encadrement de stagiaires ou d'internes l'est aussi à hauteur de **36%**. Les conditions matérielles et administratives qui sont mises à leur disponibilité pour réaliser ces activités sont aussi jugées plutôt mauvaises (**38%**).

Il en va de même pour les aspects ayant trait au soutien matériel (équipements, locaux, outils informatiques, etc.) qui sont jugés mauvais (**44%**). Le soutien professionnel clinique requis dans le cadre des interventions (accessibilité, supervision, comité de pairs, mentorat) s'avère également plutôt mauvais (**43%**).

## Du côté de la gestion et de l'administration :

- le soutien administratif et la disponibilité des gestionnaires sont jugés plutôt mauvais pour **36%** des répondants.
- la compréhension, par le gestionnaire, du champ d'exercice de nos professionnels et des spécificités de leur pratique fait aussi défaut pour **31%** des membres répondants qui la jugent mauvaise.
- la compréhension, par le gestionnaire, des besoins et de la réalité de la clientèle en lien avec l'offre de services est aussi jugée mauvaise par **30%** du groupe.
- le soutien du milieu dans le cadre des activités de développement professionnel continu est aussi jugé mauvais par **53%** des répondants.



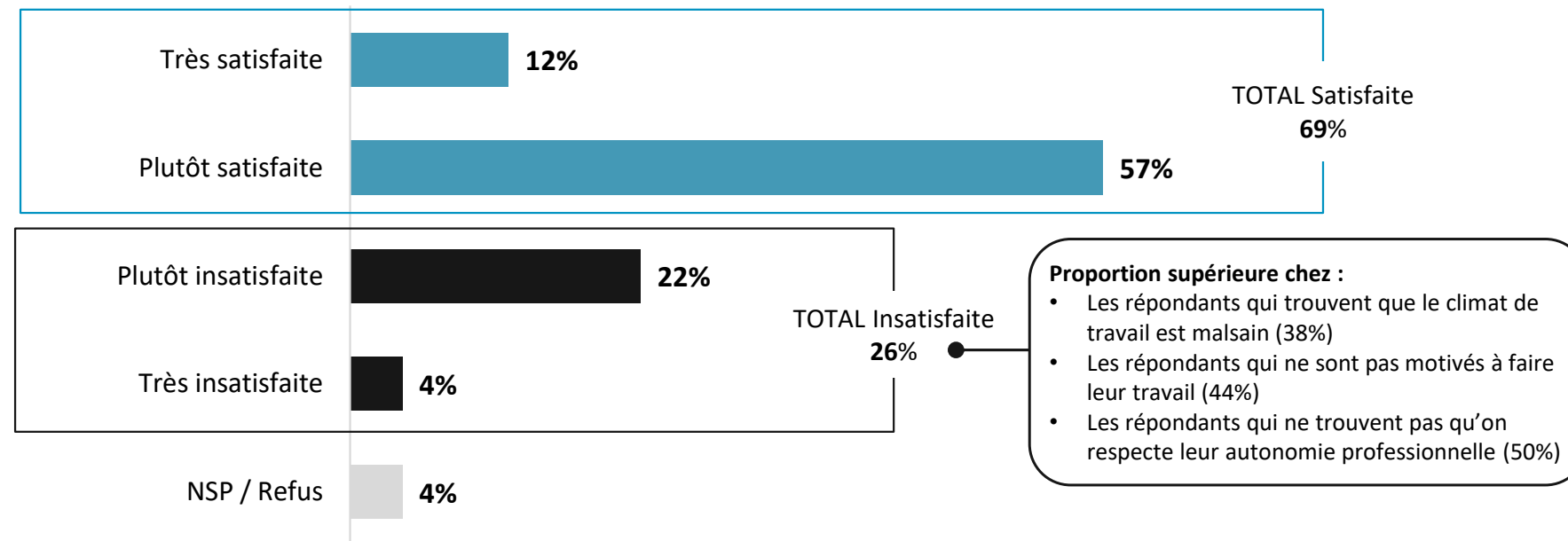
Sondage Léger Marketing, février 2020

# **Travailleuses sociales et travailleurs sociaux œuvrant auprès de la clientèle jeunesse**

## SATISFACTION ENVERS LA PROFESSION DE TRAVAILLEUSE SOCIALE

Q7. Êtes-vous généralement satisfaite ou non de votre profession de travailleuse sociale?

Base : Tous les répondants (n=648)



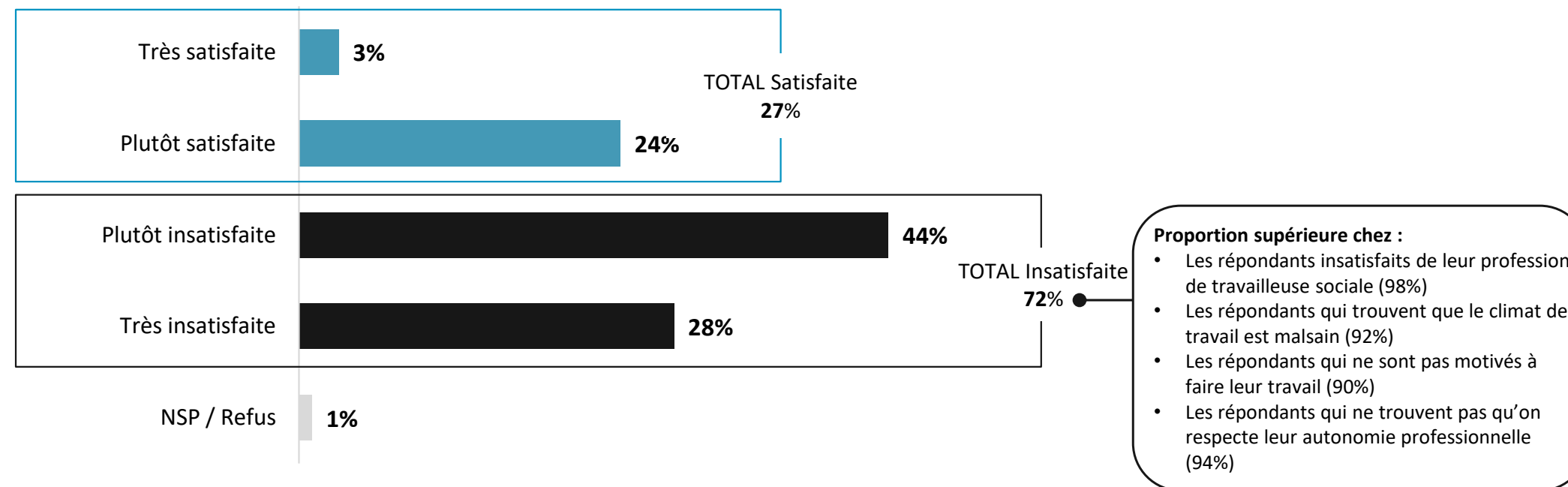
	Total n=	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
<b>TOTAL SATISFAITE</b>	<b>69%</b>	73%	67%	72%	66%	71%	75%	<b>65%</b>	74%
Très satisfaite	12%	<b>6%</b>	12%	14%	9%	<b>23%</b>	9%	12%	<b>17%</b>
Plutôt satisfaite	57%	<b>67%</b>	55%	58%	58%	<b>47%</b>	<b>65%</b>	<b>53%</b>	56%
<b>TOTAL INSATISFAITE</b>	<b>26%</b>	21%	30%	24%	30%	24%	<b>20%</b>	<b>31%</b>	23%
Plutôt insatisfaite	22%	17%	23%	23%	26%	21%	<b>16%</b>	<b>26%</b>	20%
Très insatisfaite	4%	5%	<b>7%</b>	1%	4%	3%	4%	5%	3%
<b>Ne sait pas</b>	<b>3%</b>	4%	2%	3%	2%	3%	3%	3%	2%
<b>Refus</b>	<b>2%</b>	2%	1%	1%	2%	3%	2%	1%	2%



## SATISFACTION ENVERS LES CONDITIONS DE PRATIQUE

Q8. Êtes-vous généralement satisfaite ou non des conditions dans lesquelles vous exercez votre profession de travailleuse sociale?

Base : Tous les répondants (n=648)

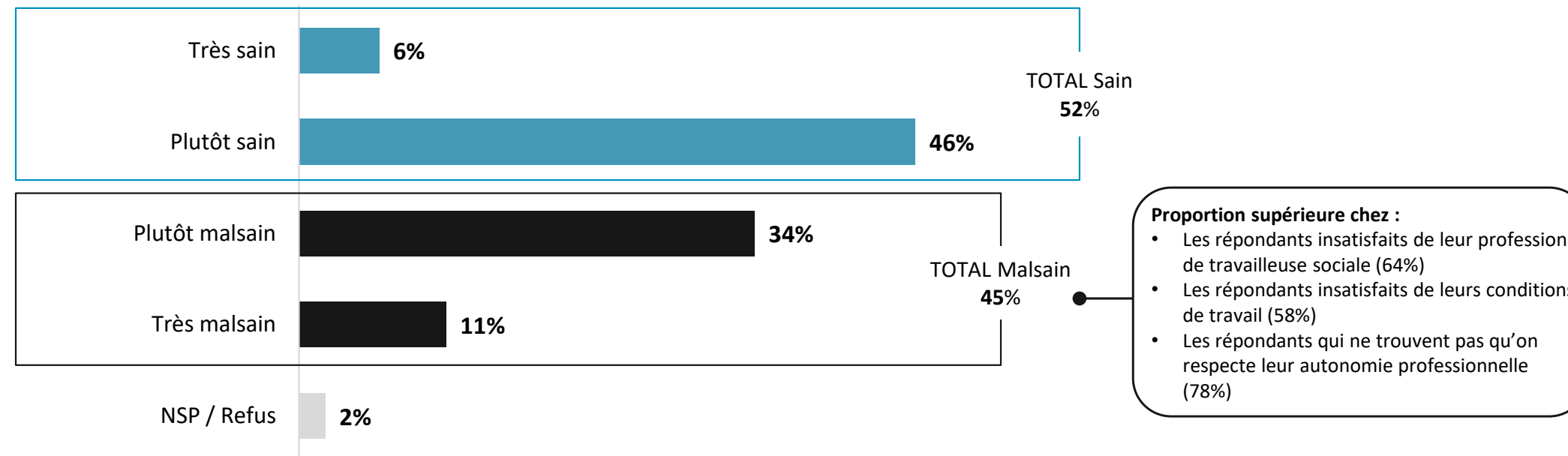


	Total n=	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
<b>TOTAL SATISFAITE</b>	648	132	170	79	151	112	194	327	126
Très satisfaite	3%	39%	18%	19%	13%	50%	32%	21%	33%
Plutôt satisfaite	24%	2%	16%	18%	11%	42%	29%	19%	31%
<b>TOTAL INSATISFAITE</b>	648	60%	81%	81%	86%	47%	65%	78%	67%
Plutôt insatisfaite	44%	41%	50%	51%	45%	33%	46%	46%	37%
Très insatisfaite	28%	19%	31%	30%	41%	14%	19%	32%	29%
<b>Ne sait pas</b>	1%	1%	1%	0%	1%	1%	2%	0%	0%
<b>Refus</b>	0%	0%	1%	0%	0%	2%	1%	1%	0%

## CLIMAT DE TRAVAIL

Q10. Comment qualifiez-vous le climat de travail où vous travaillez ? Diriez-vous que le climat de travail est...

Base : Tous les répondants (n=648)

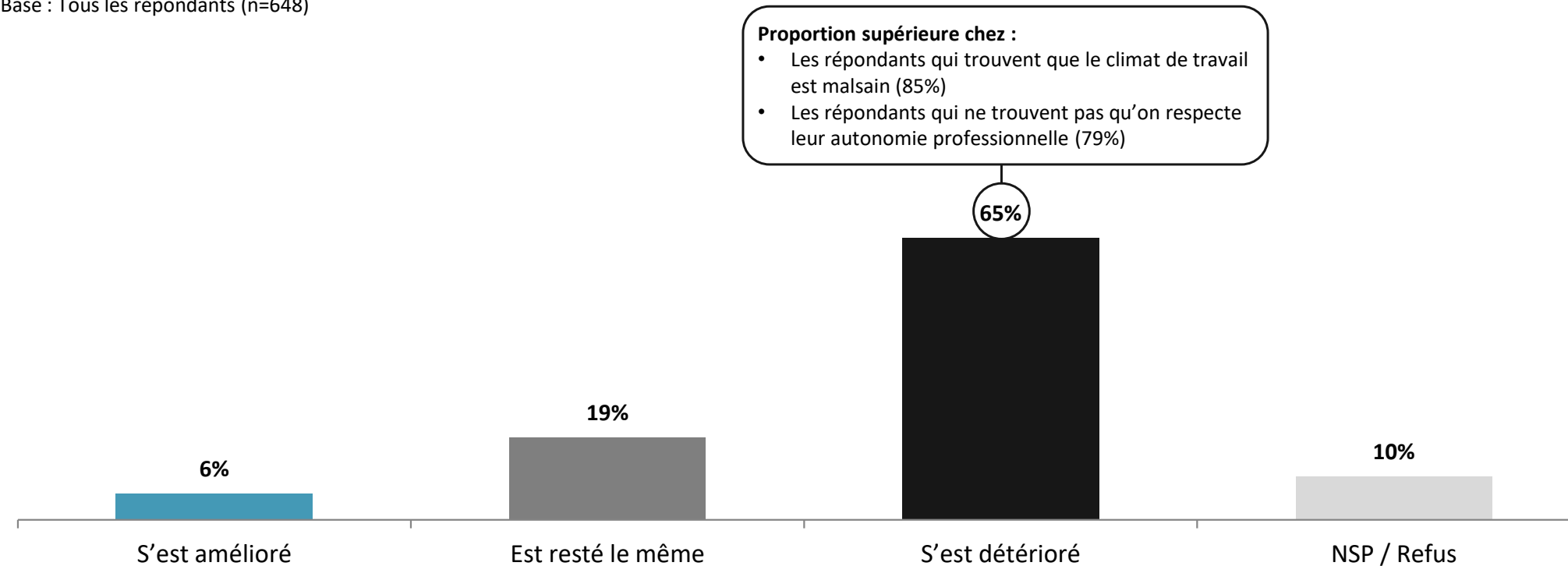


	Total n=	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
<b>TOTAL SAIN</b>	648	132	170	79	151	112	194	327	126
Très sain	6%	8%	5%	5%	1%	14%	9%	6%	5%
Plutôt sain	46%	55%	38%	34%	50%	53%	53%	42%	48%
<b>TOTAL MALSAIN</b>	45%	36%	55%	59%	48%	27%	36%	51%	44%
Plutôt malsain	34%	32%	40%	43%	34%	21%	30%	38%	29%
Très malsain	11%	4%	15%	16%	14%	5%	5%	13%	15%
<b>Ne sait pas</b>	1%	1%	1%	1%	1%	0%	2%	0%	0%
<b>Refus</b>	2%	1%	2%	0%	1%	6%	2%	1%	4%

## ÉVOLUTION DU CLIMAT DE TRAVAIL

Q11. Comparativement à il y a 5 cinq ans, est-ce que, selon votre perception, le climat de travail s'est amélioré, s'est détérioré ou est resté le même dans votre milieu de travail?

Base : Tous les répondants (n=648)

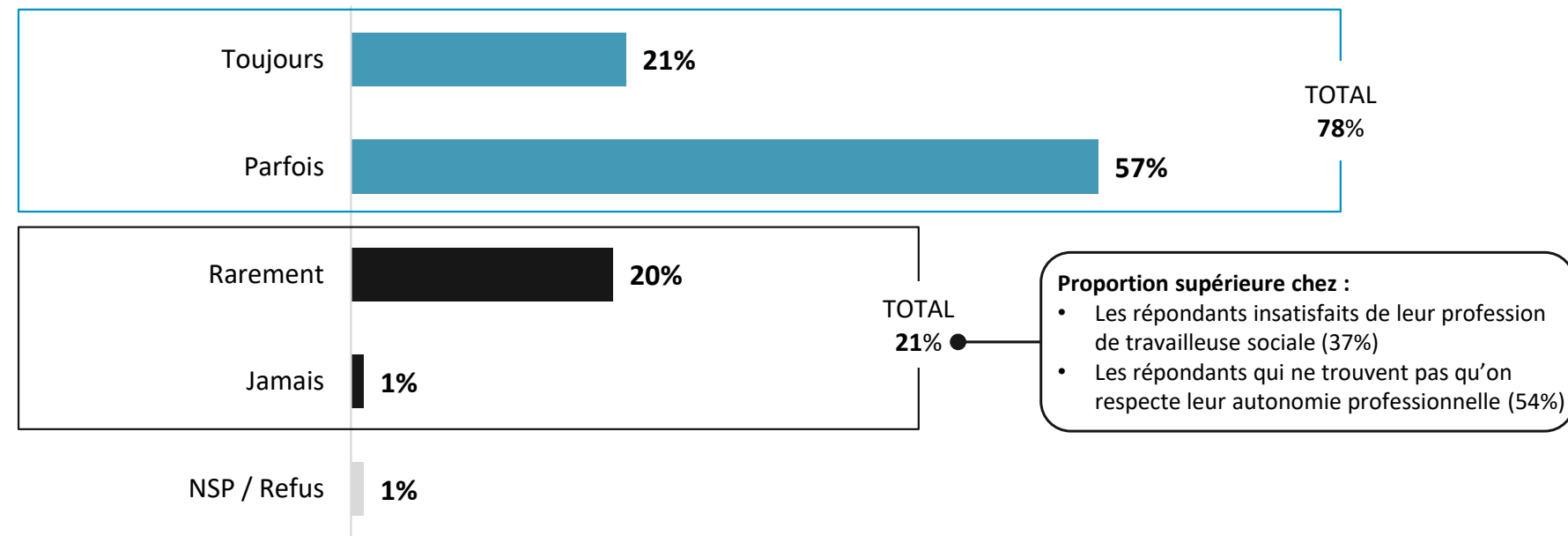


	Total	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
	n= 648	132	170	79	151	112	194	327	126
S'est amélioré	6%	10%	5%	3%	1%	12%	7%	6%	5%
Est resté le même	19%	21%	16%	14%	14%	29%	23%	16%	18%
S'est détérioré	65%	54%	76%	76%	74%	45%	43%	76%	74%
Ne sait pas	9%	14%	2%	6%	11%	13%	24%	2%	3%
Refus	1%	1%	1%	1%	1%	3%	3%	1%	0%

## RESPECT DANS SON TRAVAIL

Q13B. De façon générale, vous sentez-vous respectée dans votre travail?

Base : Tous les répondants (n=648)



	Total n=	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
<b>TOTAL OUI</b>	648	132	170	79	151	112	194	327	126
Toujours	21%	30%	17%	6%	10%	40%	25%	17%	23%
Parfois	57%	55%	60%	65%	62%	44%	57%	58%	56%
<b>TOTAL NON</b>	21%	16%	22%	29%	28%	14%	18%	24%	20%
Rarement	20%	15%	22%	28%	26%	12%	16%	24%	17%
Jamais	1%	1%	0%	1%	1%	3%	2%	0%	2%
<b>Ne sait pas</b>	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	0%
<b>Refus</b>	0%	0%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	2%

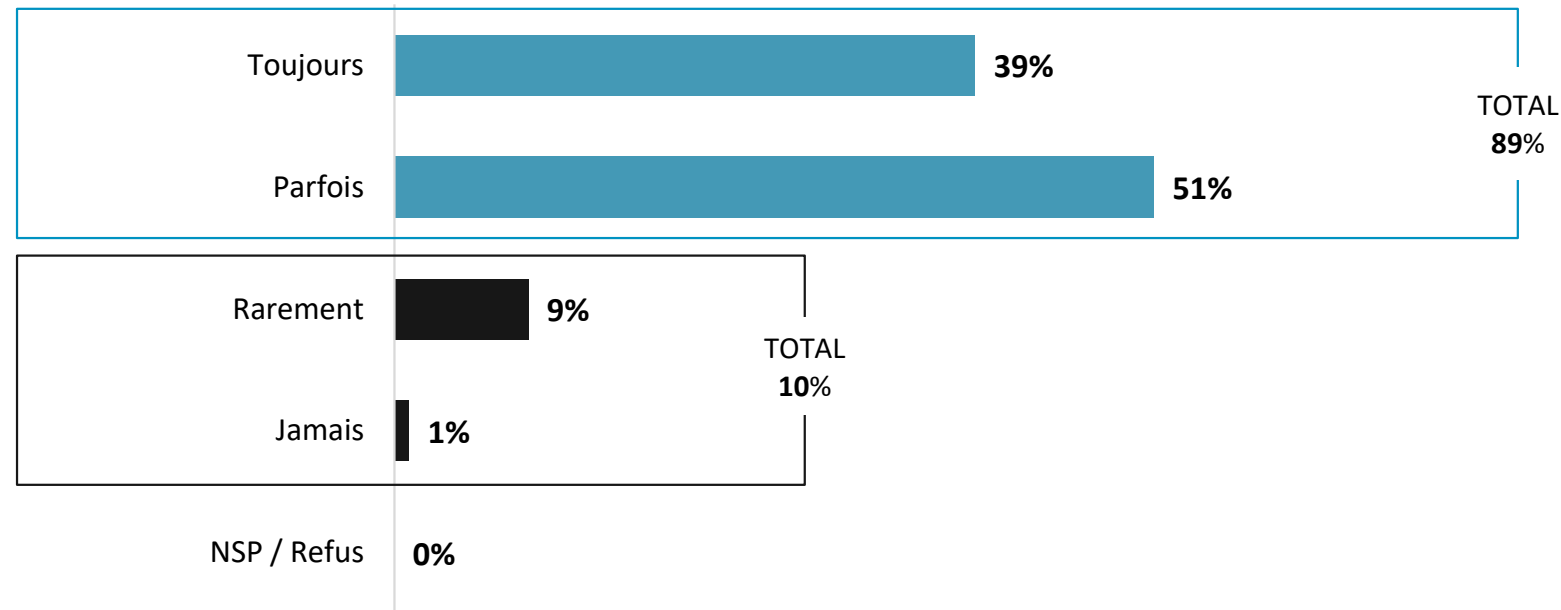




# APPEL À LEUR JUGEMENT PROFESSIONNEL

Q13C. De façon générale, sentez-vous que l'on fait appel à votre jugement professionnel?

Base : Tous les répondants (n=648)

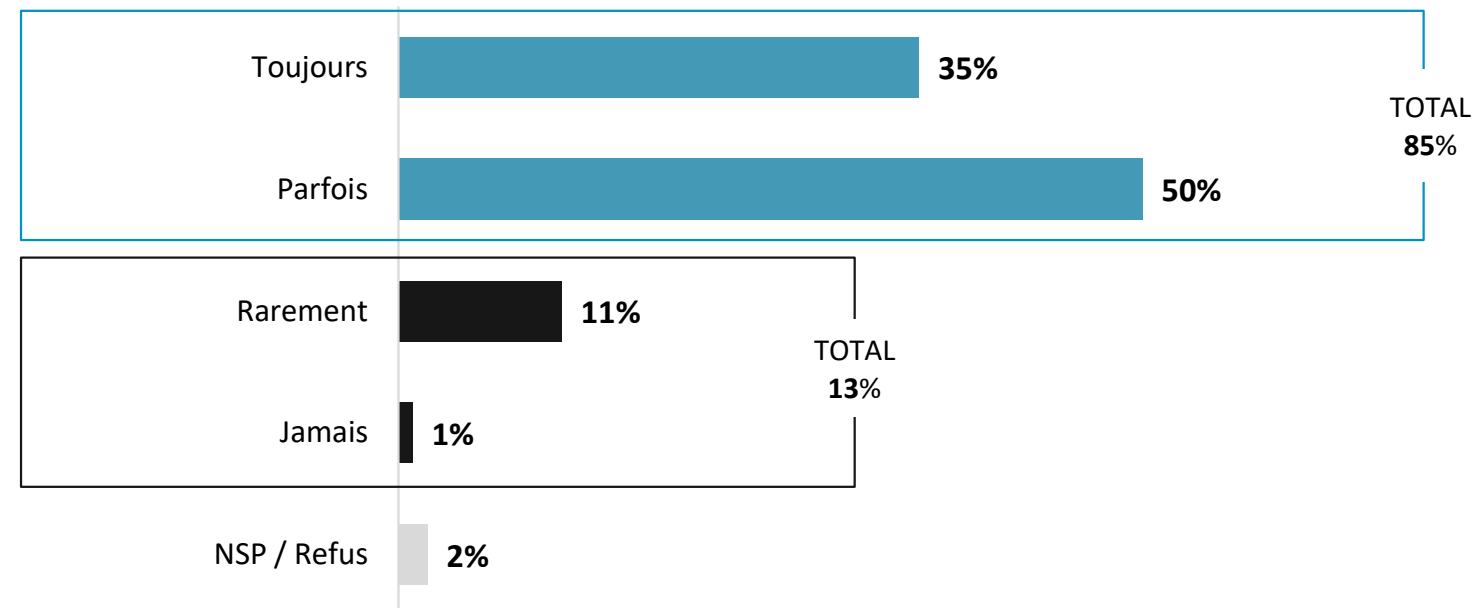


	Total n= 648	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC 132	Direction prot. de la jeunesse 170	Éval. et orientation 79	Appli. des mesures 151	Autres milieux 112	> 5 ans 194	6 à 20 ans 327	21 ans et + 126
<b>TOTAL OUI</b>	<b>89%</b>	87%	92%	89%	90%	88%	91%	89%	88%
Toujours	39%	34%	44%	43%	30%	45%	37%	37%	45%
Parfois	51%	53%	49%	46%	60%	43%	54%	52%	43%
<b>TOTAL NON</b>	<b>10%</b>	12%	8%	11%	9%	12%	8%	11%	11%
Rarement	9%	11%	7%	10%	9%	11%	8%	10%	10%
Jamais	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
<b>Ne sait pas</b>	<b>0%</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Refus</b>	<b>0%</b>	1%	0%	0%	1%	1%	1%	0%	1%

## RESPECT DE L'AUTONOMIE PROFESSIONNELLE

Q13D. De façon générale, est-ce que l'organisation pour laquelle vous travaillez respecte votre autonomie professionnelle?

Base : Tous les répondants (n=648)



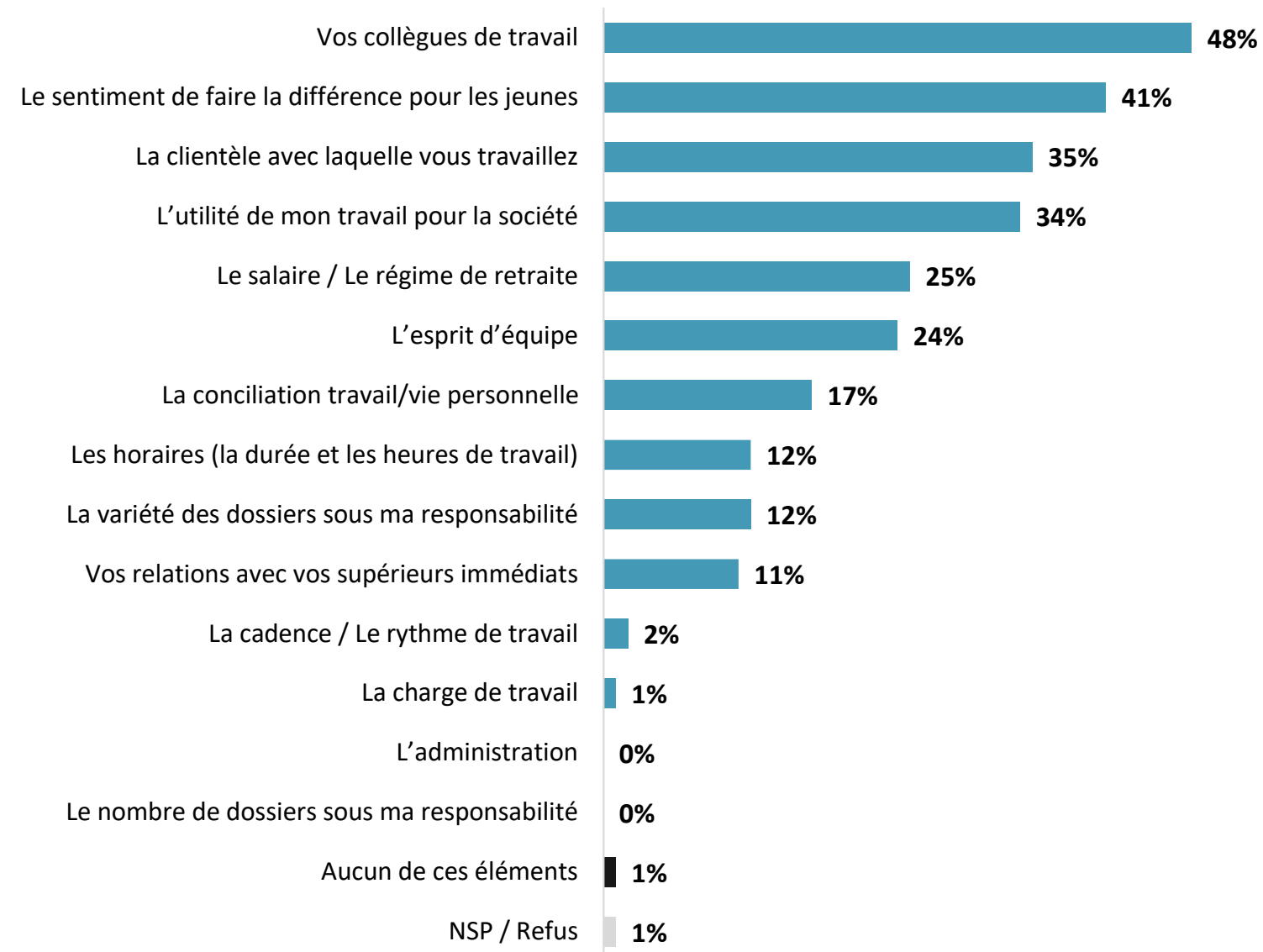
	Total n= 648	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC 132	Direction prot. de la jeunesse 170	Éval. et orientation 79	Appli. des mesures 151	Autres milieux 112	> 5 ans 194	6 à 20 ans 327	21 ans et + 126
<b>TOTAL OUI</b>	<b>85%</b>	88%	85%	82%	83%	89%	84%	87%	83%
Toujours	35%	34%	41%	32%	22%	47%	37%	32%	39%
Parfois	50%	54%	44%	51%	61%	42%	47%	55%	44%
<b>TOTAL NON</b>	<b>13%</b>	12%	13%	15%	15%	7%	14%	11%	14%
Rarement	11%	11%	12%	14%	12%	7%	12%	10%	13%
Jamais	1%	1%	1%	1%	3%	0%	2%	1%	2%
<b>Ne sait pas</b>	<b>1%</b>	0%	2%	1%	1%	1%	0%	1%	2%
<b>Refus</b>	<b>1%</b>	0%	1%	1%	1%	3%	2%	1%	1%

## ÉLÉMENTS DE SATISFACTION AU TRAVAIL

**Q16. Parmi les éléments suivants, lesquels vous apportent actuellement le plus de SATISFACTION au travail?** PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES -

Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100%.

Base : Tous les répondants (n=648)



## ÉLÉMENTS DE SATISFACTION AU TRAVAIL - DÉTAILS

**Q16. Parmi les éléments suivants, lesquels vous apportent actuellement le plus de SATISFACTION au travail? PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES -**

Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100%.

Base : Tous les répondants

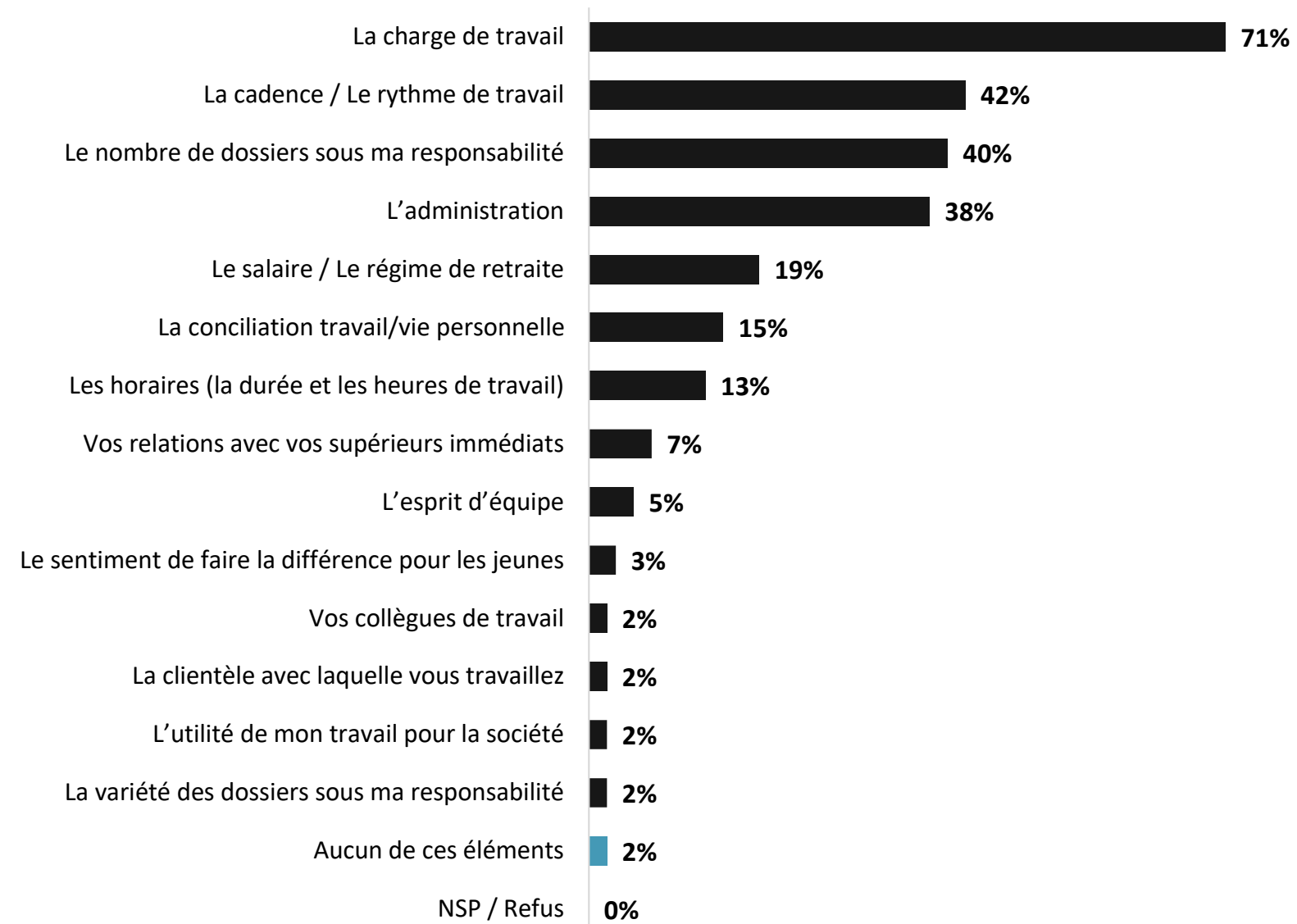
	Total	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
n=	648	132	170	79	151	112	194	327	126
Vos collègues de travail	<b>48%</b>	50%	45%	<b>58%</b>	<b>58%</b>	<b>29%</b>	53%	50%	<b>36%</b>
Le sentiment de faire la différence pour les jeunes	<b>41%</b>	39%	38%	43%	46%	37%	38%	43%	39%
La clientèle avec laquelle vous travaillez	<b>35%</b>	<b>52%</b>	<b>28%</b>	<b>22%</b>	<b>26%</b>	<b>49%</b>	39%	<b>31%</b>	40%
L'utilité de mon travail pour la société	<b>34%</b>	<b>25%</b>	35%	43%	31%	38%	<b>27%</b>	35%	<b>41%</b>
Le salaire / Le régime de retraite	<b>25%</b>	<b>33%</b>	24%	<b>13%</b>	27%	21%	25%	22%	30%
L'esprit d'équipe	<b>24%</b>	<b>17%</b>	19%	<b>35%</b>	<b>32%</b>	21%	24%	27%	19%
La conciliation travail/vie personnelle	<b>17%</b>	17%	21%	15%	<b>10%</b>	21%	18%	17%	15%
Les horaires (la durée et les heures de travail)	<b>12%</b>	<b>20%</b>	11%	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>22%</b>	15%	11%	12%
La variété des dossiers sous ma responsabilité	<b>12%</b>	15%	12%	10%	<b>7%</b>	15%	10%	12%	14%
Vos relations avec vos supérieurs immédiats	<b>11%</b>	11%	13%	15%	13%	<b>5%</b>	14%	10%	10%
La cadence / Le rythme de travail	<b>2%</b>	2%	2%	0%	1%	3%	2%	2%	1%
La charge de travail	<b>1%</b>	1%	1%	0%	1%	3%	2%	1%	1%
L'administration	<b>0%</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Le nombre de dossiers sous ma responsabilité	<b>0%</b>	0%	0%	0%	1%	1%	1%	0%	1%
Aucun de ces éléments	<b>1%</b>	1%	2%	1%	1%	0%	1%	2%	1%
Ne sait pas	<b>0%</b>	0%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	0%
Refus	<b>0%</b>	0%	0%	0%	0%	<b>2%</b>	1%	1%	0%

## ÉLÉMENTS D'INSATISFACTION AU TRAVAIL

**Q17. Parmi les éléments suivants, lesquels vous apportent actuellement le plus d'INSATISFACTION au travail? PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES -**

Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100%.

Base : Tous les répondants (n=648)





## ÉLÉMENTS D'INSATISFACTION AU TRAVAIL - DÉTAILS

**Q17. Parmi les éléments suivants, lesquels vous apportent actuellement le plus d'INSATISFACTION au travail?** PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES -

Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100%.

Base : Tous les répondants

	Total	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
n=	648	132	170	79	151	112	194	327	126
La charge de travail	<b>71%</b>	70%	68%	<b>86%</b>	<b>87%</b>	<b>43%</b>	72%	<b>75%</b>	<b>60%</b>
La cadence / Le rythme de travail	<b>42%</b>	40%	45%	41%	46%	<b>32%</b>	39%	44%	40%
Le nombre de dossiers sous ma responsabilité	<b>40%</b>	34%	40%	49%	<b>56%</b>	<b>20%</b>	44%	41%	<b>32%</b>
L'administration	<b>38%</b>	<b>53%</b>	38%	39%	<b>27%</b>	36%	<b>30%</b>	42%	42%
Le salaire / Le régime de retraite	<b>19%</b>	15%	19%	23%	17%	25%	<b>25%</b>	17%	17%
La conciliation travail/vie personnelle	<b>15%</b>	14%	14%	14%	19%	13%	<b>21%</b>	14%	<b>9%</b>
Les horaires (la durée et les heures de travail)	<b>13%</b>	10%	9%	11%	<b>21%</b>	12%	16%	12%	8%
Vos relations avec vos supérieurs immédiats	<b>7%</b>	7%	8%	6%	<b>3%</b>	<b>13%</b>	<b>4%</b>	7%	<b>13%</b>
L'esprit d'équipe	<b>5%</b>	8%	6%	3%	<b>1%</b>	8%	3%	5%	7%
Le sentiment de faire la différence pour les jeunes	<b>3%</b>	2%	2%	4%	3%	4%	1%	4%	3%
Vos collègues de travail	<b>2%</b>	1%	3%	1%	1%	<b>4%</b>	1%	2%	3%
La clientèle avec laquelle vous travaillez	<b>2%</b>	1%	3%	3%	1%	3%	2%	2%	4%
L'utilité de mon travail pour la société	<b>2%</b>	2%	4%	0%	1%	3%	2%	2%	2%
La variété des dossiers sous ma responsabilité	<b>2%</b>	4%	1%	0%	1%	4%	2%	2%	3%
Aucun de ces éléments	<b>2%</b>	1%	2%	1%	1%	<b>8%</b>	2%	2%	4%
Ne sait pas	<b>0%</b>	0%	0%	0%	0%	<b>1%</b>	1%	0%	0%
Refus	<b>0%</b>	0%	0%	0%	0%	<b>1%</b>	1%	0%	0%

## ÉLÉMENTS DE SATISFACTION / INSATISFACTION AU TRAVAIL

### - ÉCART

**Q16. Parmi les éléments suivants, lesquels vous apportent actuellement le plus de SATISFACTION au travail?**

**Q17. Parmi les éléments suivants, lesquels vous apportent actuellement le plus d'INSATISFACTION au travail? PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES -**

Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100%.

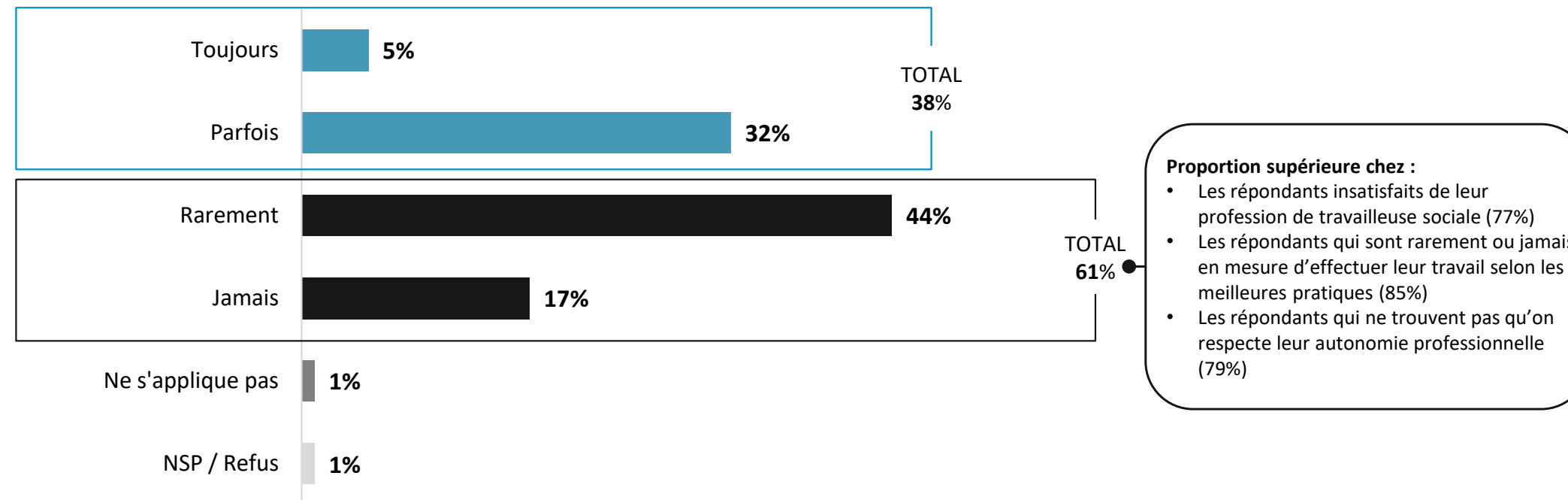
Base : Tous les répondants

	SATISFACTION	INSATISFACTION	ÉCART
Vos collègues de travail	48%	2%	<b>46</b>
Le sentiment de faire la différence pour les jeunes	41%	3%	<b>38</b>
La clientèle avec laquelle vous travaillez	35%	2%	<b>33</b>
L'utilité de mon travail pour la société	34%	2%	<b>32</b>
L'esprit d'équipe	24%	5%	<b>19</b>
La variété des dossiers sous ma responsabilité	12%	2%	<b>10</b>
Le salaire / Le régime de retraite	25%	19%	<b>6</b>
Vos relations avec vos supérieurs immédiats	11%	7%	<b>4</b>
La conciliation travail/vie personnelle	17%	15%	<b>2</b>
Les horaires (la durée et les heures de travail)	12%	13%	<b>-1</b>
L'administration	0%	38%	<b>-38</b>
La cadence / Le rythme de travail	2%	42%	<b>-40</b>
Le nombre de dossiers sous ma responsabilité	0%	40%	<b>-40</b>
La charge de travail	1%	71%	<b>-70</b>

## ASSEZ DE TEMPS POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE

Q28. Généralement, avez-vous l'impression de consacrer assez de temps pour répondre aux besoins de votre clientèle?

Base : Tous les répondants (n=648)

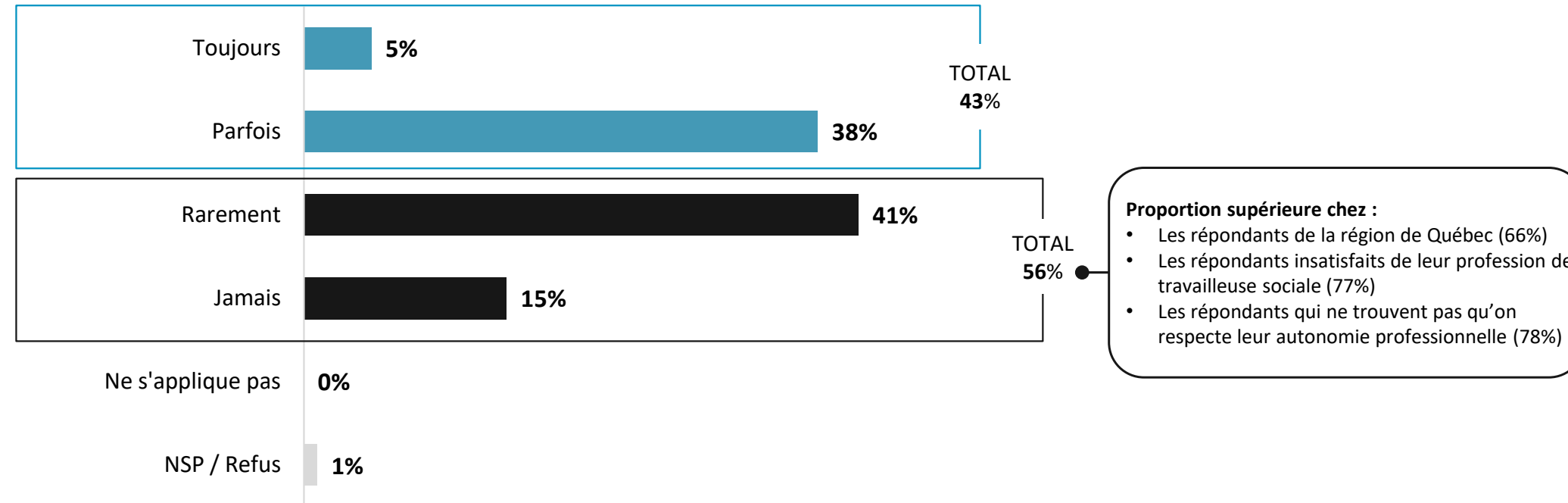


	Total	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
	n= 648	132	170	79	151	112	194	327	126
<b>TOTAL OUI</b>	<b>38%</b>	<b>53%</b>	33%	<b>25%</b>	<b>21%</b>	<b>57%</b>	40%	<b>33%</b>	<b>46%</b>
Toujours	5%	5%	4%	1%	<b>2%</b>	<b>15%</b>	8%	4%	6%
Parfois	32%	<b>48%</b>	29%	24%	<b>19%</b>	<b>42%</b>	32%	29%	<b>40%</b>
<b>TOTAL NON</b>	<b>61%</b>	<b>46%</b>	64%	<b>75%</b>	<b>79%</b>	<b>40%</b>	60%	<b>65%</b>	<b>50%</b>
Rarement	44%	42%	46%	53%	47%	<b>34%</b>	45%	46%	37%
Jamais	17%	<b>5%</b>	18%	22%	<b>32%</b>	<b>6%</b>	15%	19%	13%
<b>Ne s'applique pas</b>	<b>1%</b>	1%	<b>2%</b>	0%	0%	0%	1%	1%	2%
<b>Ne sait pas</b>	<b>1%</b>	0%	1%	0%	0%	2%	0%	1%	2%
<b>Refus</b>	<b>0%</b>	0%	0%	0%	0%	<b>1%</b>	0%	0%	<b>1%</b>

## RÉALISER SON TRAVAIL SELON LES MEILLEURES PRATIQUES

Q29. Avez-vous l'impression d'être en mesure de faire votre travail selon les meilleures pratiques généralement établies?

Base : Tous les répondants (n=648)

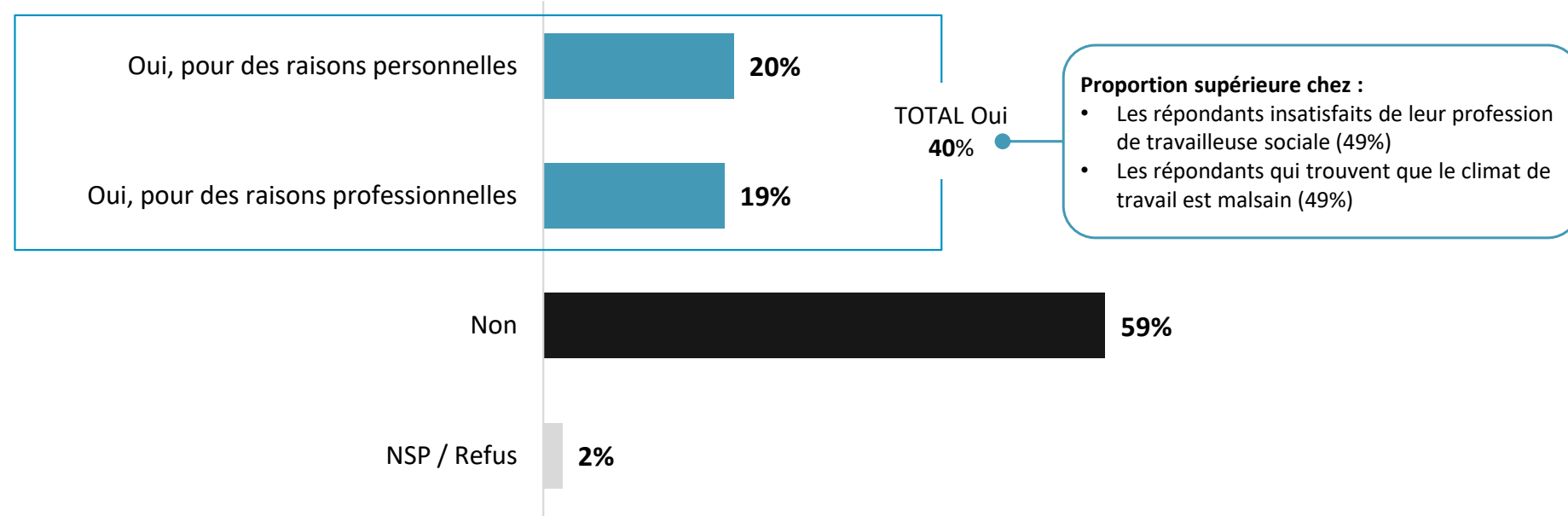


	Total	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
	n= 648	132	170	79	151	112	194	327	126
<b>TOTAL OUI</b>	<b>43%</b>	<b>52%</b>	38%	42%	<b>28%</b>	<b>61%</b>	42%	<b>39%</b>	<b>55%</b>
Toujours	5%	5%	5%	3%	<b>1%</b>	<b>14%</b>	5%	<b>3%</b>	<b>12%</b>
Parfois	38%	<b>47%</b>	33%	39%	<b>28%</b>	<b>46%</b>	37%	36%	43%
<b>TOTAL NON</b>	<b>56%</b>	<b>47%</b>	62%	58%	<b>71%</b>	<b>37%</b>	56%	<b>61%</b>	<b>43%</b>
Rarement	41%	39%	44%	42%	<b>49%</b>	<b>29%</b>	39%	44%	37%
Jamais	15%	<b>8%</b>	18%	16%	<b>22%</b>	<b>8%</b>	18%	17%	<b>6%</b>
<b>Ne s'applique pas</b>	<b>0%</b>	0%	0%	0%	0%	<b>1%</b>	1%	0%	0%
<b>Ne sait pas</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	<b>1%</b>
<b>Refus</b>	<b>1%</b>	1%	0%	0%	1%	2%	2%	<b>0%</b>	2%

# ARRÊT DE TRAVAIL

Q13F. Au cours des 5 dernières années, avez-vous été en arrêt de travail?

Base : Tous les répondants (n=648)



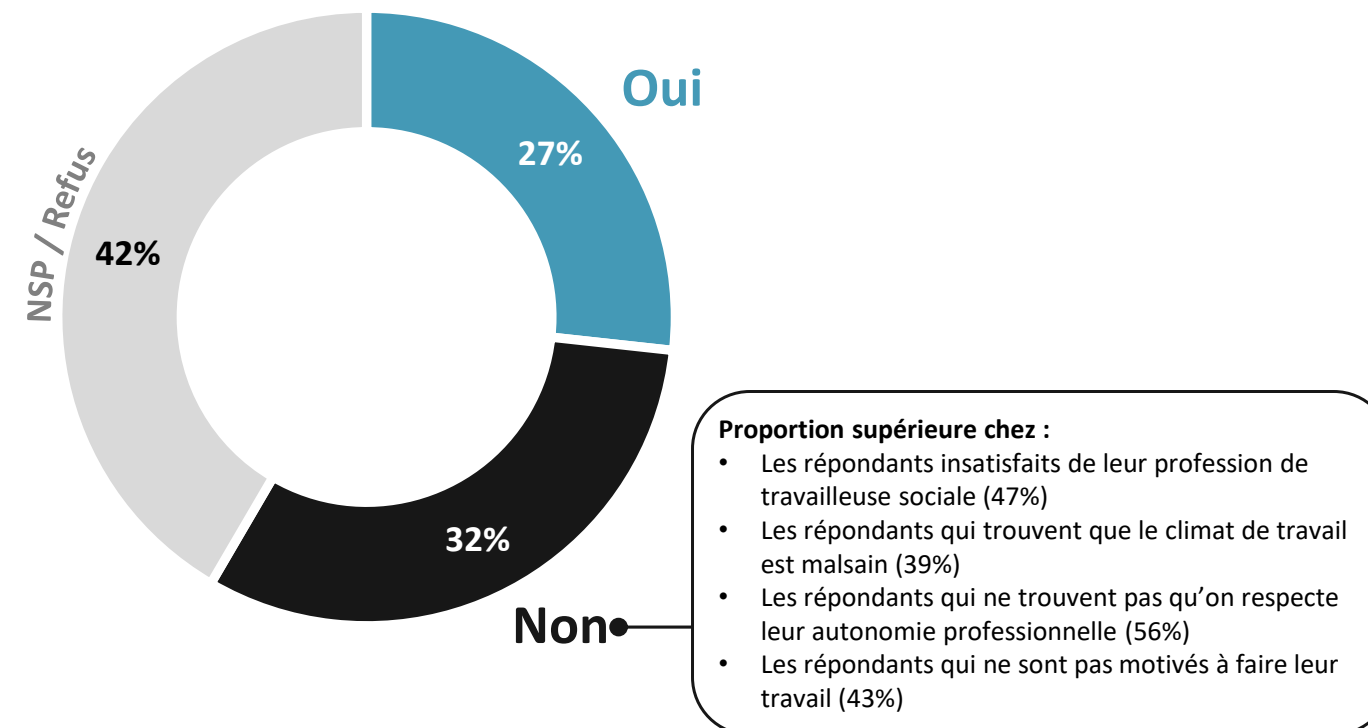
	Total	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
	n= 648	132	170	79	151	112	194	327	126
<b>TOTAL OUI</b>	<b>40%</b>	41%	41%	44%	36%	38%	<b>30%</b>	<b>47%</b>	35%
Oui, pour des raisons personnelles	20%	22%	24%	16%	<b>15%</b>	24%	<b>15%</b>	22%	24%
Oui, pour des raisons professionnelles	19%	19%	17%	<b>28%</b>	21%	13%	15%	<b>25%</b>	<b>11%</b>
<b>Non</b>	<b>59%</b>	55%	59%	54%	64%	61%	<b>65%</b>	<b>53%</b>	65%
<b>Ne sait pas</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	0%	0%	0%	0%	<b>2%</b>	0%	0%
<b>Refus</b>	<b>1%</b>	2%	1%	1%	1%	2%	<b>3%</b>	1%	0%



## PROBABILITÉ D'OCCUPER SON EMPLOI DANS 5 ANS

Q14. Dans 5 ans, croyez-vous que vous exercerez encore votre profession là où vous êtes présentement?

Base : Tous les répondants (n=648)

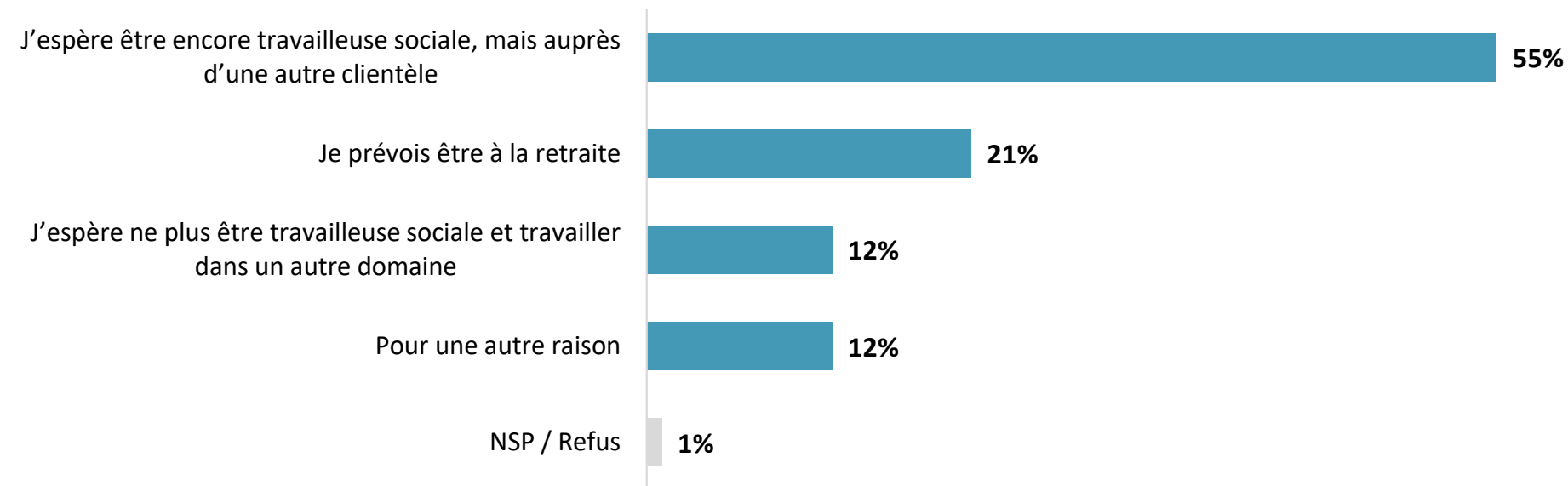


	Total	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
	n= 648	132	170	79	151	112	194	327	126
Oui	27%	28%	22%	25%	28%	31%	27%	28%	22%
Non	32%	28%	34%	25%	36%	33%	26%	29%	49%
Ne sait pas	41%	44%	44%	49%	36%	36%	47%	43%	29%
Refus	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

## RAISONS DE NE PLUS OCCUPER SON EMPLOI DANS 5 ANS

Q15. Pourquoi dites-vous que vous n'exercerez pas votre profession là où vous êtes présentement?

Base : Les répondants qui ne croient pas exercer leur profession là où ils sont présentement dans 5 ans (n=207)



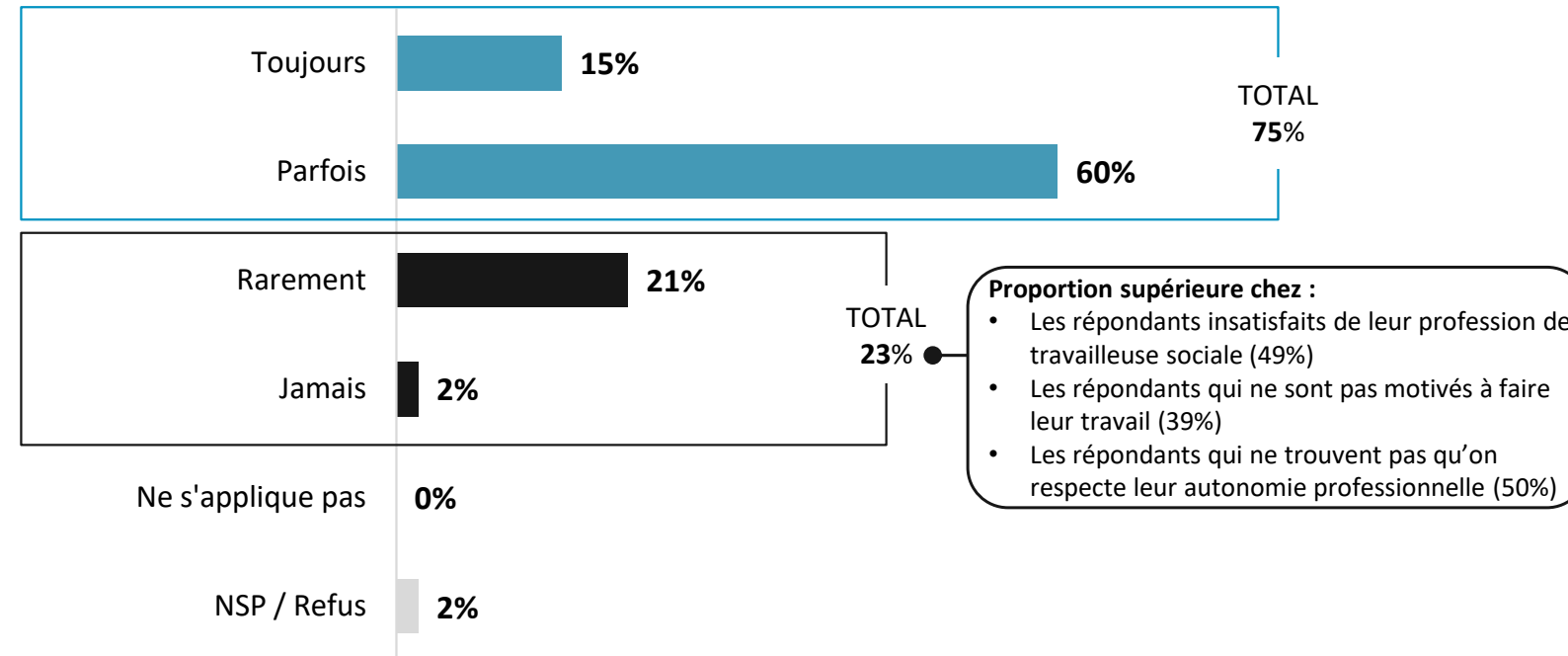
	Total	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
	n= 207	37	57	20*	54	37	50	94	62
J'espère être encore travailleuse sociale, mais auprès d'une autre clientèle	55%	38%	54%	75%	72%	35%	70%	67%	24%
Je prévois être à la retraite	21%	24%	32%	5%	9%	27%	2%	1%	66%
J'espère ne plus être travailleuse sociale et travailler dans un autre domaine	12%	16%	11%	15%	7%	14%	10%	17%	5%
Pour une autre raison	12%	19%	4%	5%	9%	24%	16%	15%	3%
Ne sait pas / Refus	1%	3%	0%	0%	2%	0%	2%	0%	2%

\*Étant donné le faible nombre de répondants (n<30), les données sont présentées à titre indicatif seulement.

## S'ACCOMPLIR PERSONNELLEMENT DANS SON TRAVAIL

Q30. Avez-vous le sentiment de vous accomplir personnellement dans votre travail?

Base : Tous les répondants (n=648)

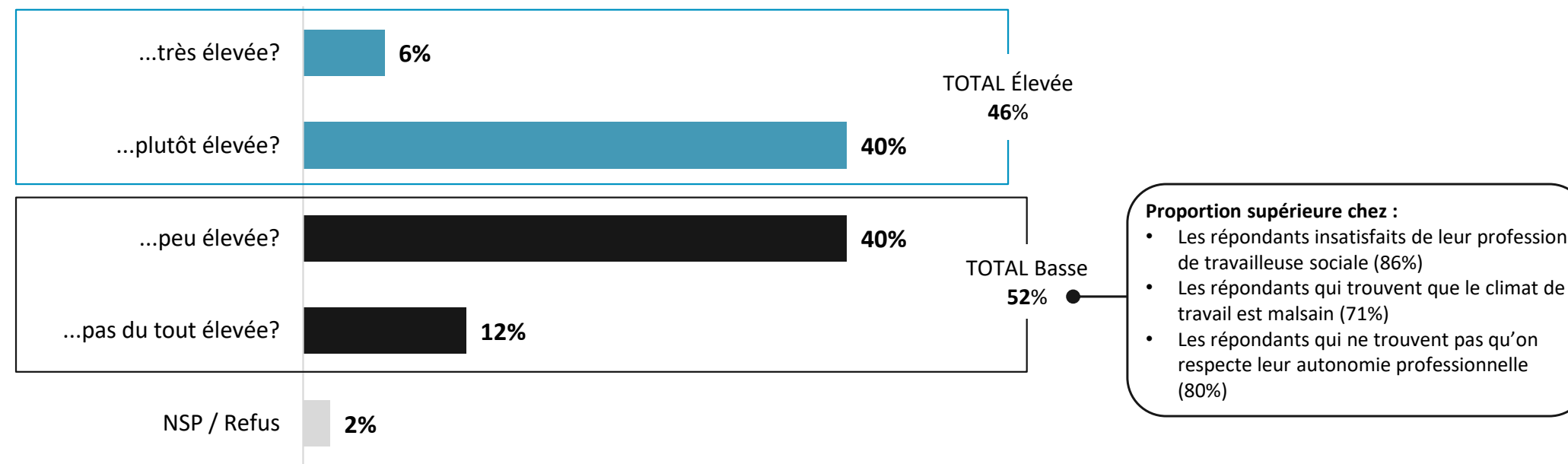


	Total	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
	n= 648	132	170	79	151	112	194	327	126
<b>TOTAL OUI</b>	<b>75%</b>	81%	78%	67%	<b>64%</b>	<b>86%</b>	78%	72%	79%
Toujours	15%	14%	12%	13%	<b>9%</b>	<b>29%</b>	17%	<b>12%</b>	20%
Parfois	60%	67%	65%	54%	55%	56%	61%	60%	60%
<b>TOTAL NON</b>	<b>23%</b>	17%	21%	32%	<b>35%</b>	<b>12%</b>	20%	26%	20%
Rarement	21%	15%	19%	29%	<b>33%</b>	<b>10%</b>	19%	24%	17%
Jamais	2%	2%	1%	3%	2%	2%	1%	2%	2%
<b>Ne s'applique pas</b>	<b>0%</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Ne sait pas</b>	<b>1%</b>	2%	1%	1%	0%	1%	2%	1%	0%
<b>Refus</b>	<b>1%</b>	0%	1%	0%	1%	2%	1%	1%	1%

## MOTIVATION AU TRAVAIL

Q12. Est-ce qu'actuellement votre motivation à faire votre travail est...

Base : Tous les répondants (n=648)

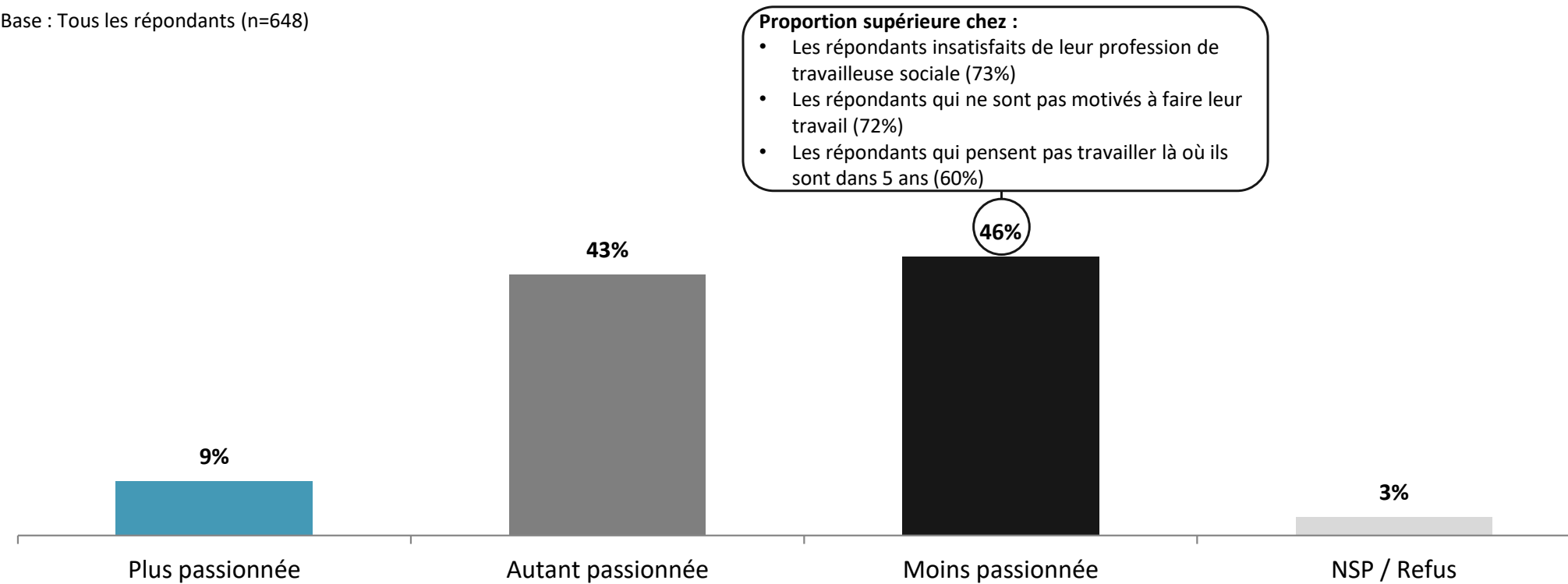


	Total	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
	n= 648	132	170	79	151	112	194	327	126
<b>TOTAL ÉLEVÉE</b>	<b>46%</b>	51%	44%	37%	<b>35%</b>	<b>65%</b>	<b>56%</b>	<b>39%</b>	48%
...très élevée?	<b>6%</b>	5%	5%	5%	4%	<b>12%</b>	9%	4%	6%
...plutôt élevée?	<b>40%</b>	45%	38%	32%	<b>31%</b>	<b>54%</b>	<b>47%</b>	<b>35%</b>	41%
<b>TOTAL BASSE</b>	<b>52%</b>	47%	54%	62%	<b>63%</b>	<b>33%</b>	<b>41%</b>	<b>60%</b>	48%
...peu élevée?	<b>40%</b>	37%	44%	44%	<b>49%</b>	<b>23%</b>	<b>32%</b>	<b>46%</b>	37%
...pas du tout élevée?	<b>12%</b>	10%	10%	18%	14%	10%	9%	13%	12%
<b>Ne sait pas</b>	<b>1%</b>	2%	0%	0%	1%	1%	1%	1%	1%
<b>Refus</b>	<b>1%</b>	1%	<b>3%</b>	1%	1%	1%	2%	1%	3%

## ÉVOLUTION DE LA PASSION POUR SON TRAVAIL

Q9. Quand vous pensez à votre travail, diriez-vous que vous êtes plus passionnée, autant passionnée ou moins passionnée qu'en début de carrière?

Base : Tous les répondants (n=648)



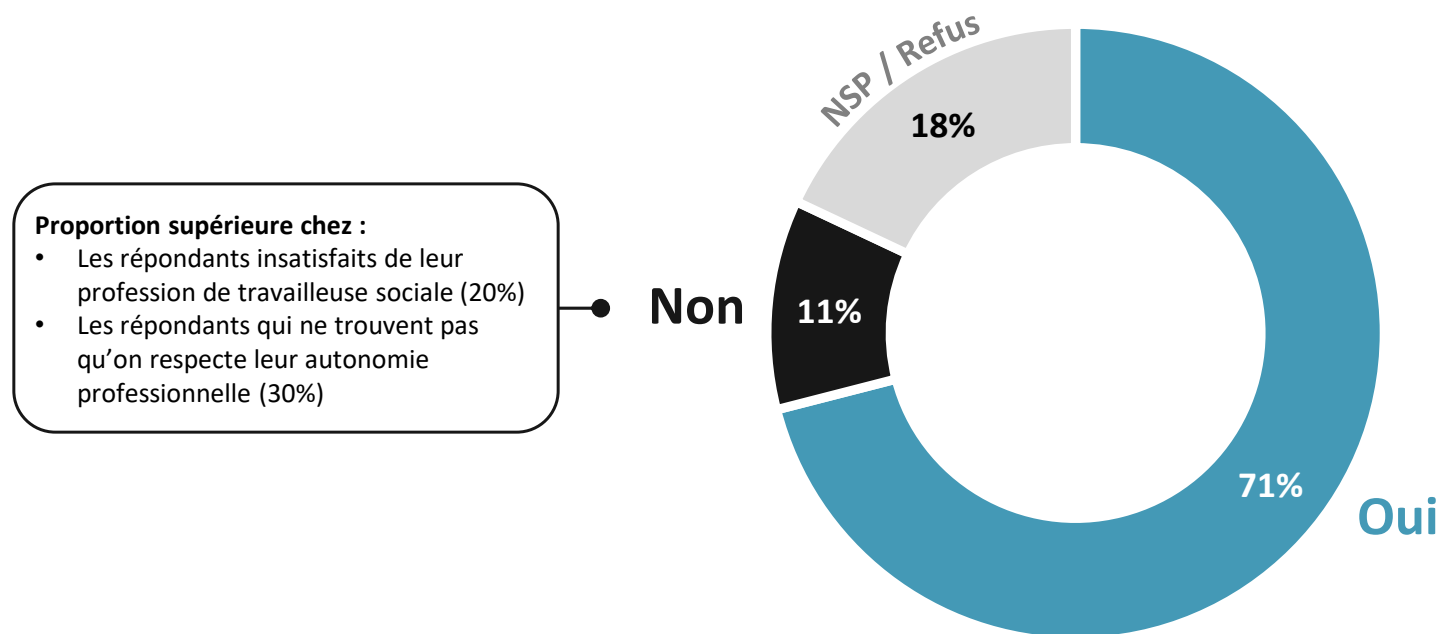
	Total	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
	n= 648	132	170	79	151	112	194	327	126
Plus passionnée	9%	11%	8%	3%	8%	14%	11%	9%	7%
Autant passionnée	43%	45%	39%	38%	41%	49%	49%	38%	44%
Moins passionnée	46%	40%	51%	56%	48%	34%	36%	51%	46%
Ne sait pas	2%	3%	2%	1%	2%	2%	3%	2%	2%
Refus	1%	1%	0%	3%	1%	1%	2%	0%	0%



## SENS DE LA MISSION JEUNESSE

Q13E. Est-ce que la « mission jeunesse » à encore un sens pour vous?

Base : Tous les répondants (n=648)

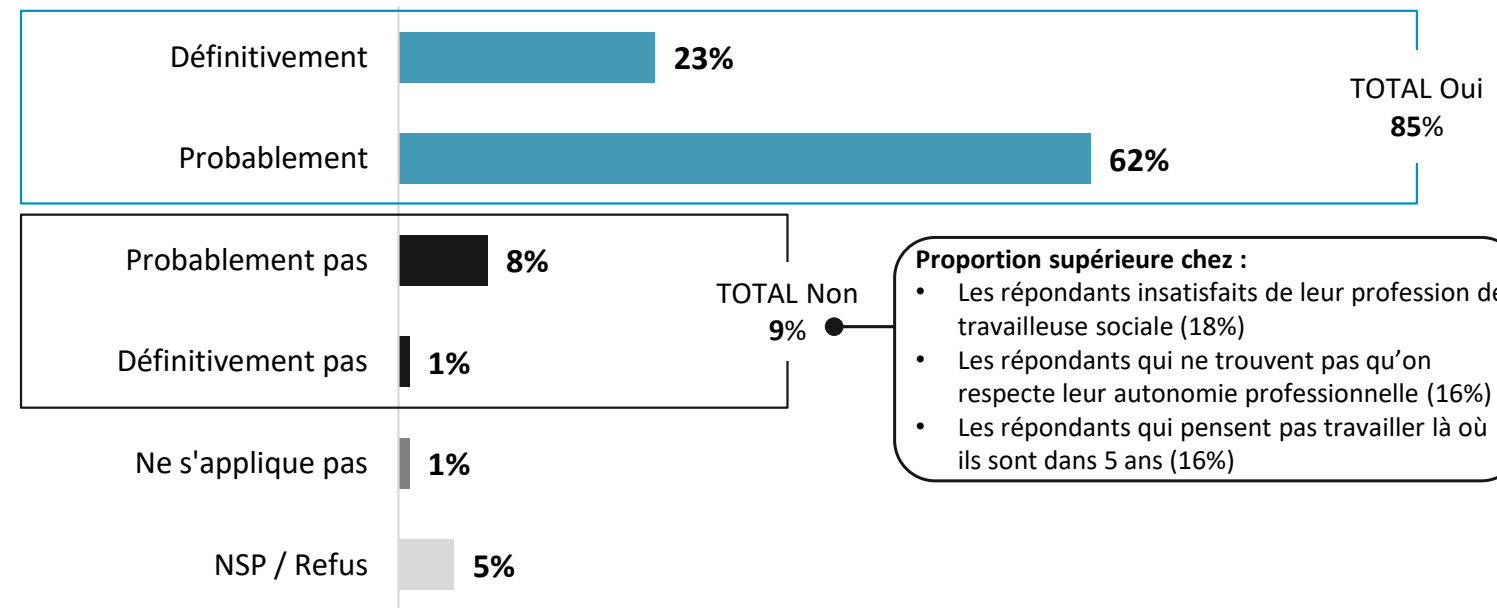


	Total	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
	n= 648	132	170	79	151	112	194	327	126
Oui	<b>71%</b>	70%	76%	75%	72%	<b>63%</b>	69%	73%	71%
Non	<b>11%</b>	13%	9%	10%	12%	10%	12%	<b>8%</b>	<b>16%</b>
Ne sait pas	<b>17%</b>	17%	15%	14%	16%	<b>25%</b>	19%	18%	12%
Refus	<b>1%</b>	0%	0%	1%	1%	<b>3%</b>	1%	1%	2%

## FAIRE UNE DIFFÉRENCE DANS LA VIE DES ENFANTS ET FAMILLES

Q31. Croyez-vous être en mesure de faire une différence significative dans la vie des enfants et des familles qui vous sont confiés?

Base : Tous les répondants (n=648)



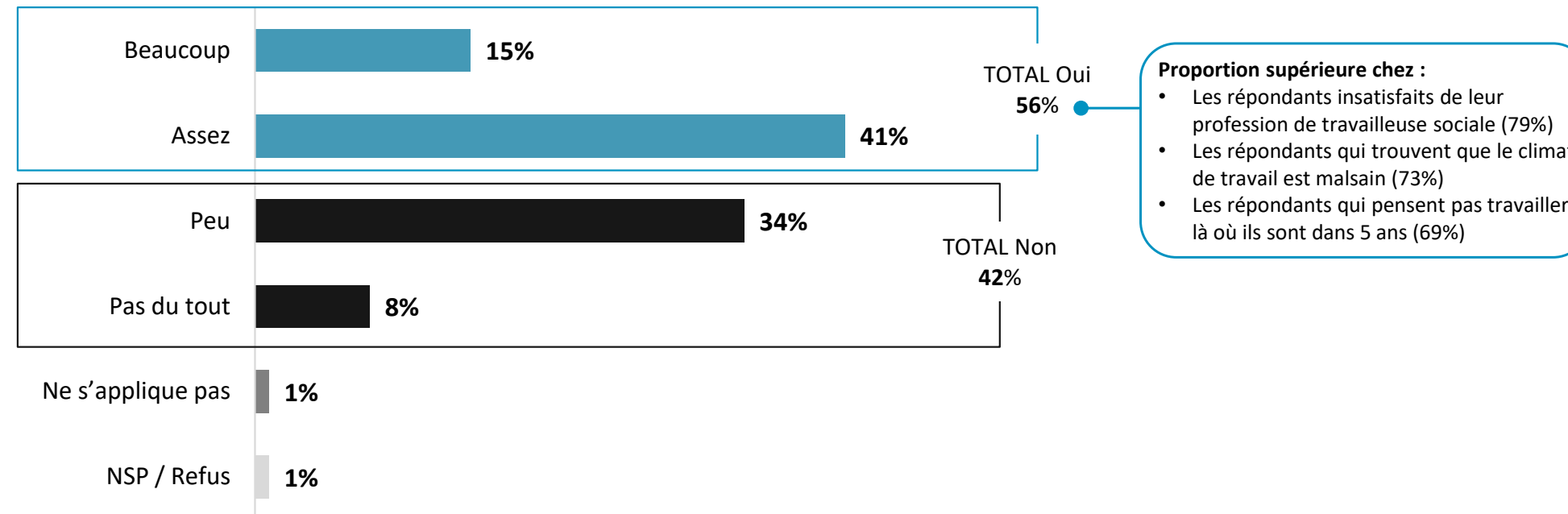
	Total	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
	n= 648	132	170	79	151	112	194	327	126
<b>TOTAL OUI</b>	<b>85%</b>	90%	86%	85%	81%	81%	89%	<b>82%</b>	87%
Définitivement	23%	21%	28%	15%	18%	30%	23%	20%	32%
Probablement	62%	69%	59%	70%	63%	51%	66%	62%	56%
<b>TOTAL NON</b>	<b>9%</b>	8%	7%	14%	13%	7%	7%	11%	8%
Probablement pas	8%	6%	6%	11%	12%	5%	6%	9%	7%
Définitivement pas	1%	2%	1%	3%	1%	2%	1%	2%	1%
<b>Ne s'applique pas</b>	<b>1%</b>	1%	2%	1%	1%	2%	1%	1%	2%
<b>Ne sait pas</b>	<b>4%</b>	2%	5%	0%	5%	7%	2%	6%	2%
<b>Refus</b>	<b>1%</b>	0%	0%	0%	1%	3%	1%	1%	1%



## IMPACT NÉGATIF DU TRAVAIL SUR LA VIE PERSONNELLE

Q20. Diriez-vous que votre travail a un impact négatif sur votre vie personnelle?

Base : Tous les répondants (n=648)

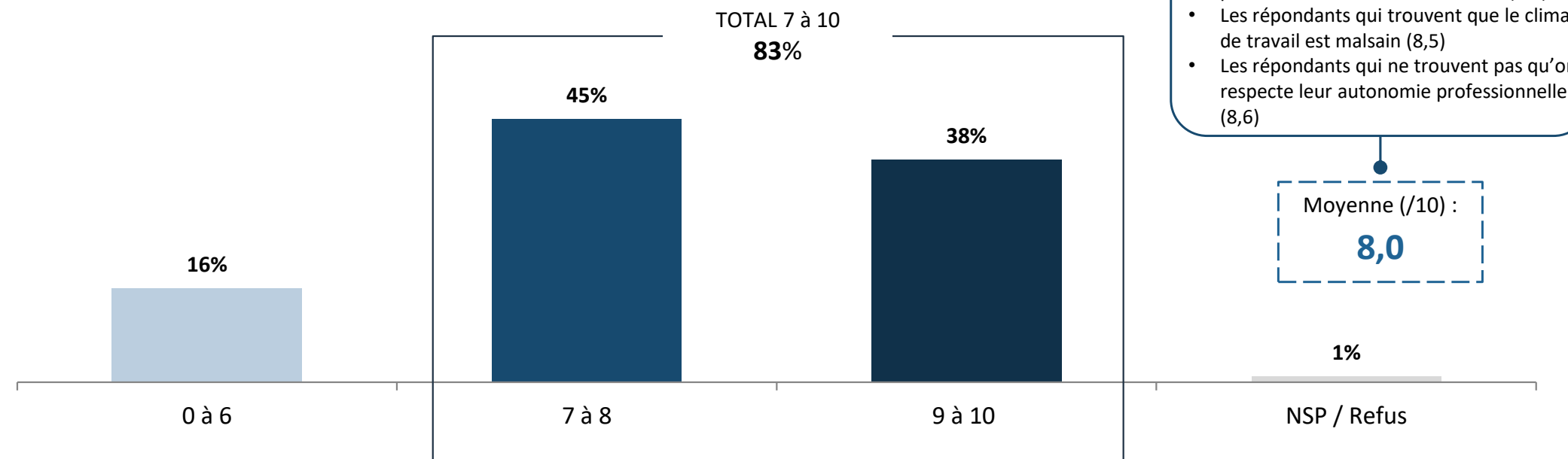


	Total n=	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
<b>TOTAL OUI</b>	648	132	170	79	151	112	194	327	126
Beaucoup	15%	8%	17%	16%	20%	13%	15%	17%	11%
Assez	41%	34%	44%	47%	49%	29%	31%	49%	35%
<b>TOTAL NON</b>	42%	54%	38%	37%	30%	55%	52%	33%	52%
Peu	34%	45%	34%	32%	25%	38%	41%	29%	38%
Pas du tout	8%	9%	4%	5%	5%	18%	11%	4%	14%
<b>Ne s'applique pas</b>	1%	2%	1%	0%	0%	1%	2%	0%	0%
<b>Ne sait pas</b>	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%
<b>Refus</b>	0%	2%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%

## NIVEAU DE STRESS LIÉ AU TRAVAIL

Q26. Veuillez indiquer le niveau de stress lié à votre travail sur une échelle de 0 à 10 (où 0 signifie « Pas stressant » et 10 « Très stressant »).

Base : Tous les répondants (n=648)



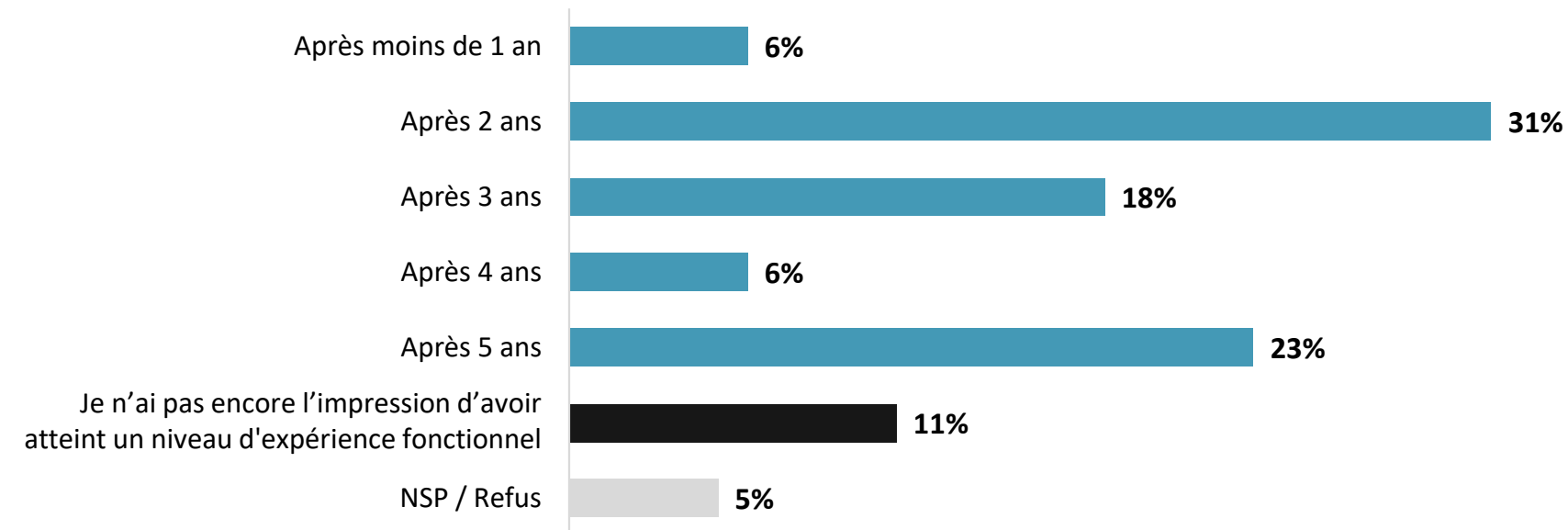
	Total	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
	n= 648	132	170	79	151	112	194	327	126
0 à 6	16%	29%	11%	5%	5%	31%	20%	13%	18%
7 à 8	45%	51%	41%	35%	46%	51%	49%	44%	42%
9 à 10	38%	20%	48%	59%	48%	16%	29%	43%	39%
Ne sait pas	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
Refus	0%	0%	1%	0%	0%	2%	1%	0%	1%
<b>Moyenne (/10)</b>	<b>8,0</b>	<b>7,2</b>	<b>8,3</b>	<b>8,8</b>	<b>8,5</b>	<b>7,0</b>	<b>7,6</b>	<b>8,2</b>	<b>7,8</b>



## NOMBRE D'ANNÉES NÉCESSAIRES POUR ATTEINDRE UN NIVEAU D'EXPÉRIENCE FONCTIONNEL

Q19. Après combien d'années de travail auprès des jeunes et de leur famille avez-vous eu l'impression d'avoir atteint un niveau d'expérience fonctionnel?

Base : Tous les répondants (n=648)

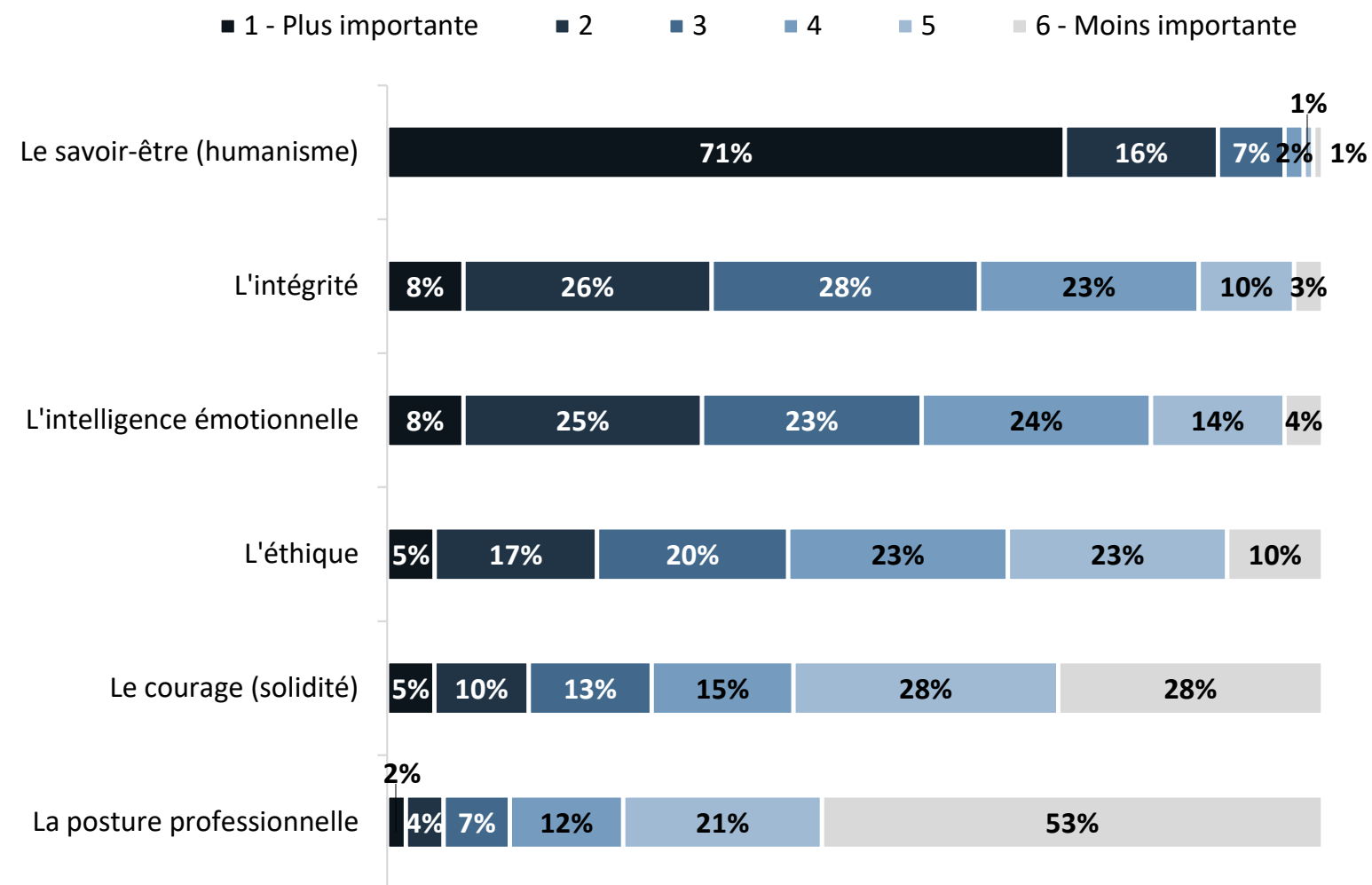


	Total	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
	n= 648	132	170	79	151	112	194	327	126
Après moins de 1 an	6%	11%	5%	5%	6%	4%	13%	4%	2%
Après 2 ans	31%	26%	32%	39%	30%	31%	36%	31%	25%
Après 3 ans	18%	14%	18%	19%	18%	21%	7%	23%	21%
Après 4 ans	6%	6%	4%	6%	9%	3%	5%	7%	4%
Après 5 ans	23%	15%	29%	16%	23%	26%	4%	27%	40%
Je n'ai pas encore l'impression d'avoir atteint un niveau d'expérience fonctionnel	11%	23%	6%	6%	11%	8%	30%	3%	2%
Ne sait pas	4%	4%	4%	6%	2%	5%	2%	4%	6%
Refus	1%	2%	1%	1%	1%	2%	3%	1%	0%

## QUALITÉS NÉCESSAIRES POUR ŒUVRER AUPRÈS DES JEUNES

Q25. Parmi les suivantes, veuillez classer les qualités nécessaires à une travailleuse sociale qui œuvre auprès des jeunes et des familles de la plus importante (1) à la moins importante (6).

Base : Tous les répondants (n=648)



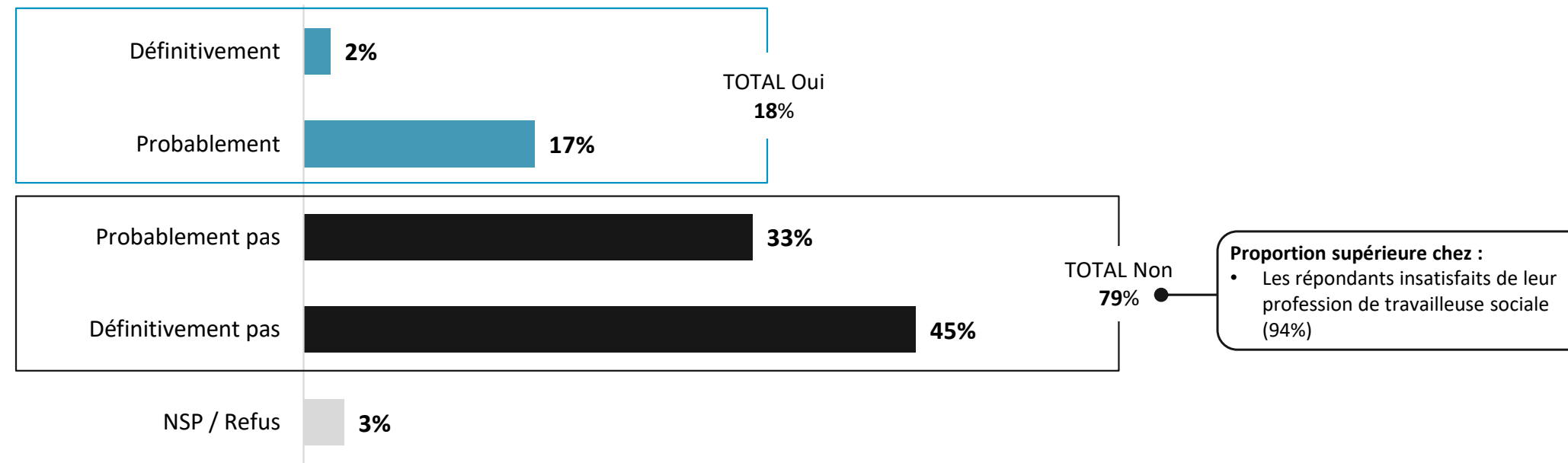
Les qualités nécessaires à une travailleuse sociale ne diffèrent pas vraiment d'un répondant à l'autre.

Néanmoins, les répondants travaillant à la direction de la protection de la jeunesse ainsi que dans l'application des mesures ont donné un peu plus d'importance au courage (solidité). Il en va de même pour ceux insatisfaits de leur emploi ou ayant une faible motivation.

## VALORISATION DE LA PROFESSION DE TRAVAILLEUSE SOCIALE AU QUÉBEC

Q18. Selon vous, est-ce que la profession de travailleuse sociale est valorisée au Québec?

Base : Tous les répondants (n=648)

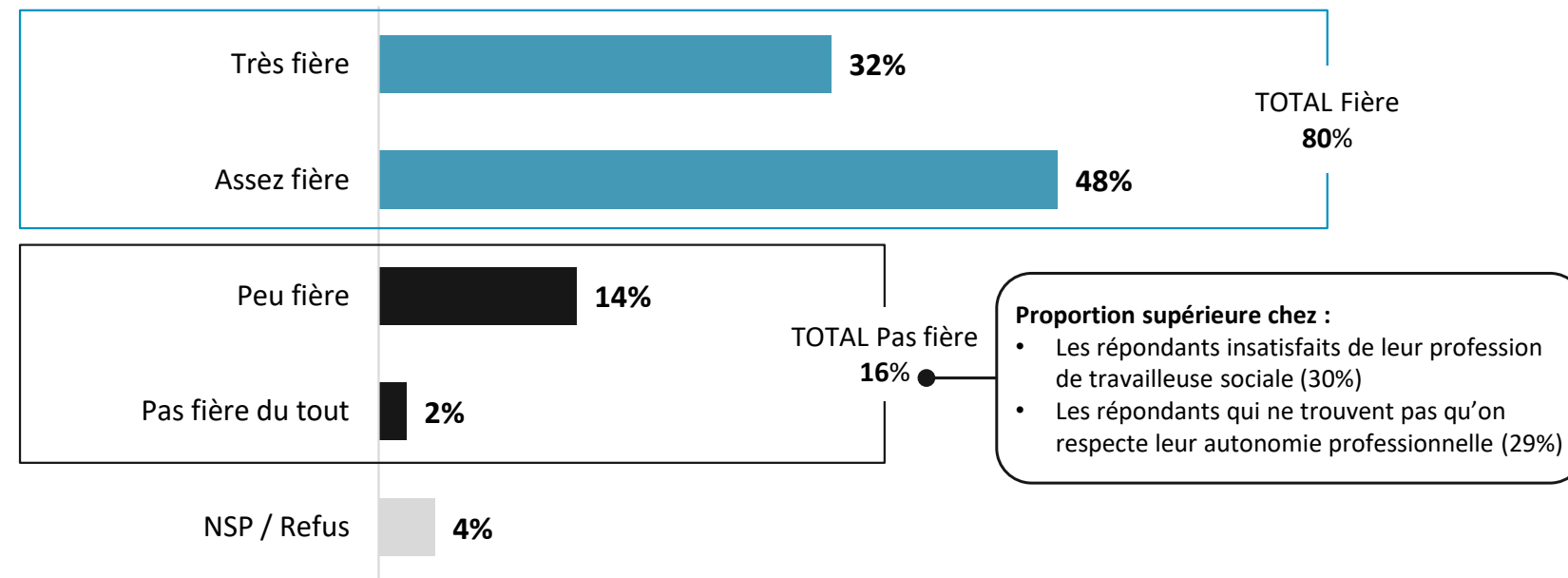


	Total n= 648	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
<b>TOTAL OUI</b>	<b>18%</b>	20%	15%	14%	21%	21%	24%	13%	23%
Définitivement	2%	1%	2%	0%	3%	3%	2%	2%	2%
Probablement	17%	19%	12%	14%	18%	18%	22%	12%	21%
<b>TOTAL NON</b>	<b>79%</b>	80%	82%	84%	77%	74%	74%	83%	74%
Probablement pas	33%	39%	35%	29%	30%	33%	38%	33%	29%
Définitivement pas	45%	40%	47%	54%	46%	41%	37%	50%	44%
<b>Ne sait pas</b>	<b>3%</b>	1%	4%	3%	3%	4%	2%	3%	2%
<b>Refus</b>	<b>0%</b>	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	1%

## FIERTÉ D'ÊTRE IDENTIFIÉE COMME TRAVAILLEUSE SOCIALE

Q21. Êtes-vous fière de vous identifier publiquement comme travailleuse sociale?

Base : Tous les répondants (n=648)

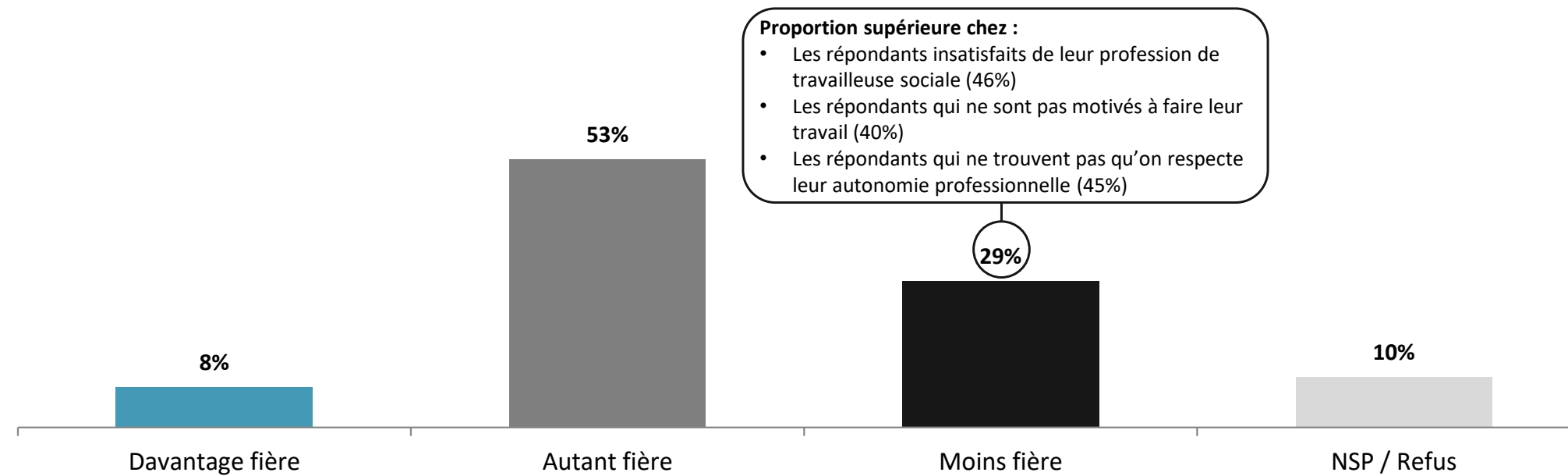


	Total n=	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
<b>TOTAL FIÈRE</b>	648	132	170	79	151	112	194	327	126
Très fière	32%	84%	76%	77%	78%	86%	88%	79%	72%
Assez fière	48%	33%	31%	30%	31%	33%	38%	29%	31%
<b>TOTAL PAS FIÈRE</b>	16%	51%	46%	47%	47%	53%	50%	50%	41%
Peu fière	14%	11%	19%	19%	19%	13%	7%	18%	24%
Pas fière du tout	2%	10%	16%	16%	17%	12%	7%	16%	19%
<b>Ne sait pas</b>	3%	1%	2%	3%	2%	1%	0%	2%	5%
<b>Refus</b>	1%	2%	4%	3%	3%	1%	3%	2%	3%
		1%	4%	1%	1%	1%	2%	1%	1%

## ÉVOLUTION DE LA FIERTÉ D'ÊTRE IDENTIFIÉE COMME TRAVAILLEUSE SOCIALE

Q22. Comparativement à il y a 5 ans, diriez-vous que vous êtes davantage fière, autant fière ou moins fière de vous identifier publiquement comme travailleuse sociale?

Base : Tous les répondants (n=648)



	Total	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
	n= 648	132	170	79	151	112	194	327	126
Davantage fière	8%	9%	6%	10%	7%	10%	10%	8%	6%
Autant fière	53%	58%	54%	46%	48%	58%	55%	52%	53%
Moins fière	29%	20%	32%	37%	34%	25%	16%	35%	35%
Ne sait pas	7%	10%	7%	5%	9%	5%	13%	5%	6%
Refus	2%	3%	2%	3%	2%	2%	5%	1%	1%

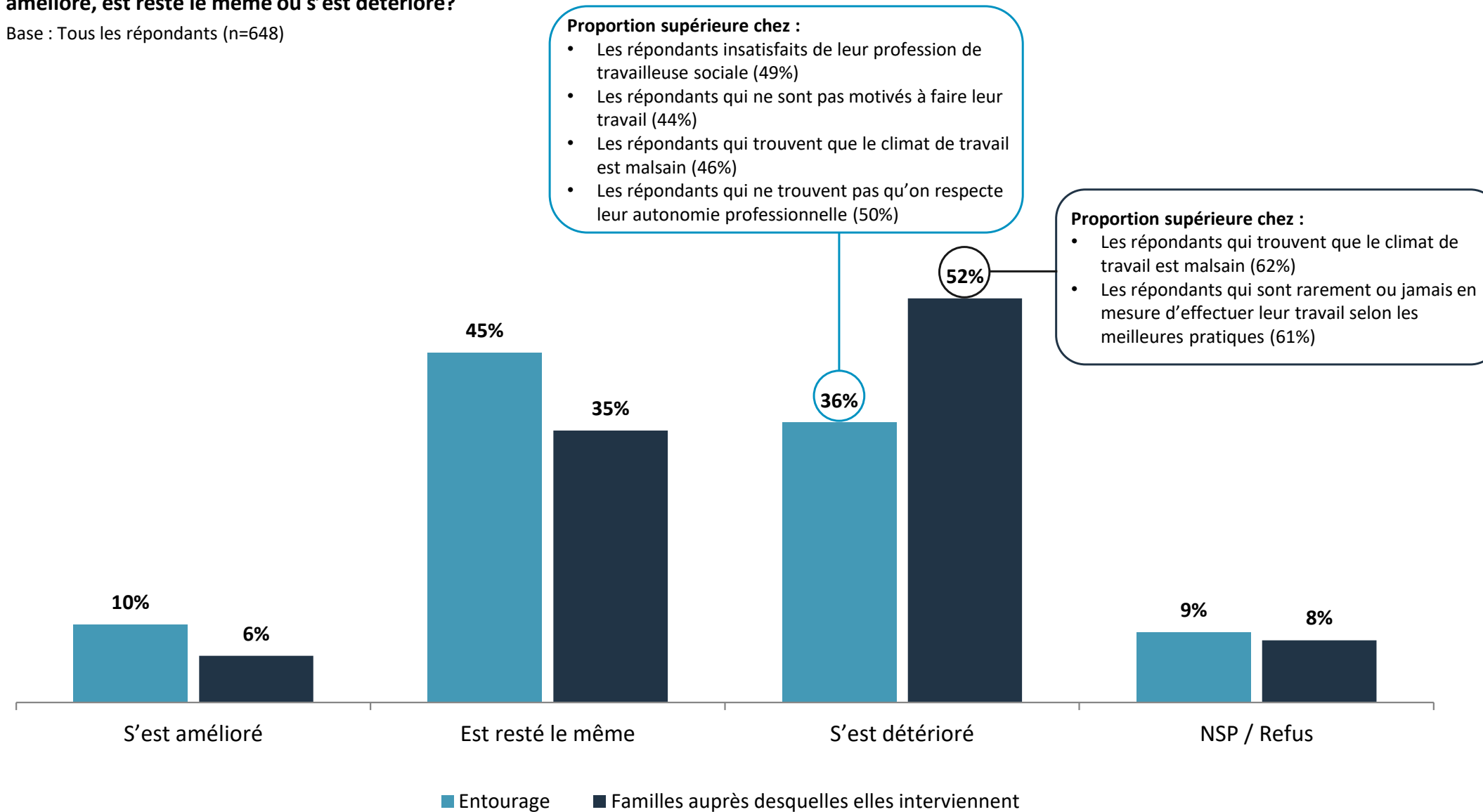


## ÉVOLUTION DU REGARD DES AUTRES SUR LA PROFESSION

Q23. Au cours de la dernière année, diriez-vous que le regard **de votre entourage** sur votre profession s'est amélioré, est resté le même ou s'est détérioré?

Q24. Au cours de la dernière année, diriez-vous que le regard des familles auprès desquelles vous intervenez sur votre profession s'est amélioré, est resté le même ou s'est détérioré?

Base : Tous les répondants (n=648)



## ÉVOLUTION DU REGARD DES AUTRES SUR LA PROFESSION -

### DÉTAILS

**Q23. Au cours de la dernière année, diriez-vous que le regard de votre entourage sur votre profession s'est amélioré, est resté le même ou s'est détérioré?**

Base : Tous les répondants

	Total	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
	n= 648	132	170	79	151	112	194	327	126
S'est amélioré	10%	12%	9%	11%	13%	6%	15%	9%	6%
Est resté le même	45%	59%	31%	37%	41%	60%	44%	46%	41%
S'est détérioré	36%	17%	53%	44%	37%	26%	30%	36%	47%
Ne sait pas	8%	12%	6%	6%	9%	8%	10%	9%	5%
Refus	0%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	0%	1%

**Q24. Au cours de la dernière année, diriez-vous que le regard des familles auprès desquelles vous intervenez sur votre profession s'est amélioré, est resté le même ou s'est détérioré?**

Base : Tous les répondants

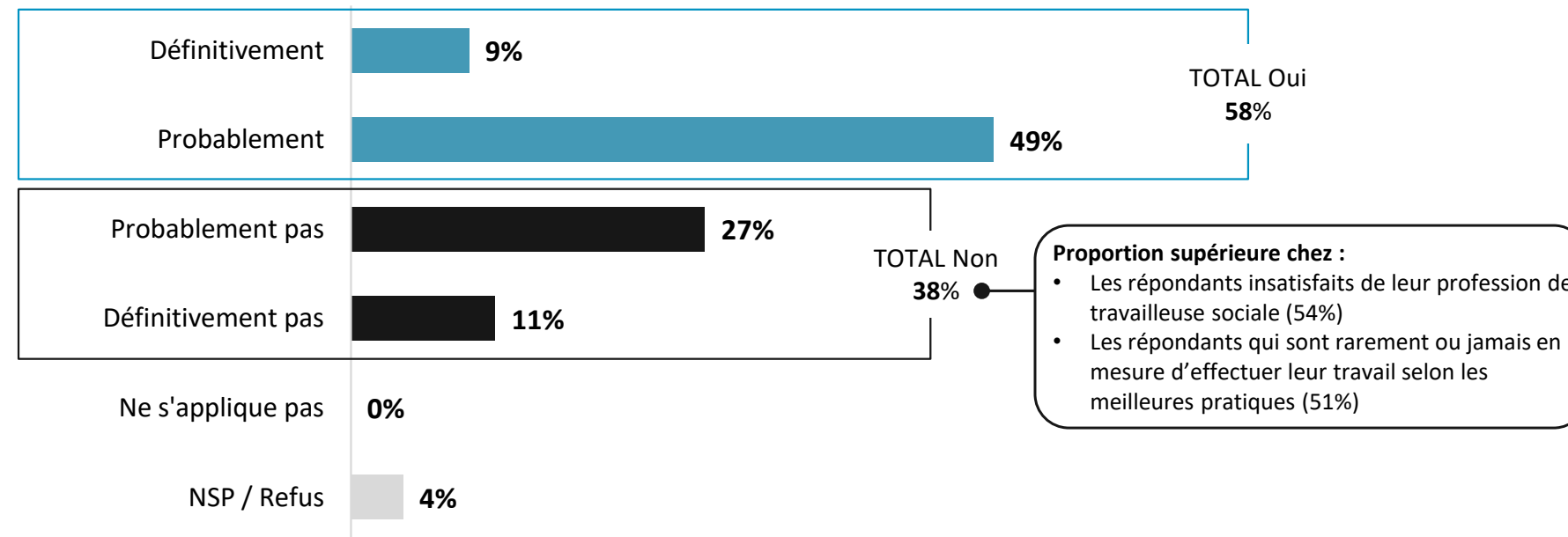
	Total	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
	n= 648	132	170	79	151	112	194	327	126
S'est amélioré	6%	8%	4%	0%	7%	9%	8%	5%	6%
Est resté le même	35%	54%	22%	27%	29%	45%	46%	31%	26%
S'est détérioré	52%	24%	67%	68%	60%	38%	32%	59%	60%
Ne sait pas	7%	13%	6%	5%	4%	6%	12%	4%	6%
Refus	1%	1%	1%	0%	0%	3%	2%	1%	1%



## TRAVAIL RECONNU PAR LES GENS AUPRÈS DESQUELS ILS INTERVIENNENT

Q32. Considérez-vous que votre travail est reconnu par les gens auprès desquels vous intervenez?

Base : Tous les répondants (n=648)

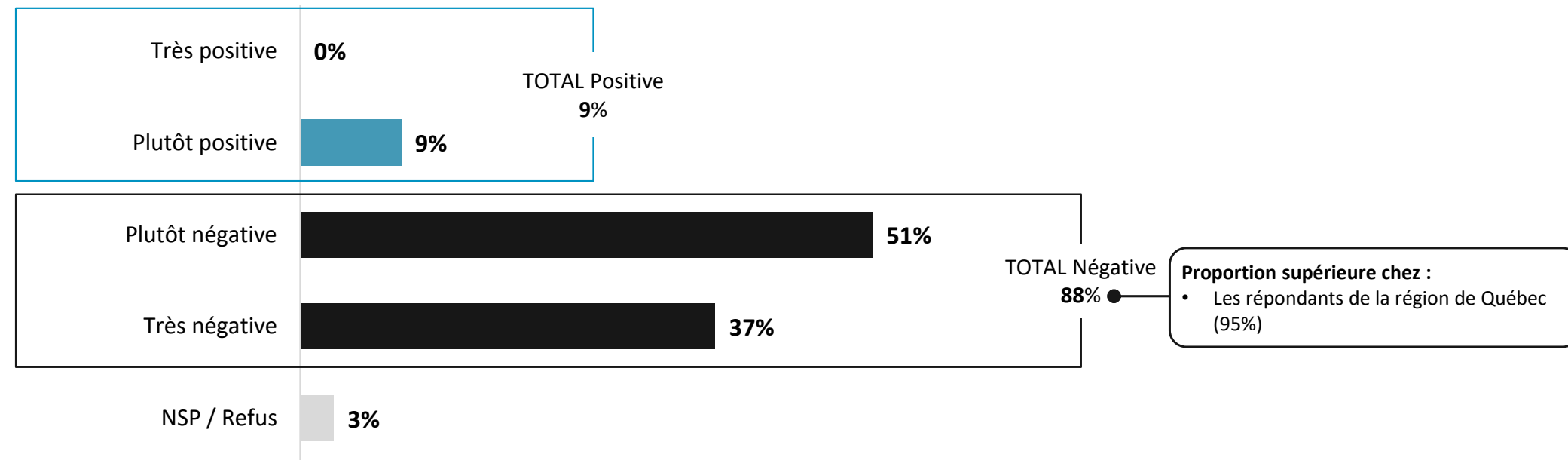


	Total n=	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
<b>TOTAL OUI</b>	648	132	170	79	151	112	194	327	126
Définitivement	9%	17%	4%	0%	3%	19%	12%	7%	10%
Probablement	49%	65%	49%	35%	38%	54%	51%	45%	59%
<b>TOTAL NON</b>	38%	13%	44%	59%	56%	21%	34%	44%	28%
Probablement pas	27%	11%	31%	37%	37%	19%	26%	31%	17%
Définitivement pas	11%	2%	13%	23%	19%	3%	8%	13%	11%
<b>Ne s'applique pas</b>	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	1%	0%
<b>Ne sait pas</b>	3%	5%	3%	4%	2%	3%	3%	3%	3%
<b>Refus</b>	0%	0%	0%	1%	1%	1%	1%	0%	1%

## IMAGE VÉHICULÉE DANS L'OPINION PUBLIQUE ET SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

Q34. Selon vous est-ce que l'image qui est véhiculée dans l'opinion publique et sur les médias sociaux au sujet du travail des travailleuses sociales qui œuvrent auprès des jeunes et de leur famille est positive ou négative?

Base : Tous les répondants (n=648)



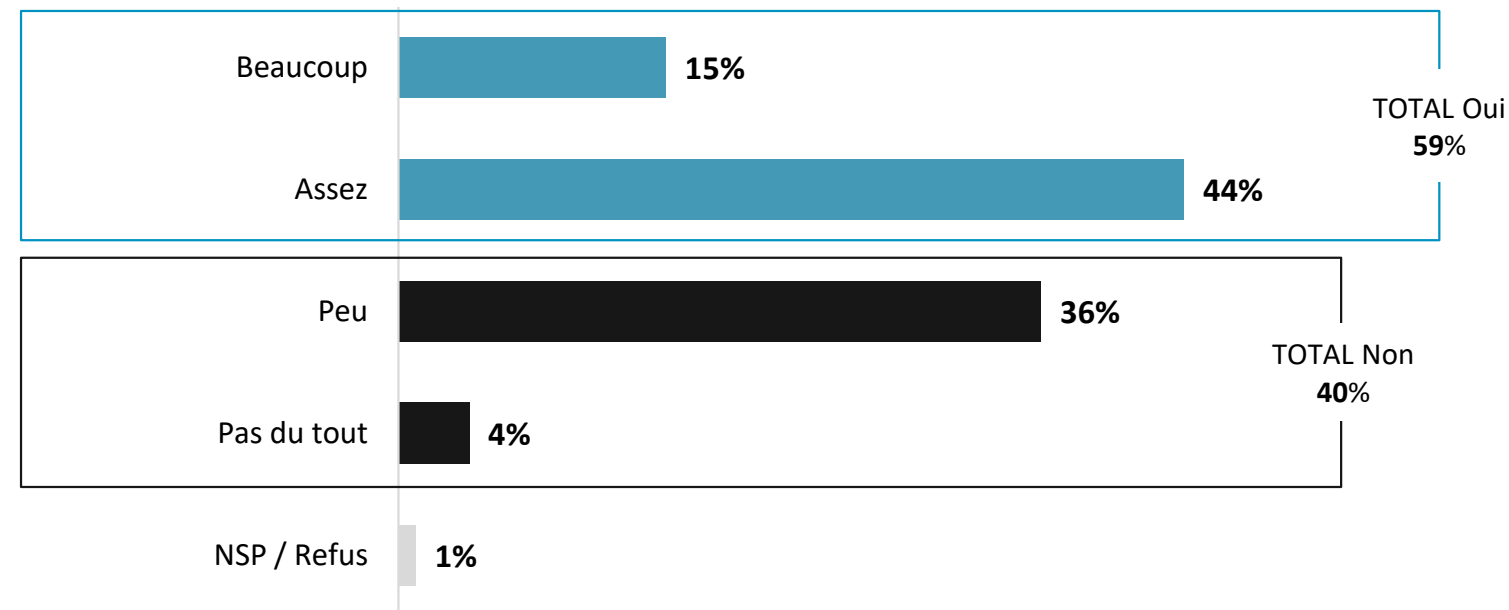
	Total	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
	n= 648	132	170	79	151	112	194	327	126
<b>TOTAL POSITIVE</b>	<b>9%</b>	<b>14%</b>	7%	5%	<b>4%</b>	<b>13%</b>	<b>13%</b>	<b>6%</b>	11%
Très positive	0%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	0%	0%
Plutôt positive	9%	14%	7%	5%	3%	13%	12%	6%	11%
<b>TOTAL NÉGATIVE</b>	<b>88%</b>	<b>77%</b>	<b>93%</b>	95%	<b>95%</b>	<b>82%</b>	<b>84%</b>	<b>91%</b>	87%
Plutôt négative	51%	57%	51%	44%	47%	57%	52%	49%	57%
Très négative	37%	20%	42%	51%	48%	25%	32%	42%	30%
<b>Ne sait pas</b>	<b>2%</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>	0%	<b>0%</b>	2%	3%	2%	2%
<b>Refus</b>	<b>1%</b>	0%	0%	0%	1%	3%	1%	1%	0%



## IMPACT DE L'IMAGE NÉGATIVE VÉHICULÉE

**Q35. Êtes-vous affecté par l'image négative qui est véhiculée dans l'opinion publique et sur les médias sociaux au sujet du travail des travailleuses sociales qui oeuvrent auprès des jeunes et de leur famille?**

Base : Les répondants qui trouvent que l'image qui est véhiculée dans l'opinion publique et sur les médias sociaux au sujet du travail des travailleuses sociales qui oeuvrent auprès des jeunes et de leur famille est plutôt ou très négative (n=570)



	Total n=	Lieu de travail					Années d'expérience avec les jeunes		
		CLSC	Direction prot. de la jeunesse	Éval. et orientation	Appli. des mesures	Autres milieux	> 5 ans	6 à 20 ans	21 ans et +
<b>TOTAL OUI</b>	<b>59%</b>	<b>42%</b>	<b>66%</b>	69%	64%	<b>49%</b>	<b>50%</b>	<b>63%</b>	62%
Beaucoup	15%	12%	16%	20%	17%	10%	12%	15%	20%
Assez	44%	<b>30%</b>	50%	49%	48%	39%	38%	48%	42%
<b>TOTAL NON</b>	<b>40%</b>	<b>55%</b>	<b>33%</b>	31%	36%	<b>51%</b>	<b>48%</b>	37%	38%
Peu	36%	<b>48%</b>	31%	27%	32%	45%	<b>45%</b>	33%	31%
Pas du tout	4%	7%	2%	4%	3%	7%	3%	4%	7%
<b>Ne sait pas</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
<b>Refus</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%

## PROFIL DES RÉPONDANTS

	TOTAL (n=648)		TOTAL (n=648)		TOTAL (n=648)
Base : Tous les répondants		Base : Tous les répondants		Base : Tous les répondants	
<b>SEXE</b>		<b>NOMBRE D'ANNÉES MEMBRE DE L'ORDRE</b>		<b>RÉGIONS OÙ ILS PRATIQUENT</b>	
Homme	12%	Moins de 5 ans	39%	Bas-Saint-Laurent	4%
Femme	88%	Entre 6 et 10 ans	35%	Saguenay-Lac-Saint-Jean	4%
<b>ÂGE</b>		Entre 11 et 15 ans	13%	Capitale-Nationale	11%
Moins de 25 ans	4%	Entre 16 et 20 ans	5%	Mauricie	1%
De 25 à 29 ans	13%	Entre 21 et 25 ans	4%	Estrie	7%
De 30 à 34 ans	18%	Entre 26 et 30 ans	2%	Montréal	19%
De 35 à 39 ans	20%	31 ans et plus	1%	Outaouais	6%
De 40 à 44 ans	16%	<b>LIEUX DE TRAVAIL</b>		Abitibi-Témiscamingue	4%
De 45 à 49 ans	11%	Dans un CLSC	20%	Côte-Nord	3%
De 50 à 54 ans	8%	À la direction de la protection de la jeunesse	26%	Nord-du-Québec	1%
De 55 à 59 ans	6%	Signalement	2%	Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine	1%
De 60 à 64 ans	2%	Évaluation et orientation	12%	Chaudière-Appalaches	8%
De 65 à 69 ans	1%	Application des mesures	23%	Laval	5%
Plus de 70 ans	0%	En milieu scolaire	2%	Lanaudière	5%
<b>ANNÉES D'EXPÉRIENCE AVEC LES JEUNES ET LEUR FAMILLE</b>		Dans un autre milieu	14%	Laurentides	6%
Moins de 5 ans	30%			Montréal	12%
Entre 6 et 10 ans	18%			Centre-du-Québec	3%
Entre 11 et 15 ans	18%				
Entre 16 et 20 ans	15%				
Entre 21 et 25 ans	8%				
Entre 26 et 30 ans	5%				
31 ans et plus	7%				

Note : Pour chacune des catégories de profil, le complément à 100% correspond aux mentions « Ne sait pas » et « Refus ».

# Références

Association canadienne des travailleurs sociaux (2018). *Understanding social work and child welfare: canadian survey and interviews with child welfare experts.*

Bouchard, C. (1998, 2e pub.). *Un Québec fou de ses enfants. Rapport du groupe de travail pour les jeunes.* MSSS: Gouvernement du Québec.

Bywaters, P., Bunting, L., Davidson, G., Hanratty, J., Mason, W., McCartan, C. et N. Steils (2016). *The relationship between poverty, child abuse and neglect: an evidence review,* Joseph Rowntree Foundation.

Clément, M.-È., Gagné, M.-H. et S. Hélie (2018). *La violence et la maltraitance envers les enfants.* Dans Laforest, J., Maurice, P. et L.M. Bouchard (dir.), *Rapport québécois sur la violence et la santé* (pp. 21-54). Institut national de santé publique du Québec.

Commission des droits de la personne et de la jeunesse (2020). *Rapport sur la mise en œuvre de la Loi sur la protection de la jeunesse (article 156.1 de la LPJ).*

Fish, J. et K. Karban (2013) *Health Inequalities at the Heart of the Social Work Curriculum.* *Social Work Education: The International Journal*, 33 (1), pp. 15-30.

Grenier, J., Bourque, M. et St-Amour, N. (2014). *L'évolution des services sociaux du réseau de la Santé et des services sociaux du Québec. La NGP ou le démantèlement progressif des services sociaux.* Université du Québec en Outaouais, Campus St-Jérôme.

Groupe d'experts en organisation clinique en matière jeunesse (2000). *Liste d'attente en protection de la jeunesse et accessibilité aux services à la jeunesse. Bilan 1998-1999. Le Rapport Lebon: un an plus tard...* Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Groupe d'experts en organisation clinique en matière jeunesse (1999). *État de la situation et recommandations au regard des listes d'attente en protection de la jeunesse et de l'accessibilité aux services à la jeunesse (Rapport Lebon).* Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Hélie, S., Collin-Vézina, D., Turcotte, D., Trocmé, N. et Girouard, N. (2017). *Étude d'incidence québécoise sur les situations évaluées en protection de la jeunesse en 2014 (ÉIQ-2014).* Rapport final remis au ministère de la Santé et des Services sociaux 30 avril 2017.

Institut national d'excellence en santé et services sociaux - INESSS (2019). *L'application des mesures en protection de la jeunesse. Cadre de référence.*

Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (2006). *Document de consultation Garantir l'accès: Un défi d'équité, d'efficacité et de qualité.* Mémoire présenté à la Commission des affaires sociales.

Ministère de la Santé et des Services sociaux – MSSS (2017). *Vers une meilleure intégration des services pour les jeunes en difficulté et leur famille - Orientations ministérielles relatives au programme-services destiné aux jeunes en difficulté 2017-2022.* Gouvernement du Québec.

Ministère de la Santé et des Services sociaux – MSSS (1992). *Politique de la santé et du bien-être.* Gouvernement du Québec.

Morin, P., Allaire, J.-F. et P.L. Bossé (2015). *Intervention de proximité en CSSS, une pratique de pointe du CSSS-IUGS. Guide d'accompagnement.* Direction du centre affilié universitaire, CSSS-IUGS.

Nations-Unies-Droits de l'Homme-Haut Commissariat. *Convention relative aux droits de l'enfant*, <https://www.ohchr.org/fr/professionalinterest/pages/crc.aspx>.

Pagé, G. (2018). *La pratique du travail social dans le champ de la protection de la jeunesse au Québec: évolution, transformations et enjeux.* Dans J. Grenier et M. Bourque (dir.), *Les services sociaux à l'ère managériale.* Presses de l'Université du Québec.

Vérificateur général du Québec (2019). *Rapport du vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2019-2020.*

Wilkinson, R. & Pickett, K. (2013). *L'égalité, c'est mieux. Pourquoi les écarts de richesses ruinent nos sociétés.* (traduit de l'anglais par A. Verkaeren). Écosociété.

# Remerciements



## Remerciements

L'Ordre tient à remercier les membres du Conseil d'administration, les partenaires et les membres du personnel qui ont participé au groupe d'échanges ou qui ont accepté de relire le mémoire aux différentes étapes de rédaction. Ainsi, par leur expertise, ils ont contribué à la production d'un document visant à améliorer le bien-être des enfants et des jeunes, dans une perspective professionnelle et sociale.

Le projet de mémoire a été adopté par le conseil d'administration du 27 mars 2020.

### ÉQUIPE DE RÉDACTION

Geneviève Cloutier, T.S., courtière de connaissances

Alain Hébert, T.S., chargé d'affaires professionnelles

Guylaine Ouimette, T.S., présidente

Nicole Pelletier, PRP, ARP, conseillère stratégique à la Présidence

Marie-Lyne Roc, T.S., directrice, Affaires professionnelles

Luc Trottier, directeur des communications

Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes  
conjugaux et familiaux du Québec

255, boul. Crémazie Est, Bureau 800,  
Montréal (Qc) H2M 1L5

T 514 731-3925  
SF 1 888 731-9420

[info@otstcfq.org](mailto:info@otstcfq.org)  
[www.otstcfq.org](http://www.otstcfq.org)