Parce que ce sont les jeunes qui comptent

Rapport du Comité consultatif pour les services en établissement

Présenté au sous-ministre Alexander Bezzina | Février 2016

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse

Remerciements

Le Comité consultatif pour les services en établissement tient à remercier les nombreuses personnes qui ont participé au processus de consultation, avec une reconnaissance toute particulière envers les jeunes qui ont si courageusement fait part de leurs expériences. Leurs témoignages comptent. Le Comité adresse également ses chaleureux remerciements aux nombreux individus, représentants d'associations professionnelles et fournisseurs de services qui lui ont transmis des observations très réfléchies et détaillées.

Bon nombre de ces contributions ne sont pas citées explicitement, mais elles ont toutes aidé le Comité à mener son examen du système de services en milieu résidentiel de l'Ontario et à avancer des recommandations visant son amélioration.

Table des matières

RÉSUMÉ 6
Introduction 6
Thèmes majeurs 7
Recommandations 14
Appel à l'action 21

INTRODUCTION 22
Mandat 22
Méthodologie 23
Organisation du rapport 24
Vision 25

1. GOUVERNANCE 27
Introduction 27
Problèmes de fond 28
Surveillance 28
Prestation des services 30
Responsabilisation 31
Financement 33
Examen comparatif des compétences 34
Recommandations du Comité portant sur les modifications législatives de la LSEF 36
Répercussions sur les recommandations 37

2. VOIX 39
Introduction 39
Problèmes de fond 40
Répercussions sur les recommandations 41

3. QUALITÉ DES SERVICES 43
Introduction 43
Problèmes de fond 44
Point de vue des jeunes 45
Avis sur le traitement et les types de milieu résidentiel 46
Avis sur l'occupation et la mixité des populations dans les foyers de groupe 47
Avis sur la violence et la criminalisation chez les jeunes 48
Répercussions sur les recommandations 49

4. CONTINUITÉ DES SERVICES 51
Problèmes de fond 52
Avis sur la prise de décision 52
Avis sur les parcours et la planification 53
Avis sur le suivi entre les différents secteurs 54
Avis sur les soutiens à la transition et en fin de prise en charge 55
Répercussions sur les recommandations 56

5. DONNÉES ET RENSEIGNEMENTS 58
Introduction 58
Problèmes de fond 59
Accès à l'information 59
Suivi des tendances et des résultats 61

Sources de données prometteuses ... 62
Capacité d'analyse limitée ... 63
Innovation et pratiques fondées sur des données probantes ... 63
Examen comparatif des compétences ... 64
Répercussions sur les recommandations ... 64
Systèmes de collecte d'information et de données existants ... 64
Questions de nature juridique et éthique ... 65
Besoins en matière d'infrastructure de données ... 66

6. RESSOURCES HUMAINES ... 68
Introduction ... 68
Problèmes de fond ... 69
Répercussions sur les recommandations ... 73

7. JUSTICE POUR LA JEUNESSE : GARDE ET DÉTENTION EN MILIEU OUVERT ET FERMÉ ... 75
Introduction ... 75
Problèmes de fond ... 75
Capacité du système ... 75
Deux systèmes de prestation de services distincts ... 77
Garde relationnelle ... 78
Centre de jeunes Roy McMurtry ... 79
Isolement sous clef ... 80
Soutiens à la réinsertion ... 81
Répercussions sur les recommandations ... 82
Capacité du système ... 82
Deux systèmes de prestation de services distincts ... 83
Garde relationnelle ... 83
CJRM ... 83
Isolement sous clef ... 84
Soutiens à la réinsertion ... 84

8. JEUNES DES PREMIÈRES NATIONS, MÉTIS ET INUITS PLACÉS EN MILIEU RÉSIDENTIEL ... 85
Introduction ... 85
Problèmes de fond ... 85
Surreprésentation des jeunes autochtones dans le système de services en milieu résidentiel ... 85
Accès aux services appropriés ... 86
Répercussions sur les recommandations ... 88

9. GÉOGRAPHIES ET CONTEXTES PARTICULIERS ... 89
Introduction ... 89
Problèmes de fond ... 90
Jeunes noirs ... 90
LGBTBQ ... 91
Besoins particuliers complexes ... 91
Commerce du sexe ... 92
Géographies particulières ... 92
Répercussions sur les recommandations ... 93

10. INDICATEURS DES SERVICES ET DES RÉSULTATS PRÉCONISÉS ... 94
Introduction ... 94
Le défi de la collecte, de l'évaluation et de la compréhension des indicateurs ... 94
Principes régissant le choix des indicateurs ... 94
Cadres de résultats existants et indicateurs faisant déjà l'objet de rapports ... 95

Qualité des services, continuité et résultats 96
Qualité des services 97
Sécurité 97
Cohérence du programme : Le programme répond-il à ses objectifs affichés? 98
Qualifications, expérience et stabilité du personnel 98
Perfectionnement du personnel 98
Fréquentation scolaire, formation professionnelle et emploi 99
Caractère restrictif 99
Soutien familial 99
Perception de la qualité des services chez les jeunes 100
Continuité des services 100
Stabilité 100
Permanence 101
Services en milieu familial 101
Proximité du domicile 102
Préservation des fratries 102
Changements d'école 103
Services en milieu autochtone 103
Concordance ethnoculturelle/religieuse 103
Jeunes changeant de type de milieu résidentiel 104
Résultats 104
Niveau d'études 104
Emploi 104
Criminalité juvénile 105
Enquête de suivi sur la réussite dans la vie 105

RECOMMANDATIONS 106

MISE EN ŒUVRE GRADUELLE DES RECOMMANDATIONS 112

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES 116

APPEL À L'ACTION 117

RÉFÉRENCES 119

GLOSSAIRE 124

ANNEXES 126

RÉSUMÉ

Introduction

Le Comité consultatif pour les services en établissement (le Comité) a été mis sur pied par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse en juillet 2015 dans le but d'effectuer un examen du système provincial de services en milieu résidentiel pour les enfants et les jeunes dans son ensemble, en incluant les familles d'accueil, les foyers de groupe, les centres de santé mentale pour enfants et jeunes et les établissements du système de justice pour la jeunesse. Le Comité a étudié des ressources de base remises par le ministère, notamment des examens précédents et des documents d'information, ainsi que des sources d'information publiques comparant les systèmes et les secteurs en Ontario, au Canada et à l'échelle internationale. Des séances de consultation ont également été organisées auprès d'intervenants et de partenaires provinciaux représentant les jeunes, les familles, les aidants, les travailleurs de première ligne et les gestionnaires des organismes, les associations professionnelles et le personnel ministériel. Au total, 865 personnes ont participé aux consultations, dont 264 jeunes.

Le rapport du Comité présente des conclusions et des recommandations visant à améliorer l'expérience et les résultats des jeunes recevant des services en milieu résidentiel. Notre examen et nos recommandations sont axés sur l'amélioration de l'expérience quotidienne des jeunes recevant des services en milieu résidentiel et sur l'élaboration d'un cadre de mesure des résultats constructif, durable et uniforme reposant sur des indicateurs intersectoriels pertinents.

La prestation de services en milieu résidentiel auprès des enfants et des jeunes parmi les plus vulnérables de notre société revêt une importance fondamentale. Nous devons œuvrer de concert pour veiller à ce que l'expérience des jeunes pris en charge hors de leur domicile et leurs résultats à long terme soient tels que les chances de ces jeunes confrontés à de terribles épreuves de vivre une vie significative et enrichissante seront tout aussi réelles que celles des jeunes qui vivent dans la sécurité et le confort relatifs de leur domicile familial.

Tout au long de son examen et de ses consultations, le Comité a rencontré beaucoup de personnes qui défendent les idéaux d'une haute qualité des services en milieu résidentiel. Bon nombre de fournisseurs de services s'efforcent d'offrir les meilleurs soins possible, et le personnel ministériel a la volonté de concevoir un système permettant aux enfants et aux jeunes d'obtenir des résultats positifs. Nous saluons les efforts entrepris par le ministère et l'intérêt qu'il manifeste en faveur de l'amélioration des services en milieu résidentiel en Ontario. Le ministère a fait preuve d'engagement en la matière, en apportant ces dernières années des changements significatifs aux services hors milieu résidentiel dans les secteurs du bien-être de l'enfance, de la santé mentale des enfants et des jeunes et de la justice pour la jeunesse. Le ministère a mené de vastes consultations au cours des dix dernières années et a illustré encore une fois sa volonté de viser l'excellence en mandatant la création d'un comité consultatif indépendant pour les services en établissement.

Malgré les intentions exemplaires manifestées par les intervenants du secteur et les recommandations formulées au fil des ans, la qualité des expériences quotidiennes vécues par les jeunes reste une zone d'ombre, tout comme leurs résultats. Le Comité a pris connaissance d'obstacles systémiques et culturels importants qui entravent la hausse de qualité des services indispensable pour offrir des expériences quotidiennes et des résultats à long terme positifs, et a remarqué l'absence de mécanismes uniformes, intégrés aux services en milieu résidentiel dans l'ensemble des secteurs, qui permettraient de garantir le niveau maximal de qualité des services pour les enfants et les jeunes.

Neuf thèmes majeurs mettant en évidence ces obstacles sont ressortis au cours du processus d'examen et de consultation et ont servi de cadre aux recommandations du Comité.

Thèmes majeurs

Gouvernance : *il est impératif d'assurer la surveillance et la responsabilisation du système de services en milieu résidentiel tout entier, tous secteurs confondus, grâce à des mécanismes dont le but premier serait d'instaurer un niveau de qualité des services de base puis de l'accroître.*

Actuellement, le secteur des services en milieu résidentiel ne dispose pas d'un mécanisme centralisé permettant de garantir la surveillance, la responsabilisation et la qualité des services qui s'imposent à travers la province. Les services en milieu résidentiel, cloisonnés dans les trois secteurs du bien-être de l'enfance, de la santé mentale des enfants et des jeunes et de la justice pour la jeunesse, ont connu une croissance organique, et leur prestation est assurée au sein d'un système diversifié comptant plus de 600 fournisseurs de services, dont des milieux résidentiels directement administrés, administrés par des organismes de paiements de transfert ou administrés par des exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien, sans but lucratif ou à but lucratif.

Cette approche décentralisée de la prestation de services offre une occasion de proposer des services conçus et fournis à l'échelon local qui mettent à profit les ressources communautaires pour répondre aux besoins spécifiques des enfants et des jeunes, qui exploitent les domaines de spécialisation variés des fournisseurs et qui permettent de jouer sur la stabilité des fournisseurs financés par le biais de budgets annualisés, d'une part, et sur l'agilité des fournisseurs rémunérés selon un taux quotidien qui peuvent adapter leur activité en fonction de la demande. Cependant, sur le plan de la gouvernance, il s'avère difficile de garantir une surveillance et une responsabilisation appropriées, d'appliquer une norme commune de haute qualité des services à laquelle tous les services en milieu résidentiel doivent satisfaire et d'instaurer une démarche collective d'amélioration continue de la qualité, tout en veillant à la convergence des orientations stratégiques entre les secteurs de telle sorte que les services fonctionnent sous la forme d'un système.

Au sein de la structure actuelle, la surveillance des services en milieu résidentiel est répartie entre trois divisions du MSEJ et transférée dans cinq régions, puis disséminée dans les 47 sociétés d'aide à l'enfance (pour le secteur du bien-être de l'enfance) et les organismes responsables opérant dans 33 zones de services (pour le secteur de la santé mentale des enfants et des jeunes) qui concluent des contrats avec des organismes de paiements de transfert ou des exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien. Le ministère administre directement un centre de santé mentale. Dans le secteur des services de justice pour la jeunesse, le ministère administre directement six établissements de garde et de détention en milieu fermé et gère des contrats avec 14 établissements de garde/détention en milieu fermé administrés par des organismes de paiements de transfert et 41 établissements de garde/détention en milieu ouvert. En résulte une surveillance mal coordonnée, sans structure unique de gouvernance ministérielle offrant une vue d'ensemble du système ou permettant de garantir une surveillance optimale tout au long du continuum de services en milieu résidentiel. La délivrance des permis est le principal mécanisme de reddition de comptes à l'heure actuelle; or ce processus s'avère inadapté. Les catégories de permis en vigueur n'englobent pas tous les modèles de services, notamment les modèles émergents; les inspections non annoncées sont rares et jugées difficiles à mettre en œuvre aux termes de la législation actuelle; et le processus d'inspection n'évalue pas la qualité des services.

En l'état actuel des choses, la méthodologie de fixation des tarifs, le processus d'examen des taux et le recours aux ententes de tarifs spéciaux sont également la source de préoccupations en ce qui concerne la gouvernance globale du système de services en milieu résidentiel. Le Comité a constaté des disparités importantes concernant les taux quotidiens dans l'ensemble des secteurs, et il semble peu avéré qu'un « traitement » rémunéré à un taux quotidien élevé est réellement synonyme de la prestation à valeur ajoutée d'un service nécessaire, surtout à la lumière des explications souvent superficielles et peu convaincantes quant au sens donné au terme « traitement en milieu résidentiel » et à ce qui le distingue des autres formes de services en milieu résidentiel. Le Comité a également observé que la rémunération, l'infrastructure et l'inflation ne font pas partie des critères d'examen des taux. Les organismes de placement ont fréquemment fait part au Comité de préoccupations concernant le recours aux ententes de tarifs spéciaux qui impliquent l'octroi d'un financement supérieur au taux quotidien approuvé pour un enfant ou un jeune en particulier, afin de répondre aux cas exceptionnels exigeant un soutien et une supervision supplémentaires vis-à-vis de jeunes ayant des besoins importants (le plus souvent avec un membre du personnel par individu). Souvent, ni le ministère ni l'organisme de placement n'ont une visibilité suffisante sur ces ententes pour garantir l'utilité des coûts

impliqués par de telles dispositions, dont la pertinence n'est pas toujours avérée d'un point de vue thérapeutique.

Le Comité est fermement convaincu que le ministère doit exercer une autorité et une surveillance directes sur les services en milieu résidentiel pour résoudre les problèmes et les défis de longue date dont il a été question en lien direct avec la gouvernance. Si le ministère doit conserver son rôle d'intendant du système en vertu d'un modèle de prestation de services décentralisé, et continuer de partager les responsabilités à de nombreux égards avec ses partenaires (parents, aidants, organismes, sociétés d'aide à l'enfance, fournisseurs de services, associations), il est néanmoins nécessaire de créer au sein du ministère une structure unifiée et intégrée de gouvernance chargée d'assurer la surveillance et la responsabilisation du système de services en milieu résidentiel tout entier grâce à des mécanismes dont le but premier serait d'instaurer un niveau de qualité des services de base puis de l'accroître.

Voix : *il est impératif de garantir que l'expérience vécue par tous les jeunes et leurs familles et aidants soit pleinement prise en compte dans la conception et la prestation des services, ainsi que dans la gouvernance du système.*

Les voix, à titre individuel et collectif, des personnes qui ont vécu une expérience de prise en charge hors du domicile (jeunes, familles et aidants immédiats) ont au mieux un impact marginal sur : les expériences personnelles à l'égard des services; l'élaboration des programmes et des services destinés aux jeunes pris en charge hors de leur domicile; les cadres de gouvernance et de reddition de comptes régissant lesdits services; la conception des programmes et services (y compris des règles, procédures et structures); et le traitement, les relations et les soutiens mis en place dans le cadre des programmes et services. Les jeunes, les familles et les fournisseurs de services ne prennent pas une part active, cohérente et collaborative aux décisions et aux préparatifs ayant trait aux transitions majeures au moment de l'admission au sein du système, en cas de transfert entre les placements et à la fin de la prise en charge.

Les jeunes, leurs familles et bon nombre de travailleurs de première ligne ont souvent jugé que les processus actuels visant à inclure les jeunes et leurs familles n'offraient pas d'occasions constructives de devenir partenaires de leur prise en charge (p. ex., programmes de soins), et les mécanismes de rétroaction en place excluent souvent les personnes mal à l'aise/incapables de participer à des enquêtes ou à des discussions de groupe. Plus spécifiquement, les jeunes identifiés comme ayant des besoins particuliers complexes n'ont pas l'occasion de s'exprimer et sont clairement vulnérables au sein du système de services en milieu résidentiel de l'Ontario.

Le Comité est intimement convaincu que l'expérience vécue par les jeunes et leurs familles et aidants doit être pleinement prise en compte dans la conception et la prestation des services, ainsi que dans la gouvernance du système, sans qu'il s'agisse d'une fin en soi mais d'un premier pas vers une réorganisation constructive.

Qualité des services : *il est impératif de s'assurer que la qualité des services est placée au centre des mécanismes de mesure du rendement du système et de reddition de comptes.*

L'expérience quotidienne des jeunes pris en charge hors du domicile varie principalement et avant tout en fonction de la qualité des services fournis en milieu résidentiel. Ladite qualité des services repose sur un vaste éventail de facteurs dont la qualité des ressources humaines, les relations entre les jeunes et avec les aidants, l'infrastructure physique des programmes de services en milieu résidentiel, l'adéquation des routines, des règles et des activités au sein du programme, ainsi que la qualité de l'alimentation, l'attention accordée à l'identité et à la croissance épanouie des jeunes, les degrés de sécurité physique et émotionnelle, et le maintien des liens avec la famille, les personnes ayant un lien de parenté, les amis et la collectivité.

En ce qui concerne l'expérience quotidienne des jeunes bénéficiant de services en milieu résidentiel, le Comité a été particulièrement touché par les nombreux récits de jeunes décrivant des règles, des routines et des structures de programme axées sur la conformité, sans ressemblance avec les énoncés de mission et de vision faits par les fournisseurs de services. Les thèmes généraux ressortant de ces témoignages ont souvent été confirmés par les observations émanant de travailleurs des sociétés d'aide à l'enfance et de responsables de la délivrance des permis ayant l'expérience de divers foyers de groupe.

Le système de services actuel a évolué sans s'accompagner d'une surveillance suffisante, d'une responsabilisation ou de mesures d'encouragement permettant de se concentrer de façon cohérente sur les enjeux touchant la qualité des services et les expériences quotidiennes des jeunes pris en charge hors du domicile. Une autre source d'inquiétude

s'avère la divergence entre les actions que les organismes déclarent mettre en œuvre et la réalité observée sur le plan de l'expérience quotidienne.

Avec l'élaboration d'un cadre visant l'excellence des services et la surveillance adaptée de la qualité, le Comité cherche à s'assurer que les services en milieu résidentiel agissent en faveur de l'amélioration continue de la qualité, tout en les assujettissant à un système bien plus transparent et responsable permettant de valider leurs affirmations en matière de qualité des services. Les familles, les jeunes eux-mêmes et les organismes de placement, ainsi que leur personnel, disposent actuellement de très peu de renseignements utiles quant à la qualité des services fournis dans un milieu résidentiel donné sur lesquels fonder une décision de placement.

À ce stade, le Comité constate qu'il n'existe pas d'ensemble universel, ni même commun, d'indicateurs, de normes ou de concepts susceptibles de servir à mesurer la qualité des services en milieu résidentiel fournis dans l'ensemble des secteurs. Au vu de la riche diversité des fournisseurs de services, la capacité d'appliquer des indicateurs universels recouvrant l'ensemble des secteurs risque d'être limitée, même si le Comité est convaincu qu'il est possible d'instaurer des indicateurs de base.

Continuité des services : *il est impératif d'envisager les services en milieu résidentiel sous l'angle d'un parcours de prise en charge et de l'inscrire dans le contexte global de la vie de chaque jeune, sur le plan individuel, et dans un système de services intégrés, sur le plan systémique.*

Bon nombre d'enfants et de jeunes reçoivent, à divers moments, des services en milieu résidentiel fournis par des secteurs différents, et vivent donc dans divers milieux offrant une intensité et une qualité de prise en charge variables. Actuellement, les services en milieu résidentiel en Ontario ne sont pas conçus sous la forme d'un continuum de services au sein du système et ne prévoient pas la prise en charge harmonieuse et intégrée des enfants et des jeunes au fil de l'accès à l'éventail de services dont ils ont besoin tout au long de leur enfance et de leur adolescence. Le cloisonnement sectoriel des services fait que les jeunes, leurs familles et même les organismes de placement peinent à s'orienter au sein du système, et incite parfois à prendre des décisions de placement qui ne sont pas fondées sur l'intérêt véritable du jeune et qui ne tiennent pas non plus compte de son avis.

Sur le plan de la prestation des services, cela conduit à considérer chaque placement comme une activité distincte et non comme un maillon au sein d'un continuum de services. Souvent, les jeunes et leurs familles doivent raconter à nouveau leur histoire à chaque admission, subissent un manque de continuité par rapport aux placements précédents (surtout en ce qui concerne le maintien des relations et des liens avec leur communauté) et font face à un manque d'interconnexion entre la vie à l'extérieur d'un service en milieu résidentiel donné et la vie au sein d'un milieu de service, de traitement ou de garde/détention. Les transitions pendant la prise en charge (entre les placements et les secteurs) ou en fin de prise en charge ne sont pas considérées comme des étapes à part entière du parcours qui méritent le même niveau de soutiens et de ressources que les périodes de prestation des services.

Les enfants et les jeunes ne bénéficient souvent pas d'un préavis suffisant et d'une préparation appropriée avant un transfert entre deux placements, d'où leur sentiment de ne pas être prêts à surmonter les bouleversements physiques et émotionnels inhérents au changement d'aidants. Les jeunes quittant la prise en charge, que ce soit pour retourner dans leur famille ou pour se réinsérer dans la collectivité, ont souvent déclaré se sentir aussi mal préparés, à défaut d'avoir les aptitudes à la vie quotidienne, les compétences sociales, les relations et les soutiens communautaires nécessaires pour réussir. De bien des façons, l'expérience en milieu résidentiel émousse justement les compétences indispensables pour mener une vie autonome saine et épanouie.

D'un point de vue systémique, le ministère n'est actuellement pas en mesure de faire le suivi des enfants entre les secteurs et entre les placements au sein des secteurs, ce qui nuit grandement à la compréhension du parcours des enfants et des jeunes au sein des services en milieu résidentiel, notamment de leurs expériences et de leurs résultats à divers moments après la prise en charge.

Le Comité pense qu'il est indispensable d'instaurer une surveillance solide du parcours de chaque jeune au sein du système de services, qui permettrait de réagir rapidement et d'intervenir lorsqu'un changement de placement a lieu, lorsque des modifications s'imposent dans la scolarité ou lorsqu'un signalement d'incident grave peut être révélateur

de problèmes de qualité des services. Le Comité juge également nécessaire d'offrir des soutiens conséquents pour favoriser la réinsertion des jeunes quittant la prise en charge hors du domicile, y compris les établissements de garde/détention en milieu fermé, pour retourner dans leurs familles et leurs collectivités.

Données et renseignements : *il est impératif de disposer des données et des renseignements nécessaires pour comprendre les expériences vécues et les résultats obtenus sur le plan individuel et collectif, pour assurer une surveillance et évaluer le rendement du système, et pour favoriser la prise de décisions de placement éclairées et la planification du système.*

À l'heure actuelle, le MSEJ ne dispose d'aucun moyen pratique d'exploiter les données et les renseignements pour faire un état des lieux général des services en milieu résidentiel de l'Ontario. Les données et les renseignements doivent contribuer activement à assurer la surveillance du système; à comprendre la situation des jeunes pris en charge (sur le plan individuel et collectif) à un moment précis et sur le long terme; à informer le choix et à faciliter l'accès aux services; et à guider la planification du système. Les mécanismes existants pouvant servir à suivre le parcours d'un jeune donné au sein du système de prise en charge hors du domicile, à comprendre les expériences des jeunes, des familles et des travailleurs de première ligne en milieu résidentiel sur le plan collectif, ou à évaluer le rendement du système dans son ensemble et les résultats ne sont ni adaptés ni coordonnés, et ne se prêtent pas aux pratiques d'analyse éclairées par des données.

Pour assurer la surveillance efficace de quelque 600 fournisseurs de services en milieu résidentiel prenant en charge des milliers de jeunes à travers l'Ontario, il est indispensable d'avoir la capacité de garantir que chaque fournisseur de services respecte les normes provinciales de qualité des services, et de faire le suivi des tendances inhérentes aux services et de contrôler les résultats pour déterminer de manière globale si les services en milieu résidentiel offrent un soutien efficace aux jeunes.

Sur le plan individuel, on constate l'absence de renseignements fiables concernant le parcours d'un jeune au sein des services. Il n'existe aucun moyen de suivre les mouvements d'un enfant ou d'un jeune tout au long de sa prise en charge ou entre les secteurs, ni aucun moyen d'avoir une vision holistique de ce parcours afin de favoriser la coordination des services, d'identifier les problèmes ou de mettre toute son expérience en contexte lorsqu'il s'agit de comprendre ses besoins et de prendre des décisions. Sur le plan collectif, il n'existe aucun moyen de comprendre le cheminement dans le temps des jeunes au sein du système de services. Il est essentiel que le MSEJ mette au point une méthode permettant de suivre de façon systématique le mouvement des enfants et des jeunes pris en charge dans et entre les secteurs de services en milieu résidentiel.

Il n'existe actuellement aucun mécanisme global et facilement accessible à l'échelle provinciale permettant aux usagers potentiels et aux organismes de placement d'obtenir des renseignements à propos des services disponibles. L'accès à des renseignements clairs, crédibles et vérifiés quant à l'expertise, aux points forts et à l'expérience de chaque exploitant, ainsi qu'à la qualité des services fournis dans un quelconque milieu résidentiel, permettrait aux jeunes, à leurs familles et aux organismes de placement d'éclairer davantage les décisions difficiles qui doivent souvent être prises dans le cadre des placements hors du domicile.

Si cet accès à l'information ne résout pas nécessairement le manque de capacité et de ressources, la consultation plus facile des renseignements couvrant l'ensemble du réseau provincial de fournisseurs de services peut contribuer à améliorer l'accès des usagers à des ressources dont ils n'auraient pas eu connaissance par ailleurs, à identifier les lacunes et les chevauchements pour favoriser une planification plus efficace des ressources, et à identifier les obstacles entravant l'accès aux services sous-utilisés.

Le ministère doit être habilité à demander, à recevoir, à analyser et à exploiter l'ensemble des données et des renseignements dont il a besoin pour garantir que les enfants et les jeunes pris en charge hors du domicile reçoivent des services de haute qualité. Le Comité a recommandé la création d'un annuaire en ligne de tous les services en milieu résidentiel afin de favoriser la prise de décisions éclairées au cas par cas et la planification du système, et a également identifié une approche permettant le suivi d'indicateurs des services et des résultats.

Ressources humaines : *il est impératif de garantir que la qualité de tous les aidants intervenant dans la prestation de services en milieu résidentiel auprès des enfants et des jeunes est à la hauteur de la responsabilité inhérente à la prise en charge hors du domicile de certains des jeunes les plus vulnérables de la province.*

Le Comité a constaté l'absence de normes cohérentes ou obligatoires en termes de titres de compétences initiaux, de niveaux d'expérience, de rémunération, de formation et de conditions d'emploi des travailleurs de première ligne dans les foyers de groupe comme dans les familles d'accueil offrant des services en milieu résidentiel. Cela a conduit dans certains cas au recrutement de personnes sous-qualifiées se traduisant par un taux médiocre de maintien de l'effectif et par une fréquence élevée de roulement du personnel, avec des répercussions directes sur la qualité des services offerts aux jeunes. Le Comité s'est montré particulièrement inquiet en apprenant que les travailleurs de relève, les employés occasionnels et les travailleurs de soutien individuel recrutés en vertu d'ententes de tarifs spéciaux ne sont souvent pas tenus de satisfaire au niveau de qualification imposé en interne à l'égard du personnel ordinaire, et sont presque toujours exclus des programmes de formation de l'organisme, des réunions du personnel clinique et du processus de supervision. En outre, les normes de promotion du personnel manquent souvent de clarté, et des modèles de supervision ne permettant pas d'appuyer comme il convient les pratiques relationnelles du personnel auprès des jeunes ont été fréquemment décrits et observés.

Le Comité s'inquiète du décalage observé entre les exigences toujours croissantes inhérentes à la revendication d'une complexité accrue des profils des enfants et des jeunes recevant des services en milieu résidentiel, aux interventions fondées sur des données probantes qui s'imposent, et aux défis systémiques associés à l'orientation au sein des grands organismes et parmi les fournisseurs de services intervenant dans différents secteurs, d'une part, et le manque actuel de réglementations régissant les titres de compétences initiaux du personnel offrant des services en milieu résidentiel, d'autre part. L'évolution en marche dans tous les secteurs de services en milieu résidentiel impose la présence de personnel plus qualifié ayant une compréhension approfondie de nombreux aspects fondamentaux de la prestation des services en milieu résidentiel : modèles, approches, théories, droits des enfants, contextes culturels et systémiques.

La capacité d'attirer et de garder du personnel très qualifié, dans les foyers de groupe comme dans les familles d'accueil, est une source d'inquiétude. Dans les foyers de groupe, la rémunération n'est pas compétitive par rapport à d'autres secteurs de services ou domaines d'activité professionnelle, et la mobilité de carrière est intrinsèquement limitée au sein du secteur. En ce qui concerne les familles d'accueil, une multitude de problématiques vient compliquer le recrutement des parents. Les aidants déplorent le rôle périphérique qu'ils jouent souvent dans le processus de décision concernant les jeunes qui leur sont confiés, et l'existence de processus institutionnels et d'exigences qui rendent impossible la création d'un milieu familial pour s'occuper des jeunes. Les critères d'admissibilité pour devenir parents de famille d'accueil, comme la présence d'un père ou d'une mère au foyer et la capacité de fournir leur propre chambre aux enfants pris en charge, donnent lieu à des difficultés dans certaines collectivités, en particulier dans les grands centres urbains et les communautés autochtones.

Le Comité est fermement convaincu que toutes les personnes chargées de fournir des services en milieu résidentiel aux enfants et aux jeunes doivent être titulaires de titres de compétences cohérents et attestant d'une formation initiale spécifique, de préférence dans un domaine de travail auprès des enfants et des jeunes, et doivent être soutenues par le biais d'une formation complète en cours d'emploi. Pour les personnes occupant des postes de supervision ou souhaitant y accéder, une formation distincte et spécifique permettant l'obtention d'un certificat est nécessaire pour garantir leur compétence conformément à l'objet et à la finalité des modèles de supervision. En outre, il s'avère absolument nécessaire de moderniser le système des services fournis par les familles d'accueil, depuis les stratégies de recrutement et de fidélisation jusqu'aux règles et réglementations régissant la prise en charge des jeunes dans un milieu familial.

Justice pour la jeunesse : *il est impératif de veiller à ce que les adolescents ayant des démêlés avec la justice ou risquant d'en avoir reçoivent une qualité de traitement uniforme lors de leur placement sous garde ou en détention ainsi que le soutien dont ils ont besoin pour réussir leur retour dans la collectivité et réduire la récidive.*

La prestation de services aux adolescents ayant des démêlés avec la justice est régie par deux lois : *la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA) et la Loi sur les services à l'enfance et à la famille (LSEF).

L'adoption, en 2003, de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents et la création d'un nouveau ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse ont eu un impact significatif sur la prestation de services en établissement dans les centres de garde et de détention en milieu ouvert et fermé.

La Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents tient compte du niveau de dépendance accru et du degré de maturité réduit des adolescents. Les principes de détermination de la peine qu'elle énonce (la dissuasion, la réadaptation, la dénonciation, la proportionnalité, la neutralisation - la garde comme solution de dernier recours - et la réinsertion) ont entraîné un recul des peines d'emprisonnement prononcées par les tribunaux à l'encontre des adolescents. Le ministère a, par ailleurs, élaboré un vaste éventail de solutions de rechange communautaires à la garde et à la détention en milieu ouvert et fermé, parmi lesquelles des programmes et des services de prévention et de déjudiciarisation, des options à la garde et des interventions communautaires, des programmes de réadaptation pour les adolescents soumis à une période de surveillance ou bénéficiant d'une prise en charge, des services et des soutiens adaptés à certaines populations spécifiques et des programmes de réinsertion sociale pour les adolescents qui retournent dans leur collectivité après avoir purgé une peine de placement sous garde. La combinaison de ces changements a conduit à une capacité d'accueil largement excédentaire dans les établissements de garde et de détention en milieu ouvert et fermé, qu'ils soient directement administrés ou administrés par des organismes de paiements de transfert. Il existe, toutefois, d'autres possibilités de réorientation et de rationalisation de la capacité d'accueil afin de tirer un meilleur profit des ressources disponibles et de répondre aux besoins de l'ensemble des adolescents ayant des démêlés avec la justice.

Avec l'adoption de la nouvelle loi, les établissements directement administrés et administrés par des organismes de paiements de transfert se sont vus placés sous la responsabilité d'un ministère unique, le MSEJ. À quelques exceptions près, ce ministère continue de gérer les deux systèmes en place en matière de garde et de détention en milieu fermé comme deux systèmes de prestation de services relativement distincts, sans normes harmonisées concernant les pratiques ou le recrutement, la formation et la rémunération du personnel. Il n'existe aucun mécanisme systémique permettant d'échanger les pratiques exemplaires entre les deux systèmes ou d'organiser des conversations stratégiques sur les défis généraux inhérents au secteur. L'intégration des deux systèmes en un seul dispositif harmonisé pourrait permettre de mutualiser l'ensemble des ressources des deux systèmes afin d'accroître les chances de satisfaire les besoins des adolescents placés sous garde ou détenus en milieu fermé.

Même si le ministère s'est engagé à adopter une approche de garde relationnelle afin de favoriser des rapports respectueux et bienveillants entre le personnel et les adolescents et de permettre aux membres du personnel d'offrir des interventions efficaces et fondées sur des données probantes aux adolescents dont ils s'occupent, la mise en œuvre d'une telle approche reste un défi au sein du secteur de la justice pour la jeunesse. Un certain nombre d'entraves à la pleine mise en œuvre et optimisation de la garde relationnelle ont ainsi été identifiées, avec des pratiques variables d'un établissement de garde et de détention en milieu fermé à l'autre. L'application de la garde relationnelle s'est notamment révélée particulièrement délicate au sein du Centre de jeunes Roy McMurtry. Parmi les éléments cités comme entraves à ce mode de garde dans le plus grand centre de garde et de détention en milieu fermé de l'Ontario, figurent la taille de l'établissement et sa capacité à travailler avec le nombre d'adolescents qu'il accueille, l'approche héritée du système correctionnel pour adultes en matière de gestion des adolescents ayant des démêlés avec la justice et les difficultés rencontrées par certains membres du personnel lors de la transition vers une culture moins autoritaire et axée sur les jeunes, le nombre d'adolescents à risque élevé qui sont affiliés à une bande criminalisée, la violence entre adolescents et la nécessité de mettre l'accent sur d'importants contrôles de sécurité pour assurer la sécurité des adolescents.

En ce qui concerne l'isolement sous clef, le Comité a constaté un écart important en matière de pratique entre les différents établissements de garde et de détention en milieu fermé, tant sur le plan de la fréquence, que de la durée ou des conditions assorties. Il est clair que les efforts déployés par le ministère pour résoudre ces problèmes devront être soutenus afin de gommer les disparités en matière de pratique, d'atténuer les répercussions de l'isolement sous clef sur les adolescents, d'élaborer des solutions de rechange à ce type d'isolement, de partager les pratiques exemplaires et de s'assurer que les pratiques sont conformes aux lois et aux politiques du ministère.

Les soutiens à la réinsertion jouent un rôle essentiel dans le contexte de la justice pour la jeunesse. Même si des efforts ont été déployés pour fournir des programmes, des services et des ressources aux adolescents qui retournent dans la collectivité après avoir purgé une peine de placement sous garde, ces ressources sont décrites comme inadaptées pour répondre aux besoins des adolescents dans le cadre d'un processus de réinsertion sociale efficace. Outre les soutiens spécifiques aux adolescents, des ressources supplémentaires sont également requises afin d'impliquer les familles et de leur fournir les compétences et l'accès aux programmes nécessaires pour faciliter le retour des adolescents à leur domicile. Le Comité affirme ainsi qu'il faut veiller à ce que les adolescents qui s'apprêtent à retourner dans leur collectivité puissent compter sur des soutiens efficaces en matière de réinsertion afin d'optimiser et de préserver les acquis qu'ils ont accumulés en participant à des programmes fondés sur des données probantes lors de leur placement sous garde et de réduire la récidive.

Jeunes des Premières Nations, métis et inuits placés en milieu résidentiel : *il est impératif de s'assurer que des efforts spécifiques sont déployés pour répondre aux besoins particuliers des enfants, des jeunes et des communautés autochtones.*

Au cours des consultations, de nombreux fournisseurs de services et organismes communautaires ont exprimé leurs préoccupations au sujet de la surreprésentation des jeunes des Premières Nations, métis et inuits dans le système de services en milieu résidentiel, en particulier dans les secteurs du bien-être de l'enfance et de la justice pour la jeunesse. Les communautés autochtones n'ont cessé de préconiser des interventions et des programmes qui réduiront la nécessité des placements hors du domicile, que ce soit en offrant davantage de services aux jeunes et à leurs familles ou en proposant des programmes qui visent à remédier aux conditions socioéconomiques préjudiciables au bien-être des familles autochtones, ainsi qu'un éventail beaucoup plus large d'options en matière de prise en charge hors du domicile, en particulier en faveur de services qui reconnaîtraient les pratiques traditionnelles qui consistent à confier le jeune aux soins d'un membre de sa famille élargie ou de sa collectivité. Au vu de l'ampleur et de la persistance de ce problème de surreprésentation, le Comité s'est étonné du nombre limité de rapports et d'analyses (en dehors du secteur de la justice pour la jeunesse) sur les jeunes autochtones bénéficiant de services en milieu résidentiel. La surveillance des taux et des tendances de surreprésentation par le biais d'une ventilation des données est, en effet, indispensable pour s'assurer de l'identification des écarts importants entre groupes et dans le temps.

En ce qui concerne les options de services actuellement offertes aux jeunes autochtones, les problèmes évoqués varient du manque de services en milieu résidentiel à proximité raisonnable des collectivités des jeunes à l'accès limité à des programmes culturels ou à un accompagnement spirituel, en passant par la rareté des plats traditionnels autochtones dans les menus proposés, les attitudes racistes et une insensibilité au contexte historique des jeunes autochtones.

Du fait du calendrier des consultations, de la composition du Comité et de son mandat, l'analyse des problèmes propres aux enfants et aux jeunes autochtones qui sont pris en charge hors de leur domicile était nécessairement limitée. Un processus de partenariat distinct est finalement recommandé.

Géographies et contextes particuliers : il est impératif de veiller à ce que le système, la conception et la prestation de services en milieu résidentiel correspondent aux réalités, besoins et points forts des enfants et jeunes dont l'identité culturelle, raciale, confessionnelle ou sexuelle ne fait pas partie du courant dominant.

Le système de services en milieu résidentiel actuel ne soutient pas convenablement les enfants et les jeunes dont l'identité culturelle, raciale, confessionnelle ou sexuelle ne fait pas partie du courant dominant, comme ceux qui s'identifient comme étant noirs, ou comme étant lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres, bispirituels ou queers (LGBTBQ). Les inquiétudes abondent en ce qui concerne la surreprésentation de certaines identités au sein des services en milieu résidentiel, notamment celle des jeunes noirs dans les secteurs du bien-être de l'enfance et de la justice pour la jeunesse, et la capacité des services disponibles de les soutenir à l'aide de programmes et de services pertinents. Qui plus est, le Comité a entendu des opinions très inquiétantes dans certaines communautés, selon lesquelles les jeunes appartenant à des groupes liés à une race, une culture ou un mode de vie spécifique étaient sous-représentés dans les systèmes de services hors milieu résidentiel moins intrusifs, comme les services de santé mentale aux enfants et aux jeunes.

Le Comité a constaté que le système de services en milieu résidentiel de l'Ontario comptait peu de programmes et de services visant spécifiquement les jeunes dont les conditions de vie sont particulières du fait de leur culture, de leur identité raciale ou de leur identité sexuelle, qui appuient leur identité et leurs aspirations, lesquelles échappent souvent aux structures à caractère normatif des services en milieu résidentiel, et qui célèbrent et développent les points forts qui vont de pair avec cette identité. En outre, les activités ménagères quotidiennes ne tiennent pas compte de la diversité des pensionnaires, qu'il s'agisse du régime alimentaire, de la liberté d'expression dans sa propre langue ou encore de l'approvisionnement en articles d'hygiène personnelle. Le savoir-faire et le degré d'action globaux dans ce milieu sont insuffisants, non coordonnés et généralement circonstanciels. Il est nécessaire d'accroître le savoir-faire culturel lié aux identités diverses des jeunes et aux différents contextes dans lesquels ils se sont développés, et ce, au sein de tous les services en milieu résidentiel et en partenariat avec les jeunes eux-mêmes, non seulement pour améliorer leurs expériences quotidiennes pendant la prise en charge et leurs résultats à long terme, mais aussi pour respecter l'engagement de l'Ontario à l'égard de la justice sociale et des valeurs égalitaires.

La plupart des renseignements concernant les expériences des jeunes qui reçoivent des services en milieu résidentiel et dont l'identité s'inscrit dans un contexte particulier sont anecdotiques. Les données démographiques sur l'identité déclarée par les jeunes placés en milieu résidentiel ne semblent pas suffisantes pour élaborer des plans valables relativement aux besoins des groupes culturels, racialisés ou autres groupes spécifiques, ou à l'émergence de nouveaux groupes au gré des changements démographiques (p. ex., les jeunes musulmans). Il est essentiel de disposer de données désagrégées par type de placement pour déceler, en matière de politiques et de pratiques, des modèles et des tendances qui, sans cela, passeraient inaperçus. Il faut envisager de développer, en partenariat avec la communauté visée, la capacité de collecter en toute transparence des données sur le nombre de jeunes touchés au sein des groupes spécifiques et de publier des rapports à ce sujet.

Recommandations

Les recommandations du Comité visent à poser de solides fondations pour garantir l'excellence des services en milieu résidentiel, tous secteurs confondus. La conviction que l'expérience de la prise en charge hors du domicile bouleverse souvent la vie des jeunes et a des répercussions énormes sur leurs perspectives d'avenir se trouve au cœur de ces recommandations. C'est pourquoi le Comité exhorte le MSEJ et l'ensemble des intervenants du système de services en milieu résidentiel à façonner un avenir dans lequel des professionnels de la prise en charge d'enfants et de jeunes, des parents de famille d'accueil et des employés professionnels qualifiés et motivés travaillent main dans la main avec les jeunes et leur famille au sein d'environnements de qualité où règnent responsabilisation et transparence, dans le but de garantir des services et des expériences quotidiennes de la meilleure qualité possible ainsi que des résultats positifs.

Les enfants et les jeunes n'ont pas fait mystère de ce qu'ils attendent : sécurité, respect, soutien et amour. Le Comité se tient aux côtés des enfants et des jeunes concernés par les services en milieu résidentiel partout en Ontario, et appuie ces modestes exigences de tout son poids.

Le Comité recommande :

1. Que le ministère crée en son sein une structure unifiée et intégrée de gouvernance (une direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel) chargée d'assurer la surveillance et la responsabilisation du système de services en milieu résidentiel tout entier grâce à des mécanismes dont le but premier serait d'instaurer un niveau de qualité des services de base puis de l'accroître. Nous envisageons de doter la nouvelle structure de quatre composantes essentielles : un service d'inspection de la qualité, une unité de l'analytique et des rapports, une unité de la continuité des services et un conseil consultatif.

   Les paragraphes a à d ci-dessous donnent des précisions sur les fonctions prévues pour chaque unité.

   a. **Un service d'inspection de la qualité** qui remplacerait l'actuelle fonction de délivrance des permis qui, d'après l'écrasante majorité des échos glanés par le Comité, est complètement inadaptée et n'évalue pas la qualité des services. Le nouveau service d'inspection de la qualité serait constitué d'inspecteurs chargés de délivrer les permis et d'inspecter tous les fournisseurs de services en milieu résidentiel conformément aux indicateurs

de rendement portant sur la qualité préconisés par le Comité ou élaborés par le ministère. L'actuelle fonction de délivrance des permis serait intégrée dans le nouveau service d'inspection sous la forme d'un ensemble d'indicateurs de base qui seraient exigés mais insuffisants. Les exigences du poste d'inspecteur diffèreraient considérablement de celles du poste actuel de responsable de la délivrance des permis du fait de sa focalisation sur la qualité, et requerront un plan de transition relatif aux ressources humaines. Nous imaginons des directions régionales de la qualité des services qui rendraient compte conjointement au service ministériel d'inspection de la qualité et aux directeurs régionaux. De plus amples renseignements sur la nouvelle fonction de qualité des services figurent au chapitre 3 consacré à la qualité des services.

Tous les ans, chaque fournisseur de services serait en outre tenu de transmettre une déclaration de principe au ministère, passant en revue ses services ainsi que ses points forts et domaines d'expertise auto-déclarés. L'inspecteur évaluerait la mesure dans laquelle les déclarations des fournisseurs de services quant à leurs points forts sont étayées par des données probantes, en faisant appel, au besoin, à une expertise clinique. Il évaluerait la qualité en réalisant des inspections sur site et en prêtant une attention particulière à la voix des jeunes, des familles, des aidants et du personnel de première ligne. Les déclarations de principe des fournisseurs de services et les rapports des inspecteurs seraient publiés par le service d'inspection de la qualité de telle sorte que tous les organismes de placement puissent y accéder et les étudier lorsqu'ils ont une décision de placement à prendre.

b. **Une unité de l'analytique et des rapports** qui ferait office d'entrepôt central et d'unité de l'analytique de toutes les sources de données et de renseignements sur les services en milieu résidentiel, incluant sans s'y limiter l'ensemble des signalements d'incident grave effectués par les fournisseurs de services et des évaluations de délivrance de permis ou de la qualité des services (y compris les évaluations du rendement d'après les indicateurs) menées par les inspecteurs de la qualité des services. La capacité de centraliser toutes les sources de données et de renseignements et de faire des analyses de données agrégées de haut niveau dotera le ministère d'un puissant outil permettant de déterminer le rendement du système, de publier des rapports connexes et d'évaluer les progrès réalisés par les jeunes. De plus amples renseignements sur cette fonction figurent au chapitre 5 consacré aux données et renseignements.

c. **Une unité de la continuité des services**, dont l'effectif d'examinateurs serait chargé de surveiller les changements de placement et les parcours des enfants et des jeunes au sein des services en milieu résidentiel. À chaque changement, le décisionnaire serait tenu d'en aviser l'unité de la continuité des services. L'examinateur disposerait de renseignements sur les antécédents complets de chaque jeune en matière de placement, ainsi que d'autres données pertinentes telles que les signalements d'incident grave, pour aider le décisionnaire à discerner le contexte global entourant le parcours du jeune au sein des services, ce qui lui permettrait de veiller à ce que les changements de placement soient mûrement réfléchis et indispensables, compte tenu du nombre de placements qu'a connus le jeune.

   Notre vision prévoit de placer tous les jeunes pris en charge pour une longue durée (c.-à-d. 18 mois ou plus) sous la surveillance de l'unité de la continuité des services. Le Comité recommande que l'actuelle Unité de révision du statut des pupilles de la Couronne soit incorporée à l'unité de la continuité des services. L'examinateur serait également avisé du transfert d'un jeune d'un milieu résidentiel de bien-être de l'enfance ou de santé mentale pour enfants ou jeunes vers un établissement de garde/détention du système de justice pour la jeunesse, et ce, afin d'évaluer les préoccupations liées à la criminalisation des jeunes pris en charge. Selon la vision du Comité, l'unité de la continuité des services serait sensible aux inquiétudes quant à l'incapacité actuelle du ministère de suivre les jeunes entre les secteurs, ce qui a de graves répercussions sur sa capacité de comprendre le parcours des jeunes au sein des services en milieu résidentiel et leurs résultats après en avoir bénéficié. Enfin, cette unité répondrait aux préoccupations selon lesquelles les parcours de services sont présentement décousus, imprévisibles et susceptibles d'aboutir à des perturbations importantes en matière de placement. De plus amples renseignements figurent au chapitre 4 consacré à la continuité des services.

d. **Un conseil consultatif** qui permettrait de disposer d'une expertise clinique et d'expériences de vécu (enfants et jeunes, familles, aidants, y compris des parents de famille d'accueil et des travailleurs de première ligne). Dans

le chapitre 2 consacré à la voix, le Comité a déploré que les voix des jeunes et des aidants de première ligne n'étaient pas suffisamment écoutées ni utilisées pour orienter les changements de politique et l'accroissement de la qualité des services offerts en milieu résidentiel. Par conséquent, le Comité prévoit la participation active d'un conseil consultatif convenablement constitué à la conception et à la mise sur pied de la nouvelle direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel. Ce conseil s'attachera ensuite à rendre les fonctions courantes de la nouvelle direction ou division plus performantes.

Veuillez voir l'annexe 1 pour consulter un exemple d'organigramme.

2. Que tous les fournisseurs de services, tous secteurs confondus, transmettent chaque année une déclaration de principe dûment remplie à la direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel (voir l'annexe 2 pour consulter un modèle de déclaration de principe).
3. Que les descripteurs de services en milieu résidentiel comme « traitement » ou « spécialisé » soient bannis, que ce soit des foyers de groupe ou des familles d'accueil.
4. Que le placement des jeunes dans un milieu résidentiel soit fondé sur une adéquation entre les besoins et points forts du jeune et les points forts et capacités avérées du programme d'après la déclaration de principe validée qui lui est associée.
5. Que soient développées des capacités clés visant à comprendre les expériences de toutes les personnes ayant côtoyé les services en milieu résidentiel aussi bien à un moment donné qu'au fil du temps, notamment :
    a. un mécanisme conçu par le service d'inspection de la qualité visant à donner la possibilité à tous les jeunes de relater, à la fin de la prise en charge, leurs expériences vécues durant tout placement;
    b. une enquête menée tous les deux ans auprès d'un échantillon systématique pour recueillir des commentaires de la part des jeunes, des parents de famille d'accueil et des travailleurs de première ligne quant à leurs expériences des services en milieu résidentiel;
    c. la capacité de suivre le parcours des jeunes recevant des services en milieu résidentiel, ce qui pourrait prendre la forme d'un numéro d'identification client unique au sein du système de services en milieu résidentiel ou d'un module d'information sur les services en milieu résidentiel commun à tous les secteurs;
    d. la capacité de collecter des données en toute transparence, dans tout le système de services en milieu résidentiel, sur la base d'une déclaration volontaire de la part des enfants, des jeunes et des fournisseurs de services, et en partenariat avec le groupe concerné, et de produire des rapports connexes portant sur :
        i. les tendances spécifiques aux enfants et aux jeunes des Premières Nations, métis et inuits en matière de services en milieu résidentiel, tous secteurs confondus;
        ii. le nombre de jeunes pris en charge hors de leur domicile appartenant à des groupes culturels, raciaux, confessionnels ou d'identité sexuelle particuliers (y compris les trans).
6. Que le ministère crée une troisième catégorie de permis personnalisés pour les services qui sortent des deux catégories existantes afin de veiller à ce que les enfants pris en charge hors du domicile ne puissent être placés que dans des milieux résidentiels autorisés en vertu d'un permis, et de pallier le placement de jeunes dans des programmes non autorisés. Ayant souvent recours à des employés vivant sur place sans être formés qui sont épaulés par des travailleurs de soutien individuel en vertu d'ententes de tarifs spéciaux, ces programmes n'accordent qu'une attention limitée à la qualité des services, voire aux questions de sécurité.
7. Qu'il soit tiré le meilleur parti possible de l'impact de la délivrance des permis comme mécanisme de surveillance et de responsabilisation en :
    a. habilitant un vaste éventail d'agents à réaliser des inspections non annoncées à tout moment;
    b. appliquant des conséquences plus constructives et progressives en cas de non-conformité, pouvant aller de la gradation des sanctions administratives de nature pécuniaire à l'élargissement des critères de retrait d'un permis;

c. favorisant une approche commune quant à l'interprétation et à l'application de normes en matière de délivrance des permis grâce à une formation centralisée et un accès aux décisions par le biais d'un centre d'information.

8. Qu'un annuaire Web centralisé et public de tous les fournisseurs de services de la province soit créé pour optimiser les possibilités en matière de planification du système, de décisions de placement et de surveillance dans le cadre d'une approche décentralisée de prestation des services en milieu résidentiel. Nous recommandons d'inclure plusieurs éléments clés dans l'annuaire :

   a. des renseignements organisationnels de base (s'il y a lieu), comme le fait qu'un exploitant possède plusieurs foyers dans une ou plusieurs régions, les coordonnées et le nombre de places disponibles dans le(s) foyer(s);

   b. une déclaration de principe, qui serait mise à jour tous les ans par chaque titulaire de permis et validée par le ministère, faisant ressortir les points forts et les capacités du fournisseur de services;

   c. tout renseignement concernant le permis du fournisseur, y compris le statut, les conditions et le rapport d'inspection.

9. Que la promesse de responsabilisation par la publication de rapports (outre les renseignements sur la délivrance des permis) soit tenue en :

   a. demandant à la direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel de présenter un rapport de progrès annuel;

   b. publiant des rapports sur les indicateurs des services et des résultats préconisés;

   c. réalisant une étude indépendante évaluant la qualité des services, la continuité des services et les résultats des enfants et des jeunes pris en charge hors du domicile sur une période visée (par exemple, tous les cinq ans), aux fins de présentation à l'Assemblée législative par la ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse comme complément externe aux mécanismes de surveillance internes.

10. Que le ministère entreprenne, à l'échelle de la province, un examen complet des taux quotidiens et du processus de fixation et de révision des taux quotidiens des fournisseurs de services, qu'ils soient administrés par des organismes de paiements de transfert ou par des exploitants privés, en prêtant une attention particulière à la disparité des taux en Ontario pour des services similaires, aux augmentations du coût de la vie, aux rajustements nécessaires pour aligner le salaire des employés sur ces augmentations, ainsi qu'aux répercussions financières des recommandations en matière de ressources humaines.

11. Que le recours à des ententes de tarifs spéciaux soit assujetti à des règles et règlements visant à instaurer une responsabilisation accrue et des pratiques plus efficaces axées sur les enfants et les jeunes. À cette fin :

   a. le nombre de jeunes faisant l'objet d'une entente de tarif spécial au sein d'un même programme en milieu résidentiel devra être limité à deux;

   b. si les ententes de tarifs spéciaux concernent le recours à des travailleurs de soutien individuel, elles devront être réexaminées tous les 30 jours en vue de limiter leur caractère intrusif pour les enfants et les jeunes;

   c. la rémunération horaire des travailleurs affectés au soutien individuel d'un jeune devra être équitable par rapport à celle des autres membres du personnel du milieu résidentiel;

   d. le niveau d'études initial des travailleurs de soutien individuel en vertu d'une entente de tarif spécial devra être le même que celui des autres travailleurs en milieu résidentiel;

   e. les fournisseurs de services devront exiger que tous les travailleurs de soutien individuel suivent une formation axée sur les pratiques exemplaires.

12. Que le ministère crée et gère un fonds dédié à la recherche sur les services en milieu résidentiel en Ontario.

13. Que des titres de compétences initiaux soient exigés, en vertu desquels tous les travailleurs de première ligne du

secteur des services en milieu résidentiel seraient tenus d'obtenir au minimum un diplôme collégial dans une discipline associée aux services à la personne. Cette exigence liée aux titres de compétences concernerait toute personne exerçant une activité rémunérée dans le cadre d'un emploi auprès des enfants et des jeunes recevant des services en milieu résidentiel, et ce, à tout niveau, excepté les personnes employées pour assumer uniquement des fonctions n'exigeant aucune interaction avec les pensionnaires, comme l'entretien et la préparation des repas.

   a. Les membres actuels du personnel d'un milieu résidentiel auraient jusqu'à cinq ans pour satisfaire à cette exigence.

   b. Le MSEJ devra tendre vers l'adoption, dans les dix prochaines années, du diplôme de travail auprès des enfants et des jeunes comme titre de compétences exigé pour le travail en milieu résidentiel.

   c. L'exigence liée aux titres de compétences initiaux s'appliquerait aux employés à temps plein, à temps partiel et aux travailleurs de soutien individuel des foyers de groupe, de même qu'aux travailleurs affectés aux familles d'accueil ou aux services en milieu familial.

   d. Il faudra ajuster l'exigence aux personnes autochtones en tenant compte des ressources et des contextes locaux, et ce, en partenariat avec les communautés des Premières Nations, des Inuits et des Métis.

14. Que l'admissibilité aux postes de supervision dans le secteur des services en milieu résidentiel soit assujettie à l'obtention d'un certificat. Ce dernier devra reposer sur un programme d'études spécialement conçu pour accroître la capacité des superviseurs d'appuyer le personnel dans la prestation de services thérapeutiques fondés sur des pratiques relationnelles.

   a. Le certificat de supervision devrait être conçu en partenariat avec le milieu universitaire du travail auprès des enfants et des jeunes et le secteur des services en milieu résidentiel.

   b. Un tel certificat ne devra pouvoir s'obtenir que dans les collèges communautaires ou les universités, et ne pourra en aucun cas être délivré par les fournisseurs de services eux-mêmes.

   c. Les personnes occupant actuellement des postes de supervision dans le secteur des services en milieu résidentiel devront obtenir le certificat dans les deux ans suivant sa création et sa disponibilité.

15. Qu'un programme de formation du nouveau personnel de deux semaines soit élaboré à l'intention de l'ensemble des personnes occupant des postes de première ligne dans le secteur des services en milieu résidentiel (à l'exception du secteur de la justice pour la jeunesse, voir ci-dessous). Il reposerait sur des compétences de base comme l'intervention dans l'espace vital, les pratiques relationnelles fondées sur les points forts, la prise de décision éthique et la sensibilisation aux contextes particuliers des jeunes autochtones, des jeunes LGBTBQ, des jeunes noirs et des jeunes appartenant à d'autres groupes.

   a. La formation du nouveau personnel devrait être élaborée en partenariat avec le milieu universitaire du travail auprès des enfants et des jeunes et le secteur des services en milieu résidentiel.

   b. La formation du nouveau personnel devra inclure la formation obligatoire existante à l'intention du personnel de première ligne en milieu résidentiel, notamment celle sur la prévention des crises et l'intervention en situation de conflit, de crise et d'urgence.

   c. Il faudrait procéder à un examen du programme de formation des travailleurs de première ligne des Services de justice pour la jeunesse pour veiller à ce que le contenu pertinent du nouveau programme d'études concernant les services en milieu résidentiel soit intégré et à ce qu'une formation croisée sur les pratiques et la garde relationnelles soit intégrée aussi bien pour le personnel des milieux résidentiels directement administrés que pour celui des milieux résidentiels administrés par des organismes de paiements de transfert.

16. Qu'une stratégie provinciale visant à moderniser la prise en charge en famille d'accueil en Ontario soit élaborée, concernant notamment le recrutement de nouveaux parents de famille d'accueil. Elle devra comprendre des dispositions permettant :

   a. d'accorder à titre permanent une voix forte aux parents de famille d'accueil;

b. de faire en sorte que les parents de famille d'accueil des différents organismes se réunissent régulièrement;

c. de mettre l'accent sur la clarification des règles et procédures de placement en famille d'accueil;

d. d'éliminer les obstacles, y compris celui des ressources permettant de recruter des familles d'accueil au sein des communautés autochtones et autres collectivités dont la situation géographique est particulière.

17. Que la formation sur PRIDE soit étendue pour devenir une exigence s'appliquant à l'ensemble des parents de famille d'accueil des secteurs public comme privé.

18. Que les deux systèmes distincts de garde et de détention en milieu fermé (c.-à-d. les établissements directement administrés et ceux administrés par des organismes de paiements de transfert) soient harmonisés et intégrés en un seul dispositif pour que le processus de placement et de transfert tienne compte de l'éventail complet de ressources disponibles pour répondre aux besoins des adolescents et que les ressources soient optimisées, la formation normalisée et les pratiques exemplaires partagées et étendues à l'échelle du système.

19. Qu'on envisage, en cas de besoin manifeste, de convertir des centres de garde en milieu ouvert dont la capacité est excédentaire en centres accueillant l'ensemble des adolescents ayant des démêlés avec la justice qui ont besoin d'un logement stable, et en particulier les adolescents placés sous garde en milieu ouvert, ceux qui sont remis en liberté et nécessitent un soutien à la réinsertion après une période de garde en milieu ouvert ou fermé, les adolescents en probation et ceux qui ont besoin d'un foyer stable pour pouvoir prétendre à une libération sous caution.

20. Qu'on procède à un examen de la capacité excédentaire résiduelle dans les établissements de garde et de détention en milieu ouvert et fermé afin de rationaliser cette capacité excédentaire. Les économies éventuellement réalisées devraient, par ailleurs, être réinvesties dans des services en milieu résidentiel pour les jeunes, qui bénéficient d'un financement insuffisant.

21. Que les normes et les pratiques exemplaires de tous les exploitants en matière de garde relationnelle soient décrites de façon détaillée et constituent la base de la formation proposée à l'ensemble du personnel des établissements de garde et de détention en milieu ouvert et fermé, qu'il s'agisse de centres directement administrés ou administrés par des organismes de paiements de transfert.

22. Que le ministère s'assure que la fréquence et la durée de l'isolement sous clef sont minimisées, comme l'exigent les lois et les politiques, et que les conditions associées à cet isolement sous clef ne sont pas punitives. Cela impliquera que le ministère poursuive ses efforts actuels de façon continue.

23. Qu'on atténue l'impact de la taille de l'établissement et de la concentration d'adolescents affiliés à des bandes criminalisées au sein du Centre de jeunes Roy McMurtry en transférant les adolescents assujettis à des peines de garde en milieu fermé supérieures ou égales à 30 jours, ainsi que les adolescents placés en détention de longue durée (qui retournent en détention avant de comparaître devant un tribunal), dans l'établissement de garde et de détention en milieu fermé le plus proche et le plus approprié, qui en a la capacité. Ces transferts doivent être envisagés dans le cadre d'un modèle de gestion des cas fondé sur l'intérêt supérieur des jeunes.

24. Que les ressources et les soutiens soient renforcés afin de favoriser des résultats positifs et une transition réussie des jeunes au sein des services en milieu résidentiel, entre services en milieu résidentiel et hors de ces services, y compris après leur prise en charge et lors de leur réinsertion dans la collectivité.

25. Qu'on continue d'envisager, sur la foi des initiatives provinciales actuelles cautionnées par le Comité et visant à soutenir les jeunes en transition à la fin de leur prise en charge hors du domicile, de repousser la limite d'âge permettant de bénéficier d'un financement des services en milieu résidentiel.

26. Qu'on adopte un processus distinct et conforme aux principes d'autodétermination pour les Autochtones, afin d'identifier les meilleures options de soutien pour les enfants et les jeunes autochtones qui requièrent un placement hors du domicile. La nature et la portée de ce processus devraient être définies en collaboration avec les fournisseurs de services et les communautés autochtones.

27. Que le MSEJ crée un comité consultatif pour accroître le savoir-faire culturel lié aux identités diverses des jeunes et aux différents contextes dans lesquels ils se sont développés, et ce, dans l'ensemble du secteur des services en milieu résidentiel.

    a. Toutes les initiatives liées au savoir-faire culturel devront être déployées en partenariat avec les jeunes.

    b. Il faudra concevoir des mécanismes pour garantir des progrès visibles dans ce domaine.

28. Que le ministère exige des fournisseurs de services en milieu résidentiel qu'ils énoncent clairement les droits liés à l'identité culturelle, sexuelle et raciale ainsi que les autres droits identitaires des jeunes.

29. Que le ministère élabore une stratégie pour assurer la promotion des droits, du bien-être et de la participation des jeunes identifiés comme ayant des besoins particuliers complexes.

30. Que le ministère élabore une stratégie pour déceler les problèmes émergents, comme le commerce du sexe, et y réagir rapidement en adoptant une approche coordonnée, intersectorielle et provinciale.

31. Que le MSEJ crée un mécanisme garantissant aux jeunes noirs, aux jeunes LGBTBQ et aux autres groupes vivant en milieu résidentiel un accès équitable aux soutiens hors milieu résidentiel.

32. Qu'un plan spécifique soit élaboré par les fournisseurs de services, en collaboration avec le conseil scolaire, pour chaque jeune à l'égard de son apprentissage scolaire et, le cas échéant, de son transfert d'une classe régie par l'article 23 vers une école communautaire.

33. Que les jeunes qui font des crises de santé mentale ou autres alors qu'ils sont pris en charge en milieu résidentiel reçoivent des services sur leur lieu de vie. Des services et soutiens supplémentaires devraient leur être accordés pour éviter le changement de placement.

Appel à l'action

La prestation de services en milieu résidentiel à certains des membres les plus vulnérables de notre société ne laisse aucune place à la fatuité ou la médiocrité. Un besoin urgent de relever les défis existant de longue date au sein du modèle actuel de prestation des services en milieu résidentiel de l'Ontario se fait sentir. Malgré les efforts et le dévouement des nombreux fonctionnaires, professionnels des services à la personne et organismes au service des enfants et des jeunes des quatre coins de la province, de même que les nombreuses années passées à solliciter des avis et commander des rapports, le changement a été très lent. Il est temps de changer de vitesse. Pour améliorer les services en milieu résidentiel, nous devons faire preuve d'audace afin d'agir avec efficacité et détermination, et de focaliser notre énergie sur le cœur du problème, à savoir l'expérience des jeunes au quotidien d'une part et l'amélioration de leurs résultats de l'autre.

Nous comptons sur le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse pour se montrer à la hauteur de l'enjeu, c'est-à-dire la vie des jeunes, en déployant un leadership fort, pérenne et intégré, et en accordant une attention de tous les instants à la mise en œuvre. En sa qualité d'intendant du système, le ministère doit être outillé pour en assurer la surveillance globale et intégrée, aussi complexe et étendu soit-il. Il lui incombe de tenir tous les fournisseurs de services qui se voient confier la prise en charge de jeunes responsables de la prestation de services de qualité toujours élevée. Les services en milieu résidentiel de l'Ontario s'amélioreront à partir du moment où des adultes attentionnés établiront un partenariat fructueux avec les jeunes eux-mêmes, puisqu'eux seuls sont à même d'apporter à nos connaissances spécialisées la touche de vécu qui fera souffler un véritable vent de changement.

Engageons-nous à changer les choses avec énergie et détermination.

Avec les jeunes, faisons en sorte que ce changement arrive maintenant.

Parce que ce sont les jeunes qui comptent.

Le Comité consultatif pour les services en établissement, 2016

Dr. Kiaras Gharabaghi
Directeur de la School of Child and Youth Care de l'Université Ryerson

Dr. Nico Trocmé
Directeur de l'École de travail social de l'Université McGill

Deborah Newman
Ancienne sous-ministre dans la fonction publique de l'Ontario

Coordonnatrice de la logistique pour le Comité : **Sherry Sim**
Adjointes de recherche : **Hailey Kavanagh, Christine Shimoda, Melissa Van Wert**

INTRODUCTION

En juillet 2015, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (dénommé ci-après « le ministère » ou « le MSEJ ») a chargé le Comité consultatif pour les services en établissement d'effectuer un examen du système de services en milieu résidentiel pour les enfants et les jeunes, au sein de tous les secteurs (justice pour la jeunesse, bien-être de l'enfance et santé mentale). Les services en milieu résidentiel incluent le placement en famille d'accueil et en foyer de groupe, le traitement en milieu fermé, les établissements de garde et de détention en milieu ouvert et fermé du système de justice pour la jeunesse et les centres de santé mentale. Certains services sont assurés par des organismes de paiements de transfert directement financés par le ministère et d'autres par des exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien, tandis que d'autres encore sont directement administrés par le ministère.

Ces dernières années, le ministère a apporté des modifications significatives dans les différents secteurs offrant des services en milieu résidentiel (bien-être de l'enfance, santé mentale des enfants et des jeunes, justice pour la jeunesse), et les services en milieu résidentiel sont désormais visés dans cette optique de changement. Le réseau des services en milieu résidentiel a connu une croissance organique en Ontario, de façon plus opportuniste que stratégique, à travers une approche décentralisée des activités de gouvernance. Les services mis sur pied, fournis et administrés localement peuvent ouvrir l'accès à un panel varié de services et de fournisseurs afin de répondre à l'évolution des besoins rencontrés par les jeunes à l'échelle d'un territoire aussi vaste que l'Ontario.

Cependant, l'héritage laissé par cette approche contribue à perpétuer un cloisonnement des activités qui donne lieu à des pratiques et des événements préoccupants, obligeant le ministère à s'atteler à la gestion des problèmes, au lieu de viser une amélioration de la qualité. Divers obstacles systémiques à la mise en place d'une surveillance centralisée, à la responsabilisation, ainsi qu'à la collecte de renseignements pertinents et à leur analyse, ont contrarié la volonté du ministère de garantir des expériences quotidiennes et des résultats à long terme positifs pour les jeunes pris en charge hors de leur domicile.

Le présent rapport présente les conclusions et les recommandations du Comité visant à améliorer l'expérience et les résultats des jeunes recevant des services en milieu résidentiel. Notre examen et nos recommandations sont axés sur l'amélioration de l'expérience quotidienne des jeunes recevant des services en milieu résidentiel et sur l'élaboration d'un cadre de mesure des résultats constructif, durable et uniforme reposant sur des indicateurs intersectoriels pertinents.

Notre démarche visait à intégrer les enseignements tirés d'études, de rapports et d'examens précédents ayant un lien direct ou indirect avec les services en milieu résidentiel en Ontario, d'une part, et les opinions et les idées recueillies par le Comité lors des consultations menées auprès des intervenants clés à travers la province, d'autre part. Le processus mis en œuvre est détaillé dans la partie Méthodologie de cette introduction.

Mandat

Le Comité a été chargé d'étudier les services en milieu résidentiel offerts aux enfants et aux jeunes, à la fois à l'échelle du système dans son ensemble et au niveau des mécanismes ayant un impact sur l'expérience quotidienne des jeunes pris en charge hors de leur domicile, afin de favoriser la prestation efficace des services en milieu résidentiel. D'après le ministère, pour que les services en milieu résidentiel soient efficaces, ils doivent veiller à ce que les enfants et les jeunes puissent : stabiliser leur situation de façon permanente dans un environnement sécuritaire, stable et bienveillant, aussi rapidement que possible, en minimisant le nombre de placements s'ils ne sont pas en mesure de retourner dans leurs familles; recevoir des services opportuns et fondés sur des données probantes, qui soient adaptés à leurs besoins en matière de services et de traitement; recevoir des services et des soutiens de qualité fournis par un prestataire qualifié et compétent; avoir accès au placement le plus approprié et le moins intrusif, compte tenu de leur situation particulière; maintenir des liens avec leurs familles et communauté, et être en mesure d'instaurer des relations solides; retourner dans leurs familles aussi rapidement que possible; faire des études et acquérir des aptitudes à la vie quotidienne; se préparer à leur transition vers la vie autonome ou les services pour adultes et bénéficier d'un soutien à cet égard; et bénéficier d'un suivi pour s'assurer qu'ils préservent les résultats et/ou les progrès réalisés

lors de leur placement en milieu résidentiel. D'un point de vue systémique, le Comité avait pour mission d'étudier les questions touchant la qualité et la transparence des services, ainsi que la voix des enfants et des jeunes. Dans le détail, le Comité était chargé d'analyser les mécanismes de financement, de délivrance des permis, d'évaluation, de documentation et de dotation en personnel, entre autres.

Une composante essentielle du mandat de ce Comité visait à faire entendre la voix des jeunes, des parents de famille d'accueil, des aidants et des travailleurs de première ligne au sein du système de services en milieu résidentiel, aux côtés de celle des associations, des fournisseurs de services, des gestionnaires et des dirigeants, du personnel du MSEJ, des experts en matière de services en milieu résidentiel et des nombreuses autres parties prenantes ayant fait l'expérience du système de services en milieu résidentiel de l'Ontario.

Méthodologie

Le travail du Comité a été éclairé par diverses sources :

1. Ressources de base remises au Comité par le MSEJ, notamment : examens précédents, documents d'information généraux et autres supports faisant l'état des lieux du système de services en milieu résidentiel et de ses activités et décrivant les réformes déjà lancées par le ministère. Pour une liste complète des ressources fournies au Comité, veuillez consulter l'annexe 6.

2. Ressources de base supplémentaires demandées par le Comité à diverses unités au sein du MSEJ, ainsi qu'à des fournisseurs de services et associations professionnelles, entre autres, également présentées à l'annexe 6.

   Sources d'information publiques permettant de comparer les systèmes et les secteurs en Ontario, au Canada et à l'échelle internationale, afin d'analyser des modèles de services en milieu résidentiel et des mécanismes favorisant la prise en charge par le système public des populations vulnérables, comme la délivrance des permis, le financement et l'assurance de la qualité. En Ontario, un accent particulier a été placé sur le secteur des soins de longue durée et le secteur de la garde d'enfants, deux exemples de la mise en œuvre d'une approche progressive et globale visant la prestation quotidienne de services de qualité auprès de populations vulnérables, avec une volonté affichée de mesurer les résultats à des fins d'évaluation du rendement et d'amélioration de la qualité. En dehors de notre province, l'Alberta, la Colombie-Britannique, la Saskatchewan, le Manitoba, Terre-Neuve, la Nouvelle-Écosse, le Québec, le Nouveau-Brunswick, la Californie, l'État de New York, le Wisconsin, l'Illinois, le Royaume-Uni, Israël, l'Australie et l'Écosse comptaient parmi les territoires à l'étude.

3. Consultation auprès des intervenants et des partenaires provinciaux représentant les jeunes, les familles, les aidants, les travailleurs de première ligne et les gestionnaires des organismes, les associations professionnelles et le personnel ministériel. Au total, 865 personnes ont participé aux consultations, dont 264 jeunes. Le Comité les a incitées systématiquement à faire preuve de franchise, et a veillé à n'identifier aucunement les jeunes afin de protéger leur vie privée. Le Comité a structuré le processus de consultation de façon à donner la parole aux personnes qui ont fait personnellement l'expérience du système, mais qui ne sont pas toujours entendues dans d'autres cadres.

   Dès l'entame de ce projet, le Comité s'est engagé à mettre la voix des jeunes pris en charge hors de leur domicile au cœur de son processus de consultation. À cette fin, nous avons établi une stratégie approfondie en faveur de la participation des jeunes. Nous voulions ainsi être à l'écoute du plus grand nombre possible de jeunes ayant fait personnellement l'expérience des services en milieu résidentiel, et tout mettre en œuvre pour que les jeunes qui n'ont pas souvent l'occasion de partager leur vécu puissent s'exprimer. Notre stratégie a été approuvée par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse et par le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes. Elle a reçu un soutien massif de la part de tous les fournisseurs de services que nous avons rencontrés, et les jeunes eux-mêmes ont salué cette chance d'apporter leur contribution au processus.

   Dans le cadre de sa stratégie de participation au sens large, le Comité a mené des séances de consultation auprès des jeunes recevant actuellement des services en milieu résidentiel (principalement des services fournis par une famille d'accueil ou un foyer de groupe) dans six régions : Ottawa, Toronto, Kingston, Thunder Bay, Sudbury et London. Nous avons collaboré avec les programmes de travail auprès des enfants et des jeunes mis en place à

l'échelon local dans les collèges et universités de chacune de ces régions. Six étudiants en fin de cursus ont été recrutés et formés dans ces campus et ont chacun animé une table ronde dédiée à une question ou un thème en particulier. Le Comité a demandé aux bureaux régionaux du MSEJ de collaborer avec les fournisseurs de services de ces régions afin d'identifier 50 jeunes participants pour chaque séance de consultation, idéalement auprès d'un éventail de fournisseurs de services intervenant dans les secteurs du bien-être de l'enfance et de la santé mentale des enfants et des jeunes, et auprès d'exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien. Les jeunes ont discuté en petits groupes autour des six thèmes/questions abordés à chacune des tables animées par un étudiant, à savoir : la voix, la famille et les relations, l'éducation, les besoins essentiels et l'alimentation, les activités thérapeutiques et récréatives, et le traitement.

À l'issue des tables rondes, les animateurs de chaque discussion ont documenté les principaux points évoqués par les jeunes. Au moins deux membres du Comité et une adjointe de recherche ont assisté à chaque séance. En outre, le Comité a veillé à ce qu'au moins un professionnel de la prise en charge d'enfants et de jeunes soit présent aux côtés des jeunes qui pourraient avoir besoin d'un soutien ou d'une relève durant le processus de consultation.

Concernant les critères d'identification des jeunes, le Comité avait précisé les éléments suivants :

1. petite proportion de jeunes âgés de 10 à 13 ans;
2. plus grande proportion de jeunes âgés de 14 à 19 ans;
3. placement actuel de tous les jeunes dans une famille d'accueil ou un foyer de groupe, avec une proportion plus ou moins équivalente de ces deux modes de prise en charge;
4. compétence sociale et aptitude à la communication leur permettant de se sentir à l'aise lors de discussions en petits groupes pendant une durée totale de trois heures maximum, avec pauses et nourriture.

Conscient d'emblée que nombre d'entre eux auraient peut-être des difficultés à s'exprimer en groupe, le Comité a organisé des consultations individuelles auprès des jeunes dont la voix risquait de ne pas être entendue, notamment beaucoup de jeunes ayant une déficience intellectuelle ou atteints de troubles du spectre de l'alcoolisation fœtale (TSAF) ou du spectre autistique. Par ailleurs, le Comité a mis sur pied plusieurs groupes de concertation avec des jeunes pris en charge dans des établissements de garde en milieu fermé, et mené des consultations auprès de jeunes déjà membres de groupes officiels ou semi-officiels par l'intermédiaire du Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes (IPEJ) (porte-parole des jeunes), de l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance (AOSAE) (YouthCan), de Santé mentale pour enfants Ontario (New Mentality), du MSEJ, etc. Le Comité s'est également joint à l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes à l'occasion d'une visite sur site et d'une journée de consultation des jeunes chez un important fournisseur de services en milieu résidentiel. Enfin, le Comité a veillé à la participation des jeunes vivant dans des contextes particuliers, y compris les jeunes LGBTBQ, les jeunes noirs, les jeunes inuits, les jeunes des Premières Nations et les jeunes métis.

La stratégie de participation des jeunes adoptée par le Comité, qui prévoyait des discussions générales et en petits groupes, des consultations individuelles et des groupes de concertation, reflète sa conviction selon laquelle il est important d'écouter l'avis des jeunes et de tenir compte des expériences vécues pour comprendre les services en milieu résidentiel. L'un des aspects essentiels du travail effectué par le Comité est l'intégration constructive de la voix des jeunes, qui occupe une place prépondérante dans ce rapport final.

Lors de nos consultations auprès des jeunes, nous les avons encouragés à dessiner s'ils le souhaitaient, à l'aide du matériel fourni, sur le papier couvrant chaque table ronde. Cela a donné naissance à un grand nombre de dessins colorés, que le Comité s'est fait une joie d'intégrer dans ce rapport, avec l'autorisation des artistes.

La liste complète des organismes, professionnels et jeunes qui sont intervenus dans le cadre des consultations est disponible à l'annexe 5.

Organisation du rapport

Ce rapport se divise en dix chapitres consacrés chacun à un thème majeur ressorti du processus d'examen et des

consultations du Comité. Chaque chapitre fait d'abord un état des lieux, puis expose les problèmes de fond mis en évidence à partir des ressources, des consultations et de l'examen comparatif des compétences, le cas échéant, avant de conclure sur les répercussions qu'ont ces problèmes de fond sur les recommandations formulées dans la dernière partie de ce rapport. Les chapitres sont organisés en partant des thèmes ayant un impact sur l'ensemble des jeunes recevant des services en milieu résidentiel, tous secteurs confondus, pour finir sur les questions touchant certaines populations en particulier, selon l'ordre suivant :

1. **Gouvernance** : étude des structures et mécanismes ayant trait à la surveillance, à la responsabilisation et à la prestation des services en milieu résidentiel.
2. **Voix** : point sur l'importance fondamentale de faire entendre la voix des jeunes et de favoriser leur participation dans tous les aspects de la prestation des services en milieu résidentiel.
3. **Qualité des services** : point sur la nécessité de placer la qualité au cœur de la prestation des services, de l'expérience des bénéficiaires et de la gouvernance des services en milieu résidentiel.
4. **Continuité des services** : point sur la nécessité d'envisager les services en milieu résidentiel sous l'angle d'un parcours requérant une continuité des services, une attention particulière accordée aux transitions, et une vision globale du continuum des services dans le temps, à la fois sur le plan individuel et à l'échelle du système.
5. **Données et renseignements** : étude des besoins en matière de données et des capacités d'analyse requises pour évaluer la situation des jeunes recevant des services en milieu résidentiel.
6. **Ressources humaines** : point sur la nécessité de veiller à la compétence des personnes auxquelles est confiée la prise en charge des jeunes vulnérables.
7. **Justice pour la jeunesse** : étude des problèmes de fond et des possibilités propres au secteur des établissements de garde et de détention en milieu fermé et ouvert.
8. **Jeunes des Premières Nations, métis et inuits placés en milieu résidentiel** : discussion sur l'importance de prévoir une stratégie de partenariat spécifique à l'intention des Autochtones recevant des services en milieu résidentiel.
9. **Géographies et contextes particuliers** : point sur la manière dont les services en milieu résidentiel prennent en compte les jeunes dont l'identité s'inscrit dans un contexte particulier, notamment les jeunes noirs, les jeunes LGBTBQ (lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres, bispirituels et queers) et les jeunes identifiés par le système comme ayant des besoins particuliers complexes. Ce chapitre aborde également le problème des jeunes se livrant au commerce du sexe, ainsi que l'impact de la situation géographique sur les services en milieu résidentiel.
10. **Indicateurs des services et des résultats** : identification des indicateurs clés permettant d'évaluer les fournisseurs de services, les expériences quotidiennes et les résultats à long terme des jeunes pris en charge hors du domicile.

La dernière partie du rapport présente les recommandations issues des thèmes évoqués au fil des chapitres, propose un avis sur la mise en œuvre graduelle des recommandations, et met en lumière les enjeux financiers inhérents aux recommandations dans leur ensemble. Le rapport s'achève sur l'appel à l'action du Comité.

Vision

Lors de son travail visant l'élaboration et la mise en œuvre des recommandations présentées ici, le Comité a formulé sa vision d'un système de services en milieu résidentiel optimal. Toutes les recommandations vont dans le sens de cette vision.

Nous voulons un système de services en milieu résidentiel, recoupant tous les secteurs en Ontario, qui se caractérise avant tout par une forte capacité d'empathie afin que chaque jeune pris en charge hors du domicile se sente aimé, soutenu et respecté. Nous voulons en outre des services qui placent la voix des jeunes au cœur des services et du traitement, afin que chacun d'entre eux ait le sentiment profond d'agir et de prendre le contrôle de sa vie. Les services en milieu résidentiel offerts aux enfants et aux jeunes de l'Ontario doivent proposer des modes de vie qui procurent un sentiment de sécurité aux bénéficiaires et favoriser l'instauration de relations, avec des adultes et des pairs, qui se fondent sur la confiance mutuelle, se caractérisent par un niveau d'intimité représentatif d'un milieu familial et perdurent après la prise en charge.

Les contextes particuliers et la situation sociale des jeunes noirs, LGBTBQ et d'autres jeunes entrent en compte dans l'ensemble des services en milieu résidentiel, y compris dans la conception des installations matérielles et de

l'expérience de vie au quotidien, comme en témoignent l'alimentation, les règles, la satisfaction des besoins essentiels, et la mise en place d'approches d'évaluation et d'intervention qui tiennent compte des différences culturelles. Nous souhaitons également que les services en milieu résidentiel soient le reflet d'un partenariat de nation à nation avec les Premières Nations, les Métis et les Inuits de telle sorte que l'ensemble du système ontarien s'adapte aux besoins des jeunes autochtones. Nous voulons un système qui dénonce et élimine le racisme sous toutes ses formes. Les services doivent tirer parti des points forts et de la résilience propres aux jeunes pris en charge hors de leur domicile, et avoir pour objectif de les inciter à suivre leurs rêves et à s'y préparer en développant les compétences, la force émotionnelle et les liens sociaux qui leur permettront de les concrétiser, tout en aidant les familles à rester activement impliquées dans les services et la planification.

Les services placent principalement l'accent sur la qualité. Plusieurs éléments contribuent à la prestation de services de haute qualité, notamment : la définition de normes de soins claires et communes à l'ensemble des services; l'accès à des professionnels et des aidants bienveillants, qualifiés, compétents et convenablement rémunérés ayant voix au chapitre en ce qui concerne la conception et la planification des services; et la communication et la planification conjointe tenant compte de toutes les composantes de l'espace vital de chaque jeune.

Toutes les formes de services en milieu résidentiel constituent un continuum interconnecté de services capables de s'adapter aux besoins de chaque jeune. Tous les services et fournisseurs de services forment un cocon autour des jeunes pris en charge avant d'éviter toute nouvelle perturbation. Les transitions au sein et hors du système de prise en charge sont harmonieuses et efficaces, et les jeunes se sentent soutenus à leur entrée dans l'âge adulte et dans leur vie future.

Les services en milieu résidentiel à travers l'Ontario, quel que soit le mandat ou le secteur concerné, font l'objet d'une surveillance importante, uniforme, intégrée et qualitative par le gouvernement, qui couvre notamment l'implication quant aux problèmes d'empathie et de sécurité, l'expérience quotidienne des jeunes, et l'obtention de résultats qui mettent en valeur leurs forces et leurs capacités individuelles. Le système répond à un engagement fort et durable visant la production de données susceptibles d'éclairer au fil du temps les axes d'amélioration des services en milieu résidentiel. Il encourage l'instauration d'une culture d'amélioration continue de la qualité.

1. GOUVERNANCE

Introduction

Le Plan stratégique 2013-2018 du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse intitulé Grandir. Ensemble. repose sur cinq fondements, dont trois s'avèrent particulièrement pertinents dans l'optique d'assurer une bonne gouvernance. Le fondement 2, « Gestion des connaissances et de l'information », le fondement 3, « Intendance du système et partenariats » et le fondement 4, « Contrôles internes approfondis et surveillance des ressources » précisent les engagements du ministère. Ils prévoient respectivement l'adoption d'une approche intégrée pour gérer et communiquer ses données et ses renseignements; l'intendance, le leadership et la conclusion de partenariats solides; et la mise en place de contrôles approfondis et d'une surveillance afin de garantir les meilleurs résultats possible pour les enfants et les jeunes.

La Loi sur les services à l'enfance et à la famille (LSEF) stipule les exigences spécifiques régissant les services en milieu résidentiel et la délivrance des permis en la matière en Ontario. *La Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* stipule les peines imposées par les tribunaux, y compris la garde en milieu ouvert ou fermé. L'accès aux services de santé mentale en milieu résidentiel ne relève pas d'un mandat prescrit par la loi, à l'exception des programmes de traitement en milieu fermé visés à la partie VI de la LSEF. Les foyers pour enfants (foyers de groupe) et la fourniture de services en milieu résidentiel (familles d'accueil) sont autorisés en vertu d'un permis et sont dans bien des cas financés en application de la LSEF.

Le système de services en milieu résidentiel pour les enfants et les jeunes de l'Ontario a connu une croissance organique. Il se compose d'un vaste ensemble complexe et diversifié de fournisseurs de services, dont des milieux résidentiels directement administrés par le ministère, administrés par des organismes de paiements de transfert ou administrés par des exploitants privés sans but lucratif et à but lucratif. Au mois de janvier 2016, on recensait environ 16 115 places en milieu résidentiel pour les enfants et les jeunes à travers l'Ontario, dont environ 6 000 étaient occupées par des pupilles de la Couronne. Plus de 600 permis avaient été délivrés par le ministère à des fournisseurs de services en milieu résidentiel, y compris des foyers pour enfants et des organismes de placement en famille d'accueil (organismes de paiements de transfert et exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien). Le ministère investit environ un milliard de dollars dans les services en milieu résidentiel, ce qui représente à peu près un tiers de ses dépenses (MSEJ, s.d.).

- Le MSEJ a indiqué que 430 foyers de groupe pour enfants et 138 organismes de placement en famille d'accueil étaient en activité en janvier 2016. Parmi les foyers de groupe, 207 sont administrés par des organismes de paiements de transfert et 223 par des exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien, avec une capacité respective de 1 731 et 1 504 places. Parmi les organismes de placement en famille d'accueil, 64 permis ont été délivrés à des organismes de paiements de transfert représentant 6 286 familles d'accueil pour un total de 9 728 places, et 74 à des exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien représentant 1 165 familles d'accueil pour un total de 2 291 places. Certains foyers de groupe et familles d'accueil sont administrés par des sociétés d'aide à l'enfance, et d'autres par des fournisseurs de services détenus et administrés par le secteur privé. La Division des services de justice pour la jeunesse fournit 802 places supplémentaires dans 59 établissements spécifiques de garde/détention en milieu ouvert ou fermé. En outre, 59 places sont administrées par le Child and Parent Resource Institute (MSEJ, s.d.).
- En ce qui concerne les services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, le ministère administre directement le Child and Parent Resource Institute et octroie des paiements de transfert à quelque 400 fournisseurs de services au titre de la prestation de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, dont des services en milieu résidentiel (MSEJ, s.d.).
- Dans le secteur des services de justice pour la jeunesse, le ministère administre directement six établissements de garde et de détention en milieu fermé et gère des contrats avec 206 organismes de paiements de transfert assurant plus de 400 programmes/services communautaires, dont 45 programmes à l'intention des Autochtones,

41 établissements de garde/détention en milieu ouvert et 14 établissements de garde/détention en milieu fermé. Le MSEJ administre 64 bureaux de probation et a conclu des partenariats avec trois organismes de paiements de transfert au titre de la prestation de services de probation pour les Autochtones (MSEJ, s.d.).

Dans tous les secteurs, les services sont largement décentralisés et la taille des fournisseurs de services est très variable. La diversité est le principal atout exploitable au sein d'une approche décentralisée. En théorie, la conception et la prestation des services à l'échelon local présentent des avantages significatifs en mettant à profit les ressources communautaires pour répondre aux besoins spécifiques des enfants et des jeunes. Il peut également s'avérer avantageux que les fournisseurs aient des domaines de spécialisation variés et soient financés selon des modèles mixtes qui offrent un équilibre entre la stabilité des fournisseurs financés par le biais de budgets annualisés et l'agilité des fournisseurs rémunérés selon un taux quotidien qui peuvent adapter leur activité en fonction de la demande. Cependant, sur le plan de la gouvernance, il s'avère difficile de garantir une surveillance appropriée et la responsabilisation, l'accès, la coordination, la communication et le partage d'information à l'échelle du système (ministère), ainsi qu'à l'échelle des activités quotidiennes (fournisseur de services). Une gouvernance solide est essentielle pour maintenir sans cesse l'accent sur la qualité et sur la cohérence des normes de soins et de reddition de comptes. Il est nécessaire d'instaurer une surveillance intégrée afin de garantir la convergence des orientations stratégiques entre les secteurs et de permettre aux fournisseurs de services d'agir de concert en formant un système. La définition de mécanismes d'accès clairs, la transparence et la preuve des points forts des fournisseurs de services, ainsi que la participation active des jeunes eux-mêmes, sont indispensables pour permettre aux familles, aux aidants, aux sociétés d'aide à l'enfance et aux jeunes de s'orienter au sein d'un réseau complexe, mais potentiellement riche.

Problèmes de fond

Surveillance

Le ministère n'a pas mis en place de mécanisme global de gouvernance applicable aux services en milieu résidentiel. D'un point de vue administratif, les services en milieu résidentiel font partie des nombreuses fonctions confiées à trois divisions distinctes, parmi un vaste éventail de responsabilités : Élaboration des politiques et conception des programmes, Prestation des services, et Services de justice pour la jeunesse.

À son tour, la responsabilité en matière de surveillance et de responsabilisation des services en milieu résidentiel est transférée à l'échelon opérationnel et endossée par cinq bureaux régionaux. En outre, au sein de la Division des services de justice pour la jeunesse, la Direction des établissements directement administrés par les Services de justice pour la jeunesse supervise les six établissements de garde et de détention en milieu fermé du ministère, mais ses responsabilités ne prévoient pas la surveillance des 14 établissements de garde/détention en milieu fermé administrés par des organismes de paiements de transfert, ni des 41 établissements de garde en milieu ouvert administrés par des organismes de paiements de transfert (y compris les deux établissements de garde en milieu ouvert qui deviendront des établissements de réintégration et l'établissement coadministré avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour la prise en charge des dépendances). Trois de ces établissements sont à but lucratif.

L'activité des organismes de paiements de transfert est surveillée par les cinq bureaux régionaux, auxquels est également confiée la gestion des contrats des services en milieu résidentiel au sein de leurs propres régions, même s'ils jugent qu'ils ont une autorité limitée sur ce plan, en particulier à l'égard des exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien. Les bureaux régionaux ont indiqué avoir un certain degré de confiance dans l'exercice de leur autorité et dans leur visibilité sur les services assurés par les fournisseurs dans le cadre d'ententes redditionnelles de paiements de transfert. Leur confiance en la matière était moindre à l'égard des exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien, en l'absence d'ententes redditionnelles.

D'après les avis recueillis par le Comité auprès du personnel ministériel et de nombreux intervenants, on observe d'importantes différences entre les régions en ce qui concerne les pratiques et la surveillance exercée dans le cadre des services en milieu résidentiel pour les enfants et les jeunes. Dans certains cas, les exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien possèdent des foyers dans plusieurs régions, d'où le risque d'une surveillance mal coordonnée entre plusieurs bureaux régionaux qui n'ont pas de « vision d'ensemble ». Un manque de cohérence a été constaté sur le plan de la communication et du partage d'information entre les bureaux régionaux, et parfois également entre

les bureaux régionaux et l'administration centrale. Les bureaux régionaux nous ont fait savoir que l'exercice de leur surveillance n'était pas optimal en l'absence de mécanisme administratif intégré en matière de gouvernance des services en milieu résidentiel.

Un obstacle majeur à la surveillance réside dans le fait qu'il n'existe aucun moyen pratique de compter le nombre de places disponibles à l'échelon provincial et régional, assorti d'une compréhension connexe de la typologie des services associés à ces places (voir le chapitre 5 consacré aux données et renseignements). La Division des services de justice pour la jeunesse dispose de données relatives aux établissements de garde/détention en milieu ouvert et fermé relevant de sa compétence, notamment en ce qui concerne la capacité, les comptes et le taux d'utilisation. Le ministère a indiqué qu'il travaille actuellement à la mise en place de renseignements consolidés similaires concernant le nombre et le type de places disponibles ainsi que les fournisseurs de services en milieu résidentiel par région dans les domaines du bien-être de l'enfance et de la santé mentale des enfants et des jeunes. Le Comité s'est effectivement vu remettre une carte illustrant les foyers de groupe et les familles d'accueil par région pour l'année 2014. La mise à profit de cet inventaire permettra au ministère de planifier la capacité et la configuration des services requis. Une analyse de l'offre et de la demande est nécessaire pour veiller à la bonne répartition des ressources. Cela permettra également au ministère de calculer plus justement les investissements à consacrer à chaque secteur des services en milieu résidentiel, en évaluant comment les places en surplus dans les établissements de garde en milieu ouvert peuvent être utilisées de façon optimale (voir le chapitre 7 consacré à la justice pour la jeunesse).

Certaines préoccupations ont été évoquées quant au manque de clarté et de compréhension mutuelle entre tous les acteurs en ce qui concerne la responsabilisation, d'où le flou qui règne parfois, en particulier lorsqu'il s'agit de résoudre des problèmes de qualité des services au sein du système de services en milieu résidentiel de la province. D'après les témoignages recueillis par le Comité, diverses sociétés d'aide à l'enfance (SAE) supposent que le ministère exige la reddition de comptes sur la qualité des services fournis dans les foyers de groupe et les familles d'accueil dans le cadre de son processus de délivrance des permis, alors que le ministère considère qu'il incombe aux sociétés d'aide à l'enfance de contrôler la qualité des services offerts par les fournisseurs sous contrat avec elles.

Les sociétés d'aide à l'enfance se sont estimées plutôt confiantes dans leur capacité à évaluer la qualité dans les foyers qu'elles administrent (familles d'accueil et foyers de groupe) et auprès d'un certain nombre de ressources auxquelles elles font fréquemment appel dans leur territoire de compétence. Leur confiance était moindre quant à leur visibilité sur les exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien et sur les centres de santé mentale pour enfants et jeunes, au vu de leur capacité limitée à inspecter ou à surveiller ces milieux résidentiels. De l'avis des SAE, la délivrance des permis est le seul levier dont dispose la province à l'égard des exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien. Dans certains cas, les sociétés d'aide à l'enfance (généralement les plus grandes) s'efforcent d'évaluer la qualité des services en affectant un employé à l'assurance de la qualité et à la mesure des résultats (bien que ce poste ne soit pas dédié exclusivement aux services en milieu résidentiel). Le Comité a également recueilli plusieurs bons exemples illustrant le regroupement de plusieurs SAE au sein d'un modèle de services partagés (par exemple, dans la région du grand Toronto) afin de se répartir les tâches d'inspection des programmes. Il a été constaté que la réalisation d'inspections par le ministère dans le cadre de la délivrance des permis et d'inspections par les SAE était parfois redondante et que le ministère pouvait obtenir des gains d'efficacité en étendant ses inspections à des fins d'évaluation de la qualité.

Les petites sociétés d'aide à l'enfance nous ont fait savoir qu'elles manquaient de ressources pour exercer cette fonction et qu'elles « espéraient » que le ministère veille à la qualité par le biais de son processus de délivrance des permis. Comme nous en discuterons dans la partie « Responsabilisation », ce point s'avère problématique, car il a été répété maintes fois au Comité que la qualité n'est pas évaluée à ce stade.

La fonction de surveillance du ministère pâtit également du manque de données exploitables et/ou de l'absence d'analyses performantes des sources d'information existantes. Le Comité se réjouit de souligner que des cadres de mesure du rendement ont été élaborés pour les secteurs du bien-être de l'enfance et de la justice pour la jeunesse. Toutefois, il reste difficile de déterminer si l'application de ces outils suffira à résoudre les problèmes de gouvernance et de qualité des services identifiés lors de nos consultations. À l'appui de cette préoccupation, l'examen de la vérificatrice générale de l'Ontario (2015) a constaté que, malgré la nécessité évidente de mieux évaluer les résultats à la

sortie du système de bien-être de l'enfance, le ministère « ne dispose pas de renseignements suffisants pour surveiller le rendement du programme des services de protection de l'enfance », notant en outre que les données associées aux nouveaux indicateurs établis « ne lui permettent pas de surveiller et d'évaluer de façon adéquate » le rendement. Ce point est approfondi dans le chapitre 5 consacré aux données et renseignements.

Prestation des services

Les problèmes en matière de prestation des services en milieu résidentiel sont commentés plus en détail dans d'autres parties de ce rapport. Les observations présentées ici visent à identifier les questions générales mises en évidence par le travail du Comité sur le plan de la gouvernance.

Au vu du système de prestation à la fois vaste, diversifié et décentralisé, il est essentiel de garantir la bonne coordination des services en milieu résidentiel, avec l'assurance d'une continuité des services, de transitions harmonieuses d'un fournisseur et d'un secteur à l'autre, et de processus efficaces en matière de partage d'information et de communication. La mise à disposition de renseignements clairs et fondés sur des données probantes concernant l'expertise, les points forts et l'expérience de chaque exploitant est importante pour les jeunes, leurs familles et leurs aidants, les sociétés d'aide à l'enfance (SAE) et les organismes de placement, afin que les enfants et les jeunes soient pris en charge par le fournisseur de services le mieux à même de répondre à leurs besoins. À l'heure actuelle, cette responsabilité incombe principalement aux organismes de placement. Les services de santé mentale aux enfants et aux jeunes sont en train d'identifier des organismes responsables chargés de la planification et de la prestation des services essentiels dans 33 zones de services (hors traitement en milieu fermé). Les placements dans les établissements de garde/détention du système de justice pour la jeunesse font l'objet d'une ordonnance du tribunal. Le niveau de garde (milieu ouvert ou fermé) est fixé par le tribunal.

Lors de ses consultations, le Comité a constaté que la prestation des services est souvent mal coordonnée au sein des secteurs et d'un secteur à l'autre. Peu de données viennent étayer l'existence d'un continuum de services efficace, avec une bonne communication et un partage d'information entre fournisseurs et une continuité des services fournis aux enfants et aux jeunes au moment des transitions d'un secteur et d'un fournisseur à l'autre. Les services directement administrés par le ministère, administrés par des organismes de paiements de transfert et privés tendent à fonctionner de manière plutôt isolée, généralement sans interconnexion.

La qualité de prestation des services s'est révélée variable et on observe un manque d'outils et de processus permettant d'évaluer la qualité de chaque fournisseur de services et du système dans son ensemble. Nous avons constaté un manque de cohérence des normes en matière de qualité des services et l'absence d'indicateurs clés communs de la qualité au sein des secteurs du bien-être de l'enfance, de la santé mentale des enfants et des jeunes et, dans une moindre mesure, de la justice pour la jeunesse, ainsi qu'entre ces secteurs.

La différenciation entre les fournisseurs de services manque de clarté dans les secteurs du bien-être de l'enfance et de la santé mentale des enfants et des jeunes, bon nombre d'entre eux indiquant qu'ils fournissent un « traitement » sans donner une définition précise de ce dernier. L'emploi du terme « traitement » ou de l'adjectif « spécialisé » pour désigner les familles d'accueil et, le cas échéant, les foyers de groupe, ne permet pas toujours une distinction significative en termes de prestation des services. Les déclarations faites par les fournisseurs de services quant à leurs domaines de compétence ne sont pas évaluées et approuvées par le ministère.

En général, il a été observé que les soutiens à la réinsertion des enfants et des jeunes quittant les services en milieu résidentiel pour retourner dans leurs familles et/ou leurs collectivités étaient inexistants ou insuffisants. Diverses familles bénéficiant du système de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes ont indiqué au Comité que les services de traitement en milieu résidentiel assurent un degré variable de connectivité avec les soutiens cliniques et communautaires hors milieu résidentiel. Pendant la prise en charge de leur enfant, elles se sentent souvent bien épaulées, mais dès leur retour à la maison, l'absence de soutien est pénible. Les soutiens en faveur de la transition des jeunes pris en charge par les SAE vers la vie autonome ont souvent été jugés inadaptés. Dans le secteur de la justice pour la jeunesse, il apparaît nécessaire d'accroître les ressources en matière de réinsertion afin d'aider les jeunes à préserver les progrès réalisés dans les lieux de garde.

Responsabilisation

Les exigences de délivrance des permis auxquelles sont assujettis tous les fournisseurs de services intervenant dans le secteur des services en milieu résidentiel sont stipulées dans des lois, des règlements et des politiques. Il s'agit des exigences minimales que les fournisseurs de services en milieu résidentiel autorisés en vertu d'un permis doivent satisfaire pour obtenir et conserver un permis, et qui confèrent au ministère le pouvoir de prendre des mesures en cas de non-conformité/non-respect des normes. Elles sont étayées par des activités d'inspection, d'exécution et de mise en conformité relevant des prérogatives du ministère. Les exigences applicables à tous les programmes de services en milieu résidentiel pour les enfants et les jeunes autorisés en vertu d'un permis sont largement identiques au sein des secteurs du bien-être de l'enfance, de la santé mentale et de la justice pour la jeunesse. Les services de justice pour la jeunesse disposent de normes en complément des exigences législatives et réglementaires imposées pour tous les programmes de services en milieu résidentiel (MSEJ, s.d.).

La partie IX de la LSEF aborde le processus de délivrance des permis nécessaires à la prestation de programmes de services en milieu résidentiel pour les enfants, lequel constitue le principal mécanisme de reddition de comptes appliqué par le ministère à l'égard des services en milieu résidentiel autorisés en vertu d'un permis. Il existe actuellement deux types de permis délivrés par le ministère : 1) permis de faire fonctionner un foyer pour enfants (foyers de groupe), administré par un personnel (rotation de personnel par quarts de travail pour la prise en charge de trois enfants ou plus qui n'ont pas de liens de famille) ou par des parents de famille d'accueil (prise en charge de cinq enfants ou plus qui n'ont pas de liens de famille); 2) permis de fournir des services en milieu résidentiel (placement en famille d'accueil) à trois enfants ou plus qui n'ont pas de liens de famille. Des permis sont délivrés pour la prestation de services en milieu résidentiel assurée soit par un organisme de paiements de transfert directement financé par le ministère, soit par un exploitant privé rémunéré selon un taux quotidien. Initialement, l'auteur d'une demande se voit délivrer un permis s'il en fait la demande conformément à la LSEF et à ses règlements et s'il acquitte les droits prescrits, sous réserve des conditions éventuelles imposées par le directeur du ministère. Par la suite, une inspection annuelle est menée afin de déterminer la conformité des organismes de paiements de transfert et des exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien aux fins du renouvellement de leur permis, et les milieux résidentiels directement administrés font l'objet d'un examen de conformité. Une lettre de conformité, et non un permis, est délivrée au Child and Parent Resource Institute et aux établissements des Services de justice pour la jeunesse directement administrés par le MSEJ.

Tout au long des consultations, les participants ont fait état de préoccupations, auxquelles le Comité fait écho, quant au nombre croissant de placements en milieu résidentiel non autorisés en vertu d'un permis en raison d'un vide législatif dans la définition des permis. Veuillez consulter la partie de ce chapitre consacrée aux recommandations du Comité relatives à la LSEF.

Cinq bureaux régionaux du ministère sont chargés de contrôler la conformité à la LSEF à travers la province. La plupart des activités de délivrance des permis sont menées à l'échelon régional. Cela concerne notamment les exigences en matière de demande de renseignements et de production de rapports, ainsi que l'orientation et la formation du nouveau personnel. Bien que toutes les régions utilisent un logiciel commun, chacune d'elles tient sa propre base de données. Les questions relatives à l'interprétation et à l'application des normes sont envoyées et traitées à l'échelon régional par le centre d'information administratif. Ces questions et réponses ne sont ni regroupées ni diffusées dans toutes les régions pour que l'ensemble du personnel responsable de la délivrance des permis puisse en tirer parti. Le document *Améliorer les services en établissement pour les enfants et les jeunes en Ontario : Un plan d'action* (2007), établi par le MSEJ en réponse au rapport Bay d'examen des services en milieu résidentiel pour les enfants et les jeunes (2006), prévoyait la création d'outils centralisés et le recours à la formation pour promouvoir une compréhension collective et des attentes communes en matière de délivrance des permis à travers la province, mais le Comité a trouvé des données limitées attestant la concrétisation de cette mesure.

Le personnel responsable de la délivrance des permis dans les bureaux régionaux mène des inspections annuelles axées sur l'inspection matérielle du foyer, l'examen des politiques et procédures du titulaire de permis, l'examen des dossiers et la tenue d'entretiens avec un échantillon du personnel (y compris les parents de famille d'accueil) et des pensionnaires. Les titulaires de permis reçoivent un préavis annonçant l'inspection annuelle. À l'issue de l'inspection,

le permis peut être renouvelé avec ou sans conditions (en stipulant parfois un délai pour les satisfaire), refusé, révoqué ou suspendu. Le Comité a appris que le rapport d'inspection était la propriété du titulaire de permis et que toute visite du foyer réalisée par un responsable de la délivrance des permis en dehors de la période d'inspection annuelle exigeait la présence d'un superviseur de programme pour pénétrer dans le foyer, sauf autorisation accordée par le fournisseur de services.

Le Comité a mené des consultations approfondies au sujet de la fonction de délivrance des permis, de renouvellement des permis et d'inspection, et reçu une rétroaction de la part de responsables de la délivrance des permis, de superviseurs de programmes, de directeurs régionaux, de fournisseurs de services, de sociétés d'aide à l'enfance, d'organismes de placement et de jeunes. Les participants ont massivement fait état de préoccupations concernant la fonction de délivrance des permis et ont exprimé un manque de confiance quant à sa capacité de garantir le respect d'une norme élevée dans le domaine de la prestation des services en milieu résidentiel. De l'avis des utilisateurs, les outils de délivrance des permis rencontrent des limites significatives et ne permettent pas de recueillir les renseignements importants.

L'absence de mesures relatives à la qualité des services a été maintes fois citée comme une lacune majeure du processus d'inspection. Dans certains cas, le personnel du ministère a fait savoir qu'il tentait de faire preuve de « créativité » afin d'inclure les préoccupations en matière de qualité dans le processus d'inspection. D'autres témoignages ont indiqué que le personnel du ministère était en train de mettre en place dans une région une liste de vérification de la qualité distincte de celle du processus de délivrance des permis, afin de répondre aux préoccupations du moment. Les participants étaient d'avis qu'il est essentiel d'évaluer la qualité des services pour garantir la prise en charge en toute confiance des jeunes vulnérables. Toutefois, il nous a été répété que le personnel du ministère n'estime pas être habilité pour cette mission.

Les participants ont également indiqué au Comité que certaines limites législatives de la LSEF font obstacle à la tenue d'inspections non annoncées des foyers par les responsables de la délivrance des permis, ce qui réduit la valeur des inspections. Le ministère est au courant de cette problématique et en tiendra compte dans le cadre du travail d'élaboration des politiques en cours découlant de l'examen de la LSEF.

Les participants ont également évoqué un manque de communication et de transparence en ce qui concerne le partage des résultats issus des inspections pour la délivrance des permis et de la surveillance des foyers. Le Comité s'est vu expliquer que la liste de vérification complétée dans le cadre du processus de délivrance des permis et les notes et documents d'appui ne sont souvent pas transmis aux organismes de placement. Certaines SAE ont indiqué qu'on leur disait uniquement si le permis était renouvelé ou non, sans leur transmettre de renseignements qualitatifs. Il est également apparu lors des consultations que, si certaines SAE sont parfois au courant des enquêtes concernant un fournisseur dans leur région ou des conditions de délivrance des permis spécifiques à ce dernier, aucun protocole provincial n'indique la position à adopter quant à la poursuite du placement de jeunes dans ces foyers. Les pratiques en matière de partage d'information avec les organismes de placement s'avèrent variables d'une région à l'autre. L'absence de site Web ministériel centralisant l'accès aux permis et aux rapports est déplorée.

Bon nombre des participants ont regretté l'opacité qui entoure généralement les préoccupations relatives aux exploitants de services en milieu résidentiel et ont jugé que certaines questions de nature juridique faisaient entrave. Nous avons appris que les SAE n'échangent même pas entre elles les rapports et les préoccupations documentées au sujet d'un foyer ou d'un exploitant, visiblement par crainte de porter atteinte à la vie privée ou de faire l'objet d'une action en responsabilité civile. Les participants nous ont également fait savoir que ces préoccupations alimentent une réticence à prendre des mesures en cas de mauvaise exploitation, le seuil auquel une action s'impose étant très élevé. Le personnel responsable de la délivrance des permis a jugé qu'il était extrêmement difficile pour le directeur en vertu de la Loi de révoquer un permis, l'obligeant parfois à faire jouer d'autres moyens que les exigences de délivrance des permis prévues par la LSEF et ses règlements.

L'accréditation fait partie des mesures recommandées lors d'examens précédents du système de services en milieu résidentiel de l'Ontario en vue d'évaluer, d'améliorer et de garantir la qualité. À l'heure actuelle, l'accréditation n'est ni une exigence obligatoire ni une pratique régulière parmi les fournisseurs de services en milieu résidentiel. Certains exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien et centres de santé mentale pour enfants et jeunes

sont accrédités, et d'autres non. Le Comité a procédé à un examen de tous les renseignements publics disponibles concernant les modèles d'accréditation au Canada, ainsi qu'à une analyse documentaire sur l'efficacité de cette mesure à des fins de contrôle de la qualité, et nous avons constaté qu'aucune donnée probante n'atteste clairement l'impact de l'accréditation sur la qualité des services offerts par les fournisseurs de services.

Financement

Le ministère finance certains services en milieu résidentiel directement, et d'autres par le biais de paiements de transfert. Certains sont également financés indirectement par des organismes de placement comme les sociétés d'aide à l'enfance (SAE), par le biais de contrats conclus avec des exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien.

D'après les statistiques ministérielles transmises au Comité, environ 80 p. 100 des places disponibles au total sont financées par l'intermédiaire d'organismes de paiements de transfert, la majorité d'entre elles étant des places en famille d'accueil administrées par les SAE. Environ 17 p. 100 des places disponibles au total sont rémunérées selon un taux quotidien, et sont dans la majorité des cas destinées aux jeunes dans le secteur du bien-être de l'enfance. De plus, certaines places administrées par des centres de santé mentale pour enfants et jeunes peuvent également être achetées à un taux quotidien, typiquement par les SAE. Les places restantes sont administrées et financées directement par la Division des services de justice pour la jeunesse (six centres de garde/détention en milieu fermé) et par le Child and Parent Resource Institute (CPRI, un établissement d'évaluation et d'intervention en santé mentale).

En 2013-2014, un nouveau modèle de financement des services de bien-être de l'enfance a été mis en place par le ministère pour favoriser la réorganisation de ce système en Ontario (MSEJ, s.d.). Il octroie un financement sur la base d'une enveloppe fixe de fonctionnement des services de bien-être de l'enfance répartie entre les SAE en fonction de la part des facteurs socioéconomiques (mesures du besoin) et de volume (mesures de service) propre à chacune d'elles. Ce nouveau mode de financement est mis en œuvre sur cinq ans, et les SAE sont tenues de remettre un plan budgétaire équilibré et de le respecter. Ce modèle a été conçu en réponse à la hausse continue des dépenses par rapport au budget historique consacré à la protection de l'enfance, malgré la baisse du nombre de cas, et vise à mieux aligner les subventions et les besoins des enfants et des jeunes, des familles et des collectivités. Le budget total approuvé pour le financement des SAE s'élevait à 1,481 milliard de dollars en 2015-2016, soit un montant sensiblement identique depuis la mise en œuvre du nouveau modèle en 2013-2014. Le ministère indique qu'il continuera à identifier les meilleures sources de données disponibles pour la détermination des facteurs socioéconomiques, et que certaines d'entre elles pourraient être modifiées dans les prochaines années. Par ailleurs, le ministère entreprendra un examen du modèle de financement avant la fin de la période de mise en œuvre quinquennale (2017-2018).

Le Comité salue les efforts importants qui ont abouti à la conception et à la mise en œuvre du modèle actuel de financement des services de bien-être de l'enfance, grâce auquel les SAE bénéficient d'une plus grande souplesse en ce qui concerne les ressources allouées aux placements en milieu résidentiel.

Dans la pratique, le Comité a dégagé lors des consultations une tendance générale en faveur de l'abandon par les SAE de leurs propres foyers de groupe, au profit de l'achat de places dans les foyers de groupe administrés par des exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien. Bien que les SAE aient souvent indiqué qu'elles jugeaient leurs propres foyers de groupe plus efficaces, on nous a fait savoir que la prise en charge en interne dans des foyers de groupe revenait plus chère, d'où cette propension à l'achat de places moins coûteuses en externe. À l'inverse, mais toujours sous le joug de considérations financières, les SAE nous ont expliqué que les services fournis en interne par une famille d'accueil sont la pratique la plus courante, même si ces mêmes services fournis en externe, plus chers, sont souvent jugés plus efficaces pour les jeunes.

Lors des consultations du Comité, les participants ont fait part de nombreuses préoccupations concernant la méthodologie de fixation des tarifs et le processus d'examen des taux. Nous avons constaté des disparités importantes concernant les taux quotidiens dans l'ensemble des secteurs, mais plus particulièrement entre les foyers de groupe dans le secteur du bien-être de l'enfance. Les intervenants ont souligné que la rémunération et l'infrastructure sont exclues du processus d'examen des taux, avec pour conséquence un personnel mal payé et une incapacité à financer les infrastructures nécessaires. Aucune disposition n'est prévue pour tenir compte des variations inflationnistes, l'inflation n'étant pas acceptée à titre de critère justifiant l'ajustement d'un taux quotidien. Il existe des mesures

d'encouragement à la création de programmes, que cela se justifie ou non pour une raison impérieuse, afin de déclencher un examen des taux.

Dans les secteurs du bien-être de l'enfance et des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, on constate un manque de cohérence du financement et il semble peu avéré qu'un « traitement » rémunéré à un taux quotidien élevé est réellement synonyme de la prestation à valeur ajoutée d'un service nécessaire. Il est impossible de confirmer le bien-fondé des taux quotidiens élevés ou la nécessité des services fournis, en l'absence de résultats et d'indicateurs de rendement clairement définis. Dans la plupart des cas, il n'existe par ailleurs aucun moyen de valider de façon indépendante les domaines d'expertise auto-déclarés.

Sans normes claires inhérentes à la qualité des services, le Comité a constaté la faiblesse des obligations de rendre compte sur le plan financier et l'absence de mesures d'encouragement ou de désincitations financières à l'égard des exploitants visant à favoriser la prestation de services de qualité.

Le Comité a pris note des préoccupations fréquentes concernant le recours aux ententes de tarifs spéciaux qui impliquent généralement le financement d'un membre du personnel par individu. Les ententes de tarifs spéciaux sont prévues pour permettre l'octroi d'un financement supérieur au taux quotidien approuvé afin de répondre aux cas exceptionnels exigeant un soutien et une supervision supplémentaires vis-à-vis de jeunes ayant des besoins importants. Souvent, les SAE et le ministère n'ont pas une visibilité suffisante sur ces ententes pour garantir l'utilité des coûts impliqués par de telles dispositions.

Les intervenants ont fait part au Comité de l'utilisation abusive des ententes de tarifs spéciaux, comme leur maintien sur des périodes excessives et la conclusion de plusieurs ententes en vue de compenser des taux quotidiens inadaptés. Il est indispensable de faire preuve de vigilance et de surveiller rigoureusement l'utilisation de ces ententes afin d'éviter l'engagement de dépenses importantes par les SAE. Dans les cas où les SAE ont affecté un membre du personnel à cette surveillance, le Comité a pu constater que cette mesure s'était accompagnée d'économies conséquentes.

Comme évoqué précédemment, le ministère ne dispose pas encore d'un registre centralisé des places disponibles dans ses milieux résidentiels, par région ou par collectivité. À noter que la région de Toronto mène le projet pilote d'accès centralisé aux services en établissement (ACSE), qui vise à créer un registre central des places dont elle dispose. En dehors du secteur des services de justice pour la jeunesse, un manque de compréhension de l'offre et de la demande est à déplorer. La mise à disposition de ces données entre les secteurs favoriserait une approche plus intégrée et efficace en matière de planification et de financement des services. Au vu des faibles comptes et du nombre important de places en surplus dans les établissements de garde en milieu fermé et ouvert du système de justice pour la jeunesse, il faut saisir cette occasion majeure d'optimiser les ressources dans le secteur des services en milieu résidentiel en veillant à mettre à disposition le bon nombre de places pour chaque type de service, aux endroits opportuns.

Examen comparatif des compétences

Le Comité a procédé à l'examen de tous les renseignements publics disponibles concernant les modèles de gouvernance adoptés par d'autres territoires de compétence à l'échelle nationale et internationale, notamment la Colombie-Britannique, l'Alberta, le Québec, la Saskatchewan, le Manitoba, la Nouvelle-Écosse, Terre-Neuve, le Nouveau-Brunswick, la Californie, l'État de New York, le Wisconsin, le Royaume-Uni, Israël et l'Australie. Cet examen s'appuyait sur une analyse documentaire complète et sur la consultation d'informateurs clés au sein des divers territoires. Dans l'ensemble, aucun autre modèle de gouvernance n'a offert de manière claire et convaincante des données probantes favorables à sa mise en œuvre en Ontario. Bon nombre de territoires de compétence peinent à trouver le moyen d'assurer au mieux la gouvernance et la surveillance des services en milieu résidentiel pour les enfants et les jeunes, et de garantir la prestation efficace et la qualité des services fournis aux jeunes. Certaines pratiques exemplaires et prometteuses ont néanmoins été identifiées lors de cet examen, et ont éclairé quelques-unes des recommandations du Comité. Par exemple, la centralisation des normes et des renseignements relatifs aux placements semble favoriser une meilleure surveillance du système de services, et l'élaboration des normes et des évaluations du point de vue des enfants et des jeunes offre un moyen constructif d'appuyer l'assurance de la qualité.

Le Comité s'est également penché sur des exemples locaux, dont le secteur des soins de longue durée (ministère de la Santé et des Soins de longue durée) et le secteur de la garde d'enfants (ministère de l'Éducation) en Ontario. Ces derniers servent des populations vulnérables dans un milieu résidentiel ou un centre de soins semblable à celui des services en milieu résidentiel pour les enfants et les jeunes, et ont instauré des structures de gouvernance et des cadres réglementaires jugés modernes. Ils appliquent tous deux des pratiques régies par la loi, que le Comité considère comme exemplaires et qui ont influé sur ses recommandations en matière de gouvernance.

- La délivrance des permis est un mécanisme de reddition de comptes essentiel dans le secteur des soins de longue durée et le secteur de la garde d'enfants. Dans les deux cas, la conformité aux conditions de délivrance des permis est contrôlée par le biais d'inspections non annoncées, par l'application de conséquences progressives en cas de non-conformité, et par la production de rapports publics de résultats incluant le détail de tous les problèmes de conformité.
- L'assurance de la qualité est aussi au centre de l'attention du secteur des soins de longue durée et du secteur de la garde d'enfants. La qualité des soins est mentionnée dans les textes législatifs qui régissent les soins de longue durée, à travers divers éléments comme les normes de soins, les exigences d'amélioration de la qualité et la mesure du rendement. La question de la qualité est prise en charge dans le secteur de la garde d'enfants par la délivrance de permis différenciés, selon un processus qui permet aux fournisseurs ayant un rendement élevé constant d'obtenir un permis de deux ans au lieu d'un, assorti d'une inspection reposant sur une liste de vérification des points de conformité essentiels et sur un ensemble d'indicateurs de la qualité.

Le Comité a également étudié de nombreux rapports précédents portant sur les services en milieu résidentiel de l'Ontario publiés au cours de la dernière décennie et constaté que leurs conclusions étaient remarquablement en accord avec les siennes. Le rapport Bay (2006), *le Plan directeur visant un changement fondamental du système de bien-être de l'enfance de l'Ontario* (2013) et *We Are Your Sons and Daughters* (2007) ont tous formulé des recommandations sur les thèmes de la surveillance, de la responsabilisation, de la prestation des services et du financement, fondées sur l'identification de problèmes de fond très similaires à ceux observés par le Comité. Tous ces rapports ont mis en exergue des recommandations générales visant à renforcer la surveillance et la responsabilisation au sein du ministère. Le Comité a également constaté la présence systématique de recommandations portant spécifiquement sur l'amélioration du processus de délivrance des permis par le biais d'inspections non annoncées et de stratégies d'exécution progressive, sur l'application plus cohérente des normes et sur l'élaboration d'un cadre de reddition de comptes fondé sur la qualité.

Sur les thèmes de la surveillance et de la responsabilisation, le rapport Bay (2006) recommandait au ministère d'instaurer une approche plus uniforme en matière de gouvernance et de responsabilisation et d'envisager un examen de tous les outils actuellement utilisés afin de déterminer comment les renforcer en clarifiant les mécanismes de reddition de comptes, les attentes et les exigences en matière de production de rapports. Il recommandait un examen du processus de délivrance des permis, des dispositifs de passation des contrats et de la production de rapports financiers. Le rapport Bay (2006) recommandait en outre l'élaboration d'un outil plus efficace de délivrance des permis afin de mieux assurer la prestation de services en milieu résidentiel de qualité. Il précisait qu'une possibilité serait d'inclure des stratégies d'exécution progressive et des mesures d'encouragement en faveur de la qualité, ou de prévoir l'octroi de plus grands pouvoirs en matière de délivrance et de retrait des permis. D'autres mesures progressives intermédiaires, comme l'utilisation plus efficace des inspections aléatoires, pouvaient aussi être mises en œuvre.

Le *Plan directeur visant un changement fondamental du système de bien-être de l'enfance de l'Ontario* (2013) faisait écho à ces recommandations, appelant le ministère à améliorer la supervision pour s'assurer que les enfants et les jeunes reçoivent des services uniformes et de haute qualité à l'intérieur d'un cadre clair d'accréditation et de reddition de comptes. Il incitait le ministère à envisager d'autres méthodes de surveillance comme les inspections non annoncées. Le rapport de l'examen de la LSEF (2015a) formulait également des recommandations en matière de surveillance et de reddition de comptes, soulignant la nécessité d'une plus grande uniformité dans l'application des normes, quelle que soit la situation géographique, au moyen d'un système plus solide d'inspection et d'exécution comprenant des visites inopinées plus fréquentes. Il proposait également que les ressources externes rémunérées soient soumises à un système beaucoup plus rigoureux de contrôle, d'inspection, d'évaluation et/ou d'examen.

Outre les recommandations relatives à la délivrance des permis, les rapports précédents citaient également la création d'un site Web public regroupant les renseignements ayant trait aux services en milieu résidentiel à titre de mesure essentielle pour améliorer la surveillance et la responsabilisation. Le rapport Bay (2006) suggérait qu'un inventaire des services en milieu résidentiel soit dressé et mis à la disposition du public pour servir de base à un registre central des places disponibles dans chaque région de la collectivité, invoquant que cela faciliterait l'instauration d'une approche plus intégrée en matière de planification des services et permettrait d'étayer les décisions de placement. Le rapport de l'examen de la LSEF (2015a) recommandait également la reddition publique de comptes sur la qualité, la sécurité, la conformité et d'autres mesures de rendement, à l'appui d'attentes plus claires et plus transparentes en matière de rendement.

Divers rapports formulaient également des recommandations quant aux moyens de prendre en compte la qualité dans les cadres et les mécanismes de surveillance et de reddition de comptes, mais aucune approche cohérente n'est ressortie de leur analyse. Le rapport Bay (2006) axe ses recommandations sur les premiers stades avec une répartition des rôles et des responsabilités touchant la qualité entre le ministère et les fournisseurs de services, suggérant qu'un rôle majeur du ministère pourrait consister à élaborer des normes de soins, des indicateurs de la qualité et des résultats. *We Are Your Sons and Daughters* (2007) se penche sur la qualité d'un point de vue opérationnel, en recommandant la création d'un organisme de réglementation chargé d'élaborer et d'appliquer des normes de soins axées sur la qualité dans tous les services offerts en milieu résidentiel. Le rapport de l'examen de la LSEF (2015a) aborde quant à lui la notion d'amélioration continue de la qualité, en lieu et place du maintien de normes minimales.

Enfin, les rapports précédents ont également émis des avis sur le financement des services en milieu résidentiel, mais aucune recommandation ne porte sur un nouveau modèle de financement. Le rapport Bay (2006) et le rapport de l'examen de la LSEF (2015a) soulignent toutefois un manque d'uniformité concernant l'approche de fixation des tarifs et l'impact des taux quotidiens entre les régions, et suggèrent fortement la réalisation d'un examen à cet égard. Les deux rapports envisagent également d'assujettir les taux quotidiens à une évaluation comme la mesure du besoin ou du rendement.

Recommandations du Comité portant sur les modifications législatives de la LSEF

Au cours du travail mené par le Comité pour identifier les problèmes de fond et formuler ses recommandations sur les thèmes de la gouvernance, de la qualité et de la continuité des services, des ressources humaines, des données et de la voix, il est apparu qu'une réforme législative s'imposait pour lever les obstacles, conférer les pouvoirs nécessaires et clarifier ou moderniser le langage de la Loi. L'avis du Comité sur la réforme législative viendra compléter le processus d'examen de la LSEF du ministère conclu par la publication du rapport connexe (2015a), et les recommandations en résultant devant être prises en compte dans le travail d'élaboration des politiques en cours. Dans bien des cas, le Comité rejoint les thèmes mis en évidence dans le rapport de l'examen de la LSEF (2015a).

Le Comité s'intéresse aux modifications de la Loi susceptibles de renforcer le pouvoir de surveillance du ministère sur le système de services en milieu résidentiel. La délivrance des permis est un axe important à renforcer dans le cadre de la réforme législative. De manière générale, le Comité estime que tout enfant pris en charge hors du domicile doit uniquement être accueilli dans un foyer autorisé en vertu d'un permis. Les deux catégories de permis actuellement prévues par la LSEF n'intègrent pas les modèles émergents pour la prise en charge de deux jeunes ou moins. L'ajout d'une nouvelle catégorie de permis personnalisés pour les concepts de service particuliers n'entrant pas dans les deux catégories existantes permettrait de veiller à ce que tous les foyers soient autorisés en vertu d'un permis. Parmi les autres moyens de renforcer l'impact du processus de délivrance des permis, citons le pouvoir, conféré à un vaste éventail d'agents, de réaliser des inspections non annoncées à tout moment, et l'application de conséquences constructives et progressives en cas de non-conformité, pouvant aller de la gradation des sanctions administratives de nature pécuniaire à l'élargissement des critères de retrait d'un permis. Il est également recommandé d'assurer la transparence des résultats d'inspection en mettant le statut/les rapports à la disposition du public.

La reddition de comptes au public est également un axe qui peut être renforcé dans le cadre législatif. La réalisation obligatoire d'une étude indépendante évaluant la qualité des services, la continuité des services et les résultats des

enfants et des jeunes pris en charge hors du domicile sur une période visée (par exemple, tous les cinq ans), aux fins de présentation à l'Assemblée législative par la ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse, offrirait un complément externe aux mécanismes de surveillance internes. En outre, la publication obligatoire du rendement des fournisseurs de services, avec statut du permis, rapports d'inspection ou autres données de mesure, permettrait également d'améliorer la surveillance du secteur. Ces recommandations vont dans le sens du rapport de l'examen de la LSEF (2015a) sur la question d'une responsabilisation et d'une transparence accrues.

Le Comité recommande d'apporter des modifications à la Loi susceptibles de renforcer la qualité et la continuité des services fournis hors du domicile. Le Comité juge essentiel de conférer des pouvoirs législatifs permettant de s'assurer que tous les membres du personnel intervenant dans la prise en charge des enfants vulnérables (y compris les employés à temps plein, à temps partiel et les travailleurs de soutien individuel des foyers de groupe, ainsi que les travailleurs affectés aux familles d'accueil ou aux services en milieu familial) sont qualifiés au moyen d'un ensemble de critères initiaux et en cours d'emploi. Il est également capital de prendre des mesures visant à suivre les jeunes tout au long de leur parcours au sein des services en milieu résidentiel (tous secteurs confondus) et lors de leur transition vers la vie autonome. Le rapport de l'examen de la LSEF (2015a) mentionne lui aussi des problèmes en matière de transition, de continuité des services et de partage d'information.

Toujours en accord avec les conclusions du rapport de l'examen de la LSEF (2015a), le Comité s'inquiète de certains termes employés dans la Loi. Les participants à cet examen ont fait état d'un besoin de modernisation du langage de la Loi, y compris « l'élimination de certains termes de la LSEF considérés comme archaïques, confus ou stigmatisants. [...] le libellé de la Loi devrait être modifié pour être plus courant, actuel, respectueux, fondé sur les points forts, et axé sur l'enfant et le jeune ». De l'avis du Comité, les termes « pupille de la Couronne » et « pupille de la société » sont de parfaits exemples d'un langage péjoratif qu'il convient de moderniser.

Le Comité recommande également au ministère d'envisager de plafonner le taux d'occupation à huit pensionnaires dans les foyers de groupe, les centres de santé mentale pour enfants et jeunes, les établissements de garde/détention en milieu ouvert et les unités des lieux de garde/détention en milieu fermé. Si nous n'avons pas relevé de données probantes dans la littérature, nos observations et la rétroaction transmise par les intervenants n'en suggèrent pas moins que les milieux restreints sont plus propices à l'instauration de relations fructueuses avec les enfants et les jeunes.

Répercussions sur les recommandations

Le Comité a pris en compte la rétroaction issue des consultations dans le domaine de la gouvernance, notamment sur les questions touchant la surveillance, la prestation des services, la responsabilisation et le financement. Nous avons également fait fond sur les conclusions similaires émanant des rapports publiés ces dix dernières années et sur les pratiques exemplaires et prometteuses identifiées au cours de notre examen comparatif des compétences dans d'autres territoires, ainsi que dans d'autres systèmes en vigueur ici, en Ontario.

Aucun modèle de substitution n'a pu être étayé par des données probantes attestant de manière claire et convaincante sa supériorité de sorte que nous envisagerions sa mise en œuvre dans la province. Nous gardons également à l'esprit les différences entre le système de services en milieu résidentiel pour les enfants et les jeunes en vigueur en Ontario et celui d'autres territoires, et la difficulté d'imposer un modèle venu de l'extérieur. Il conviendrait de tenir soigneusement compte de l'étendue géographique de la province, du nombre de jeunes desservis par tous les secteurs, et de l'existence de longue date d'un système de prestation de services vaste et décentralisé, administré conjointement par les secteurs public et privé, avant de proposer une refonte complète du système actuel avec la déstabilisation que cela suppose.

Cela étant dit, il est urgent de répondre aux enjeux existants dans le modèle actuel de prestation des services en milieu résidentiel en Ontario. Le ministère doit être en mesure de mener une surveillance globale et intégrée du système, aussi complexe et étendu soit-il. Il doit être habilité à demander, à recevoir et à analyser l'ensemble des renseignements et des données dont il a besoin et à obtenir la garantie que les nombreux jeunes vulnérables qui relèvent de sa responsabilité dans la province reçoivent des services de haute qualité. Le ministère doit veiller à la

transparence de l'information, ainsi qu'à la responsabilisation renforcée des fournisseurs de services, et s'assurer que la vie quotidienne des enfants et des jeunes recevant des services en milieu résidentiel est positive.

Si le Comité a étudié divers modèles de gouvernance, y compris les options reposant sur le principe d'autonomie, nous sommes convaincus que le ministère doit exercer une autorité et une surveillance directes sur les services en milieu résidentiel. Les problèmes et les défis de longue date dont il a été question peuvent uniquement être résolus, à nos yeux, grâce à un leadership clair du ministère. Nous reconnaissons au ministère la qualité d'intendant du système qui détient des responsabilités partagées à de nombreux égards avec ses partenaires (parents, aidants, organismes, sociétés d'aide à l'enfance, fournisseurs de services, associations). Néanmoins, l'exercice d'une surveillance solide, systémique et intégrée doit revenir au ministère. Le développement et la stabilisation de cette capacité interne au sein du ministère doivent faire figure de priorité et il convient de laisser le ministère l'exploiter pendant une durée substantielle avant d'envisager un modèle externalisé ou tiers.

Le Comité estime que la création, au sein du ministère, d'une structure centralisée régissant la qualité des services en milieu résidentiel permettrait d'assurer un contrôle intégré de la qualité de tous les services en milieu résidentiel pour les enfants et les jeunes, y compris dans les secteurs du bien-être de l'enfance, de la justice pour la jeunesse et de la santé mentale des enfants et des jeunes. Cette nouvelle structure servirait de mécanisme d'intégration des secteurs afin d'éviter le cloisonnement, de rehausser les normes de qualité des services, de gagner en uniformité et de faire naître une culture d'amélioration continue de la qualité eu égard aux services en milieu résidentiel. La future direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel serait placée sous la houlette conjointe des deux sous-ministres adjoints des opérations de façon à créer un moyen intégré de collaboration transparente entre les divisions à des fins de surveillance de la qualité des services en milieu résidentiel.

2. VOIX

Introduction

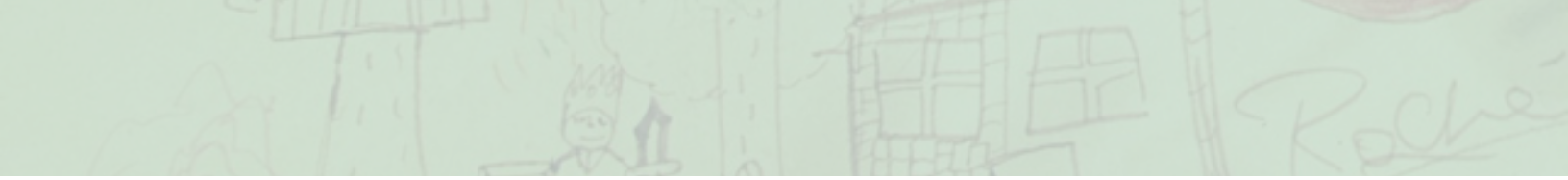
L'importance de faire entendre la voix des jeunes en ce qui a trait aux décisions et aux expériences ayant un impact sur eux et sur leur vie quotidienne est depuis longtemps reconnue dans la littérature savante et dans le travail des fournisseurs de services au sein des secteurs intervenant auprès des enfants et des jeunes. L'idée d'« agir avec » les jeunes au lieu de « leur faire subir » ou de « faire pour eux » est souvent citée comme un moyen de les traiter comme des sujets et non comme des objets. Intrinsèquement, dans la mesure où les approches de traitement sont fondées sur des modèles médicaux de prestation des services, le risque existe de perpétuer cette vision des jeunes « objets » (AACRC, 2014; Allan et coll., 2011; Brendtro & Larson, 2004; Child Fund Australia, 2012).

Les orientations stratégiques du gouvernement, les programmes élaborés par les organismes de services à l'enfance et à la jeunesse, les rapports précédents d'autres comités et nos consultations ont mis en avant la nécessité d'instaurer une stratégie cohérente et constructive pour que les jeunes deviennent acteurs de leur expérience de la prise en charge hors du domicile. *Le Plan directeur visant un changement fondamental du système de bien-être de l'enfance de l'Ontario* (2013) indique qu'il est essentiel et urgent qu'on évalue le réseau des foyers de groupe pour s'assurer que celui-ci met l'intérêt supérieur des jeunes au centre de ses préoccupations et que les voix des jeunes pris en charge et ayant quitté la prise en charge sont entendues. En outre, un rapport récent publié par Kinark Child and Family Services (2015) souligne l'importance, dans les domaines liés à la santé, de donner aux jeunes le pouvoir d'intervenir à parts égales dans les décisions concernant leur traitement, notamment dans le cadre des programmes de traitement en milieu résidentiel où les structures traditionnelles ont créé un déséquilibre naturel des pouvoirs entre les jeunes et les aidants adultes. Les jeunes eux-mêmes se sont accordés à dire qu'il est crucial d'avoir l'occasion d'intervenir directement et de jouer un rôle important dans les décisions qui les touchent.

Cette reconnaissance quant à l'importance d'écouter la voix des jeunes s'oppose à la nature experte vers laquelle s'oriente majoritairement le système de services en milieu résidentiel. Les jeunes nous ont fait savoir que certaines décisions capitales ayant un impact direct sur eux, et souvent synonymes d'un bouleversement dans leur vie, continuent d'être prises sans leur participation directe, ou sans accorder un poids important aux points de vue qu'ils expriment. Un rapport préliminaire récent émanant de Santé mentale pour enfants Ontario (2015), par exemple, propose une réorganisation majeure du système de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, y compris des services de traitement en milieu résidentiel, sans faire aucune mention de la voix des jeunes. Pourtant, ce rapport reconnaît l'importance cruciale et les avantages de la participation des jeunes, données probantes à l'appui, dans la prestation des services (p. 9). Les jeunes et les travailleurs des services à l'enfance des SAE ont expliqué au Comité que cela concerne souvent les décisions de placement, les jeunes n'ayant pas voix au chapitre quant au type de placement ou au fournisseur de services qui leur conviendrait le mieux.

Il est notamment essentiel de faire entendre la voix des jeunes dans les contextes suivants : élaboration des programmes et des services destinés aux jeunes pris en charge hors du domicile; cadres de gouvernance et de reddition de comptes régissant lesdits services; conception des programmes et services (y compris des règles, procédures et structures); traitement, relations et soutiens mis en place dans le cadre des programmes et services. Il est très important de permettre la participation active des jeunes et la prise des décisions d'un commun accord entre les jeunes, les familles et les professionnels au moment des transitions majeures, comme l'admission au sein du système de prise en charge hors du domicile, le transfert entre les placements, et la fin de la prise en charge hors du domicile, y compris l'entrée dans l'âge adulte.

Les participants ont expliqué au Comité que la question de la voix dépasse le cadre de la participation des jeunes dans leur propre vie; au sein du secteur des services en milieu résidentiel, les fournisseurs de services directs (personnel de première ligne, parents de famille d'accueil, agents des services aux jeunes) n'ont souvent pas l'occasion de s'exprimer eux non plus et de faire peser leur avis dans la prise des décisions. De même, la voix des familles, y compris des parents, des frères et sœurs, des grands-parents et de la famille étendue ou des personnes ayant un lien de parenté,



reste souvent en périphérie des approches dirigées par les experts en matière de conception et de gouvernance des services.

Malgré les lacunes, le Comité est impressionné par diverses initiatives visant à inclure les jeunes dans la conception des services en milieu résidentiel et à obtenir une rétroaction sur leur expérience quotidienne. C'est le cas des porte-parole des jeunes qui collaborent de longue date avec le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes afin de faire connaître le vécu des jeunes pris en charge. Citons également le groupe de jeunes New Mentality, une initiative menée dans le secteur de la santé mentale des enfants et des jeunes, et YouthCan, un groupe de jeunes dans le secteur du bien-être de l'enfance qui s'efforce de faire entendre la voix des jeunes pris en charge et de partager leurs expériences. Le Comité appuie les initiatives susmentionnées, et juge qu'il est important à l'avenir de donner d'autres occasions de s'exprimer aux jeunes qui ont peu de chances de rejoindre de tels groupes.

Problèmes de fond

Au sein du système de services en milieu résidentiel de l'Ontario, l'importance de donner la parole aux jeunes pris en charge est unanimement reconnue. Lors des séances de consultation, le Comité a relevé un vaste éventail d'approches visant à permettre aux jeunes d'exprimer les besoins qui leur sont propres. Cependant, à l'exception des groupes de jeunes susmentionnés qui sont animés et soutenus par des organismes majeurs comme le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes, Santé mentale pour enfants Ontario et l'AOSAE, ces approches ne sont pas adaptées à l'échelle des organismes ou du système dans l'optique d'offrir aux jeunes des moyens constructifs favorisant leur participation active à tous les niveaux de leur expérience des services. Par exemple, la tenue régulière de groupes de concertation afin d'obtenir l'avis des jeunes ou le fait de veiller à ce que les jeunes soient impliqués dans leur programme de soins ne constitue pas, à proprement parler, un mécanisme de participation suffisant. Le Comité a entendu à maintes reprises lors des consultations auprès des jeunes, mais aussi auprès du personnel des services de protection de l'enfance, des parents de famille d'accueil et du personnel des services en milieu résidentiel, que les processus d'élaboration des programmes de soins varient grandement d'un programme à l'autre, et même d'un travailleur à l'autre. Les participants ont souvent jugé que ces processus n'offraient pas aux jeunes d'occasions constructives de devenir partenaires de leur prise en charge.

Bon nombre de jeunes font état d'un fort désengagement et d'une perte de pouvoir dans leur expérience quotidienne et dans leur parcours au sein du système de services. Ils expliquent avoir l'impression que leurs idéaux de vie et leur identité propre sont constamment remis en cause par les professionnels et par un système qui devrait plutôt, selon eux, les valoriser. Les jeunes ont cité divers exemples à l'appui, comme le fait qu'on les oriente contre leurs souhaits vers la formation professionnelle, qu'on les dissuade de suivre leurs aspirations professionnelles comme si elles étaient en décalage avec leur niveau d'études, voire qu'on les décourage d'explorer leur identité culturelle et sexuelle ou leur choix de vie.

La voix des jeunes au sein du système de services en milieu résidentiel jouit fréquemment d'une représentation minimale dans la prise des décisions à l'échelon d'un cas particulier, d'un programme et du système. Si l'accent est souvent placé sur les programmes de traitement et de soins individualisés, le mécanisme d'individualisation vient aussi fragmenter et minimiser le poids collectif des opinions exprimées par les jeunes directement concernés par ces services lorsque ces processus sont mis en œuvre de manière mutuellement exclusive. Bien qu'il soit effectivement important de conserver un degré élevé de personnalisation des programmes de soins et des interventions connexes pour s'adapter au contexte particulier des jeunes, leurs voix et celles des professionnels qui travaillent auprès d'eux doivent être entendues collectivement et peser à tous les niveaux de la prestation des services, y compris sur le plan de la gouvernance, de la responsabilisation, de la conception du système et des contextes de programmes particuliers.

Le Comité s'inquiète de n'avoir entendu parler d'aucun mécanisme, ni même d'initiatives, visant à s'assurer que les jeunes ayant des besoins complexes, y compris les jeunes non verbaux et ceux ayant une déficience intellectuelle, peuvent également s'exprimer sur leur expérience au sein du système de services en milieu résidentiel. En outre, le Comité remarque que le plus souvent, l'avis des jeunes est demandé dans le cadre de discussions de groupe, un format qui exclut la participation de bon nombre de jeunes mal à l'aise en public. Il s'avère inquiétant que les services en milieu résidentiel, dans l'ensemble des secteurs, ne s'accompagnent pas d'une panoplie d'options permettant

de transmettre une rétroaction et de contribuer à la conception des services dans des contextes exploitant la riche diversité des jeunes pris en charge hors de leur domicile. Il est indispensable de prendre des mesures pérennes pour donner la parole aux jeunes dans toute leur diversité.

Les services en milieu résidentiel, tous secteurs confondus, se caractérisent par un fort engagement en faveur de l'expertise professionnelle, souvent au détriment de l'expertise inhérente au vécu des jeunes et de leurs familles. Historiquement, les services en milieu résidentiel se sont ancrés sur un modèle d'activité médical répondant à une approche fondée sur la carence, les experts partant du principe qu'ils seraient en mesure de « réparer » les jeunes pris en charge au sein de ce système. Par conséquent, les jeunes bénéficiant de services en milieu résidentiel n'avaient souvent aucun moyen d'agir ou de s'exprimer. Bien que l'on assiste aujourd'hui à un vaste exercice de rhétorique, mais aussi à un nombre croissant de véritables tentatives visant à reconnaître le droit d'action et de parole des jeunes, ainsi que la précieuse expertise qu'ils ont acquise par leur vécu, bon nombre de décisions capitales dans la vie d'un jeune, notamment les problèmes liés à la prise de médicaments psychotropes, au type de traitements administrés, et au lieu et au type de placements proposés, sont prises par des experts sans la participation des jeunes. Lors de plusieurs séances de consultation, le personnel clinique et les travailleurs sociaux ont indiqué au Comité que la prise des décisions relatives aux jeunes, en particulier dans le contexte des décisions de placement, peut faire l'objet de contraintes supplémentaires touchant la restriction des coûts.

La voix des familles ayant des jeunes pris en charge dans le système de services en milieu résidentiel, notamment dans des centres de santé mentale pour enfants et jeunes, semble souvent marginale, en particulier lorsqu'il s'agit de prendre des décisions majeures ayant un impact sur la vie d'un jeune. Si le Comité a entendu beaucoup d'exemples de jeunes ayant repris contact avec leurs familles biologiques, notamment leurs frères et sœurs, après avoir quitté la prise en charge, ces familles n'ont pas joué un rôle effectif au sein du système pendant que le jeune bénéficiait de programmes et de services en milieu résidentiel. D'après les consultations menées par le Comité, il s'est avéré que la famille d'un jeune est rarement consultée par le personnel de première ligne des services en milieu résidentiel et les aidants des familles d'accueil ou bien que les échanges sont menés dans une optique négative. Lors de ses recherches au-delà du processus de consultation, le Comité a trouvé très peu d'exemples de services et de programmes spécialement conçus pour inclure les familles et prévoir leur participation effective. Dans le contexte du traitement en milieu résidentiel, le travail des familles est souvent cité comme l'ingrédient clé de la prise en charge, et pourtant, le Comité a entendu de nombreux témoignages selon lesquels les familles qui ne se montrent pas immédiatement réactives aux tentatives du fournisseur de services visant à les impliquer dans le processus de traitement sont considérées comme « difficiles » et souvent vues comme la cause de l'échec d'un traitement. Le Comité s'inquiète de constater que la situation sociale d'une famille, qui englobe son statut socioéconomique, son niveau d'études et son origine ethnique, peut avoir un impact sur l'accès aux ressources, en fonction de sa capacité à défendre ses droits.

Le Comité a été surpris d'apprendre que les aidants immédiats, y compris le personnel de première ligne dans les foyers de groupe et les parents de famille d'accueil, considèrent jouer un rôle annexe dans les processus décisionnels concernant les enfants et les jeunes qui leur sont confiés, ainsi que dans la conception des programmes et services dont ils sont chargés d'assurer la prestation. Leurs voix, fortes de l'expérience importante acquise en vivant auprès des jeunes et en subvenant à leurs besoins pratiquement 24 heures sur 24, ne sont visiblement pas pleinement prises en compte au sein des équipes souvent décrites comme pluridisciplinaires ou interdisciplinaires. Dans certains cas, le Comité a entendu parler de pratiques fondées sur des données probantes dans certains programmes de traitement en milieu résidentiel, alors que le personnel interrogé au sein desdits programmes n'a pas pu confirmer cette allégation, ni même identifier les pratiques en question. Les équipes de gestion et les aidants de première ligne agissent de façon cloisonnée, ce qui représente une occasion manquée de répondre aux besoins et aux espoirs des jeunes.

Répercussions sur les recommandations

De manière générale, les recommandations du Comité concernant la voix visent à atténuer le modèle descendant de prestation des services, placé sous la houlette des experts, au sein duquel l'expérience faite personnellement par les jeunes et leurs familles est marginalisée. Au vu du soutien important manifesté par les fournisseurs de services quant à l'importance de donner aux jeunes un droit de parole et de participation dans tous les aspects de la prestation des

services, le MSEJ a une occasion de faire preuve de leadership en veillant à traduire cet appui à travers des mesures réelles et concrètes. Cette recommandation rejoint un thème figurant déjà dans *Le livre de ma véritable histoire : Rapport sur des audiences publiques des jeunes quittant la prise en charge* (2012), selon lequel la province de l'Ontario devrait reconnaître que le système actuel a besoin de changer fondamentalement en valorisant la participation des jeunes pris en charge et quittant la prise en charge et en prenant des mesures pour qu'ils soient inclus dans la gouvernance du système et la conception des services et programmes offerts en milieu résidentiel. À cette fin, bon nombre de recommandations figurant dans d'autres chapitres de ce rapport intègreront des éléments relatifs à la voix; toutefois, les arguments ci-dessus ont diverses répercussions sur les recommandations :

- L'intégration de la voix des jeunes, des familles et des aidants de première ligne à tous les niveaux de la prestation des services en milieu résidentiel en Ontario s'impose d'urgence. Il n'est pas suffisant d'élaborer des mécanismes au cas par cas (comme les programmes de soins) susceptibles de prendre en compte l'avis des jeunes. Ce droit de parole doit valoir sur le plan de la gouvernance, de la responsabilisation, de la conception des services et de la routine quotidienne des programmes.
- Les jeunes et leurs familles doivent avoir l'occasion de transmettre une rétroaction sur leur expérience des services de manière sûre et sans subir de pression de la part des fournisseurs de services. Un système d'enquêtes de satisfaction et de rétroaction doit être mis à la disposition des jeunes et de leurs familles et administré par un tiers. Il serait possible d'envisager une entente avec une école spécialisée dans le travail auprès des enfants et des jeunes d'une université afin d'avoir à disposition la capacité d'organisation et d'analyse initiale des données en résultant.
- Le Comité s'inquiète beaucoup de la mise en œuvre continue d'un régime de droits des enfants transparent, uniforme et constructif dans le contexte des services en milieu résidentiel. À l'heure actuelle, les jeunes pris en charge dans des foyers de groupe sont informés de leurs droits et obligations au cours d'un processus d'admission qui s'avère typiquement stressant par nature, avec une révision des droits et des responsabilités prévue tous les six mois. Les documents fournis aux jeunes à cet égard diffèrent selon les fournisseurs de services, et la volonté des jeunes de comprendre leurs droits est limitée. Le Comité pense que les services en milieu résidentiel devraient être éclairés de manière beaucoup plus profonde sous l'angle des droits des enfants.
- Les jeunes n'ayant pas l'occasion de s'exprimer, de prendre leur vie en main et de faire part de leurs préoccupations, parce qu'ils ne parlent pas ou ne sont pas en mesure de participer pour une quelconque autre raison aux mécanismes de rétroaction existants, doivent être inclus dans l'élaboration d'une stratégie constructive qui leur donne la parole au sein du système et sur le plan individuel.
- Il est nécessaire de prendre des mesures de responsabilisation dans l'ensemble des services en milieu résidentiel afin de garantir des progrès conséquents vers la pleine intégration des voix des jeunes, de leurs familles et de leurs aidants immédiats.

3. QUALITÉ DES SERVICES

Introduction

La littérature théorique et fondée sur la recherche consacrée aux services en milieu résidentiel évalue de manière plutôt cohérente les éléments contribuant à une haute qualité des services dans le cadre des placements hors du domicile. Étant donné la prédominance des problèmes d'attachement, de traumatisme et de stress post-traumatique, et les expériences de mauvais traitements, de négligence et d'abandon, l'ingrédient central d'une prise en charge en milieu résidentiel constructive, efficace et éthique s'avère l'instauration de relations solides entre l'aidant et le jeune (Brendtro, 2015; Fewster, 2014; Garfat, 2008; Gharabaghi & Stuart, 2013; Smith, Fulcher & Doran, 2013). La quasi-totalité des approches thérapeutiques hors du domicile souligne l'importance cruciale des pratiques relationnelles et de la manifestation connexe d'empathie, qui conditionnent l'acquisition des ressources nécessaires à la croissance et à la résilience (Phelan, 2015; Ungar, 2002; 2004). Certains chercheurs et intervenants ont présenté des arguments convaincants attestant que la qualité des services reçus par les jeunes, en particulier ceux qui se trouvent dans une situation difficile, ne peut pas être interprétée en excluant toute notion d'amour, s'agissant d'un besoin fondamental pour bien grandir et d'un droit reconnu des enfants et des jeunes (IPEJ, s.d.; Ungar, 2015). Un manuel complet consacré au bien-être de l'enfance, dont l'axe d'étude présente une forte dominante canadienne, mais qui s'appuie sur les contributions de chercheurs du monde entier, évoque une multitude de contextes propices à la résilience dans ce secteur, tous en lien avec les pratiques relationnelles et l'instauration d'un climat de bienveillance et d'amour (Flynn, Dudding, & Barber, 2006).

Historiquement, les considérations relatives à la qualité des services sont associées depuis plus d'un siècle au contexte émotionnel inhérent au fait de vivre loin de chez soi, et à la nécessité de nouer des rapports humains et d'acquérir un sentiment d'appartenance. Jane Addams a écrit sur le sujet en 1909 dans le contexte de *Hull House*, un rassemblement communautaire à Chicago; Janus Korczack (1925) a décrit son foyer institutionnel pour les jeunes garçons juifs de Pologne dans les années 1920 et 1930 en évoquant les notions d'amour, de respect des droits et de participation des jeunes; August Aichhorn a utilisé les liens relationnels et la promotion de l'appartenance dans son travail sur *Wayward Youth* dans les années 1930; Fritz Redl et David Wineman (1957) ont mis en évidence le caractère nécessaire des relations et de l'empathie dans les services en milieu résidentiel au cours de leur travail à Detroit à la fin des années 1940; et Bruno Bettelheim a lancé un appel en faveur d'un « foyer pour le cœur » (*A Home for the Heart*) en 1974.

Actuellement, le Comité remarque l'absence de mécanismes uniformes, intégrés aux services en milieu résidentiel dans l'ensemble des secteurs et permettant de garantir le niveau maximal de qualité des services pour les enfants et les jeunes, malgré les efforts mis en œuvre par de nombreux fournisseurs de services pour améliorer la qualité des services de façon continue. Ces dernières années, le MSEJ a mis sur pied diverses initiatives visant l'amélioration de la qualité concernant certains aspects spécifiques des services en milieu résidentiel, comme l'alimentation et les compétences culturelles (*Manger sainement, c'est important*, 2008a; *Mettre en pratique les compétences culturelles*, 2008b). À l'échelle de tous les services en milieu résidentiel, le processus de délivrance des permis administré par le gouvernement sert à garantir que les exploitants respectent un ensemble de normes régissant l'entretien des locaux du foyer, la tenue de dossiers complets sur les clients, et la conformité générale des politiques et procédures aux normes du ministère (MSEJ, 2015c). Les établissements de garde du système de justice pour la jeunesse sont assujettis à des normes supplémentaires propres à ce secteur en matière de délivrance des permis. Le personnel du MSEJ, les fournisseurs de services et les jeunes s'accordent à dire que le processus de délivrance des permis n'est pas conçu pour mesurer la qualité des services et n'est pas utilisé à cette fin dans la pratique.

Un second mécanisme est en place dans une grande partie du secteur des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes et dans certains services en milieu résidentiel administrés par le secteur privé : il s'agit du processus d'accréditation. Si ce dernier est généralement considéré comme un moyen d'amélioration de la qualité, peu de données probantes attestent qu'il améliore effectivement la qualité des services en milieu résidentiel, et les travaux

de recherche portant sur l'accréditation et sur son rôle en faveur de la qualité montrent des résultats mitigés. Le Comité n'est pas parvenu à confirmer que les différences de qualité entre les services fournis étaient liées au fait qu'un organisme soit ou non accrédité, et a constaté qu'à niveau d'accréditation égal, les organismes n'ont pas tous la même capacité à assurer des services haut de gamme. En outre, plusieurs organismes du secteur de la santé mentale des enfants et des jeunes, de même que les services en milieu résidentiel offerts par des SAE ou administrés par une société et la plupart des fournisseurs de services privés, ne sont pas accrédités dans les faits (Alkhenizan & Shaw, 2012; Bell, Robinson, & See 2013; Coll, Sass, Freeman, Thobro, & Hauser, 2013).

L'expérience quotidienne des jeunes pris en charge hors du domicile varie principalement et avant tout en fonction de la qualité des services fournis en milieu résidentiel. Ladite qualité des services repose sur un vaste éventail de facteurs dont la qualité des ressources humaines, les relations entre les jeunes et avec les aidants, l'infrastructure physique des programmes de services en milieu résidentiel, l'adéquation des routines, des règles et des activités au sein du programme, ainsi que la qualité et l'accessibilité de l'alimentation, l'attention accordée à l'identité et à la croissance épanouie des jeunes, les degrés de sécurité physique et émotionnelle, et le maintien des liens avec la famille, les personnes ayant un lien de parenté, les amis et la collectivité (Anglin, 2003; Burns, 2006; Cairns, 2002; Smith, 2009). En ce qui concerne l'expérience quotidienne des jeunes bénéficiant de services en milieu résidentiel, le Comité a été particulièrement touché par leurs nombreux récits décrivant des règles, des routines et des structures de programme visiblement archaïques, axées sur le contrôle et la conformité, sans ressemblance avec les énoncés de mission et de vision des fournisseurs de services, tournés vers l'empathie et la convivialité. Les thèmes généraux ressortant de ces témoignages ont souvent été confirmés par les observations émanant de travailleurs des sociétés d'aide à l'enfance à l'égard des placements et de responsables de la délivrance des permis ayant l'expérience de divers foyers de groupe.

À ce stade, le Comité constate qu'il n'existe pas d'ensemble universel, ni même commun, d'indicateurs, de normes ou de concepts susceptibles de servir à mesurer la qualité des services en milieu résidentiel fournis dans l'ensemble des secteurs, bien que certains indicateurs soient couramment utilisés dans des secteurs de service donnés (American Association of Children's Residential Centers, s.d.). Au vu de la riche diversité des fournisseurs de services, il n'est pas problématique en soi que l'utilisation d'indicateurs universels recouvrant l'ensemble des secteurs soit limitée, même si le Comité est convaincu qu'il est possible d'instaurer des indicateurs de base (voir le chapitre 10 consacré aux indicateurs). Le plus inquiétant est la divergence entre les actions que les organismes déclarent mettre en œuvre et la réalité observée à travers l'expérience quotidienne.

Avec l'élaboration d'un cadre visant l'excellence des services et la surveillance adaptée de la qualité, le Comité cherche à s'assurer que les services en milieu résidentiel agissent en faveur de l'amélioration continue de la qualité, tout en les assujettissant à un système bien plus transparent et responsable permettant de valider leurs affirmations en matière de qualité des services.

Le Comité accorde une attention particulière au renforcement de la transparence eu égard aux problèmes de qualité des services dans les services en milieu résidentiel. Les familles, les jeunes eux-mêmes et les organismes de placement, ainsi que leur personnel, disposent actuellement de très peu de renseignements utiles quant à la qualité des services fournis dans un milieu résidentiel donné sur lesquels fonder une décision de placement. Le système de services actuel a évolué sans s'accompagner d'une surveillance appropriée, d'une responsabilisation ou de mesures d'encouragement permettant de se concentrer de façon cohérente sur les enjeux touchant la qualité des services et les expériences quotidiennes des jeunes pris en charge hors de leur domicile.

Problèmes de fond

Les modèles de prestation des services en milieu résidentiel diffèrent considérablement à travers l'Ontario. Certains fournisseurs de services ont réalisé d'importants investissements afin de mettre en place des pratiques fondées sur des données probantes, tandis que d'autres ont instauré des processus itératifs afin de tirer les leçons de leurs propres expériences. La taille des fournisseurs de services est variable, allant de structures dédiées à un seul programme à des organismes multiservices et multisites employant d'importantes ressources humaines et dotés d'une infrastructure physique d'envergure. Dans le contexte des foyers de groupe, il s'est avéré difficile de mettre en œuvre des pratiques fondées sur des données probantes. D'après de nombreux avis recueillis par le Comité auprès de jeunes mais aussi

de travailleurs de première ligne, il n'est pas évident de dégager, de prime abord, les philosophies, les valeurs et les approches sous-tendant les pratiques fondées sur des données probantes dans l'expérience quotidienne des services en milieu résidentiel. Certains jeunes ont indiqué que le manque d'empathie, d'attention individuelle et de participation constructive était symptomatique de leur expérience dans les foyers de groupe. Les membres du personnel des foyers de groupe n'étaient pas toujours en mesure d'expliquer leur démarche dans la pratique, et n'ont guère fait mention d'un cadre théorique, d'une pratique documentée ou d'une stratégie réfléchie servant de référence dans leur travail. Dans bien des cas, les fournisseurs de services, y compris les superviseurs eux-mêmes, n'ont pas pu définir un modèle de supervision susceptible d'aider et d'appuyer le personnel de première ligne dans son travail complexe.

Point de vue des jeunes

Bien que tous les jeunes ne se soient pas déclarés mécontents de la qualité des services reçus, le Comité a constaté que les jeunes bénéficiant d'une prise en charge majoritaire en foyer de groupe étaient les plus angoissés par leurs expériences, que ces dernières aient eu lieu dans des centres de traitement dans le secteur de la santé mentale des enfants et des jeunes, dans des foyers de groupe administrés par une SAE ou dans des foyers de groupe administrés par des fournisseurs privés de services en milieu résidentiel. Les jeunes principalement placés en famille d'accueil ont fait des témoignages plus variables quant à la qualité de leurs expériences, qui se sont avérées très positives dans certains cas. Néanmoins, la plupart des jeunes consultés par le Comité ont dit avoir vécu des expériences très négatives dans un foyer de groupe ou une famille d'accueil à un moment ou un autre de leur vie, même si leur expérience actuelle s'avérait nettement plus positive.

De l'avis des jeunes, bon nombre de règles et de réglementations en vigueur dans les foyers de groupe paraissent déraisonnables. En voici quelques exemples : un fournisseur de services octroie une quantité mensuelle fixe de shampooing aux jeunes qui doivent payer toute dose supplémentaire avec leur allocation; dans un autre cas, les jeunes ont l'obligation de rester dans leur chambre pendant des périodes prolongées avec pour seule instruction de s'occuper calmement. Beaucoup de jeunes se sont inquiétés de ne pas avoir accès à Internet et aux appareils connexes comme les téléphones et les tablettes, soulignant qu'ils sont souvent coupés des modes « normaux » de communication entre pairs de leur génération. Les jeunes se sont également montrés très préoccupés par le manque de respect pour leur vie privée, sur le plan matériel (pas d'intimité pour les appels téléphoniques, les conversations entre pairs, les rencontres avec la famille) et sur le plan abstrait (pas d'intimité face au développement de leur identité, à leur état émotionnel, à leur tristesse ou à d'autres expériences très personnelles). Bon nombre de jeunes ont exprimé un grand mécontentement quant aux systèmes de points et de niveaux mis en place dans les foyers de groupe, car ils les considèrent comme un moyen très impersonnel grâce auquel le personnel peut exercer un contrôle sur eux.

Dans le cadre des familles d'accueil, nous avons recueilli le témoignage de jeunes qui ont été rejetés en raison de leur orientation sexuelle, auxquels on a donné congé en raison de leur comportement, qui ont été laissés sans surveillance, qui se sont fait crier dessus ou qui n'ont pas été écoutés, et dans plusieurs cas, qui ont fait l'objet d'une attitude décrite comme raciste. Dans le cadre du traitement en milieu résidentiel fourni par des centres de santé mentale pour enfants et jeunes, on nous a souvent fait part de cas où les médicaments étaient imposés sans information appropriée sur leur visée thérapeutique ou leurs effets secondaires. L'utilisation de moyens de contention jugés inutiles par les jeunes, ainsi que l'application considérée comme contreproductive de niveaux de contrôle et d'attentes en matière de conformité, ont aussi été évoquées. Certains parents de famille d'accueil nous ont également parlé de jeunes, en particulier de jeunes des Premières Nations, ayant l'interdiction de parler leur langue dans le cadre d'un traitement en milieu fermé de crainte qu'ils planifient des actions subversives. En général, le traitement en milieu résidentiel était largement associé dans l'esprit des jeunes à la prise de médicaments et au contrôle. Sur près de 300 jeunes consultés par le Comité, très rares étaient ceux (peut-être moins de dix) qui faisaient le lien entre le traitement et une participation constructive de leurs familles.

Dans le cadre des établissements de garde du système de justice pour la jeunesse, le Comité a observé d'importantes différences quant à la qualité des services décrite par les jeunes. Dans un grand établissement en milieu fermé directement administré, les jeunes auxquels nous avons parlé ont critiqué la plupart des services qu'ils reçoivent, et ont fait état d'une expérience quotidienne ennuyeuse, non adaptée à leurs besoins et décourageante quant à leurs perspectives d'avenir. Dans d'autres établissements de garde en milieu fermé (paiements de transfert), le Comité a

noté avec surprise un niveau élevé de satisfaction et de reconnaissance de la part des jeunes en ce qui concerne la sécurité, les services et l'empathie dont ils bénéficient au quotidien. Sur la base des conversations menées avec les jeunes, le personnel et les gestionnaires, le Comité a remarqué que ces établissements se caractérisaient tous par une compréhension approfondie des pratiques relationnelles au service des enfants et des jeunes qui se manifestait à tous les échelons au sein des ressources humaines. Dans certains cas, le niveau de créativité des éléments de programme et de participation des jeunes (comme les initiatives à expérimentation animale et l'organisation de tournois d'échecs) a impressionné le Comité.

Les transitions restent, comme c'est le cas depuis des années, un problème majeur rencontré par les jeunes bénéficiant d'une prise en charge hors du domicile, que ce soit au moment de l'admission au sein du système, du transfert d'un placement à un autre, ou de la fin de la prise en charge et de leur entrée dans l'âge adulte. Le Comité s'est inquiété de voir que certaines caractéristiques de ces transitions, jugées problématiques depuis des décennies, sont toujours d'actualité. Cela inclut, par exemple, l'utilisation de sacs-poubelle pour transporter les effets personnels des jeunes entre deux placements, ou encore l'absence de préavis et le manque de préparation offerte aux jeunes avant leur départ. Dans plusieurs cas, le Comité a constaté que les jeunes n'avaient reçu aucun préavis et n'avaient appris leur départ qu'à l'arrivée du travailleur chargé de leur transfert. Un jeune a raconté avoir été informé qu'il ne retournerait pas dans sa famille d'accueil au cours du trajet de retour de son camp d'été, et avoir été immédiatement conduit dans une nouvelle famille d'accueil. Certains jeunes ont déclaré qu'on leur avait fait croire qu'ils sortaient déjeuner avec leur travailleur, alors qu'on procédait à un changement de placement. Concernant les transitions en fin de prise en charge, les jeunes ont massivement fait état d'un manque de préparation, de soutiens insuffisants et de très vives réactions face à la perte des relations avec leurs anciens aidants. Si l'investissement réalisé par le MSEJ pour la création de postes d'intervenants auprès des jeunes en transition à travers la province s'avère encourageant aux yeux du Comité, tout comme les récentes initiatives visant à soutenir les jeunes poursuivant des études postsecondaires, il reste beaucoup à faire sur ce plan. Enfin, l'âge d'arrêt du financement des services en milieu résidentiel pour les jeunes bénéficiant d'une prise en charge hors du domicile, fixé à 18 ans, risque tout simplement de ne plus être viable vu la hausse observée de l'âge moyen auquel les jeunes dans la population générale quittent le domicile, actuellement de 26 ans (Statistique Canada, 2015).

Avis sur le traitement et les types de milieu résidentiel

D'après les conversations ciblées menées par le Comité avec de nombreux fournisseurs de services, les services en milieu résidentiel de l'Ontario font l'objet d'une nomenclature complexe incluant des désignations formelles et informelles telles que « programmes de traitement en milieu résidentiel », « familles d'accueil spécialisées », « traitement en famille d'accueil », « services intensifs en milieu résidentiel », « traitement en milieu fermé », « services en milieu familial », « traitement en milieu familial », etc. (MSEJ, 2015b). Si certains fournisseurs de services ont déclaré par écrit ce qu'ils entendent par « traitement » (Kinark, 2015), le Comité n'a pas réussi à obtenir, au cours de ses consultations, une définition concrète de la notion de traitement en milieu résidentiel et des différences observées par rapport aux autres formes de services en milieu résidentiel. Dans les descriptions fournies par les dirigeants, les travailleurs de première ligne ou les jeunes eux-mêmes, nous avons relevé peu de caractéristiques substantielles en dehors de l'imposition d'une structure et d'un contrôle, d'une part, et de la disponibilité de plusieurs disciplines au sein de l'équipe de traitement, d'autre part. Aucun fournisseur de services n'a fait la distinction entre la représentation de plusieurs disciplines et la prestation d'une approche *interdisciplinaire*, suggérant que le concept de traitement reste actuellement plutôt nébuleux, qu'il s'agisse de sa signification ou de son application. Les références susmentionnées, faites par certains dirigeants d'organisme, à des pratiques fondées sur des données probantes n'ont souvent pas été confirmées par le personnel de première ligne, même si nous avons recueilli quelques exemples de la mise en œuvre plus approfondie de telles pratiques à l'échelle communautaire, notamment dans la région d'Ottawa où le modèle Résolution conjointe de problèmes a été instauré à titre de cadre communautaire global applicable à tous les intervenants auprès des jeunes (Bureau des services à la jeunesse, 2015).

Un élément d'une importance cruciale dans le contexte des services thérapeutiques s'avère la présence d'une supervision excellente, uniforme et constructive axée sur la prestation de services dans un milieu propice aux pratiques relationnelles avec un contenu représentatif et clinique approprié, incluant des moyens de soutien aux

aidants de première ligne en cas d'usure de compassion, de traumatisme transmis par personne interposée et de soins auto-administrés. Aucun fournisseur de services n'a pu citer un modèle de supervision spécifique; le Comité a plutôt obtenu de vagues références à la gestion du rendement et à la consultation des cas dans certains types de milieu résidentiel. Il est inquiétant de constater le manque d'attention accordé par les fournisseurs de services au processus de supervision, et l'absence visible de superviseurs jouissant d'une formation particulière concernant les pratiques axées sur le contexte relationnel.

Le Comité a étudié en détail les services en milieu résidentiel offerts dans un grand centre de santé mentale pour enfants et jeunes dont le travail est axé sur l'évaluation et la formulation de recommandations de traitement, et a découvert que les jeunes, les parents, ainsi que le personnel clinique et les gestionnaires, avaient un avis positif à leur égard. Cependant, il s'agit de services d'évaluation à court terme se concluant par la formulation de recommandations cliniques qui, d'après les témoignages des parents, ne peuvent souvent pas être mises en œuvre à la fin de la prise en charge. Ainsi, malgré un très haut niveau de satisfaction des parents vis-à-vis des services en milieu résidentiel en eux-mêmes, ni les jeunes, ni les parents ni même le personnel clinique et les gestionnaires n'ont été en mesure de confirmer l'utilité de ces services à plus long terme, et certains parents ont laissé entendre que la situation après l'intervention était pire qu'avant l'admission. Les gestionnaires et le personnel clinique ont volontiers reconnu que le manque de durabilité des résultats de leurs services en milieu résidentiel constituait un problème majeur, mais ils n'ont pas pu proposer de solutions pour y remédier.

Les diverses désignations relatives à d'autres types de milieux résidentiels semblent souvent quelque peu « improvisées ». Prenons l'exemple du « traitement en famille d'accueil » baptisé ainsi parce qu'un parent de famille d'accueil a obtenu un diplôme de premier cycle en psychologie dans les années 1960; aucune autre raison n'a été invoquée pour justifier la désignation attribuée à ce foyer. Par ailleurs, le Comité a découvert un foyer de services « en milieu familial » grouillant de personnel rémunéré travaillant par quarts, dont les membres étaient généralement embauchés à titre de travailleurs de soutien individuel dans le cadre d'ententes de tarifs spéciaux. Nous avons également rencontré des parents de famille d'accueil auxquels la désignation de « famille d'accueil spécialisée » a été attribuée sans qu'ils soient eux-mêmes capables d'expliquer en quoi consiste leur spécialisation. À l'inverse, nous avons aussi rencontré des parents de famille d'accueil d'un foyer dit « ordinaire » qui ont pu décrire leur approche des services de façon bien plus détaillée que les familles d'accueil spécialisées ou offrant un traitement.

Avis sur l'occupation et la mixité des populations dans les foyers de groupe

La capacité maximale des foyers de groupe, hors établissements de garde du système de justice pour la jeunesse, est stipulée sur le permis délivré à l'exploitant par le MSEJ (MSEJ, 2015c). Dans la plupart des cas, le Comité a constaté que cette capacité varie en moyenne de six à dix jeunes, mais peut descendre parfois jusqu'à quatre ou aller jusqu'à douze. (Le MSEJ a indiqué au Comité que l'occupation autorisée en vertu d'un permis va de trois à vingt pensionnaires; toutefois, le Comité n'a pas rencontré ces chiffres et aucune identification n'a été fournie par le MSEJ.) Le Comité a observé d'importantes variations en ce qui concerne les tendances d'occupation au sein du secteur des foyers de groupe (voir le chapitre 7 consacré à la justice pour la jeunesse pour connaître nos commentaires sur les établissements de garde en milieu ouvert et fermé). Par exemple, le taux d'occupation dans certains services en milieu résidentiel administrés dans le secteur de la santé mentale des enfants et des jeunes est faible, tandis qu'il peut être élevé dans les services en milieu résidentiel offerts par des exploitants privés. Toutefois, les taux d'occupation chutent dans la plupart des cas, conduisant ainsi à une rationalisation des foyers de groupe traditionnels administrés par le secteur privé et à l'émergence d'une tendance qui voit naître des petits programmes, souvent non autorisés en vertu d'un permis, à l'intention des jeunes ayant des besoins particuliers complexes.

Le Comité a entendu dire par les fournisseurs de services et les organismes de placement que les petits programmes non autorisés en vertu d'un permis deviennent omniprésents et offrent une option de prestation d'un service personnalisé en réponse aux besoins de placement particulièrement délicats. Le Comité est très préoccupé par le fait que ces programmes non autorisés en vertu d'un permis fassent souvent appel à un personnel familial non formé aidé par des travailleurs de soutien individuel en vertu d'ententes de tarifs spéciaux, avec une surveillance limitée de la qualité des services, voire des problèmes de sécurité. Le Comité remarque qu'un jeune est décédé dans un programme de ce type au printemps 2015, pendant l'utilisation de moyens de contention physique.

Les fournisseurs de services ont unanimement fait savoir au Comité que le profil de leurs clients a évolué au fil du temps, et tous, sans exception, ont laissé entendre qu'ils servent uniquement « les jeunes dont les besoins sont les plus complexes au sein du système », expression souvent complétée par la formule « ceux que personne d'autre n'est en mesure de servir ». Nonobstant la logique improbable de ces affirmations, le Comité est préoccupé par la mixité des populations servies dans les foyers de groupe. Nous n'avons trouvé aucune preuve attestant que les foyers de groupe sont préparés et qualifiés pour prendre en charge *tous* les clients qu'ils accueillent, ni qu'ils conviennent à n'importe quelle population. Pendant les visites sur site effectuées dans plusieurs organismes, le Comité a rencontré des jeunes atteints de troubles du spectre autistique ou du spectre de l'alcoolisation fœtale, ayant une déficience intellectuelle ou présentant des troubles émotionnels, des idées suicidaires, des comportements d'extériorisation ou divers troubles psychiatriques, ainsi que des jeunes dont les familles biologiques ne pouvaient tout simplement pas s'occuper, qui vivent tous ensemble au rythme des mêmes règles de programme, routines, services et soutiens. Ils sont pris en charge par un personnel ayant une formation initiale limitée, et suivent des programmes d'éducation de l'enfance en difficulté (article 23) ou des programmes scolaires privés fournis sur place ou administrés par le fournisseur de services dans la collectivité. Malgré l'absence de données globales concernant les profils des clients dans certains milieux, le Comité pense qu'une telle mixité des jeunes est une pratique courante au sein des services en milieu résidentiel. Le problème est d'autant plus complexe que près de 50 p. 100 des places destinées aux jeunes seraient occupées par des adultes, d'après les renseignements rapportés par le MSEJ.

Les explications fournies par les gestionnaires, les superviseurs ou les travailleurs de première ligne quant à la pertinence des services thérapeutiques pour chacun des jeunes bénéficiant d'un programme donné n'ont pas été vraiment convaincantes. Les travailleurs des SAE et les chargés de cas intervenant auprès de jeunes identifiés comme ayant des besoins particuliers complexes ont fréquemment employé le terme d'« entreposage » pour décrire les placements des jeunes qui leur sont confiés. Le Comité n'a pas non plus reçu d'explication valable sur la façon dont les programmes d'éducation de l'enfance en difficulté pouvaient répondre aux besoins pédagogiques et aux potentiels d'apprentissage d'un groupe de jeunes aussi diversifié.

Avis sur la violence et la criminalisation chez les jeunes

Le Comité n'a pas particulièrement axé son examen sur les incidents graves, notamment sur ceux liés à l'utilisation de la contention physique, ni sur le problème des enfants et des jeunes changeant de type de milieu résidentiel, c'est-à-dire qui bénéficient simultanément de services de bien-être de l'enfance/de santé mentale aux enfants et aux jeunes et de services de justice pour la jeunesse. D'après le témoignage des jeunes et de chargés de cas, il apparaît que la criminalisation du comportement reste préoccupante, de même que la criminalisation des jeunes ayant une déficience intellectuelle ou atteints de troubles du spectre autistique ou du spectre de l'alcoolisation fœtale. Pendant le travail du Comité, un autre projet majeur baptisé *Cross Over Kids Project* a été lancé sous la houlette de Judy Finlay de la School of Child and Youth Care à l'Université Ryerson et du juge Brian Scully de la Cour de justice de l'Ontario, à Toronto. D'après les travaux préliminaires réalisés par un vaste groupe communautaire recouvrant l'ensemble des principaux secteurs de services à la jeunesse, le MSEJ et un groupe de jeunes partageant leur expérience après avoir changé de type de milieu résidentiel, la criminalisation actuelle des jeunes pris en charge par les services de bien-être de l'enfance constitue une préoccupation majeure (Finlay & Scully, 2016). Le Comité soutient le travail en cours dans le cadre de ce projet, qu'il considère comme une avancée vers l'instauration d'un changement systémique sur ce plan.

Pendant l'examen du Comité, l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes a aussi entrepris, en association avec Kim Snow de la School of Child and Youth Care à l'Université Ryerson, un examen des incidents graves dans le secteur des services en milieu résidentiel de l'Ontario (IPEJ, 2016). Les résultats préliminaires de cet examen, publiés par le Comité à titre de documents d'intérêt, révèlent un niveau de violence inquiétant prenant la forme d'interventions physiques effectuées par le personnel dans certains milieux résidentiels, dont les principales victimes sont les plus jeunes enfants et les jeunes ayant une déficience intellectuelle importante. Toujours pendant le travail du Comité, un autre jeune est décédé dans un programme en milieu résidentiel non autorisé en vertu d'un permis pendant l'utilisation de moyens de contention physique. Le Comité a étudié une série d'enquêtes sur le décès d'enfants impliquant l'utilisation de la contention physique et a été profondément troublé de voir que les recommandations appelant au changement, répétées d'une enquête à l'autre, restaient toujours sans réponse (au

total, le Comité a passé en revue huit enquêtes sur le décès de jeunes recevant des services entre 1998 et 2011).

Répercussions sur les recommandations

Le Comité a conscience qu'aucune structure ou unité existante au sein du MSEJ ou du système de services en milieu résidentiel en général n'est en mesure de s'assurer que la qualité des services est placée au centre des mécanismes de mesure du rendement du système et de reddition de comptes. Comme indiqué dans le chapitre 1 consacré à la gouvernance, le Comité est donc en train de mettre sur pied le concept d'une direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel, relevant du MSEJ, dont les fonctions viseraient à promouvoir les activités favorisant l'amélioration de la qualité des services dans l'ensemble des secteurs en s'attachant particulièrement, d'une part, à l'expérience quotidienne des jeunes et à l'instauration d'une approche pertinente et articulée en matière de mesure des résultats et, d'autre part, au parcours des jeunes au sein du système de services, à la validation des déclarations faites par les fournisseurs de services quant à leurs points forts et à leurs compétences, avec données probantes quantifiables et qualitatives à l'appui, ainsi qu'à l'adoption d'une approche beaucoup plus transparente visant la divulgation au public des activités, des mesures et du rendement sur le plan de la qualité des services pour chaque fournisseur de services dans tous les secteurs.

Aux yeux du Comité, la qualité des services peut uniquement être garantie par la mise en place d'une surveillance solide portant non seulement sur les activités inhérentes à chaque programme en milieu résidentiel, mais aussi sur le parcours de chaque jeune au sein du système de services, qui permettrait de réagir rapidement et d'intervenir lorsqu'un changement de placement a lieu, lorsque des modifications s'imposent dans la scolarité ou lorsqu'un signalement d'incident grave peut être révélateur de problèmes de qualité des services. À cette fin, le Comité est en train de rédiger des recommandations visant à remplacer les mécanismes existants (révisions du statut des pupilles de la Couronne, examens des exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien réalisés par l'organisme qui leur confie des enfants et des jeunes, et points de la liste de vérification des responsables de la délivrance des permis vaguement en rapport avec la qualité des services) par des fonctions clairement identifiées chargées de superviser les placements ou autres activités en lien avec les jeunes au sein du système et de réagir en conséquence. Dans ce contexte, le Comité prend des mesures en réponse aux expériences des jeunes susceptibles d'accéder à la prise en charge hors du domicile par d'autres biais que les services de bien-être de l'enfance (établissement de garde du système de justice pour la jeunesse ou organisme de santé mentale pour enfants et jeunes, par exemple) et des jeunes qui changent de type de milieu résidentiel dans plusieurs, voire tous les secteurs offrant une prise en charge hors du domicile.

La voix des jeunes est une composante importante dans l'optique d'améliorer la qualité des services en milieu résidentiel (voir le chapitre 2 consacré à la voix). L'expertise inhérente au vécu des jeunes, qu'il s'agisse de leur expérience actuelle ou passée, doit éclairer la conception, la gouvernance et le fonctionnement du système de services en milieu résidentiel, et doit être pleinement intégrée à tous les niveaux de l'action entreprise par la division de la qualité des services en milieu résidentiel.

Le Comité est en train de définir un ensemble d'indicateurs universels visant à fournir des données probantes de base sur les facteurs intervenant dans la qualité des services, notamment : qualifications et perfectionnement professionnel du personnel; normes de supervision; intégration de la voix des jeunes et participation de ces derniers à tous les échelons de l'activité administrative; soutiens à l'éducation et à l'apprentissage; activités favorisant l'engagement familial et communautaire; compétences culturelles et mesures permettant de s'adapter aux diverses identités (voir le chapitre 10 consacré aux indicateurs).

Au vu de la différenciation des fournisseurs de services dans l'ensemble des secteurs offrant des services en milieu résidentiel en Ontario, le Comité est en train de mettre sur pied un cadre permettant de valider les déclarations faites par les fournisseurs de services quant à leurs points forts et à leurs compétences, dans l'optique de limiter les placements qui ne répondent pas bien aux besoins des jeunes. Toutes les recommandations dans ce contexte auront pour but de garantir que les jeunes reçoivent le bon service au bon moment et de la part du fournisseur de services approprié, sans se fier aux affirmations rhétoriques ou aux documents marketing du fournisseur, mais en se fondant sur des renseignements validés par le service d'inspection de la qualité, dans le cadre du travail de la direction ou

division de la qualité des services en milieu résidentiel. À cette fin, les fournisseurs de services seront invités à fournir chaque année une déclaration de principe dans le cadre de leur demande de renouvellement de permis (ou de toute nouvelle demande de permis). Ils devront y faire figurer des renseignements détaillés, fournir des justificatifs concernant les qualifications, la formation continue et le perfectionnement professionnel du personnel, et transmettre des données relatives aux résultats de leurs clients. Veuillez consulter l'annexe 2.

Le Comité juge que le processus de délivrance des permis actuellement en place sous la houlette des bureaux régionaux du MSEJ est un mécanisme insuffisant à l'appui de la reddition de comptes et de l'amélioration du rendement sur le plan de la qualité des services. La création du service d'inspection de la qualité vise à éliminer le processus de délivrance des permis dans sa forme actuelle et à intégrer à la place certains de ses éléments dans le processus d'inspection de la qualité. Certaines fonctions actuelles de délivrance des permis, comme la mise en œuvre d'une vérification de la conformité facilement mesurable ou identifiable en ce qui concerne l'infrastructure physique, les ressources humaines et la tenue de dossiers complets, continueront d'être assurées dans le cadre du processus d'inspection de la qualité. Il convient de souligner que les qualifications requises pour le poste d'inspecteur de la qualité, et plus particulièrement pour la fonction de validation des déclarations faites par les fournisseurs de services quant à leurs points forts et à leurs compétences, diffèreront substantiellement de celles actuellement en vigueur pour occuper un poste de responsable de la délivrance des permis au sein des bureaux régionaux. Par conséquent, il sera nécessaire d'établir un plan de transition relatif aux ressources humaines afin d'évoluer vers les nouvelles fonctions/qualifications recommandées.

Le Comité cherche à atténuer l'impact d'une nomenclature complexe qui s'est instaurée au fil du temps au sein du système de services en milieu résidentiel, sans uniformité ni logique à l'échelle du système. Dans ce but, nous sommes en train de rédiger des recommandations visant l'élimination des descriptifs du type de milieu résidentiel, comme l'emploi du terme « traitement » et la désignation des foyers « spécialisés » ou « ordinaires », pour éviter toute perception inexacte de la prestation des services et pour restreindre le financement ou les coûts quotidiens inhérents à cette nomenclature en se fiant plutôt à des données probantes substantielles attestant d'une haute qualité des services assortie de résultats à la hauteur de l'enjeu.

4. CONTINUITÉ DES SERVICES

Les enfants et les jeunes de l'Ontario peuvent avoir besoin de services en milieu résidentiel à plusieurs stades de leur vie, pour diverses raisons. La durée de prise en charge peut varier, et les services peuvent être offerts par le secteur du bien-être de l'enfance, de la justice pour la jeunesse ou de la santé mentale des enfants et des jeunes. Lorsqu'ils quittent un milieu résidentiel, les jeunes peuvent retourner dans leur famille biologique ou accéder à la vie autonome, ou bien ils sont susceptibles d'être transférés dans un autre milieu résidentiel et/ou secteur. Il n'est pas rare que les enfants et les jeunes reçoivent des services en milieu résidentiel et hors milieu résidentiel de la part de multiples secteurs, changeant ainsi de type de milieu résidentiel entre les systèmes de bien-être de l'enfance, de justice pour la jeunesse et de santé mentale des enfants et des jeunes, et recevant des services de prise en charge des besoins particuliers complexes au fil du temps. Les parcours et les transitions au sein des services en milieu résidentiel sont complexes et il peut être difficile, pour les jeunes comme pour les fournisseurs de services, de s'y retrouver.

Les défis à relever pour assurer la continuité des services ont été clairement énoncés lors de nos consultations auprès des enfants, des jeunes, des familles et des fournisseurs de services à travers la province. Si nous avons entendu divers exemples d'expériences positives dans certains types de milieu résidentiel, les participants nous ont également fait savoir que les parcours au sein des systèmes de services, de traitement et de garde sont décousus et imprévisibles. Ces parcours se caractérisent par des transitions fragiles, un partage d'information médiocre et une communication inadaptée, qui tendent à miner le bien-être des enfants et des jeunes ainsi qu'à marginaliser leurs besoins en périphérie du processus de prise de décision. Bien que les jeunes sachent quels sont leurs points forts et leurs besoins, leur droit de se faire entendre lors du choix des placements est souvent mis en sourdine. D'après les témoignages recueillis, ces problèmes peuvent conduire au placement des jeunes dans des milieux résidentiels mal adaptés. S'ensuivent alors un échec et des transferts fréquents pendant la prise en charge. Pour certains jeunes, les services en milieu résidentiel se caractérisent par des transferts et des perturbations chroniques souvent peu justifiés, qui ne s'accompagnent parfois d'aucune explication donnée au jeune et à la famille. Les jeunes ne bénéficient pas d'un soutien suffisant lors de ces transitions, et ne peuvent pas compter sur des services adaptés lorsqu'ils quittent le système de services en milieu résidentiel.

Promouvoir la continuité des services est une priorité de longue date dans le domaine des services en milieu résidentiel, identifiée notamment dans les six principes essentiels élaborés par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse pour refléter ses valeurs et orienter son travail. Chacun de ces principes présente un haut intérêt sur le plan de la continuité des services, en particulier ceux visant à (1) placer les enfants et les jeunes au cœur de toutes ses activités, (2) à répondre aux besoins complexes des jeunes de l'Ontario et (3) à améliorer les services par le biais de la collaboration et des partenariats. Malgré l'importance déclarée de ces principes, le Comité a constaté que les services en milieu résidentiel de l'Ontario ne sont pas fournis selon des pratiques axées sur les enfants et les jeunes, et peu de données probantes attestent d'un système de services collaboratif et réceptif.

La réalité observée d'une prestation fragmentée des services en milieu résidentiel n'est pas en accord avec les principes du ministère, alors que l'intégration des services fait partie des priorités clairement énoncées depuis sa création. Fondé en 2003, le MSEJ a pour mission de fournir des services aux jeunes à tous les paliers du développement de l'enfant, en intégrant les services de bien-être de l'enfance, de justice pour la jeunesse, de santé mentale aux enfants et aux jeunes et de prise en charge des besoins particuliers complexes. Dans son cadre stratégique 2008-2012, le MSEJ présentait l'intégration des services comme un principe clé et s'engageait à éliminer « les silos de [ses] programmes pour les remplacer par des modèles souples de collaboration multidisciplinaire permettant de travailler ensemble » (MSEJ, 2008c, p. 9). De même, le plan stratégique 2013-2018 affirmait que le MSEJ intègre et harmonise le travail qu'il accomplit avec les autres ministères, les intervenants, les collectivités, les enfants, les jeunes et les familles pour « éviter les cloisonnements administratifs, gagner en productivité et améliorer le partage des connaissances » (MSEJ, 2013, p. 20). Si l'intégration a été une priorité affichée dans le cadre de diverses initiatives du MSEJ (comme le *Plan d'action pour l'avancement de la santé mentale*), il est essentiel que les principes et les objectifs du MSEJ soient pleinement concrétisés et transposés dans la réalité afin d'améliorer l'état actuel de la prestation des services en milieu résidentiel et de prévenir les graves préjudices dont les enfants et les jeunes risquent d'être victimes si la continuité des services n'est pas assurée.

Problèmes de fond

Avis sur la prise de décision

Les besoins et la voix des enfants et des jeunes doivent être placés au cœur de la prestation des services en milieu résidentiel. La nature fragmentée des services en milieu résidentiel en Ontario empêche les décideurs et les fournisseurs de services d'accorder toute l'attention nécessaire aux besoins des jeunes.

Le Comité a pris connaissance des obstacles importants que les jeunes et leurs familles doivent surmonter pour s'orienter dans le système décousu des services à l'enfance et à la jeunesse. Des enfants, des jeunes et des familles ont raconté avoir consulté d'innombrables professionnels dans différents secteurs, sans que ces derniers communiquent jamais entre eux. À chaque étape, on demandait au jeune et à sa famille de raconter à nouveau leur histoire et d'expliquer ce qui les amenait à consulter. Les familles ont fait part de leur sentiment croissant de frustration face aux « impasses » les empêchant d'accéder aux services capables de répondre pleinement aux besoins des jeunes, même après s'être pliées à toutes sortes d'exigences. Les participants ont expliqué au Comité que le système s'accompagne de règles rigides et inflexibles en ce qui concerne les points d'entrée dans le système (par exemple, recommandation obligatoire pour l'accès centralisé aux services en milieu résidentiel dans le secteur de la santé mentale des enfants et des jeunes), l'accès aux services (par exemple, intervention d'une SAE demandée par les familles pour bénéficier d'un accès aux services en milieu résidentiel spécialisés privés non disponibles par ailleurs) et les mécanismes de financement (par exemple, manque d'équité entre les formules de financement des différents secteurs). Ces problèmes de nature structurelle sont apparus par manque de coordination entre les services.

Un problème majeur identifié lors de nos consultations s'avère le manque d'interconnexion entre la vie d'un jeune à l'extérieur d'un service en milieu résidentiel donné et sa vie au sein d'un milieu de service, de traitement ou de garde/détention. Les jeunes ont déclaré avoir l'impression de perdre tous leurs repères, qu'il s'agisse de leurs frères et sœurs, de leurs amis, de leurs activités récréatives, de leur école, de leurs soutiens communautaires, et dans certains cas, de leurs services spécialisés hors milieu résidentiel (santé mentale, santé, secteur social et culturel, déficience intellectuelle). Ces services hors milieu résidentiel étaient souvent interrompus pendant la prise en charge du jeune en milieu résidentiel. Nous avons entendu parler d'un cas où l'association de longue date entre un jeune des Premières Nations et un centre d'amitié autochtone avait été rompue pendant qu'il recevait des services, malgré la proximité géographique du centre et du placement. Outre la perte du bénéfice thérapeutique de ces services, les enfants et les jeunes ont aussi perdu le lien important tissé avec les fournisseurs de services hors milieu résidentiel, contribuant ainsi à un défilé d'adultes généralement bien intentionnés qui n'interviennent que brièvement dans la vie d'un jeune.

La perte répétée de relations importantes avec les adultes peut avoir de graves répercussions à long terme sur l'aptitude d'un jeune à nouer de nouvelles attaches tout au long de sa vie. Ce point a également été mis en évidence dans *Le livre de ma véritable histoire : Rapport sur des audiences publiques des jeunes quittant la prise en charge* (2012), dans lequel il apparaît qu'être capable de maintenir une relation stable et solide avec au moins une personne fait une énorme différence dans la vie des jeunes recevant des services. Le schéma observé par le Comité reflète une vision étroite des besoins des enfants et des jeunes, ainsi qu'un manque d'intérêt à l'égard d'une collaboration avec les jeunes permettant de mettre pleinement à profit les points forts, les soutiens et les relations positives déjà présents dans leur vie.

Lors de nos consultations, nous avons constaté que les décisions de placement reposent sur une multitude de facteurs autres que les besoins et les souhaits des jeunes, et que les enfants, les jeunes et les familles n'ont pratiquement pas la parole au cours du processus décisionnel. Les considérations financières et la disponibilité des places semblent jouer un rôle démesuré dans le choix initial du placement d'un enfant ou d'un jeune et dans son transfert d'un placement à un autre. Dans certains cas, la prise des décisions de placement était déléguée à des administrateurs n'ayant aucun contact avec les enfants ou les jeunes et ne jouant aucun rôle direct dans la prestation ou le suivi des services. D'après les propos recueillis par le Comité, ce type de prise de décision est propice à l'échec du placement et à des changements fréquents subis par les enfants et les jeunes, lesquels s'accompagnent d'une rupture avec les personnes et les lieux qui leur sont familiers, même si ce n'est que pour une brève période.

À titre d'exemple, le Comité a consulté une famille qui lui a parlé de la fermeture sans préavis d'un foyer de groupe suite à laquelle son enfant, un jeune ayant des besoins particuliers complexes, est retourné auprès d'elle alors que ce n'était pas prévu par son programme de soins. Le placement initial du jeune répondait à des motifs de protection de l'enfance et si sa famille l'a accueilli, cette dernière n'était pas préparée à une transition aussi rapide. Elle a été informée que la seule raison de ce retour à la maison était le manque de disponibilité d'autres places adaptées. Les services ont été interrompus au retour du jeune dans sa famille, laquelle a vécu cette transition de façon isolée sans savoir grand-chose sur les services et le traitement que l'enfant avait reçus et sans connaître les raisons de la fermeture du foyer de groupe.

Si un certain degré de mobilité est parfois nécessaire au sein des services en milieu résidentiel et peut finalement permettre à un jeune de recevoir les meilleurs services possible, le Comité s'inquiète de constater que certains enfants et jeunes font l'objet d'un nombre déraisonnable de transferts de la naissance à l'âge adulte. Lors de nos consultations, nous avons rencontré des jeunes ayant changé de placements plus de 15 fois. S'ils sont trop fréquents, les transferts et les perturbations mettent en péril le bien-être des enfants et des jeunes et nuisent à leur capacité de forger des relations à long terme (Rubin et coll., 2007). L'instabilité des placements en milieu résidentiel est associée à un grand nombre de résultats négatifs, comme la violence et l'incarcération, même après ajustement en fonction de facteurs propices à l'instabilité (DeGue & Widom, 2009; Runyan & Gould, 1985; Ryan & Testa, 2005; Widom, 1991).

Le Comité a recueilli divers témoignages révélant qu'un jeune aurait pu rester dans son environnement actuel, mais que le changement avait été décidé en raison d'un manque de soutiens. Dans ces cas-là, le jeune quittait parfois sa famille d'origine pour recevoir des services en milieu résidentiel, ou bien il était pris en charge dans un autre milieu résidentiel (généralement plus restrictif que son placement précédent). Les participants nous ont rapporté des exemples d'enfants et de jeunes transférés d'une famille d'accueil dans un centre de santé mentale à la suite d'une crise qui aurait pu être prise en charge dans la collectivité si les soutiens nécessaires avaient été disponibles. Ce bouleversement contribuait à accroître les sentiments de stress, d'imprévisibilité et de manque de contrôle auxquels le jeune était déjà en proie.

Avis sur les parcours et la planification

Il y a dix ans, une recommandation préconisait d'offrir aux services en milieu résidentiel une place « à part entière dans le continuum de services, de la prévention précoce aux services qui s'imposent en fin de prise en charge lorsqu'un enfant ou un jeune quitte le système de services en milieu résidentiel ou devient adulte » [traduction libre] (Bay Consulting Group, 2006, p. 80). Cette recommandation émane d'un précédent examen des services en milieu résidentiel et reste pertinente aujourd'hui. Ledit examen constatait que la « panoplie actuelle des services en milieu résidentiel pour les enfants et les jeunes se caractérise par un cloisonnement entre les programmes financés par le MSEJ et les programmes des différents ministères visant la même population » [traduction libre] (Bay Consulting Group, 2006, p. 88). Le Comité a recueilli peu de données probantes suggérant que le cloisonnement des systèmes de prestation de services en milieu résidentiel documenté en 2006 était en voie d'amélioration en 2016, et des signes de détérioration ont été observés dans certains cas.

En Ontario, la prestation des services en milieu résidentiel est assurée par un ensemble de fournisseurs de services divers et variés, allant des organismes de paiements de transfert aux exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien, en passant par les établissements du système de justice pour la jeunesse et les centres de santé mentale directement administrés par le ministère (voir le chapitre 1 consacré à la gouvernance). L'ampleur de la décentralisation fait naître des difficultés majeures quant à la promotion d'une continuité des services en faveur des enfants et des jeunes. D'après les consultations du Comité auprès des fournisseurs de services et du personnel du MSEJ, la communication est limitée entre les professionnels au sein de chaque secteur (bien-être de l'enfance, santé mentale des enfants et des jeunes, justice pour la jeunesse). Les échanges entre ces secteurs cloisonnés sont encore plus restreints. Les fournisseurs de services ont souvent peu les moyens de maintenir une relation continue avec les jeunes quittant la prise en charge, ou même d'instaurer une coordination et une planification fructueuses avec le fournisseur suivant, qu'il s'agisse d'un autre service en milieu résidentiel ou de la famille de l'enfant ou du jeune concerné. Comme indiqué dans Esprit ouvert, esprit sain : Stratégie ontarienne globale de santé mentale et de lutte contre les dépendances (2008a), le manque de coordination entre secteurs et entre fournisseurs rend difficile la

navigation dans les systèmes de services et peut entraîner des lacunes, des chevauchements inutiles ou l'utilisation inappropriée des services offerts. Les initiatives comme Pour l'avancement de la santé mentale, dont l'instauration en 2012 visait à créer un système réactif et intégré répondant aux préoccupations liées à la santé mentale et aux dépendances, vont dans le bon sens, mais leurs retombées positives n'ont pas encore été démontrées ou évaluées.

Il a été évoqué que la communication est souvent limitée entre les fournisseurs de services hors milieu résidentiel et les fournisseurs de services en milieu résidentiel qui interviennent auprès des enfants et des jeunes. Ces fournisseurs de services ont également peu d'échanges avec les éducateurs et d'autres professionnels du système scolaire fréquenté par le jeune. Dans certains cas, ces professionnels n'avaient pas connaissance de l'existence de leurs confrères. Il s'avère inquiétant de constater une telle division et une telle séparation entre les adultes jouant un rôle important dans la vie d'un jeune, au vu de l'impact significatif que cela peut avoir sur les enfants et les jeunes. Nous avons observé peu d'efforts visant à instaurer une démarche conjointe de prestation des services axée sur les enfants et les jeunes qui engloberait la famille du jeune pris en charge dans le but de fournir une réponse coordonnée et efficace s'articulant autour des services en milieu résidentiel, mais aussi des soutiens familiaux, des services en milieu scolaire et de nombreux autres services communautaires.

Ce manque de communication implique que les professionnels intervenant auprès des enfants et des jeunes n'ont pas accès aux renseignements détaillés concernant les évaluations cliniques et les divers services dont les jeunes ont bénéficié au cours de leur vie. Ces professionnels, auxquels on accorde le rôle d'experts, agissent sans connaître en profondeur le contexte dans lequel s'inscrivent les besoins du jeune. Cela limite la capacité des organismes de placement et des fournisseurs de services en milieu résidentiel à offrir une réponse réfléchie et coordonnée aux jeunes nécessitant une prise en charge (services, traitement, garde/détention).

Diverses raisons ont été avancées pour expliquer ce manque de communication et de coordination entre les nombreux fournisseurs de services. Dans certains cas, les fournisseurs de services ont expliqué avoir peu de temps pour communiquer et coordonner leurs actions avec d'autres intervenants après l'admission ou le départ d'un jeune, du fait de leur charge de travail importante et des diverses exigences accaparant leur temps. Ils ont également fait état de problématiques liées à la protection de la vie privée et d'obstacles législatifs entravant le partage des renseignements pertinents. Dans d'autres cas, les fournisseurs de services entretenaient de mauvaises relations avec leurs confrères, et l'animosité ambiante empêchait toute communication à propos du jeune. Les relations concurrentielles et ouvertement hostiles entre certains fournisseurs de services sont une source d'inquiétude pour le Comité.

L'examen des services en milieu résidentiel réalisé en 2006 par The Bay Consulting Group a mis en évidence des différences majeures entre les différents bureaux régionaux et fournisseurs de services en ce qui concerne le niveau de rémunération des travailleurs de première ligne au sein du système de services en milieu résidentiel. Une décennie plus tard, nos consultations ont révélé des différences importantes sur le plan de la rémunération des aidants et du personnel, ainsi que de vastes écarts concernant le taux quotidien servant à financer les fournisseurs de services en milieu résidentiel (voir le chapitre 6 consacré aux ressources humaines). De fait, ces différences en matière de rémunération et de financement étaient parfois à l'origine de cette hostilité entre fournisseurs de services. Le même constat figurait dans le rapport Kinark (2015), dont il ressort que les systèmes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, de santé, d'éducation, de justice pour la jeunesse et de bien-être de l'enfance sont séparés par « des divergences idéologiques, politiques et philosophiques d'origine historique, qui sont perpétuées par un manque d'équité du financement et une délimitation régionale arbitraire » [traduction libre] (p. 40).

Avis sur le suivi entre les différents secteurs

Le ministère n'est actuellement pas en mesure de faire le suivi des enfants entre les secteurs, ce qui a de graves répercussions sur la capacité de la province à comprendre le parcours des enfants et des jeunes au sein des services en milieu résidentiel et les résultats obtenus à l'issue de cette prise en charge. Au cours de nos consultations, nous avons appris que bon nombre d'enfants et de jeunes reçoivent, à divers moments, des services en milieu résidentiel fournis par des secteurs différents, et vivent donc dans divers milieux offrant une intensité et une qualité de prise en charge variables. Les enfants et les jeunes sont susceptibles de rentrer chez eux entre les épisodes de placement en

milieu résidentiel ou de recevoir des services en continu de leur première admission jusqu'à leur départ. Les parcours au sein des services en milieu résidentiel sont aussi diversifiés que les jeunes qui en bénéficient. Il n'existe actuellement aucun mécanisme permettant de documenter systématiquement les divers services en milieu résidentiel offerts à un jeune donné au cours de sa vie, de la naissance à l'âge adulte.

Le Comité a relevé plusieurs exemples illustrant la collecte et le partage d'information ainsi que le suivi des enfants et des jeunes au sein de systèmes multiples. Par exemple, le ministère de l'Éducation a fait des progrès en matière de suivi des enfants en attribuant à chacun d'eux un numéro d'immatriculation scolaire de l'Ontario (NISO). Le NISO est un numéro unique qui identifie les élèves fréquentant le système d'éducation public et sert à assurer la traçabilité des dossiers scolaires et des évaluations de rendement. Si le NISO a d'abord concerné les élèves des paliers élémentaire et secondaire, cette initiative a ensuite été étendue aux programmes d'éducation de la petite enfance et aux collèges et universités. Sa mise en œuvre a nécessité une collaboration entre le ministère de la Formation et des Collèges et Universités et le ministère de l'Éducation. Cette collaboration offre un fort potentiel dans l'optique de comprendre le cheminement des élèves de la petite enfance à l'âge adulte.

Conjointement avec le ministère de l'Éducation, le MSEJ a lancé une initiative visant à favoriser, à l'aide du NISO, la compréhension des résultats scolaires des pupilles de la Couronne et de la société pris en charge par les sociétés d'aide à l'enfance. Si cette initiative, toujours en cours, n'a encore donné lieu à aucun rapport sur la question, il est essentiel que les collaborations de ce type soient soutenues et élargies pour inclure les enfants et les jeunes recevant des services en milieu résidentiel, quelle qu'en soit la forme, et pour inclure le partage d'information entre les secteurs assurant des services en milieu résidentiel.

Nous avons trouvé divers exemples d'occasions manquées de renforcer la capacité de suivi des jeunes entre les secteurs de services. Par exemple, la province a mis en œuvre le Réseau d'information pour la protection de l'enfance (RIPE) afin de faciliter la communication en temps opportun de renseignements critiques sur la protection de l'enfance entre les sociétés d'aide à l'enfance. Actuellement, au vu des restrictions législatives en matière de partage des données, le RIPE aura une capacité limitée pour assurer la traçabilité des renseignements entre les secteurs. Le RIPE visait à accroître les échanges d'information au sein du système de bien-être de l'enfance, mais sans prévoir la possibilité d'échanger des renseignements avec les secteurs de la justice pour la jeunesse et de la santé mentale des enfants et des jeunes, ni en ce qui concerne les jeunes ayant des besoins particuliers complexes.

Avis sur les soutiens à la transition et en fin de prise en charge

Bon nombre d'enfants et de jeunes ont besoin de soutien lors des transitions entre divers services en milieu résidentiel et lorsqu'ils quittent la prise en charge. Un manque de soutien a été documenté dans plusieurs examens précédents portant sur les services en milieu résidentiel. Dans le *Plan directeur visant un changement fondamental du système de bien-être de l'enfance de l'Ontario* de 2013, le MSEJ reconnaissait la nécessité d'une collaboration intersectorielle au moment de planifier la fin de la prise en charge, afin de renforcer la stabilité du logement et les rapports avec les aidants et d'autres soutiens. Il convient d'instaurer une collaboration entre les jeunes, les fournisseurs de services et les familles afin d'organiser les soutiens formels et informels dont les jeunes ont besoin au moment de la transition entre les milieux résidentiels ou à l'issue de leur prise en charge.

Le Comité a pu constater que les jeunes retournant dans leurs familles d'origine après un traitement dans un centre de santé mentale avaient des difficultés à préserver les progrès réalisés grâce à ces services. Dans bien des cas, le soutien offert par le fournisseur du service en milieu résidentiel était interrompu après leur départ. Cette préoccupation figurait également dans le rapport 2015 de Santé mentale pour enfants Ontario, d'après lequel les enfants et les jeunes perdent souvent tout contact avec les services à l'issue d'un traitement en milieu résidentiel, les livrant à leur propre sort avec peu de soutiens et de consignes thérapeutiques en fin de prise en charge. De la même façon, le rapport Kinark publié en 2015 indiquait que les jeunes placés dans des programmes de traitement de haute qualité s'épanouissent dans le milieu thérapeutique, mais se retrouvent souvent en difficulté lorsqu'ils quittent cet environnement. Kinark a demandé que l'accent soit placé sur la préparation des enfants et des jeunes à la vie après le traitement en milieu résidentiel.

Les adolescents qui sont pris en charge dans des établissements de garde/détention ont besoin de soutien au moment

de leur réinsertion dans la collectivité. La *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* prévoit des soutiens à la réinsertion et, même si le MSEJ mène actuellement à cette fin deux projets pilotes concernant des centres de réinsertion et utilise un modèle de gestion de cas unique en vertu duquel les jeunes se voient attribuer un agent de probation chargé de planifier leur libération, il est impératif de fournir des soutiens supplémentaires au moment du retour des adolescents dans la collectivité. À l'image de la situation observée dans le secteur de la santé mentale des enfants et des jeunes, le Comité a constaté que les familles étaient souvent exclues pendant la période de garde ou de détention d'un adolescent, les laissant ainsi démunies au retour de ce dernier dans le foyer.

Les familles n'interviennent souvent pas dans le programme de soins et la vie quotidienne de l'enfant ou du jeune pendant qu'il reçoit des services en milieu résidentiel; il n'est donc pas étonnant que certaines d'entre elles aient eu l'impression de ne pas pouvoir offrir le niveau de soutien nécessaire après la prise en charge. N'étant pas épaulées pour aider le jeune à s'adapter à un autre environnement, à un nouveau milieu scolaire et à une collectivité différente, les familles se sentaient impuissantes. D'après d'autres témoignages recueillis par le Comité, le retour à la maison ou le transfert dans un autre milieu résidentiel s'est avéré particulièrement difficile pour les nombreux jeunes ayant eu des expériences négatives et parfois traumatisantes pendant la prise en charge (services, traitement, garde/détention). Certains parents ont raconté qu'ils n'ont pas reconnu leur enfant à sa sortie du système de services en milieu résidentiel, et qu'ils ne se sentaient pas préparés à faire face aux problèmes de santé mentale et aux difficultés relationnelles qui s'étaient exacerbés pendant ladite prise en charge.

Divers chercheurs et intervenants ont mis en lumière les défis associés au fait de devenir « trop vieux » pour être pris en charge par les services de bien-être de l'enfance et d'autres formes de prise en charge hors du domicile. Comme l'a indiqué l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes dans le rapport *25 la nouvelle façon de dire 21* (2011), les jeunes pris en charge par la province ne bénéficient tout simplement pas du même accès aux ressources que leurs pairs non pris en charge, et ils n'ont pas la même vision des liens familiaux et communautaires. Ces vulnérabilités sont souvent le fruit d'un fort traumatisme causé par des antécédents de mauvais traitements et de négligence, et de problèmes de santé mentale. Bien que la province ait rehaussé le niveau de soutien offert aux jeunes en phase de transition ces dernières années, il est apparu clairement au Comité que les jeunes quittant la prise en charge ne se sentent ni soutenus ni préparés à la vie adulte. Dans le droit fil d'un corpus impressionnant de données probantes issues de la recherche, les participants ont indiqué au Comité que les jeunes quittant la prise en charge courent le risque de basculer dans le système des refuges ou de devenir sans abri, d'être aux prises avec le chômage chronique et de rester dépendants de l'aide sociale, et d'être atteints d'une maladie mentale.

Le Comité a appris de la bouche des enfants et des jeunes pris en charge dans différents secteurs qu'ils n'ont pas l'impression d'avoir acquis, dans le cadre des services en milieu résidentiel, les aptitudes à la vie quotidienne et les compétences sociales nécessaires pour mener une vie autonome lorsqu'ils retournent dans la collectivité ou dépassent l'âge limite de prise en charge. Dans certains cas, les jeunes avaient l'impression que ces aptitudes et compétences s'étaient détériorées pendant leur prise en charge, en raison des règles rigides et très éloignées de la vie ordinaire qui étaient en vigueur dans le milieu résidentiel, le centre de traitement ou l'établissement de garde/détention. Ces règles, comme l'interdiction de parler pendant les repas ou les soirées cinéma, nuisaient à l'acquisition de compétences sociales, et l'utilisation de termes institutionnels (p. ex., « temps communautaire » pour parler d'une sortie au centre commercial ou d'une promenade dans le parc) avait pour effet d'éloigner encore plus les jeunes de la vie normale. Les enfants et les jeunes souhaitaient désespérément posséder les compétences et les aptitudes que les autres jeunes apprennent dans leur environnement familial, et cherchaient par-dessus tout à nouer des relations de confiance sur le long terme pour les soutenir dans leur transition vers la vie autonome.

Répercussions sur les recommandations

Une meilleure communication et une coordination accrue entre les secteurs et les niveaux de service permettraient de limiter les transferts et les perturbations dans la prise en charge des enfants et des jeunes, voire de réduire le nombre de jeunes admis au sein du système de services en milieu résidentiel. Les services de santé mentale et de gestion du comportement et des crises devraient former un cocon autour du jeune et soutenir cette personne sur son lieu de vie. Le jeune ne devrait pas être obligé de changer d'environnement uniquement parce que les soutiens supplémentaires

dont il a besoin dans sa situation actuelle ne sont pas disponibles.

Les jeunes et leurs familles doivent avoir des occasions permanentes de transmettre une rétroaction sur leur expérience des services, en particulier lors des transitions au sein d'un secteur, entre deux secteurs ou hors du système de services en milieu résidentiel. Cette rétroaction doit être recueillie de façon à garantir aux enfants, aux jeunes et aux familles que leurs réponses resteront confidentielles et qu'il n'y aura aucune répercussion néfaste si elles expriment leur mécontentement au sujet d'un aspect quelconque de leur expérience des services en milieu résidentiel. Cela offrira un mécanisme donnant la parole aux jeunes et aux familles au sein du système de services en milieu résidentiel.

Chargée de prendre en charge les enfants et les jeunes qui ne peuvent pas vivre chez eux, la province a la responsabilité non seulement d'assurer le suivi des renseignements de base relatifs aux services en milieu résidentiel fournis tout au long de leur développement, mais aussi de recueillir des renseignements détaillés sur les résultats obtenus par les enfants et les jeunes à divers stades de leur vie (voir le chapitre 5 consacré aux données et renseignements et le chapitre 10 consacré aux indicateurs).

Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse peut tirer beaucoup d'enseignements de l'expérience de mise en œuvre du NISO. Le MSEJ doit procéder à l'attribution, à tous les enfants et les jeunes, d'un numéro d'identification unique qui sera commun à tous les services en milieu résidentiel (santé mentale des enfants et des jeunes, bien-être de l'enfance, justice pour la jeunesse et besoins particuliers complexes). Ce numéro d'identification unique permettrait également de suivre les enfants et les jeunes dans le cadre des services hors milieu résidentiel qu'ils reçoivent. Si du temps et des efforts sont vraisemblablement nécessaires pour mettre en œuvre un système tenant compte des problématiques évidentes liées au respect de la vie privée, les avantages n'en resteront pas moins supérieurs aux risques et ce serait une perte de ne pas explorer la voie tracée par le ministère de l'Éducation et le ministère de la Formation et des Collèges et Universités.

Le RIPE offre un fort potentiel d'amélioration du partage d'information et du suivi entre les secteurs. Le MSEJ pourrait créer un module dans le RIPE autorisant le partage d'un nombre restreint de renseignements entre les services de justice pour la jeunesse, de santé mentale aux enfants et aux jeunes et de prise en charge des besoins particuliers complexes, ainsi que leur consultation par ces services, tout en préservant l'intégrité et la confidentialité des renseignements figurant dans d'autres modules du système.

Il est essentiel que le MSEJ mette au point une méthode permettant de suivre de façon systématique le mouvement des enfants et des jeunes pris en charge dans et entre les secteurs de services en milieu résidentiel. Cela rejoint la recommandation figurant dans *Le livre de ma véritable histoire : Rapport sur des audiences publiques des jeunes quittant la prise en charge* (2012), aux termes de laquelle le gouvernement devrait élaborer un système informatisé de suivi pour surveiller les mouvements des jeunes entre les secteurs de services en milieu résidentiel. Ce rapport recommandait en outre qu'un responsable de cas unique soit chargé de suivre chaque enfant à partir du point d'entrée dans le système jusqu'au départ. Cela s'avère en accord avec l'esprit de notre recommandation préconisant la création d'un poste d'examinateur au sein de la direction/division de la qualité des services en milieu résidentiel.

Il est important que les fournisseurs de services collaborent avec les jeunes recevant des services en milieu résidentiel afin de faire valoir leur voix et celle de leurs familles et fournisseurs de services directs, et aussi de comprendre pleinement tous leurs antécédents d'accès aux services et d'instaurer une coordination attentive afin de favoriser des transitions harmonieuses après la prestation de tout service.

Les initiatives du ministère visant à soutenir les jeunes en phase de transition (comme les intervenants auprès des jeunes en transition, le Programme de soins et de soutien continus pour les jeunes, la Subvention équivalant à la Prestation ontarienne pour enfants, les soutiens en faveur de l'accès aux études postsecondaires, et l'accès aux prestations pour services de santé complémentaires et aux prestations pour soins dentaires pour les jeunes âgés de 21 à 24 ans) vont dans le bon sens. La province doit prendre la responsabilité d'aider les jeunes qui lui ont été confiés à réussir leur transition vers l'âge adulte.

5. DONNÉES ET RENSEIGNEMENTS

Introduction

Comment les jeunes susceptibles d'avoir besoin de services en milieu résidentiel, leurs familles et les professionnels intervenant auprès d'eux peuvent-ils connaître les différentes options à leur disposition et à même de répondre au mieux à leurs besoins? Comment les fournisseurs de services, le ministère et le grand public peuvent-ils savoir si les jeunes recevant des services en milieu résidentiel se portent bien? Quelles activités de planification sont menées à bien pour garantir une haute qualité des services en milieu résidentiel et un mode de prestation optimal sur la base des meilleures données probantes disponibles? Il est essentiel d'avoir accès aux renseignements et aux données répondant à ce type de questions essentielles à la conception d'un système public de prestation des services dans le but : (1) d'informer le choix et de faciliter l'accès aux services; (2) de surveiller les tendances inhérentes aux services et les résultats; et (3) de favoriser l'innovation et la mise en œuvre d'améliorations de la qualité des services et de pratiques fondées sur des données probantes. L'accès à cette information est particulièrement important dans le cadre d'un système de services fortement décentralisé comptant plus de 600 fournisseurs divers et variés, allant des organismes de paiements de transfert administrés localement aux milieux résidentiels directement administrés, en passant par les organismes privés sans but lucratif ou à but lucratif. Pour tirer efficacement parti des points forts d'une telle diversité des modes de prestation de services, il est essentiel que les usagers, les exploitants, les bailleurs de fonds et les organismes de surveillance aient accès à des renseignements fiables, pertinents et opportuns.

Chaque examen du système de services en milieu résidentiel effectué en Ontario a classé le manque de renseignements et de données au rang des préoccupations principales. Dans un rapport de 2003, l'ombudsman a indiqué que « le ministère ne disposait pas des données nécessaires pour décider du niveau de service en milieu résidentiel requis en Ontario pour les enfants ayant des besoins particuliers et n'avait pas fixé d'échéancier pour résoudre cette question » [traduction libre] (Ombudsman Ontario, 2003, p.17). L'examen des services en milieu résidentiel pour les enfants et les jeunes mené en 2006 par The Bay Consulting Group concluait qu'on observe « un manque de renseignements cohérents et centralisés aux fins de la planification et de la gestion du système tout entier et de la surveillance, de l'évaluation et de l'amélioration du rendement du système et des résultats » [traduction libre] (Bay Consulting Group, 2006, p. 86). En 2012, *Le livre de ma véritable histoire : Rapport sur des audiences publiques des jeunes quittant la prise en charge* recommandait au ministère de « s'engager à recueillir et publier des informations sur la façon dont les enfants et les jeunes pris en charge se portent » (IPEJ, 2012, p. 32). Dans le *Plan directeur visant un changement fondamental du système de bien-être de l'enfance de l'Ontario* de 2013, le Groupe de travail pour les jeunes quittant la prise en charge a souligné l'importance capitale du « suivi des commentaires des enfants et des jeunes pris en charge et ayant quitté la prise en charge » (MSEJ, 2013, p. 27). Plus récemment, l'examen 2015 de la vérificatrice générale de l'Ontario a constaté que, malgré la nécessité évidente de mieux évaluer les résultats à la sortie du système de services de bien-être de l'enfance, le ministère « ne dispose pas de renseignements suffisants pour surveiller le rendement du programme des services de protection de l'enfance », notant en outre que les données associées aux nouveaux indicateurs établis « ne lui permettent pas de surveiller et d'évaluer de façon adéquate » le rendement (Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario, 2015, p. 167, p. 171).

Outre la prise en compte des préoccupations relatives aux données et aux renseignements soulevées dans les rapports précédents et réitérées lors de bon nombre de ses consultations, le Comité a étudié un ensemble de rapports émanant du gouvernement, d'organismes, d'associations et de chercheurs décrivant les services en milieu résidentiel et leurs résultats, et a examiné plusieurs systèmes de collecte de données mis en place dans différents systèmes de prestation et de surveillance des services. Le Comité s'est également intéressé à divers systèmes de suivi de l'information, de rapport sur les résultats et d'infrastructures de recherche et d'analyse dans d'autres territoires de compétence au Canada et à l'international.

Si bon nombre des lacunes en matière de collecte de renseignements et de données identifiées lors des examens précédents ont été confirmées par notre propre étude, nous avons également mis au jour quelques initiatives très prometteuses et nous avons été globalement frappés par la richesse potentielle des nombreuses sources de

données existantes. Nous avons donc tenté d'élargir notre examen des problèmes liés aux renseignements et aux données au-delà de la simple identification des lacunes, et de nous pencher également sur les questions touchant l'accès aux données, le partage d'information et l'analyse. Au vu du temps que le personnel du secteur et, dans une moindre mesure, les jeunes consacrent déjà à la documentation, à l'évaluation et aux questionnaires et demandes de renseignements à remplir, nous avons cherché à comprendre si les données et les renseignements existants sont utilisés de façon optimale, tout en identifiant les lacunes importantes susceptibles de requérir de nouvelles formes de collecte d'information.

Problèmes de fond

Accès à l'information

On dénombre plus de 600 fournisseurs de services en milieu résidentiel à travers l'Ontario, et pourtant il n'existe actuellement aucun mécanisme à l'échelle provinciale permettant aux usagers potentiels et aux organismes de placement d'obtenir des renseignements à propos de ces services. Le ministère administre directement divers services en milieu résidentiel (dont certains établissements de garde et de détention du système de justice pour la jeunesse et le Child and Parent Resource Institute), mais il verse également des paiements de transfert à des organismes communautaires comme les sociétés d'aide à l'enfance pour assurer la prestation, entre autres, de services en milieu résidentiel. Certains organismes de paiements de transfert responsables du placement d'enfants en milieu résidentiel administrent en interne leurs propres ressources en milieu résidentiel, tandis que d'autres exploitent des ressources externes rémunérées (RER) pour offrir des services en milieu résidentiel. Pour accroître encore la complexité du système de services, certains organismes communautaires utilisent les deux modes de prestation, en interne et en externe.

Les sociétés d'aide à l'enfance sont des organismes de paiements de transfert responsables de la prise en charge des enfants et des jeunes ayant besoin de protection. Le Comité a entendu parler des difficultés rencontrées par les sociétés d'aide à l'enfance pour trouver les services en milieu résidentiel adéquats et pour s'assurer que ces services sont de haute qualité et répondent bien aux besoins particuliers propres à chaque enfant et à chaque jeune. La situation s'est avérée particulièrement complexe dans le cas des sociétés d'aide à l'enfance ayant principalement recours aux services en milieu résidentiel offerts par des ressources externes rémunérées. Dans certains cas, les sociétés d'aide à l'enfance ont cherché à obtenir des gains d'efficacité en partageant l'information relative à la qualité des services en milieu résidentiel fournis en externe. Prenons l'exemple des sociétés d'aide à l'enfance de la région du grand Toronto qui ont conçu et mis en œuvre un outil commun d'évaluation des fournisseurs de services en milieu résidentiel de type RER. Cet outil permet le partage d'information concernant la philosophie des programmes offerts par les RER, les groupes de clients servis, les niveaux de dotation en personnel, les incidents graves, et les résultats obtenus par les enfants et les jeunes à l'issue de la prise en charge. D'autres sociétés d'aide à l'enfance font appel à des responsables conjoints de l'assurance de la qualité, ce qui peut faciliter le partage de pratiques exemplaires aux fins de l'analyse des données relatives aux enfants recevant des services.

Outre les paiements de transfert versés aux organismes de bien-être de l'enfance, le MSEJ octroie actuellement des paiements de transfert à plus de 400 organismes fournissant des services en lien avec la santé mentale des enfants et des jeunes, dont des services en milieu résidentiel dans certains cas. Les enfants, les jeunes et leurs aidants peuvent accéder aux services de santé mentale et de prise en charge des besoins particuliers complexes financés par le ministère en communiquant directement avec les fournisseurs de services ou en obtenant une recommandation auprès d'une école ou d'un autre professionnel offrant des services de santé ou des services sociaux. L'accès aux services en milieu résidentiel pour les jeunes ayant des besoins en santé mentale est géré par le biais de comités communautaires où sont représentés les fournisseurs de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, les organismes locaux de bien-être de l'enfance et d'autres organismes de services à la personne, dont les hôpitaux locaux. Dans la région du grand Toronto, par exemple, ce mécanisme est désigné par le terme d'accès centralisé aux services en établissement (ACSE). Comme c'est le cas pour la plupart des comités communautaires gérant un point d'accès centralisé aux services de santé mentale en milieu résidentiel, seuls les professionnels et les organismes de services à la personne, dont les écoles, sont habilités à formuler des recommandations permettant de bénéficier de

l'ACSE. En dehors de ce processus, aucune liste ne décrit tous les fournisseurs de services de santé mentale offrant des programmes en milieu résidentiel, avec à l'appui des renseignements détaillés sur le type et la qualité des services fournis. L'information relative aux fournisseurs de services de santé mentale devrait être rendue plus accessible grâce au travail des organismes responsables et à la page Web « Options de soins de santé » (https://www.ontario.ca/locations/health/index.php?lang=fr) récemment mise à jour. Toutefois, ces ressources fournissent des renseignements généraux et n'aident pas spécifiquement les familles à accéder aux services en milieu résidentiel.

Concernant les jeunes ayant des besoins particuliers complexes, le ministère finance des organismes de paiements de transfert chargés de coordonner les services et d'offrir une relève dans certains cas. Ce système étant complexe à appréhender, les parents nous ont indiqué avoir d'énormes difficultés à trouver des services en milieu résidentiel, certains ayant fini par se tourner vers les sociétés d'aide à l'enfance pour obtenir des services de protection malgré l'absence de préoccupations en la matière, à défaut de pouvoir accéder à des services en milieu résidentiel plus appropriés. Cette question, déjà mise en avant dans un rapport de l'ombudsman publié en 2005, a été évoquée lors de nos consultations dix ans plus tard (Ombudsman Ontario, 2005). À l'image de la situation observée dans les secteurs du bien-être de l'enfance et de la santé mentale des enfants et des jeunes, les enfants et les jeunes ayant des besoins particuliers ainsi que leurs familles n'ont pas suffisamment de renseignements à disposition concernant les options de services en milieu résidentiel.

Dans le document *Améliorer les services en établissement pour les enfants et les jeunes en Ontario : Un plan d'action* publié en 2007, le ministère s'engageait à améliorer l'accès aux renseignements sur les services en milieu résidentiel grâce à l'élaboration d'un site Web public « où les organismes, les familles et le personnel du ministère pourront trouver une base de données centralisée, fiable et crédible » (MSEJ, 2007, p. 4). À la suite de ce plan d'action publié en 2007, le ministère a entamé l'élaboration d'un site Web public à l'échelle de la province qui constituerait « un point central d'accès à l'information sur les programmes de services précis en établissement », mais malheureusement, ce dernier n'est pas opérationnel (MSEJ, 2007, p. 4). Les familles et les fournisseurs de services peuvent consulter des renseignements concernant les services de relève offerts par les organismes financés par le ministère des Services sociaux et communautaires et par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sur un site Web central (respiteservices.com), ce qui va dans le bon sens.

Les limites d'accès à l'information relative aux services en milieu résidentiel sont en partie le fruit des différents parcours empruntés pour bénéficier de ces services. L'accès aux services en milieu résidentiel en Ontario dépend largement de la façon dont la nécessité d'un placement hors du domicile est identifiée (bien-être de l'enfance, justice pour la jeunesse, santé mentale, besoins particuliers complexes), de la région dans laquelle vit le jeune et du mécanisme de financement en place (organismes directement administrés, organismes de paiements de transfert ou ressources externes rémunérées). Certaines ressources sont accessibles par l'intermédiaire de sources multiples. Par exemple, les parents, les organismes de bien-être de l'enfance et même les organismes extraprovinciaux peuvent accéder directement aux services offerts par des RER, dès lors qu'ils sont en mesure de couvrir les coûts correspondants. Les services administrés par des organismes de bien-être de l'enfance ou les services de justice pour la jeunesse, entre autres, sont en général accessibles uniquement par l'intermédiaire des systèmes correspondants. Ainsi, chaque point d'entrée détient sa propre liste de ressources. Les différences observées en ce qui concerne les mandats, les modèles de financement et les structures de gouvernance expliquent bien souvent pourquoi l'accès à certains services en milieu résidentiel est restreint; les établissements de garde/détention, par exemple, prévoient une admission par l'intermédiaire du système de justice pour la jeunesse, sur ordonnance d'un tribunal. Toutefois, ces restrictions ne signifient pas que les renseignements concernant la nature, le type et la qualité des services en milieu résidentiel de la province ne peuvent pas être mis plus facilement à la disposition des usagers potentiels de ces services.

L'accès aux services et aux renseignements connexes a été classé parmi les problèmes les plus importants à résoudre dans plusieurs rapports précédents. Tout au long de nos consultations, l'accès a également été identifié comme un problème majeur, en particulier au regard du manque de ressources de placement dans certains territoires de compétence ou du manque d'options offertes aux jeunes ayant des besoins particuliers complexes. L'accès aux renseignements relatifs aux ressources vient étayer l'instauration d'un modèle transparent axé sur le client qui donne

aux jeunes et aux familles un contrôle accru sur les décisions difficiles qui doivent souvent être prises dans le cadre des placements hors du domicile. Si cet accès à l'information ne résout pas nécessairement le manque de capacité et de ressources, la consultation plus facile des renseignements couvrant l'ensemble du réseau provincial de fournisseurs de services peut contribuer (1) à améliorer l'accès des usagers à des ressources dont ils n'auraient pas eu connaissance par ailleurs, (2) à identifier les lacunes et les chevauchements pour favoriser une planification plus efficace des ressources, et (3) à identifier les obstacles entravant l'accès aux services sous-utilisés.

Ce besoin d'information va au-delà du simple fait de connaître les services en milieu résidentiel qui existent dans la province. Les usagers des services profiteraient grandement de la mise à disposition de renseignements détaillés concernant les programmes offerts dans le cadre de divers services en milieu résidentiel, le groupe de clients visé, les certifications du personnel et des gestionnaires, et les expériences et résultats des clients précédents. Cela leur permettrait de comprendre la qualité et la spécialisation des nombreux fournisseurs de services en milieu résidentiel, et d'avoir plus de chances de mettre l'enfant ou le jeune en relation avec le bon service en milieu résidentiel. Lors de nos consultations, nous avons découvert les difficultés rencontrées par les familles et les organismes communautaires pour trouver les ressources en milieu résidentiel adaptées aux besoins uniques des enfants et des jeunes.

Suivi des tendances et des résultats

Pour assurer la surveillance efficace de quelque 600 fournisseurs de services en milieu résidentiel à travers l'Ontario, il est indispensable d'avoir la capacité (1) de garantir que chacun d'entre eux respecte les normes provinciales de qualité des services (voir le chapitre 3 consacré à la qualité des services) et (2) de faire le suivi des tendances inhérentes aux services et de contrôler les résultats pour déterminer de manière globale si les services en milieu résidentiel offrent un soutien efficace aux jeunes. Si le secteur de la justice pour la jeunesse et certains fournisseurs de services publient des renseignements donnant une idée des parcours d'accès aux services et des résultats, il reste néanmoins impossible à l'heure actuelle de déterminer dans quelle mesure le modèle et le système de prestation en vigueur répondent effectivement aux besoins des enfants et des jeunes recevant des services en milieu résidentiel en Ontario.

La province ne dispose pas de renseignements fiables et facilement consultables lui permettant de répondre aux questions les plus élémentaires, par exemple : quelle est la répartition par âge et par sexe des jeunes admis dans le système de services en milieu résidentiel? Observe-t-on des tendances en ce qui concerne les admissions et les départs des jeunes qui se déclarent autochtones? Quel est le nombre moyen de changements de placement des jeunes pendant leur prise en charge? Où vont les jeunes lorsqu'ils quittent les services en milieu résidentiel? Quels résultats les enfants et les jeunes recevant des services obtiennent-ils en matière d'éducation ou sur d'autres plans? Même lorsqu'une collecte de données en la matière est effectuée, les données ne sont pas gérées et analysées de façon à éclairer ces zones d'ombre.

La réponse à ces questions, parmi tant d'autres, exige la mise en place d'une approche globale et intégrée permettant de recueillir au fil du temps des données émanant des secteurs du bien-être de l'enfance, de la santé mentale des enfants et des jeunes, de la justice pour la jeunesse et des besoins particuliers complexes. Cela implique également d'étudier les sources de données existantes pour trouver les moyens d'optimiser l'utilité de ces sources en créant des bases de données conviviales et faciles à analyser afin d'obtenir à la fois des réponses simples et descriptives et des analyses longitudinales et à plusieurs niveaux plus complexes. Cet exercice visant à transformer les sources de données existantes en ensembles de données riches et exploitables doit s'inscrire dans un contexte de collaboration entre les secteurs, afin d'évoluer vers des approches intersectorielles comparables permettant de répondre aux questions essentielles concernant les enfants et les jeunes pris en charge, mais aussi la qualité des services offerts en milieu résidentiel.

La reddition de comptes est actuellement limitée en ce qui concerne les tendances inhérentes aux services, la qualité des fournisseurs de services et les résultats des enfants et des jeunes en Ontario. Les données disponibles au sujet des enfants recevant des services en milieu résidentiel se présentent généralement sous la forme d'états des lieux à un instant T, offrant peu de renseignements sur leur cheminement dans le temps. Les données de tendance parfois disponibles remontent uniquement sur quelques années, rendant ainsi difficile toute évaluation de l'impact des changements cumulatifs. Les données sont rarement représentatives de la population des enfants recevant des

services en milieu résidentiel dans tous les secteurs et il n'existe aucun moyen de suivre les jeunes d'un secteur à l'autre. Les méthodes d'échantillonnage aléatoires, qui permettent d'optimiser la représentativité tout en limitant les coûts et le temps associés à la recherche à l'échelle des populations, ne sont pas communément employées dans les secteurs du bien-être de l'enfance, de la justice pour la jeunesse, de la santé mentale des enfants et des jeunes et des besoins particuliers complexes. Enfin, les problèmes de fiabilité et de validité des données sont rarement évoqués dans les rapports sur les services en milieu résidentiel, et leurs analyses présentent rarement une explication claire des méthodes de recherche et des limites qui leur sont associées.

La province ne recueille pas de façon systématique les renseignements importants permettant de vérifier la sécurité et le bien-être des jeunes recevant des services en milieu résidentiel. Le MSEJ et les fournisseurs de services en milieu résidentiel n'ont pas non plus adopté une méthode uniforme permettant de rendre des comptes publics sur d'autres questions importantes touchant les enfants et les jeunes pris en charge (services, traitement, garde/détention), notamment la scolarisation, les amis, les compétences, les adultes et les relations jouant un rôle important, et la satisfaction à l'égard des services. Même les renseignements démographiques et les données sur les services qui existent, aussi élémentaires soient-ils, ne sont pas pleinement consultés et analysés.

Sources de données prometteuses

Il existe un nombre croissant de sources prometteuses de données cliniques et de données administratives potentiellement utiles en Ontario. Nous dressons ci-dessous une liste de ces sources de données, accompagnée d'un bref descriptif et d'une étude sommaire de leurs points forts et de leurs limites.

- L'Association Ontarienne des Résidences pour la Jeunesse produit un rapport sur les données cliniques ayant trait à environ un quart des enfants pris en charge par des organismes membres. Sa base de données inclut de nombreux indicateurs des résultats obtenus par les enfants et les jeunes, qui sont mesurés à divers points dans le temps. Cependant, les méthodes de recherche spécifiques employées par l'association ne sont pas décrites en détail, et il n'apparaît pas clairement si les mesures portent sur un échantillon représentatif d'enfants et de jeunes ou sur un échantillon de commodité. En outre, les résultats rapportés par l'association ne font l'objet d'aucune validation par un tiers, ce qui s'avère inquiétant dans la mesure où les rapports en question sont utilisés à titre d'outils marketing.
- Le projet S'occuper des enfants en Ontario (SOCEN Ontario) se fonde sur une approche visant à rehausser la norme de soins pour les enfants recevant des services en milieu résidentiel. Il s'articule autour de sept dimensions développementales de l'enfant : la santé, l'éducation, l'identité, les relations familiales, la présentation sociale, le développement affectif et comportemental, et les capacités d'autonomie. Le projet SOCEN Ontario s'appuie sur la collecte de renseignements auprès de jeunes bénéficiant d'une prise en charge hors du domicile dans ces domaines clés, à l'aide du Cahier d'évaluation et de suivi (CES). Cet examen est réalisé sur une période continue de 12 mois pour tous les jeunes recevant des services de bien-être de l'enfance. D'après les propos recueillis par le Comité, le questionnaire du CES est très long, avec pour résultat un faible taux de réponse et la sensation d'un fardeau pour les professionnels, les aidants et les jeunes qui le remplissent. Le Comité a également entendu diverses anecdotes indiquant que les procédures appropriées en matière de collecte des données étaient rarement observées.
- L'Ontario Child Abuse and Neglect Data System (OCANDS) est une base de données provinciale constituée de données administratives émanant d'organismes de bien-être de l'enfance. Elle regroupe des données spécifiques aux enfants, à l'échelle des événements et sur le plan longitudinal. Elle est conçue pour suivre les enfants depuis le compte rendu initial jusqu'à la fin des services, et elle sert actuellement à générer des données pour trois des cinq indicateurs de rendement rendus publics en Ontario. À ce jour, 44 des 47 sociétés d'aide à l'enfance ont accepté de participer. Cependant, cette base de données requiert une programmation complexe pour mener la moindre analyse élémentaire.
- La révision du statut des pupilles de la Couronne est une révision annuelle prévue par la loi et réalisée par les SAE à travers l'Ontario. Un examen complet des dossiers est effectué et les jeunes ont l'occasion de s'exprimer par le biais d'un questionnaire et d'un entretien. Le taux de réponse aux questionnaires et aux entretiens est généralement faible, et cette révision se limite aux enfants ayant bénéficié du statut de pupille de la Couronne pendant 24 mois consécutifs. Le Comité a pu constater lors de ses consultations que les données produites dans le cadre de la

révision du statut des pupilles de la Couronne demandent un lourd travail et sont difficiles à analyser.

- Les formulaires de signalement d'incident grave sont remplis en cas de décès, de blessure grave, d'utilisation de la contention physique, de disparition d'une personne, de mauvais traitements/négligence, de plainte ou de sinistre survenant dans un service en milieu résidentiel financé par la province. Le MSEJ a élaboré un nouvel outil visant à renforcer la capacité d'examen des signalements d'incident grave provenant de toute la province. Cependant, le processus connexe de collecte des données est obsolète et empêche de procéder à des analyses à l'échelle provinciale. En effet, il est demandé aux exploitants des services en milieu résidentiel d'envoyer les formulaires par télécopie, puis les bureaux régionaux du MSEJ doivent saisir manuellement les données à transmettre au ministère, ce qui s'avère inefficace et lourd à gérer.
- Le MSEJ a mis en œuvre le Réseau d'information pour la protection de l'enfance (RIPE) afin de faciliter la communication en temps opportun de renseignements critiques sur la protection de l'enfance entre les sociétés d'aide à l'enfance. La vérificatrice générale a récemment indiqué que « la mise en œuvre du RIPE a connu des dépassements de coûts et des retards considérables en raison de la planification médiocre du projet » (Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario, 2015, p. 184). La vérificatrice générale a également constaté que d'autres administrations utilisant le même logiciel de gestion de cas ont obtenu des résultats positifs. Le RIPE a été déployé dans seulement cinq des 47 sociétés d'aide à l'enfance de l'Ontario, et six autres SAE sont en train de planifier sa mise en œuvre en 2016. Si le RIPE est porteur d'un fort potentiel en ce qui concerne la collecte et l'analyse des données relatives aux enfants et aux jeunes pris en charge par une société d'aide à l'enfance, il ne semble pas que le ministère ait déployé l'infrastructure permettant de l'exploiter. En outre, il existe des problèmes liés à la propriété des données qui doivent être résolus pour que la province puisse analyser de manière probante les tendances cumulées inhérentes aux caractéristiques et aux résultats des jeunes pris en charge. À l'heure actuelle, les sociétés d'aide à l'enfance ayant déployé le RIPE ont convenu que si le système d'information appartient au MSEJ, les données associées à chaque cas sont la propriété de l'organisme.

Capacité d'analyse limitée

Nous avons constaté qu'une quantité massive de renseignements fragmentés est recueillie au sujet des enfants et des jeunes et de leurs placements, mais que personne ne possède le mandat ou l'infrastructure d'analyse nécessaire pour les synthétiser. Chaque initiative de collecte des données est visiblement menée de manière indépendante, sans coordination les unes avec les autres. En outre, aucun effort n'est entrepris pour élaborer une approche systématique de recherche et d'analyse permettant de réduire le chevauchement, d'optimiser l'efficacité et de veiller à la collecte de données de la meilleure qualité possible.

Innovation et pratiques fondées sur des données probantes

Si la capacité de faire le suivi des tendances inhérentes aux services et de contrôler les résultats est la clé de voûte de tout système efficace de prestation de services, il ne suffit pas de remonter les renseignements recueillis à propos de chaque service et de chaque usager pour obtenir une réponse appropriée à toutes les questions. La réalisation de travaux d'évaluation faisant le suivi d'échantillons sélectionnés d'usagers des services peut produire une mine de renseignements qualitatifs et quantitatifs détaillés capables d'orienter l'élaboration d'approches innovantes et de favoriser la mise en œuvre de programmes fondés sur des données probantes. L'absence d'analyse indépendante des données disponibles concernant les services est déplorée. Les renseignements sont généralement fournis, analysés et présentés par les fournisseurs de services eux-mêmes.

L'emploi de pratiques fondées sur des données probantes n'est pas uniforme au sein du système de services en milieu résidentiel de l'Ontario et, même lorsque de telles pratiques sont en vigueur, leur impact à long terme fait l'objet d'un suivi limité. On recense plusieurs exemples d'initiatives de recherche utilisant des approches de haute qualité en matière de collecte des données et de suivi à plus long terme, comme les essais cliniques de la thérapie multisystémique (TMS) qui sont le fruit des efforts conjugués des services à l'enfance d'Ottawa, du comté de Simcoe, de Mississauga et de London (Leschied & Cunningham, 1999). Il est nécessaire de mener davantage d'évaluations collaboratives de qualité pour mesurer l'impact des services en milieu résidentiel sur les résultats obtenus par les enfants et les jeunes.

Examen comparatif des compétences

Divers modèles sont mis en œuvre dans différents territoires de compétence, que ce soit par des unités gouvernementales spécialisées, des organismes autonomes du gouvernement ou des centres de recherche installés dans des universités. Trois exemples sont décrits en détail ci-dessous.

- Le CELCIS (Centre for Excellence for Looked After Children in Scotland) est un organisme qui entreprend des travaux de recherche, influence l'élaboration des politiques et mène des consultations dans le but d'améliorer la prestation des services. Il est principalement financé et surveillé par le gouvernement écossais, et reçoit le soutien de l'Université de Strathclyde. Le CELCIS est placé sous la houlette d'un groupe directeur stratégique (dont les membres sont notamment des universitaires, des travailleurs sociaux et des administrateurs sur le terrain), qui fait le lien entre le CELCIS et l'Université de Strathclyde et élabore des orientations stratégiques. Les équipes de recherche du CELCIS fournissent un soutien spécialisé aux organismes souhaitant mener des recherches et sont affiliées à divers projets de recherche universitaire. Le CELCIS réalise aussi des évaluations et rédige des exposés, des commentaires sur les actions gouvernementales, des précis de recherche, des récapitulatifs des pratiques prometteuses à travers le monde, ainsi que des rapports, tous ces documents étant publiés en ligne.
- Le CCWIP (California Child Welfare Indicators Project) est une initiative conjointe de l'Université de Californie à Berkeley et du département californien des Services sociaux (California Department of Social Services). Ce projet est hébergé par la School of Social Welfare et reçoit un financement de base de la part de l'État. Les données californiennes sont collectées dans chaque comté à l'aide du même système d'information. Les données agrégées sont rendues publiques par le CCWIP et actualisées tous les trimestres. Berkeley offre une assistance technique et un soutien aux comtés et à l'État afin de comprendre le rendement des organismes de bien-être de l'enfance. Parmi les indicateurs de rendement mesurés, citons : la maltraitance dans les familles d'accueil; la permanence; la stabilité des placements; la régularité des visites des chargés de cas et des examens de santé/examens dentaires; les résultats à la sortie du système des jeunes dépassant l'âge limite de prise en charge.
- Hébergé par Chapin Hall au sein de l'Université de Chicago, le Center for State Child Welfare Data est le fruit d'un partenariat entre les organismes de bien-être de l'enfance de l'État, Chapin Hall, l'American Public Human Services Association, et l'Université de Californie à Berkeley. Ce centre a pour mission d'utiliser la recherche et l'assistance technique pour promouvoir la prise de décisions fondées sur des données probantes dans le domaine du bien-être de l'enfance. Il génère des connaissances sur les principaux problèmes de fond inhérents à la pratique contemporaine dans ce secteur. Le programme de recherche du centre repose sur la Multistate Foster Care Data Archive. Conçu et géré par le centre, cet entrepôt de données longitudinales concernant les services fournis en famille d'accueil est commun à plusieurs États et contient des décennies de données portant sur quelque trois millions d'enfants qui ont été pris en charge dans des familles d'accueil dans plus de deux douzaines d'États. Une assistance technique est fournie aux organismes membres aux fins de l'analyse des données, et les organismes de divers États à travers les États-Unis peuvent devenir membres. Le centre propose également des occasions de formation théorique.

Répercussions sur les recommandations

Il est essentiel de disposer d'un système efficace de gestion de l'information et des données intersectorielles à l'échelle de la province pour s'assurer que l'Ontario est en mesure d'offrir aux jeunes pris en charge en milieu résidentiel la qualité de services dont ils ont besoin. Pour ce faire, ledit système devrait inclure (1) un centre d'information permettant aux jeunes, à leurs parents et aux professionnels intervenant auprès d'eux de se renseigner sur la panoplie complète d'options de placement à leur disposition; (2) un entrepôt de données pouvant servir à la surveillance des services, à l'analyse des tendances inhérentes aux services et au suivi des résultats; et (3) une stratégie de recherche et d'évaluation favorisant l'innovation et la mise en œuvre de pratiques fondées sur des données probantes.

Systèmes de collecte d'information et de données existants

Si très peu de renseignements à l'échelle de la province sont actuellement rendus publics au sujet des jeunes recevant des services en milieu résidentiel, le ministère recueille néanmoins une quantité monumentale de données

concernant ces services. Les révisions du statut des pupilles de la Couronne, les rapports de délivrance des permis et les signalements d'incident grave constituent des sources de données riches, mais sous-exploitées. Le ministère a déjà élaboré un système informatique à l'échelle provinciale pour les services de justice pour la jeunesse (Système informatique de suivi des jeunes contrevenants). Le ministère investit aussi d'importantes ressources au titre du développement du RIPE, le système de gestion de l'information des services de bien-être de l'enfance de la province. Le RIPE mesure de nombreux indicateurs clés qui pourraient être utilisés pour la surveillance des services, l'analyse des tendances et le suivi des résultats. Il est possible d'étendre le module dédié aux placements au sein du RIPE de façon à inclure des renseignements sur l'ensemble des fournisseurs de services en milieu résidentiel. Le déploiement du RIPE a été plus lent que prévu et sa mise en œuvre a soulevé des préoccupations lors de plusieurs séances de consultation. Il est également important de souligner que le RIPE offre une capacité restreinte pour mener des analyses complexes à l'aide des données provenant de systèmes préexistants. Pour analyser les tendances à long terme, les analystes devront accéder à des systèmes hérités; il serait possible d'utiliser l'OCANDS pour récupérer les données qu'ils contiennent.

Les fournisseurs de services recueillent eux aussi un éventail de renseignements importants : les Cahiers d'évaluation et de suivi utilisés par les organismes de bien-être de l'enfance dans le cadre du projet SOCEN et du projet Partners in Care mené par l'Association Ontarienne des Résidences pour la Jeunesse contiennent une mine de renseignements concernant les relations, l'éducation et le bien-être des jeunes, lesquels peuvent servir à mieux comprendre les besoins en matière de services et les résultats. Comme nous l'avons évoqué, ces initiatives en matière de collecte de données souffrent d'importantes limites contrebalançant leurs points forts. Au cours de l'examen de ces divers outils, nous avons étudié l'intérêt d'opter pour un outil d'évaluation unique, mis en œuvre par tous les fournisseurs de services. Si l'adoption d'un outil commun présenterait certains avantages, comme la simplification des procédures de recommandation entre fournisseurs de services et la comparaison plus aisée des services et des résultats entre les différents fournisseurs de services, nous nous sommes tout de même inquiétés du fait qu'un seul outil d'évaluation risquait (1) de compromettre les approches cliniques qui intègrent des outils existants, (2) de ne pas être rempli correctement par le personnel, s'il n'est pas enclin à adopter un outil imposé par le ministère, et (3) de faire endosser au ministère un rôle de gestion et non plus de surveillance. Ces outils offrent néanmoins des renseignements utiles, dont des indicateurs éclairant certaines dimensions essentielles qui peuvent être comparées à travers différentes plateformes d'évaluation et analysées de manière globale. Le MSEJ ne prévoit pas d'imposer l'usage d'un outil d'évaluation en particulier, ce que le Comité juge pertinent.

La mesure des taux de satisfaction des usagers est un volet susceptible de nécessiter de nouveaux systèmes de collecte de données. D'autres territoires de compétence, dont la Colombie-Britannique, recueillent des renseignements sur la satisfaction des clients à l'issue de toute prestation de services aux enfants et aux jeunes. En Ontario, il arrive parfois que des examens informels portant sur certains services en milieu résidentiel (tels que les refuges) soient publiés sur des forums en ligne comme Google Reviews, mais aucun outil ne permet de consigner systématiquement le degré de satisfaction des jeunes ayant fait l'expérience des services en milieu résidentiel. Le système de justice pour la jeunesse est la seule exception, la rétroaction des jeunes étant recueillie dans le cadre d'une enquête concernant leur expérience remplie avec l'agent de probation après la libération. Une enquête sur l'expérience des parents/tuteurs est également mise en œuvre.

Questions de nature juridique et éthique

L'ouverture de l'accès aux renseignements concernant les services doit être équilibrée avec diverses questions touchant le respect de la vie privée et la sécurité. La consultation et le partage de l'information au sujet des fournisseurs de services en milieu résidentiel ont fait figure d'enjeu majeur au cours d'un grand nombre de nos séances de consultation :

- Plusieurs organismes de placement et membres du personnel responsable de la délivrance des permis ont déclaré ne pas penser avoir le droit de communiquer des renseignements concernant les fournisseurs de services. Ils n'avaient pas la certitude que ce partage d'information soit légal et ils craignaient de faire l'objet de poursuites judiciaires. Nous avons entendu divers témoignages préoccupants de la part du personnel chargé des placements, qui nous a indiqué ne pas vouloir faire appel à certaines ressources en raison de problèmes de qualité des services,

mais ne pas être en mesure de porter ces inquiétudes à la connaissance d'autres organismes de placement.

- Certains fournisseurs de services se sont déclarés préoccupés par le cadre et les conditions de partage et de protection de renseignements qu'ils considèrent comme privés à propos de leurs services.
- Les questions touchant le respect de la vie privée et la sécurité, au vu des circonstances difficiles, voire très conflictuelles, qui conduisent à la prise en charge des jeunes, sont aussi d'importants facteurs à prendre en compte.
- L'échange de renseignements entre les secteurs du bien-être de l'enfance, de la justice pour la jeunesse et de la santé mentale est traditionnellement limité, et il n'existe aucun numéro d'identification unique susceptible de renforcer le suivi des services en milieu résidentiel entre ces secteurs. Les questions posées par l'accès aux renseignements ayant trait à l'éducation devront également être passées en revue.

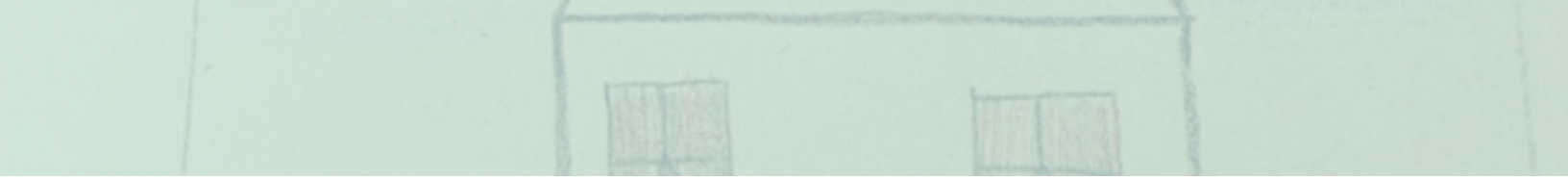
Certaines d'entre elles ont été étudiées dans le cadre de l'examen de la LSEF achevé récemment par le ministère. Au vu du rôle joué par le ministère dans le financement des services en milieu résidentiel et de sa fonction de délivrance des permis, il sera important de veiller à ce que ce dernier soit en mesure d'accéder aux renseignements dont le service d'inspection de la qualité proposé aura besoin pour exercer sa fonction. Il sera également nécessaire d'élaborer un cadre déterminant les types de renseignements qui peuvent être communiqués, les niveaux d'agrégation applicables et les destinataires autorisés.

Besoins en matière d'infrastructure de données

Étant donné la richesse des données existantes et les importants investissements actuellement consentis pour établir des renseignements communs dans le secteur du bien-être de l'enfance, nous ne pensons pas qu'il soit judicieux d'opter pour un nouveau système d'information sur les services en milieu résidentiel. Diverses initiatives comme l'OCANDS illustrent comment utiliser la programmation et l'analyse des données pour combiner efficacement les renseignements provenant de différentes plateformes. Bien que certains systèmes de collecte d'information requièrent des améliorations (les signalements d'incident grave sont actuellement envoyés par télécopie aux bureaux régionaux; les données de la révision du statut des pupilles de la Couronne sont fournies aux sociétés d'aide à l'enfance sous forme de feuilles de calcul; le RIPE offre une capacité limitée de partage d'information entre les secteurs et aucune stratégie globale concernant l'utilisation de ces données n'est prévue pour éclairer les politiques), nous avons conclu qu'un investissement ciblé visant à développer la capacité de programmation et d'analyse des données serait une solution plus efficace et plus rapide que la création de nouveaux systèmes de collecte de données dédiés aux services en milieu résidentiel.

En plus d'une infrastructure d'analyse renforcée pour mieux exploiter les données existantes, l'engagement à rendre public un ensemble complet et normalisé de rapports constitue un puissant moyen de s'assurer que les données sont utilisées et de créer des mesures d'encouragement visant une meilleure qualité des données. Le ministère produit actuellement des rapports portant sur plusieurs indicateurs relatifs au bien-être de l'enfance et sur des tendances importantes dans le secteur de la justice pour la jeunesse. Ces initiatives pourraient être considérablement étoffées en intégrant un éventail plus vaste d'indicateurs. Au chapitre 10, nous passons en revue un grand nombre des indicateurs employés dans d'autres territoires de compétence et nous présentons un cadre pour la sélection des indicateurs clés qui devraient faire l'objet d'une reddition de comptes annuelle. Nous évoquons également certaines questions en matière d'analyse qui doivent être résolues avant de divulguer au public des données significatives comparant les fournisseurs de services.

L'une des difficultés posées en ce qui concerne les renseignements et les données portera sur l'identification de méthodes efficaces permettant de suivre les jeunes qui font l'objet de placements dans différents secteurs. Les systèmes d'information propres à chaque secteur qui sont actuellement en place n'offrent pas un mécanisme propice au suivi et à la compréhension des parcours de placement des jeunes changeant de type de milieu résidentiel. Ces derniers faisant partie des jeunes les plus vulnérables au sein des services en milieu résidentiel, il est capital que les améliorations apportées aux systèmes d'information existants confèrent au ministère la capacité de suivre et d'analyser leurs parcours au sein des services et leurs résultats.



Parallèlement au renforcement de la capacité d'analyse des données du ministère, les fournisseurs de services et les chercheurs indépendants ont également besoin d'être épaulés pour mieux faire usage des données qu'ils produisent. Les chercheurs indépendants devraient être encouragés à consulter des renseignements non identificatoires afin d'analyser plus en profondeur ces ensembles de données administratives. En outre, les travaux de recherche portant sur des échantillons sélectionnés de jeunes recevant des services en milieu résidentiel sont des outils importants pour générer une compréhension plus nuancée et approfondie des expériences faites par les jeunes et des résultats des services.

6. RESSOURCES HUMAINES

Introduction

Les services en milieu résidentiel, tous secteurs confondus, sont en grande partie tributaires des ressources humaines pour répondre aux besoins des jeunes. D'un point de vue budgétaire, les ressources humaines représentent 80 à 85 p. 100 des dépenses de fonctionnement (Gharabaghi, 2009). Les données probantes relatives aux questions touchant la qualité des services suggèrent fortement que les pratiques relationnelles, mises en œuvre par des ressources humaines hautement qualifiées, s'accompagnent des résultats les meilleurs et les plus durables pour les enfants et les jeunes recevant des services en milieu résidentiel (Holden, 2009). Au cours des dix dernières années, les exigences à l'appui d'interventions toujours plus complexes fondées sur des données probantes, d'une collaboration interdisciplinaire et d'approches systémiques axées sur la présence de la famille aux côtés des jeunes pris en charge en milieu résidentiel se sont multipliées, et les fournisseurs de services de tous les secteurs travaillent d'arrache-pied pour intégrer de telles pratiques et approches au sein de leurs programmes. Cela exerce une pression considérable sur les ressources humaines intervenant dans la prestation des services en milieu résidentiel, qui doivent s'adapter à cette complexité accrue et aux exigences croissantes de leur travail.

Hormis dans le cadre des services de justice pour la jeunesse directement administrés, l'absence de normes régissant l'embauche d'un personnel qualifié dans les milieux résidentiels a fait naître d'importants écarts en termes de qualifications, de niveaux d'expérience, de rémunération, de formation et de conditions d'emploi des travailleurs de première ligne entre les secteurs. D'où le recrutement, dans bien des cas, de personnes sous-qualifiées se traduisant souvent par un taux médiocre de maintien de l'effectif et par une fréquence élevée de roulement du personnel qui contribuent à accroître le climat d'instabilité pour les enfants et les jeunes pris en charge. Dans l'ensemble des secteurs du système de services en milieu résidentiel, les normes de promotion du personnel manquent souvent de clarté et la supervision de ce dernier, dans le contexte de pratiques relationnelles et cliniques, n'est ni uniforme ni adaptée. Par ailleurs, la formation est souvent limitée aux programmes internes obligatoires portant sur l'hygiène et la sécurité, les politiques et procédures, et d'autres thèmes et questions sans lien direct avec l'expérience quotidienne des jeunes bénéficiant d'une prise en charge hors du domicile.

Les ressources humaines suivantes sont généralement associées à la prestation de services en milieu résidentiel :

- **Travailleurs de première ligne en milieu résidentiel (foyers de groupe)** : personnes embauchées, au sein d'une équipe, pour assurer une intervention thérapeutique de groupe, mettre en œuvre des programmes de traitement, élaborer et appuyer des programmes de soins et offrir au quotidien un soutien et une éducation servant de base au développement chez les jeunes de normes, d'attitudes et de capacités saines, stables et propices aux relations sociales. Dans le cadre des services de justice pour la jeunesse, ces travailleurs assurent également la supervision et la sécurité en fonction du statut juridique de garde ou de détention. Ces postes sont occupés à temps plein ou à temps partiel, généralement selon un modèle de rotation des emplois du temps par quarts de travail.
- **Travailleurs de relève ou employés occasionnels** : personnes embauchées pour remplacer les membres de l'équipe ordinaire d'un quart de travail lorsque ces derniers sont malades, en congé, en formation ou indisponibles pour toute autre raison.
- **Travailleurs de soutien individuel** : personnes embauchées pour offrir spécifiquement un soutien à certains jeunes identifiés (ayant souvent des besoins sur le plan du développement qui nécessitent une supervision objective ou à vue, généralement pour des raisons de sécurité et parfois en lien avec des objectifs thérapeutiques).
- **Superviseurs des services en milieu résidentiel** : personnes assumant des responsabilités en rapport avec la dotation en personnel et la planification du programme, la supervision (selon des concepts variables) des travailleurs de première ligne, de relève et de soutien individuel, et les éléments d'administration et de programmation. En général, ces postes constituent également le principal pivot de la collaboration et de la

communication avec les services cliniques et autres, aussi bien en interne au sein d'un grand organisme qu'en externe au sein de la collectivité.

- **Travailleurs de soutien en famille d'accueil** : personnes embauchées pour appuyer l'exercice du rôle parental, la prise en charge et la gestion du comportement dans les familles d'accueil, souvent dans le but de prévenir l'échec du placement, mais aussi parfois à titre de soutien planifié et continu. Ces postes reposent généralement sur un nombre fixe d'heures allouées à chaque famille d'accueil.
- **Parents de famille d'accueil** : personnes offrant une prise en charge et un foyer (que ce soit temporairement ou en vue d'une adoption) dans leur propre domicile pour un à quatre jeunes.

Bon nombre d'autres employés jouent un rôle majeur dans les services en milieu résidentiel, notamment les gestionnaires au sein des grands organismes, les propriétaires et les exploitants du secteur privé, ainsi que le personnel clinique, enseignant et administratif et le personnel assurant la garde, l'entretien et la préparation des repas.

Problèmes de fond

En Ontario, la loi n'impose actuellement aucun titre de compétences en amont pour le personnel offrant des services en milieu résidentiel dans des foyers de groupe (hors établissements de garde en milieu fermé directement administrés du système de justice pour la jeunesse) ou dans des familles d'accueil. Les services en milieu résidentiel (hors services de garde du système de justice pour la jeunesse) peuvent embaucher quiconque satisfait à la vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables (uniquement exigée au moment de l'embauche) et dispose de la capacité requise pour répondre à une série d'exigences imposées en matière d'orientation et de formation, indépendamment de ses titres de compétences.

La période d'orientation et de formation continue en cours d'emploi du personnel offrant des services en milieu résidentiel dans des foyers de groupe (hors établissements de garde en milieu fermé directement administrés) est très peu réglementée, à l'exception des exigences de certification annuelle ou trisannuelle obligatoires suivantes :

- Validation d'un programme d'intervention en situation de conflit, de crise et d'urgence approuvé par le MSEJ, comprenant des modules sur l'utilisation de la contention physique (prévention et gestion des comportements agressifs; compréhension et gestion des comportements agressifs; intervention thérapeutique en cas de conflit, de crise et d'urgence; prévention/intervention en cas de conflit, de crise et d'urgence; système de gestion du comportement) et renouvellement annuel de la certification. Le nombre minimum d'heures de formation est fixé à huit (8) pour la certification initiale et à quatre (4) pour le renouvellement de la certification.
- Certificat type de secourisme et de RCP, exigé en pratique pour tous les travailleurs de première ligne mais dont la détention n'est techniquement imposée (conformément aux réglementations régissant la délivrance des permis) qu'à une certaine proportion des équipes, avec renouvellement trisannuel de la certification.
- Validation de la formation en ligne relative au Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail.
- Étude du manuel des politiques et procédures au cours des 30 premiers jours d'emploi, et confirmation signée par la suite que ce manuel a été passé en revue tous les ans.
- Formation sur l'utilisation des extincteurs.

Unanimement, les précédents examens, rapports, enquêtes et autres études des services en milieu résidentiel de l'Ontario ont jugé que la qualité de la dotation en personnel, sur le plan de la formation initiale et en cours d'emploi, était inadaptée. En 2006, le rapport de The Bay Consulting Group précisait :

> *La présence de personnel ayant une formation appropriée a fait figure d'élément essentiel sur le plan de la qualité des services et il a été jugé que ce domaine souffrait d'un manque d'harmonisation entre les programmes et les services [...]. La formation a été constamment citée comme un volet nécessitant une attention particulière et une mise à niveau afin de garantir que le personnel est apte à gérer les besoins complexes des pensionnaires. [...]*

Certains fournisseurs de services (notamment les ressources externes rémunérées et les organismes de paiements de transfert) ont un rôle à jouer dans la définition des attentes et des normes en matière de formation continue du personnel des fournisseurs de services en milieu résidentiel. [Traduction libre]

Ce rapport préconisait en outre que le MSEJ « définisse clairement des exigences de qualité afin d'aider à forger les critères régissant la dotation en personnel, comme les compétences et la formation. Un soutien financier pourrait s'avérer nécessaire, en particulier au regard des niveaux de rémunération. » [Traduction libre] (p. 83).

En 2006 également, le MSEJ a publié le document *Une responsabilité partagée - Cadre stratégique ontarien des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes*, lequel inscrivait parmi les priorités essentielles le renforcement des ressources humaines dans tous les milieux résidentiels offrant des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes et de lutte contre les dépendances. La Stratégie ontarienne globale de santé mentale et de lutte contre les dépendances, *Esprit ouvert, esprit sain*, publiée en 2011 pour faire suite à *Une responsabilité partagée*, évoquait à nouveau la formation, ainsi que la création « [de] choix et [de] cheminements de carrière attrayants pour les personnes qui travaillent dans le domaine de la santé mentale et de la lutte contre les dépendances », à titre d'orientations stratégiques importantes.

Le *Plan directeur visant un changement fondamental du système de bien-être de l'enfance de l'Ontario*, publié en 2013 en réponse au rapport *Le livre de ma véritable histoire* produit par des jeunes en collaboration avec l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes, insiste sur l'acquisition de compétences et sur les besoins connexes en matière d'éducation et de formation. Ce plan directeur stipule les compétences que doivent posséder les aidants (et d'autres professionnels) (p. 13), et dans le contexte plus précis des services en milieu résidentiel, il juge absolument prioritaire que le personnel suive une formation appropriée et possède les qualifications voulues (p. 25).

Dans le cadre d'un examen des données probantes relatives aux pratiques exemplaires des services en milieu résidentiel, le Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents (2013) a identifié un éventail d'approches étayées par des données de recherche, lesquelles accordent toutes une importance particulière aux qualifications et à la formation continue du personnel en cas de situations complexes, dont les services tenant compte des traumatismes, les programmes centrés sur le développement, les programmes complets et intégrés, et les programmes fondés sur les relations. Parmi les modèles appuyés par des données probantes figurent Positive Peer Culture, Sanctuary®, Stop-Gap et Teaching Family (pp. 7-8).

Foster Parents Society of Ontario (2015), Santé mentale pour enfants Ontario (2016) et plusieurs grands organismes de paiements de transfert comme Kinark Child and Family Services (2015), le Centre Roberts-Smart (2015) et le Bureau des services à la jeunesse (2015) ont tous mis en lumière l'utilisation croissante de pratiques fondées sur des données probantes dans les services en milieu résidentiel, et la complexité majeure du travail quotidien dans ce contexte. En conséquence, ils ont tous classé le perfectionnement, la formation et l'éducation du personnel au rang de priorités essentielles.

Les travaux de recherche et divers rapports et documents multiplient les déclarations quant à l'importance de la formation initiale et du perfectionnement professionnel en cours d'emploi. Whenan, Oxlad et Lushington (2009) ont démontré que la formation des aidants avant et pendant la prestation des services est l'un des indicateurs les plus importants du bien-être de ces derniers. D'après plusieurs études, les travailleurs des foyers de groupe ont la lourde tâche de trouver le juste équilibre entre contrôle modéré, thérapie et participation communautaire pour obtenir les meilleurs résultats chez les enfants et les jeunes sur le plan du développement comportemental. Pour atteindre un tel équilibre, les travailleurs doivent avoir la formation et les compétences voulues, et bénéficier de soutiens adaptés (Knorth, Zandberg, Harder & Kendrick, 2008). Gharabaghi (2009) met en évidence les énormes écarts en termes de formation parmi les fournisseurs de services en milieu résidentiel du secteur privé de l'Ontario, et souligne le fait que la plupart des formations en santé mentale des enfants et des jeunes et en bien-être de l'enfance ne sont pas centrées sur la notion d'espace vital dans le contexte de la prestation des services en milieu résidentiel.

Si les centres de santé mentale pour enfants et jeunes et les sociétés d'aide à l'enfance investissent beaucoup plus d'argent dans la formation que les ressources externes rémunérées, cette formation est principalement axée sur les pathologies cliniques et les problématiques du système, et non sur les compétences requises pour faire face

à la réalité quotidienne et aux expériences des enfants et des jeunes recevant des services en milieu résidentiel. [Traduction libre] (p. 175)

Dans une autre étude, Gharabaghi (2010) a passé en revue les événements de formation au sein de 130 programmes de groupe en milieu résidentiel dans les secteurs de la santé mentale des enfants et des jeunes, du bien-être de l'enfance et des services en milieu résidentiel privés en Ontario. Si l'auteur a recensé des programmes de formation continue ayant trait à des troubles ou pathologies spécifiques, ainsi qu'à des procédures liées à la sécurité, les occasions de formation portant sur les alliances thérapeutiques, le travail d'équipe, le travail en milieu résidentiel, les dynamiques familiales et le rôle parental, entre autres thèmes, se sont révélées très rares (p. 99).

Le Comité a posé des questions concernant les ressources humaines au cours du processus de consultation, et a reçu une rétroaction à ce sujet de la part de tous les échelons du système de services en milieu résidentiel, notamment des jeunes, du personnel de première ligne, des superviseurs, des gestionnaires de niveau intermédiaire et des dirigeants. Les participants, tous secteurs confondus, ont massivement fait état de leurs préoccupations quant à la difficulté d'attirer du personnel très qualifié en raison des conditions d'emploi moins avantageuses par rapport aux services hors milieu résidentiel comme les écoles et les hôpitaux, et de le garder au vu des occasions limitées en matière de formation et de perfectionnement professionnel et des processus de mobilité de carrière peu systématiques. Les programmes de groupe en milieu résidentiel dans les collectivités du Nord et dans les régions rurales, en particulier, peinent à attirer un personnel qualifié.

Les participants ont évoqué à maintes reprises les inégalités observées sur le plan de la rémunération du personnel offrant des services en milieu résidentiel, selon qu'il travaille dans des programmes directement administrés, financés par des organismes de paiements de transfert ou administrés par des exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien. La rémunération horaire dans le secteur public (santé mentale des enfants et des jeunes et bien-être de l'enfance) est parfois jusqu'à trois fois supérieure à celle octroyée dans le secteur privé où elle avoisine, et ne dépasse parfois pas, le salaire minimum. Les avantages sociaux sont rares dans le secteur privé, certains fournisseurs de services ne couvrant pas les congés de maladie, octroyant le droit à congé annuel minimum et n'offrant pas de prestations pour services de santé complémentaires. Dans bon nombre de milieux résidentiels, les postes de première ligne en milieu résidentiel peuvent être décrits comme des emplois précaires, généralement caractérisés par la médiocrité du salaire, l'insécurité, l'absence de protection et par un niveau de revenu ne permettant pas de subvenir aux besoins d'un ménage. Dans le secteur public, les membres du personnel offrant des services en milieu résidentiel bénéficient généralement de prestations pour services de santé complémentaires, reçoivent un droit à congé annuel bien supérieur (entre trois et six semaines) au minimum légal et continuent de toucher leur salaire en cas de congé de maladie. Pour reprendre les propos d'un travailleur de première ligne offrant des services en milieu résidentiel dans le Moyen-Nord, « si mon but était de gagner de l'argent, je travaillerais dans un Tim Horton ».

La formation dans le secteur des services en milieu résidentiel tend à varier de manière considérable. Certains fournisseurs de services accordent beaucoup d'importance au perfectionnement du personnel et proposent diverses occasions de formation en interne et en externe, souvent centrées sur les profils des clients actuels. D'autres, en revanche, ne peuvent pas se le permettre, les frais engendrés étant principalement liés au coût de remplacement des membres du personnel qui ne peuvent pas assurer leurs quarts de travail pendant qu'ils sont en formation. En général, on constate dans tous les secteurs que la formation en interne prend nettement le pas sur la formation en externe. Les groupes de gestion de plusieurs fournisseurs de services nous ont indiqué avoir mis en place des pratiques fondées sur des données probantes, mais ils n'ont ensuite pas pu confirmer ce point auprès des groupes de membres du personnel, qui semblaient ne pas avoir connaissance de telles pratiques. Dans plusieurs cas, la vision donnée par les groupes de gestion quant au perfectionnement des ressources humaines n'était pas en accord avec les réponses du personnel de première ligne.

Cela s'est également confirmé en ce qui concerne la supervision. Bon nombre de travailleurs de première ligne ont fait état d'une supervision peu fréquente et, en tout état de cause, plutôt mal organisée ou sans objectif particulier. Les superviseurs, et même les gestionnaires supérieurs, tous secteurs confondus, n'étaient souvent pas en mesure de décrire un « modèle de supervision », ni les compétences ou les attributs d'un superviseur efficace. Dans les services

de bien-être de l'enfance, de santé mentale aux enfants et aux jeunes et les services en milieu résidentiel administrés par le secteur privé, aucun organisme auquel nous avons parlé n'a identifié un processus bien défini permettant la promotion au poste de superviseur, en dehors de l'expérience de première ligne acquise, et aucun d'entre eux n'exigeait de qualifications supérieures à celles des travailleurs de première ligne pour exercer cette fonction. La formation offerte aux superviseurs, au sein des systèmes, s'avère limitée et nous n'avons pas entendu parler d'initiatives visant à mettre sur pied ou à chercher des formations en lien avec la supervision du personnel.

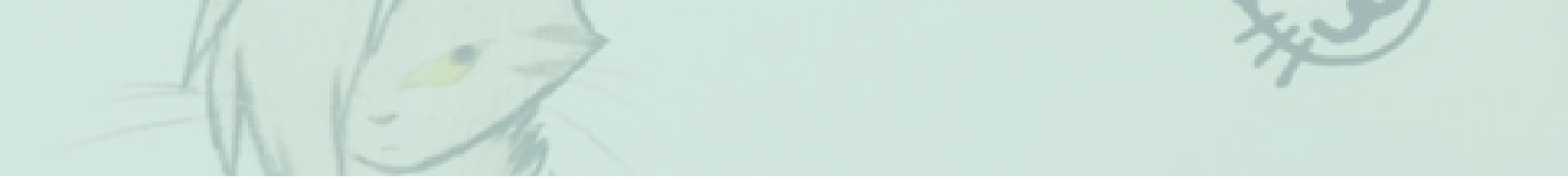
Le Comité s'inquiète particulièrement de la situation évoquée concernant les travailleurs de relève, les employés occasionnels et les travailleurs de soutien individuel recrutés en vertu d'ententes de tarifs spéciaux. Ces membres du personnel ne sont souvent pas tenus de satisfaire au niveau de qualification imposé en interne à l'égard du personnel ordinaire, et sont presque toujours exclus des programmes de formation de l'organisme, des réunions du personnel clinique et du processus de supervision. Même dans les milieux résidentiels où le recours aux ententes de tarifs spéciaux est courant et où plusieurs jeunes bénéficient en même temps des services de travailleurs de soutien individuel, il apparaît que ces personnes ne font souvent partie d'aucun type de schéma de perfectionnement ou de surveillance.

Dans le cadre des familles d'accueil, le Comité a recueilli le témoignage de parents de famille d'accueil indiquant que la plupart des SAE leur offrent un soutien minime, voire en déclin dans plusieurs cas pour cause de contraintes budgétaires. Les parents de famille d'accueil relevant d'exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien faisaient une évaluation plus positive des soutiens reçus et de la réactivité des organismes face aux situations particulières susceptibles de se produire ponctuellement. Si nous avons entendu beaucoup de récits éloquents de la part de parents de famille d'accueil dans les secteurs public et privé attestant de leur niveau d'engagement et de dévouement à l'égard des jeunes, nous avons également constaté clairement chez eux un degré très élevé de frustration quant à l'impuissance qu'ils ressentent, à leur rôle périphérique dans le processus de décision concernant les jeunes qui leur sont confiés, et aux processus institutionnels et aux exigences qui rendent impossible la création d'un milieu familial pour s'occuper des jeunes.

Lors des consultations du Comité, les parents de famille d'accueil ont régulièrement déclaré que les règles régissant le « rôle parental » sont définies par chaque organisme et s'avèrent donc variables. Par exemple, plusieurs parents de famille d'accueil ont affirmé que les enfants qu'ils prennent en charge ne pouvaient pas participer aux photos de classe à l'école, tandis que d'autres ont indiqué que ce n'était pas un problème. De même, certains parents de famille d'accueil étaient autorisés, contrairement à d'autres, à emmener les enfants faire du bateau ou à les laisser conduire une voiturette de golf. Les parents de famille d'accueil ont indiqué que ces règles étaient imposées soit par leur organisme (exploitant privé rémunéré selon un taux quotidien ou SAE), soit par le travailleur au service de l'enfance de l'organisme de placement. Le manque d'uniformité des règles et réglementations appliquées par les organismes en ce qui concerne les responsabilités des parents de famille d'accueil est une source d'inquiétude pour le Comité.

Les groupes de gestion nous ont fait savoir que les parents de famille d'accueil sont vieillissants, et que le recrutement continue de présenter des défis majeurs. Les critères d'admissibilité pour devenir parents de famille d'accueil, et en particulier la capacité de fournir leur propre chambre aux enfants pris en charge, donnent lieu à des difficultés eu égard à certaines réalités culturelles, surtout dans les communautés autochtones. La situation est la même dans les régions où les coûts immobiliers sont très élevés, la disponibilité de chambres supplémentaires étant rare.

D'après les témoignages recueillis par le Comité concernant les exigences en matière de formation, il s'avère que si certains aidants des foyers d'accueil relevant des SAE sont tenus de remplir les modules de formation sur PRIDE, ceux relevant d'exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien n'y sont pas obligés, et peuvent même se voir refuser l'accès à cette formation s'ils souhaitent la suivre. Certains exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien proposent une solution de remplacement, généralement sous la forme d'un programme de formation élaboré en interne, mais ce n'est pas toujours le cas. On déplore un manque d'uniformité parmi les exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien ou entre ces organismes et les SAE en ce qui concerne la formation imposée aux parents de famille d'accueil. Il apparaît qu'un plus grand nombre d'occasions de formation en cours d'emploi est mis à la disposition des familles d'accueil administrées par des exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien, par rapport à celles relevant des SAE, avec une meilleure participation.



La rémunération des aidants des foyers d'accueil varie aussi considérablement parmi les SAE, parmi les exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien, et entre ces deux types d'organismes. En règle générale, les exploitants privés rémunérés selon un taux quotidien proposent aux parents de famille d'accueil un taux quotidien de rémunération plus élevé que les SAE, et octroient souvent en sus des fonds leur permettant de payer les soutiens nécessaires, habituellement avec l'aide, et parfois par l'intermédiaire des ressources, de l'organisme mère.

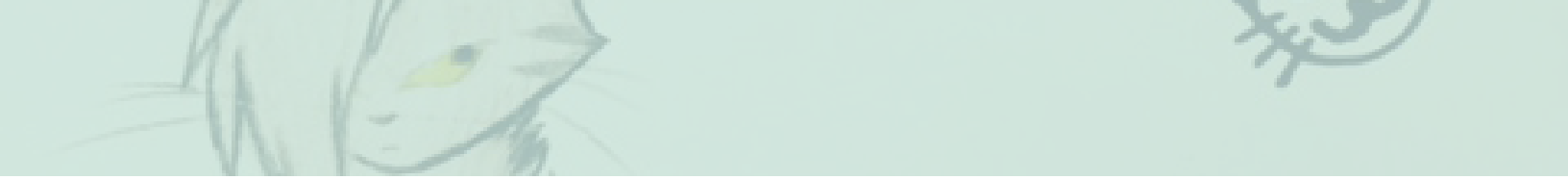
Répercussions sur les recommandations

Le Comité s'inquiète du décalage observé entre les exigences toujours croissantes inhérentes à la revendication d'une complexité accrue des profils des enfants et des jeunes recevant des services en milieu résidentiel, aux interventions fondées sur des données probantes qui s'imposent, et aux défis systémiques associés à l'orientation au sein des grands organismes et parmi les fournisseurs de services intervenant dans différents secteurs, d'une part, et le manque actuel de réglementations régissant les qualifications initiales du personnel offrant des services en milieu résidentiel, d'autre part. L'évolution en marche dans tous les secteurs de services en milieu résidentiel impose la présence de personnel plus qualifié ayant une compréhension approfondie de nombreux aspects fondamentaux de la prestation des services en milieu résidentiel : modèles, approches, théories, droits des enfants, contextes culturels et systémiques. Après de nombreux appels invitant, année après année, à l'instauration de titres de compétences officiels attestant d'une formation initiale de niveau postsecondaire pour le personnel offrant des services en milieu résidentiel, il est temps de faire des progrès dans ce sens.

La vision à long terme du Comité implique la désignation d'un diplôme ou grade obligatoire de travail auprès des enfants et des jeunes à titre d'exigence initiale applicable à tous les membres du personnel offrant des services en milieu résidentiel. Le travail auprès des enfants et des jeunes est le seul domaine ayant explicitement pour fondement les pratiques relationnelles, l'intervention dans l'espace vital, et la prise en compte du point de vue écologique et du développement. Avec 22 programmes collégiaux menant à un diplôme et deux programmes menant à un grade universitaire, dont un programme de deuxième cycle sur le point d'être ouvert à l'Université Ryerson, l'Ontario peut compter sur un bon vivier de diplômés dans cette discipline, avec une couverture géographique raisonnable de la province. Cependant, le Comité a conscience que la mise en œuvre de cette vision prendra du temps. Par conséquent, à court terme et à moyen terme, le Comité aimerait s'assurer que l'ensemble du personnel offrant des services en milieu résidentiel dans tous les secteurs est au moins titulaire d'un diplôme collégial dans un domaine des services à la personne. Le Comité ne se satisfera pas de niveaux inférieurs de qualifications à l'image de ceux en vigueur dans le contexte du travailleur de soutien individuel, au cas où des certificats postsecondaires soient exigés.

En outre, le Comité se préoccupe beaucoup du fait qu'un nombre important de personnes employées en tant que travailleurs de relève, employés occasionnels ou travailleurs de soutien individuel pour prendre en charge des jeunes particulièrement vulnérables sont souvent exemptées de la moindre qualification, même mineure, actuellement requise pour l'embauche du personnel à temps plein, mais aussi exclues de la formation en cours d'emploi et de la supervision. Par conséquent, le Comité cherche à éliminer toute différenciation entre les qualifications requises pour toute personne intervenant directement auprès des jeunes, indépendamment du contexte d'emploi.

Au vu de la fréquence élevée de roulement des travailleurs de première ligne dans les foyers de groupe et des défis à relever pour s'assurer que les équipes sont en mesure de gérer la complexité des besoins des jeunes, tout en veillant à leur propre bien-être et en restant à même d'offrir un soutien thérapeutique, les postes de supervision dans tout service de groupe en milieu résidentiel revêtent une importance capitale. L'absence de tout critère reconnaissant cette exigence essentielle aux fins de la nomination des superviseurs dans les foyers de groupe est troublante. La supervision est depuis longtemps reconnue comme une composante indispensable de la prestation de services en milieu résidentiel de haute qualité auprès des jeunes. Les jeunes (mais aussi le personnel) courent un risque élevé de subir un préjudice dans les environnements où aucun modèle de supervision éclairé par des pratiques relationnelles appropriées et centrées sur les enfants et les jeunes n'est adopté, ou lorsqu'il est mal mis en application. Le Comité préconisera donc la délivrance d'une certification normalisée, de qualité et fournie en externe aux personnes admissibles à l'exercice des fonctions de supervision dans les foyers de groupe, tous secteurs confondus.



Même si l'application d'exigences en matière d'éducation postsecondaire au titre de la prestation de services en milieu résidentiel dans des foyers de groupe (y compris pour les travailleurs de relève, les employés occasionnels et les travailleurs de soutien individuel) permettra une dotation en personnel de qualité supérieure, le Comité reconnaît qu'une telle formation initiale n'offre pas une préparation suffisante pour assurer une prise en charge efficace, conforme aux principes des pratiques relationnelles et de l'intervention dans l'espace vital, et axée sur les services, la pratique thérapeutique et la participation des jeunes dans un milieu résidentiel offrant des services en foyer de groupe. Par conséquent, le Comité préconisera l'élaboration, en partenariat avec le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, de modules de formation du nouveau personnel se rapprochant du principe déjà en place dans le secteur des services de justice pour la jeunesse directement administrés et appliqué aux travailleurs des services de protection de l'enfance et de bien-être de l'enfance. En outre, le Comité s'inquiète de constater que les activités de formation en cours d'emploi et les occasions de perfectionnement professionnel du personnel offrant des services en foyer de groupe varient considérablement entre les secteurs et d'un fournisseur de services à l'autre. C'est pourquoi nous préconiserons l'instauration de normes vérifiables en matière de formation continue et de perfectionnement professionnel s'appuyant sur un ensemble d'occasions internes et externes afin d'atténuer la surintégration des cultures organisationnelles dans les pratiques quotidiennes du personnel.

Le processus actuel de fixation des taux quotidiens dans le secteur des exploitants externes rémunérés selon un taux quotidien ne prévoit aucune augmentation permettant aux exploitants d'ajuster les salaires du personnel de manière à suivre au moins l'augmentation du coût de la vie. Le recrutement du personnel dans le secteur privé souffre d'un net désavantage par rapport à d'autres occasions d'emploi pour les travailleurs auprès des enfants et des jeunes en milieu résidentiel et hors milieu résidentiel. Le secteur privé étant de loin le plus vaste fournisseur de services en foyer de groupe de l'Ontario, cet obstacle structurel à l'embauche de personnel qualifié est extrêmement problématique. Le Comité préconisera donc une réévaluation du processus de fixation des taux quotidiens visant à tenir compte de cette nécessité de résoudre les inégalités de rémunération du personnel des foyers de groupe.

Concernant les familles d'accueil, le Comité pense qu'une modernisation est nécessaire en Ontario. Ladite modernisation devra s'appuyer sur un processus collaboratif impliquant divers intervenants, dont les parents de famille d'accueil eux-mêmes, mais aussi les jeunes et le personnel de soutien des parents de famille d'accueil, afin de garantir que ce type de prise en charge en Ontario est en accord avec la capacité du système et les besoins actuels. Le Comité cherche par conséquent à s'assurer que la formation initiale des parents de famille d'accueil est uniforme à travers la province et que les critères d'admissibilité des familles d'accueil tiennent compte de la pleine diversité des fournisseurs de services potentiels et de ce qu'ils peuvent offrir aux jeunes, sans entraves matérielles excluant de fait le recrutement de certaines ressources précieuses.

Outre la modernisation des services fournis par les familles d'accueil en Ontario, le Comité pense qu'il est nécessaire d'adopter une stratégie provinciale de recrutement des parents de famille d'accueil. Au sein du système actuel de services en milieu résidentiel, le recrutement des parents dépend des organismes, chacun œuvrant individuellement et non en collaboration avec les autres. Ce mécanisme ne permet pas de rehausser le profil des familles d'accueil ni d'attirer, par conséquent, de nouveaux aidants plus jeunes vers cette quête inestimable. L'adoption d'une stratégie provinciale de recrutement des aidants des foyers d'accueil fournira une compréhension cohérente et constructive de ce type de prise en charge à l'échelle de l'Ontario. Le Comité a confiance dans le potentiel de cette stratégie de recrutement provinciale, étayée par la modernisation des services fournis par les familles d'accueil de l'Ontario, à créer un système de prestation renouvelé et dynamique.

7. JUSTICE POUR LA JEUNESSE : GARDE ET DÉTENTION EN MILIEU OUVERT ET FERMÉ

Introduction

Le Plan stratégique 2013-2018 du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse stipule que ce dernier doit rendre des comptes sur la prestation d'un éventail de services de justice pour la jeunesse, notamment sur : « un continuum de programmes communautaires, de détention et de déjudiciarisation visant les jeunes qui ont des démêlés avec la justice ou qui risquent d'en avoir, afin d'améliorer leurs résultats, d'éviter la récidive, de prévenir la criminalité juvénile, de responsabiliser les jeunes et de contribuer à la sécurité communautaire ». La prestation de services aux adolescents ayant des démêlés avec la justice est régie par deux lois : la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA) et la Loi sur les services à l'enfance et à la famille (LSEF).

La *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* est une loi fédérale qui est entrée en vigueur en 2003 et qui s'applique aux adolescents âgés de 12 à 17 ans au moment de leur infraction. Elle tient compte du niveau de dépendance accru et du degré de maturité réduit des adolescents. Parmi les principes de détermination de la peine énoncés dans cette loi figurent la dissuasion (principe inclus en 2012), la réadaptation, la dénonciation (principe inclus en 2012), la proportionnalité, la neutralisation (la garde comme solution de dernier recours) et la réinsertion.

Comme le précisent certains documents transmis au Comité par le MSEJ, ce dernier doit, en vertu de la LSJPA, permettre la prévention et la déjudiciarisation et proposer des solutions de rechange à la garde ainsi que des interventions communautaires, des programmes de réadaptation aux adolescents soumis à une période de surveillance ou bénéficiant d'une prise en charge, des services et soutiens adaptés à certaines populations spécifiques et des programmes de réinsertion sociale aux adolescents qui retournent dans leur collectivité après avoir purgé une peine de placement sous garde. Compte tenu de ses dispositions législatives qui prévoient de réserver les peines en établissement de garde aux infractions graves avec violence ou à répétition et aux cas de non-respect des peines sans privation de liberté, la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* a de profondes répercussions sur les services de justice pour la jeunesse en Ontario et partout au Canada.

Problèmes de fond

Capacité du système

Depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA), les tribunaux ont de moins en moins recours à des peines d'emprisonnement pour les adolescents et le ministère a élaboré un vaste éventail de solutions de rechange communautaires à la garde et à la détention en milieu ouvert et fermé. D'après les statistiques ministérielles fournies au Comité, le système bénéficiait ainsi de plus de 400 programmes communautaires en 2014. De plus, le nombre d'admissions en établissement de garde a chuté de 72 p. 100 entre 2003 et 2014, contre 33 p. 100 pour le nombre d'admissions en détention (MSEJ, s.d.). Le nombre de places disponibles dans les établissements de garde et de détention en milieu fermé est, quant à lui, passé de 1 113 en 2003 à 544 en 2014, à l'échelle de la province. En 2014, le système comptait finalement moins de 300 adolescents placés sous garde ou détenus en milieu fermé, chaque jour (MSEJ, s.d.). Le nombre de places disponibles dans les établissements de garde et de détention en milieu ouvert est, en outre, passé de 1 022 en 2003 à 395 en 2014, puis à 332 en 2016. Le nombre moyen d'adolescents placés, chaque jour, dans de tels établissements était de 95 à 116 pour le mois de septembre 2014, contre 117 à 136 en septembre 2015 (MSEJ, s.d.). En 2013-2014, la proportion d'adolescents qui se sont vu attribuer une peine communautaire à l'issue d'un verdict de culpabilité a augmenté de 18 p. 100 et plus de

8 000 adolescents ont bénéficié de mesures de déjudiciarisation. Sur la même période, 28 981 adolescents ont purgé leur peine au sein de la collectivité. De même, le taux de criminalité des jeunes de l'Ontario a baissé de 46 p. 100 entre 2003 et 2014 (MSEJ, s.d.).

À la demande du Comité, les Services de justice pour la jeunesse ont mené une évaluation du 8 au 10 novembre 2015, afin de déterminer le nombre d'adolescents placés dans les différents établissements de garde et de détention de toute la province, tous milieux confondus. Sur ces trois jours, le nombre d'adolescents placés sous garde en milieu fermé a varié de 52 à 2 adolescents, avec des établissements directement administrés qui fonctionnaient à environ 50 p. 100 de leur capacité sur cette période et accueillaient à la fois des adolescents placés sous garde et en détention (à l'exception du Centre de jeunes Roy McMurtry qui accueillait principalement des adolescents en détention) et des établissements recevant des paiements de transfert qui fonctionnaient entre 18 et 92 p. 100 de leur capacité sur cette période et accueillaient, pour la plupart, des adolescents placés en détention (MSEJ, s.d.). Il semble, par ailleurs, exister des disparités régionales en matière d'occupation entre les différents établissements de garde en milieu fermé. Une disparité est également observée entre établissements réservés à un sexe en particulier, avec une sous-occupation marquée des centres pour adolescentes. Sur les trois jours de cette évaluation, les établissements de l'Est de l'Ontario ont fonctionné en moyenne à 40 p. 100 de leur capacité, ceux du Centre de l'Ontario à 47 p. 100, ceux du Nord de la province à 49 p. 100 et ceux de l'Ouest à 57 p. 100 de leur capacité (MSEJ, s.d.).

Sur la période du 8 au 10 novembre 2015, les établissements recevant des paiements de transfert ont affiché des tendances d'occupation similaires en ce qui concerne les adolescents placés sous garde en milieu ouvert. Pendant ces trois jours, la plupart des établissements ont enregistré un taux d'occupation compris entre 25 et 50 p. 100, avec un minimum de 8 p. 100 et un maximum culminant à 87,5 p. 100 (MSEJ, s.d.). À l'échelle des régions, Toronto a affiché le taux d'occupation le plus élevé (56 p. 100) et les régions du Nord et de l'Ouest les taux d'occupation les plus faibles (avec respectivement 28 et 27 p. 100). Entre les deux, les régions du Centre et de l'Est ont respectivement affiché des taux d'occupation de 35 et 32 p. 100 (MSEJ, s.d.).

Tous les exploitants d'établissements de garde en milieu ouvert et fermé que nous avons rencontrés ont reconnu le recul du nombre d'adolescents placés en établissement à un niveau faible et la capacité d'accueil excédentaire des établissements de placement existants. Dans un certain nombre d'établissements que nous avons visités, tout le personnel était mobilisé pour seulement un ou deux adolescents placés sous garde. Un exploitant nous a même indiqué qu'un de ses centres de garde en milieu ouvert était, à un moment donné, resté inoccupé pendant une période de cinq semaines.

Certains exploitants ont affirmé qu'ils s'attendaient à ce que leurs établissements ferment. D'autres ont indiqué qu'ils souhaiteraient avoir la possibilité de réorienter leurs ressources en matière de garde vers des services en milieu résidentiel offerts à un groupe plus large de jeunes à risque. Les documents transmis par le ministère font état de deux établissements de garde en milieu ouvert qui expérimentent actuellement une réorientation, dans le cadre de programmes pilotes de conversion en établissements de réinsertion (MSEJ, s.d.). Ces deux projets pilotes, combinés à la perspective de pouvoir convertir des établissements de garde en milieu ouvert en structures de réinsertion en cas de besoin manifeste, ont suscité un intérêt chez les acteurs concernés. Les parties intéressées ont également proposé, comme initiative potentielle, la création de logements de transition pour les adolescents remis en liberté après une période de garde en milieu ouvert ou fermé. Ces logements de transition pourraient aussi bénéficier à d'autres groupes de jeunes comme les adolescents en probation qui risquent de devenir sans abri et ceux qui ont besoin d'un foyer pour pouvoir prétendre à une libération sous caution (MSEJ, s.d.).

Conjointement avec les parties concernées, nous avons étudié la possibilité d'accueillir également des jeunes pris en charge par le système de bien-être de l'enfance et des jeunes n'ayant pas de démêlés avec la justice, dans les établissements de garde en milieu ouvert à faible taux d'occupation. Cette initiative d'accueil élargi a globalement été jugée inappropriée. En effet, même si l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes et d'autres parties prenantes ont reconnu que ces adolescents naviguent souvent d'un système à l'autre, entre la justice pour la jeunesse, le bien-être de l'enfance et la santé mentale des enfants et des jeunes, ils ont le sentiment que l'accueil de jeunes n'ayant pas commis de crime dans un établissement où des adolescents purgent une peine de placement sous garde en milieu ouvert serait inopportun. Cela pourrait, en effet, être perçu comme une sanction et se révéler stigmatisant.

Seuls quelques partenaires autochtones du Nord de la province ont exprimé un avis différent à ce sujet en indiquant qu'en l'absence d'autres solutions, ils seraient ouverts à cette co-occupation des établissements de garde afin de permettre à leurs jeunes de demeurer plus près de chez eux.

Plusieurs de nos interlocuteurs ont déclaré que la capacité excédentaire des établissements de placement était un « secret de Polichinelle » et que les exploitants de ces établissements n'avaient pas la possibilité systémique de se réunir pour discuter des stratégies et des solutions à adopter. Il semble, par ailleurs, que la prestation de services soit différente d'une région à l'autre. Il serait donc utile d'organiser des réunions, à l'échelle de la province, pour discuter des options en matière de réorientation, de rationalisation de la capacité d'accueil et d'élimination des obstacles à l'utilisation des ressources communautaires et à d'autres stratégies en faveur d'une utilisation plus efficace des ressources, dans le but de répondre aux besoins des adolescents.

Deux systèmes de prestation de services distincts

La prestation de services de justice pour la jeunesse en Ontario était auparavant répartie entre deux ministères provinciaux : le ministère des Services correctionnels (MSC), pour les adolescents âgés de 16 et 17 ans au moment de leur infraction, et le ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC), pour les adolescents âgés de 12 à 15 ans au moment des faits (MSEJ, s.d.). Les services de garde et de détention des adolescents les plus âgés en milieu fermé étaient assurés par des établissements correctionnels directement administrés par le MSC tandis que, pour les adolescents les plus jeunes, la prestation de ces services était sous-traitée à des centres administrés par des organismes de paiements de transfert (MSEJ, s.d.).

Avec l'adoption, en 2003, de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* et la création d'un nouveau ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (MSEJ), la décision a été prise de transférer la responsabilité des deux systèmes de prestation de services au nouveau ministère. L'Ontario compte actuellement six établissements de garde et de détention en milieu fermé directement administrés et 14 établissements de placement en milieu fermé administrés par des organismes de paiements de transfert (MSEJ, s.d.). À quelques exceptions près, le MSEJ continue à gérer les deux systèmes en place en matière de garde et de détention en milieu fermé comme deux systèmes de prestation de services relativement distincts, en différenciant les services offerts par les établissements qu'il administre directement et ceux fournis par les centres administrés par des organismes de paiements de transfert (MSEJ, s.d.).

Lors de ses consultations, le Comité s'est entendu répéter, de la part des responsables travaillant dans des établissements de garde et de détention en milieu fermé, que les systèmes administrés directement par le ministère et ceux administrés par des organismes de paiements de transfert étaient très cloisonnés. Malgré quelques mouvements d'adolescents d'un système à l'autre et l'accessibilité des offres de perfectionnement professionnel du ministère au personnel des établissements bénéficiant de paiements de transfert, les occasions restent ponctuelles plutôt que systémiques et la gestion des systèmes n'est pas intégrée.

Aucun mécanisme ne permet actuellement de mutualiser les ressources des deux systèmes pour répondre, de façon optimale, aux besoins des adolescents. Les personnes interrogées ont notamment pointé du doigt l'absence de normes uniformes, dans les deux systèmes, en matière de recrutement, de formation et de rémunération du personnel. Il n'existe pas non plus de processus d'harmonisation des pratiques au sein des deux systèmes, ni de mécanisme systémique permettant d'échanger les pratiques exemplaires ou d'organiser des conversations stratégiques sur les défis inhérents au système. Si des réunions étaient occasionnellement organisées, auparavant, entre les établissements directement administrés et ceux recevant des paiements de transfert, il semblerait que ce ne soit plus le cas désormais.

Le Comité a cherché à savoir si des obstacles s'opposeraient à la pleine utilisation, sur une base systémique, des ressources offertes par l'ensemble des structures de garde et de détention en milieu fermé en vue d'assurer le meilleur placement à chaque adolescent en fonction de ses besoins. Les parties intéressées ont l'impression, malgré la réalité factuelle, que les établissements directement administrés accueillent les adolescents présentant les risques les plus élevés alors que les établissements bénéficiant de paiements de transfert prennent en charge des adolescents à moindres risques, plus faciles à gérer. Certains sont également d'avis que les deux systèmes disposent, en réalité, des moyens et des capacités nécessaires pour prendre en charge l'ensemble des adolescents et qu'ils l'ont déjà fait par le

passé. Un examen du ministère sur les différents profils de délinquants au sein des établissements tend, d'ailleurs, à accréditer cette position.

Garde relationnelle

Les Services de justice pour la jeunesse affirment qu'ils se sont engagés à adopter une approche de garde relationnelle afin de favoriser des rapports respectueux et bienveillants entre le personnel et les adolescents, et de permettre aux membres du personnel d'offrir des interventions efficaces et fondées sur des données probantes aux adolescents dont ils s'occupent. Les documents transmis au Comité indiquent, par ailleurs, qu'une des priorités stratégiques consiste à améliorer la formation du personnel travaillant dans les centres de jeunes directement administrés, en ce qui concerne l'application de cette approche de garde relationnelle. Or, des efforts ont clairement été déployés pour adopter une garde relationnelle, dans les établissements directement administrés comme dans ceux administrés par des organismes de paiements de transfert.

D'après les observations directes du Comité et les rapports de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes, le degré d'efficacité des mesures prises à cet égard est assez inégal d'un établissement à l'autre (IPEJ, s.d.; IPEJ, 2012). Certains centres de garde en milieu fermé semblent ainsi éprouver quelques difficultés pour atténuer le contexte de contrôle total inhérent aux cultures et aux processus de garde et optimiser la garde relationnelle. D'autres établissements semblent, en revanche, plus à même d'instaurer une garde fondée sur les relations. Certains éléments laissent, par ailleurs, supposer que la taille de l'établissement joue un rôle dans l'aptitude à valoriser les besoins des adolescents et les traitements associés et à établir des relations positives avec ces adolescents. Les établissements de moindre envergure semblent ainsi parvenir plus facilement à atteindre ces objectifs.

Le Comité s'est rendu dans plusieurs centres de garde et de détention en milieu ouvert et fermé, où il s'est attaché à interroger des gestionnaires, des membres du personnel chargé des programmes, du personnel de première ligne et des adolescents. Les professionnels ne partageaient pas tous le même avis sur leur capacité à mettre en œuvre une garde relationnelle dans leur établissement. S'ils souhaitaient tous instaurer une garde relationnelle efficace, il semblerait que la mise en œuvre d'une telle garde se révèle parfois quelque peu compliquée.

Les éléments suivants figurent parmi les entraves à la pleine mise en œuvre et optimisation de la garde relationnelle qui ont été signalées au Comité :

- la taille de l'établissement et sa capacité à travailler avec le nombre d'adolescents qu'il accueille,
- l'approche héritée du système correctionnel pour adultes en matière de gestion des adolescents ayant des démêlés avec la justice et l'incapacité, pour certains établissements, d'adopter une culture moins autoritaire et axée sur les jeunes,
- le nombre d'adolescents à risque élevé qui sont affiliés à une bande criminalisée,
- la violence entre adolescents,
- la nécessité de mettre l'accent sur d'importants contrôles de sécurité pour assurer la sécurité des adolescents.

D'après certains, il pourrait être utile de favoriser l'établissement et l'élaboration de normes en matière de garde relationnelle et le partage des pratiques exemplaires entre établissements directement administrés et recevant des paiements de transfert.

Les adolescents avec lesquels le Comité s'est entretenu lui ont rapporté des expériences diverses. Ils ont ainsi affirmé systématiquement savoir si un membre du personnel s'intéressait véritablement à eux. En effet, certains membres du personnel semblent se faire un point d'honneur de manifester de l'intérêt aux adolescents, d'instaurer la confiance et le respect, d'écouter les adolescents et d'établir une relation avec eux. Comme le souligne le rapport « Ça dépend de qui est en poste » de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes, les adolescents relatent des expériences de garde différentes selon les membres du personnel en service. Dans certains établissements, le personnel est ainsi décrit par les adolescents comme étant globalement plus attentionné et l'expérience des adolescents se révèle alors plus positive qu'ailleurs.

Centre de jeunes Roy McMurtry

Le plus grand centre de garde et de détention en milieu fermé, le Centre de jeunes Roy McMurtry (CJRM), a ouvert ses portes en 2009. Il s'agit d'un établissement spécialement conçu pour accueillir jusqu'à 192 adolescents dans des unités d'hébergement séparées et indépendantes de type chalets, dans la région du grand Toronto (RGT). Chaque unité d'hébergement dispose d'une capacité d'accueil de 12 adolescents (MSEJ, s.d.). Mi-2013, les adolescentes se sont, toutefois, vues transférer au Centre Syl Apps pour adolescents. Malgré une capacité d'accueil de 96 adolescents, le nombre moyen de pensionnaires au CJRM était de 64 adolescents en 2014 et seulement de 52 adolescents lors de l'évaluation du 8 au 10 novembre 2015 (MSEJ, s.d.). Malgré des statistiques à la baisse, le centre continue d'héberger un nombre nettement plus élevé d'adolescents que tout autre établissement de garde et de détention en milieu fermé de la province.

D'après les chiffres communiqués par le centre Roy McMurtry pour 2013-2014, la grande majorité des pensionnaires sont des adolescents placés en détention en milieu fermé (397 adolescents sur 421) plutôt que sous garde (21 adolescents sur 421) (MSEJ, s.d.). La durée moyenne d'un séjour est très courte, avec 37,8 jours (32 jours pour les détentions, contre 71,3 jours pour les placements sous garde). Les statistiques relatives aux différents types d'infraction recensent 264 adolescents ayant commis une infraction grave avec violence, 63 adolescents ayant fait usage d'une arme et 103 adolescents soumis à l'administration de la justice, notamment en cas d'échec des mesures non privatives de liberté (MSEJ, s.d.).

Le Comité s'est entretenu avec des membres de la haute direction du ministère ainsi qu'avec des gestionnaires, des membres du personnel chargé des programmes, du personnel de première ligne et des pensionnaires du CJRM. Il s'est, en outre, rendu dans d'autres établissements pour entendre les témoignages d'anciens pensionnaires du centre sur leur expérience au CJRM. Enfin, d'autres parties prenantes ont également été invitées à exprimer leurs points de vue sur le plus grand centre pour jeunes de l'Ontario.

Il semblerait qu'en dépit de la vision selon laquelle le CJRM serait un centre dédié aux jeunes, moderne et d'avant-garde qui aide des adolescents de la RGT en leur offrant un environnement thérapeutique axé sur leurs besoins et les meilleurs programmes de réadaptation fondés sur des données probantes, ce centre rencontre des difficultés depuis son inauguration. Au moment de son ouverture, le personnel du CJRM était composé d'employés qui avaient travaillé dans le système correctionnel pour adultes et de nouvelles recrues qui n'avaient, pour la plupart, jamais travaillé avec des adolescents placés sous garde ou détenus en milieu fermé. Le Comité s'est ainsi vu confier certaines difficultés avec le personnel issu du système correctionnel pour adultes, qui semblait parfois avoir du mal à composer avec le modèle de réadaptation axé sur les jeunes. Certains nouveaux membres du personnel inexpérimentés devaient, quant à eux, se démener pour gérer sereinement les problèmes de violence entre adolescents et ceux liés aux bandes criminalisées.

La taille du centre Roy McMurtry et la composition de sa population résidente se sont révélées constituer un véritable défi. Même si le Comité ne disposait d'aucune donnée précise à ce sujet, l'équipe d'encadrement du CJRM et la haute direction du MSEJ lui ont rapporté que le centre hébergeait un grand nombre d'adolescents affiliés à des bandes criminalisées et qu'il devait, pour assurer la sécurité des adolescents liés à des bandes rivales, garder ces adolescents à l'écart les uns des autres. De nombreux pensionnaires semblent, par ailleurs, être issus de communautés prioritaires ou à besoins ou risques élevés, qui connaissent d'importantes difficultés systémiques comme la pauvreté ou des niveaux d'instruction et d'emploi médiocres. Un grand nombre d'adolescents semblent également avoir déjà eu des démêlés importants avec le système de justice pour la jeunesse et être associés à des facteurs de risque criminogène élevés.

En 2013, l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes a publié un rapport intitulé « Ça dépend de qui est en poste », qui s'appuie sur des examens réalisés au CJRM entre 2009 et 2011. D'après la conclusion principale de ce rapport, le personnel conditionne le succès ou l'échec de l'expérience des adolescents et ce rapport sous-tend tous les aspects de la vie au sein de l'établissement. Il semblerait également, d'après certains ouvrages publiés sur le sujet, que des qualités telles que la chaleur humaine, l'empathie, l'authenticité, le respect et la souplesse, chez le personnel, puissent réduire la récidive et que des compétences permettant de nouer des relations avec les adolescents sur cette base soient donc essentielles.

Si les adolescents ont évoqué de nombreuses relations positives avec un ou plusieurs membres du personnel de première ligne du centre Roy McMurtry, ils rapportent également une grande disparité de traitement de la part de ce personnel. L'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes a, quant à lui, indiqué que l'accent était mis sur les moyens de contention et le confinement plutôt que sur l'apaisement et la résolution des problèmes et que le personnel faisait un usage divers et imprévisible de la garde relationnelle. Il a également souligné les problèmes de sécurité liés aux incidents violents entre adolescents, le recours excessif à la force par le personnel, d'après 20 p. 100 des adolescents mentionnant avoir fait l'objet de mesures de contention, l'accès limité réservé aux familles et les listes d'attente pour les programmes disponibles (IPEJ, 2013).

Les anciens pensionnaires du CJRM que le Comité a rencontrés dans d'autres établissements ont, en majorité, déclaré que leur expérience dans ce centre s'était révélée moins positive que dans les autres centres fréquentés. Certains ont également indiqué qu'ils ne s'y sentaient pas en sécurité en raison d'actes de violence entre adolescents et que l'importance accrue accordée à la sécurité et au contrôle du fait de cette violence, combinée au nombre élevé de pensionnaires, avait abouti à un environnement fortement réglementé, où le personnel recourait plus fréquemment que dans d'autres centres pour jeunes aux moyens de contention et à l'isolement sous clef.

Depuis l'ouverture du CJRM en 2009, le ministère ainsi que le personnel et les cadres supérieurs du centre se sont efforcés de remédier aux difficultés identifiées, notamment en renforçant les effectifs, en améliorant la formation du personnel, en réduisant le nombre de pensionnaires, en assouplissant davantage les visites des familles et en élargissant les offres de programmes (MSEJ, s.d.).

Dans le centre, un programme d'enseignement complet est désormais proposé en interne par le conseil scolaire de district de Peel, avec un programme de formation aux métiers spécialisés. Même si de nombreux adolescents se sont désengagés de l'école communautaire et ont déjà fait l'objet de renvois ou d'expulsion, quelques bons exemples de réussite scolaire ont également été signalés au Comité. La séparation des adolescents affiliés à des bandes criminalisées semble, toutefois, particulièrement difficile au sein de l'école. Outre son programme d'enseignement, le CJRM propose également des programmes individuels et collectifs qui visent à répondre aux besoins en éducation, en réadaptation et en réinsertion des adolescents et à traiter les facteurs de risque criminogène (MSEJ, s.d.).

Un autre centre, le centre EPIC, a ouvert ses portes en mars 2014 afin d'offrir un espace d'apprentissage dédié à la préparation à la vie quotidienne, aux programmes cognitifs et comportementaux, à l'emploi, à la littératie financière et aux programmes de prévention de la toxicomanie et de maîtrise de la colère. Les statistiques relatives à ce centre EPIC indiquent que le nombre d'inscrits est faible au regard des places disponibles. Étant donné le nombre élevé d'adolescents détenus au CJRM et la courte durée de leur séjour, la prestation de programmes représente un véritable défi. À cet égard, le Comité a toutefois constaté, avec satisfaction, l'élargissement des offres de programmes. Il a également noté que, depuis son ouverture, le centre avait mené à bien 586 programmes et 676 services et activités (MSEJ, s.d.).

Isolement sous clef

Le recours à l'isolement sous clef demeure délicat pour un certain nombre de centres de garde et de détention en milieu fermé. Aux termes de la LSEF, l'isolement sous clef d'un adolescent est, en effet, autorisé si son comportement risque de causer un dommage grave imminent à autrui ou à des biens et si aucune méthode moins restrictive n'est envisageable pour maîtriser son comportement. Cet isolement ne doit pas tenir lieu de sanction. Les adolescents de moins de 16 ans ne peuvent pas rester en isolement sous clef pendant plus de 8 heures par jour ou 24 heures par semaine. Les adolescents de 16 ans et plus ne peuvent pas, quant à eux, être maintenus en isolement sous clef pendant plus de 72 heures sans l'autorisation d'un directeur provincial. À chaque fois qu'un adolescent est tenu à l'isolement pendant plus d'une heure, des protocoles doivent être appliqués pour examiner l'adolescent à intervalles prescrits. Pendant son isolement sous clef, l'adolescent conserve l'intégralité des droits que lui confère la LSEF.

En 2015, le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes de l'Ontario a publié un examen systémique relatif à l'isolement sous clef dans les établissements de justice pour la jeunesse de l'Ontario. Cette publication est intervenue à la suite de la parution d'un rapport de la vérificatrice générale sur le recours à l'isolement sous clef. L'examen systémique a révélé que, malgré un recours globalement moins fréquent à l'isolement sous clef

à l'échelle de la province (en particulier au sein des établissements directement administrés, et ce, après la parution du Rapport 2012 du vérificateur général), certains établissements ont encore souvent recours à cette pratique, en particulier les établissements directement administrés (IPEJ, s.d.). Toutefois, l'intervenant provincial n'a pas pu identifier de tendance en ce qui concerne le profil des pensionnaires, la taille des établissements ou tout autre indicateur susceptible d'expliquer la variance en matière de recours à l'isolement sous clef (IPEJ, s.d.).

Le rapport d'examen systémique a également souligné que les conditions de confinement appliquées lors d'un isolement sous clef ne sont pas uniformes dans tous les établissements de la province, où des adolescents sont parfois tenus à l'isolement plus longtemps que la durée maximale prévue, et qu'elles ne reflètent pas les droits fondamentaux des jeunes (IPEJ, s.d.). L'intervenant provincial cite notamment les propos de certains adolescents qui évoquent des problèmes liés aux besoins fondamentaux pendant leur isolement, tels que l'accès à l'air frais, aux commodités d'hygiène (élimination et propreté) et à une nourriture suffisante, aux pratiques en matière d'hygiène et au manque de stimulation mentale (IPEJ, s.d.). Une analyse plus approfondie des conditions de confinement est donc finalement recommandée, en particulier dans les cas d'isolement au-delà de la durée maximale fixée. D'après l'examen systémique, l'isolement sous clef peut, par ailleurs, avoir de graves répercussions et entraîner de sérieux problèmes de santé mentale, comme l'anxiété, la dépression, la colère et un risque accru d'automutilation et de suicide. En outre, cet isolement peut se révéler particulièrement nocif pour les personnes présentant des troubles de santé mentale préexistants. Cette observation est relayée dans un nombre croissant d'ouvrages, qui montrent que l'isolement sous clef peut modifier l'activité cérébrale et provoquer des symptômes au bout de sept jours d'isolement (IPEJ, s.d.). De plus, les publications internationales que l'intervenant provincial a consultées sur le sujet font apparaître un consensus en vertu duquel l'isolement sous clef ne devrait pas être utilisé chez des adolescents en raison des risques potentiels pour leur santé mentale et leur sécurité.

Force est de constater que les problèmes identifiés lors de nos consultations coïncident, pour la plupart, avec les problèmes recensés par le ministère, l'intervenant provincial et les experts internationaux. Ainsi, les témoignages qui font état d'un écart important de pratique en matière d'isolement sous clef entre les différents établissements de garde en milieu fermé, tant sur le plan de la fréquence, que de la durée ou des conditions assorties, concordent avec les résultats de l'examen effectué par l'intervenant provincial. Les centres qui recourent le moins à l'isolement sous clef nous ont clairement indiqué que l'établissement de rapports avec les adolescents et l'entretien de relations efficaces avec eux, l'adoption d'une culture de réadaptation axée sur les jeunes, les efforts favorisant l'apaisement des adolescents turbulents et l'engagement du personnel envers les adolescents réduisaient de manière significative la nécessité d'une telle pratique. Lorsqu'un adolescent est assujetti à l'isolement sous clef, la mobilisation active du personnel pour qu'il en sorte le plus tôt possible et qu'il retourne dans son unité d'hébergement permet de limiter la durée de son isolement sous clef. Il semble également que les conditions d'isolement sous clef varient d'un établissement à l'autre. Certains centres prennent ainsi des mesures pour s'assurer que l'isolement sous clef ne soit pas punitif et qu'il serve uniquement à tenir l'adolescent à l'écart jusqu'à ce qu'il s'apaise, avec comme objectif de limiter le plus possible la durée de cet isolement. Les adolescents eux-mêmes confirment que leur expérience concorde avec les résultats de cet examen. Selon eux, certains établissements sont, en effet, plus prompts que d'autres à pratiquer l'isolement sous clef. D'après les statistiques de 2014 sur les placements en isolement sous clef, 23 p. 100 de ces isolements ont duré 24 heures ou plus.

Soutiens à la réinsertion

Les documents du MSEJ fournis au Comité sur la prestation de services de justice pour la jeunesse soulignent l'engagement du ministère en faveur de programmes et de soutiens en matière de réinsertion pour les adolescents qui retournent dans leur collectivité après avoir purgé une peine de placement sous garde. Ces mécanismes de soutien sont prévus par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents et ils sont essentiels pour que les progrès accomplis par les adolescents lors de leur placement sous garde restent acquis à leur retour dans la collectivité (MSEJ, s.d.).

Le ministère dirige actuellement deux centres de réinsertion. Le Comité s'est ainsi rendu dans l'un de ces centres, qui a ouvert ses portes en mars 2015 et qui est décrit comme un centre d'aide à la réinsertion ayant la capacité de proposer, sur recommandation d'un agent de probation, un logement de transition et un programme de réinsertion

à cinq adolescents volontaires âgés de 16 à 20 ans. Ce programme répond aux besoins des adolescents qui risquent d'avoir ou qui ont déjà des démêlés avec la justice et qui sont sans domicile ou vivent dans un logement dangereux ou précaire. Des plans personnalisés sont élaborés avec chaque adolescent afin de satisfaire leurs besoins particuliers et tous les pensionnaires sont tenus de suivre des programmes d'enseignement, d'emploi, de formation ou de traitement de jour. Les adolescents sont, par ailleurs, orientés vers les ressources communautaires dont ils ont besoin, qu'il s'agisse de santé mentale, de toxicomanie ou de tout autre domaine.

Dans son Plan d'action de 2012 pour la jeunesse, le ministère prévoit également l'assignation d'un agent de probation pour chaque adolescent placé en détention. Cet agent de probation travaillera, sur une base volontaire, avec le personnel de l'établissement et l'adolescent dont il s'occupe en vue d'élaborer un plan de remise en liberté et d'identifier des soutiens communautaires appropriés.

Certains établissements de garde en milieu ouvert et fermé emploient des travailleurs en réinsertion dont la responsabilité consiste notamment à aider les adolescents à réussir leur retour auprès de leurs familles ou aidants et au sein de leurs collectivités et à nouer des liens avec eux. Les pratiques à cet égard diffèrent, toutefois, d'un établissement à l'autre. Le Comité s'est, par ailleurs, vu confier et a lui-même pu constater que les soutiens à la réinsertion étaient souvent inexistants ou qu'ils ne permettaient pas de répondre aux besoins des adolescents par le biais d'un processus de réinsertion sociale efficace.

Lors de leurs entretiens avec le Comité, les personnes interrogées ont souvent exprimé la nécessité de renforcer les soutiens à la réinsertion pour les adolescents quittant les établissements de garde. Or, certains établissements disposent de travailleurs en réinsertion alors que d'autres n'en ont pas. De plus, dans les établissements qui emploient des travailleurs en réinsertion, il semblerait que les ressources soient presque systématiquement inadaptées et insuffisantes pour permettre aux adolescents de réussir leur transition de l'établissement de garde à la collectivité. Sur ce point, les observations recueillies ont mis en évidence un défaut fréquent de participation des familles et la nécessité de mobiliser des ressources supplémentaires pour impliquer les familles et leur fournir les compétences et l'accès aux programmes nécessaires pour faciliter le retour de l'adolescent à son domicile.

Répercussions sur les recommandations

Capacité du système

Malgré les efforts déployés par le ministère pour adapter la capacité d'accueil des établissements de garde à la demande, étant donné que le nombre d'adolescents faisant l'objet de peines de placement sous garde en milieu ouvert et fermé a considérablement chuté depuis l'adoption de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*, de nombreux établissements de garde et de détention en milieu ouvert et fermé continuent d'afficher un très faible taux d'occupation, avec les disparités régionales évoquées plus tôt dans ce chapitre. Jusqu'à l'intégration des systèmes de garde et de détention en milieu fermé directement administrés et ceux administrés par des organismes de paiements de transfert, il sera difficile d'optimiser l'utilisation de la capacité excédentaire des établissements. Il est, toutefois, nécessaire d'entreprendre cette optimisation afin de mieux répondre aux besoins des adolescents et de maximiser l'utilisation efficace des ressources.

Optimiser l'utilisation des places de garde en milieu ouvert, en particulier pour répondre aux besoins des adolescents, constitue un véritable défi. Il est, en effet, difficile de concilier une prestation de services à proximité du domicile, le maintien de services en milieu résidentiel différenciés en fonction du sexe, la proximité avec les tribunaux, du fait du nombre d'adolescents en détention, et la gestion des problèmes liés à l'accueil d'adolescents non assujettis à des peines de garde en milieu ouvert dans des établissements de garde en milieu ouvert.

Il est évident qu'il faut repenser la manière dont les établissements de garde en milieu ouvert peuvent répondre à l'éventail de besoins des adolescents ayant des démêlés avec la justice. Des soutiens à la réinsertion, sous la forme de logements associés à des services de soutien structurés et stables et à des programmes et des mécanismes d'aide à la réinsertion sociale (en particulier pour les adolescents qui étaient détenus en milieu fermé), pourraient aider les adolescents remis en liberté, après une période de garde en milieu ouvert ou fermé, à réussir leur retour dans la

collectivité. De plus, ces logements assortis de services de soutien pourraient aussi bénéficier aux adolescents en probation et à ceux qui ont besoin d'un foyer pour pouvoir prétendre à une libération sous caution. Les établissements de garde en milieu ouvert à faible taux d'occupation pourraient ainsi devenir des établissements généraux qui accueilleraient tout l'éventail d'adolescents ayant des démêlés avec la justice ou risquant d'en avoir. Cette conversion nécessiterait une revue des politiques du ministère et une certaine ouverture d'esprit pour éliminer les obstacles associés.

Il est sans doute également possible d'envisager une conversion des établissements de garde en milieu ouvert à faible taux d'occupation en foyers de groupe pour les services de bien-être de l'enfance ou en places pour les enfants et les jeunes bénéficiant de services de santé mentale, en cas de pénurie avérée dans l'un ou l'autre de ces secteurs. Or, étant donné que le ministère n'a pas établi de cartographie des places offertes par secteur, il est impossible de statuer sur ce point.

Dans certains cas, la meilleure solution réside peut-être dans la fermeture des établissements de garde en milieu ouvert concernés, puis dans le réinvestissement des ressources dans d'autres services en milieu résidentiel pour les jeunes. Même s'il existe plusieurs options de conversion pour les établissements de garde en milieu ouvert à faible taux d'occupation, aucune ne devrait être envisagée sans une demande claire et mesurable. Dans la mesure du possible, les adolescents qui ont des démêlés avec la justice devraient recevoir un soutien communautaire.

Deux systèmes de prestation de services distincts

À quelques exceptions près, le ministère continue de gérer les deux systèmes en place en matière de garde et de détention en milieu fermé comme deux systèmes de prestation de services relativement distincts, en différenciant les services offerts par les établissements qu'il administre directement et ceux fournis par les centres administrés par des organismes de paiements de transfert, sans réellement maximiser la qualité des services, les pratiques exemplaires et l'efficacité de l'ensemble du système.

L'intégration des deux systèmes en un seul dispositif harmonisé pourrait permettre de mutualiser l'ensemble des ressources des deux systèmes afin d'accroître les chances de satisfaire les besoins des adolescents placés sous garde ou détenus en milieu fermé. Les pratiques exemplaires identifiées au sein des établissements administrés directement et recevant des paiements de transfert pourraient être étendues à l'échelle du système, ce qui pourrait conduire à l'uniformisation des normes et des pratiques. Cela offrirait également l'occasion d'optimiser concrètement la pratique et la mise en œuvre de la garde relationnelle. Enfin, un plan de formation initiale commun pourrait être élaboré et sa mise en œuvre pourrait être harmonisée grâce à une collaboration entre les deux systèmes.

Garde relationnelle

Le degré d'efficacité associé à la garde relationnelle n'est pas le même dans tous les établissements de garde et de détention en milieu fermé. Un certain nombre d'obstacles ont ainsi été identifiés comme entravant la pleine réalisation du potentiel associé à une culture axée sur les adolescents qui s'appuierait sur des relations respectueuses, bienveillantes et flexibles entre le personnel et les adolescents.

Il faut donc éliminer ces obstacles et permettre à l'ensemble des exploitants de partager leurs pratiques exemplaires en matière de garde relationnelle dans un système intégré de garde et de détention en milieu fermé.

CJRM

Le ministère et les cadres supérieurs du CJRM se sont, de toute évidence, employés à atténuer les problèmes liés à l'environnement du CJRM. Parmi les mesures prises figurent notamment la réduction du nombre de pensionnaires, le renforcement des effectifs, l'élargissement des offres de formation pour le personnel, l'introduction de programmes supplémentaires ainsi que l'examen et la révision des politiques et des pratiques dans le but de résoudre les divers problèmes identifiés.

Même s'ils méritent des félicitations pour leurs efforts et si des progrès ont effectivement été réalisés, certains problèmes demeurent. Il est, en effet, difficile d'atténuer l'impact de la taille des établissements et de la concentration d'adolescents affiliés à des bandes criminalisées au sein d'un même centre. Ces deux éléments ont finalement conduit

à mettre l'accent sur la sûreté, la sécurité et le contrôle, au détriment de la pleine réalisation du potentiel de la garde relationnelle.

Isolement sous clef

La pratique de l'isolement sous clef varie, de façon significative, entre les différents établissements de garde en milieu fermé, tant sur le plan de la fréquence, que de la durée ou des conditions assorties. Il s'agit, selon le Comité, d'un problème très inquiétant, même s'il est rassurant de constater que le ministère partage les mêmes préoccupations et s'efforce de résoudre les problèmes soulevés par l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes. Il est clair que le ministère devra déployer des efforts soutenus pour gommer les disparités en matière de pratique au sein des Services de justice pour la jeunesse, atténuer les répercussions de l'isolement sous clef sur les adolescents, élaborer des solutions de rechange à l'isolement sous clef, partager les pratiques exemplaires et s'assurer que les pratiques sont conformes aux lois et aux politiques du ministère.

Soutiens à la réinsertion

Le ministère reconnaît l'importance des soutiens à la réinsertion, et notamment du logement, le cas échéant, dans l'expérience réussie des adolescents ayant des démêlés avec la justice au sein du système. Même s'il existe un certain nombre de ressources dans ce domaine, elles ne sont pas uniformément disponibles et elles ont généralement été décrites comme insuffisantes lors des consultations. Il est donc nécessaire de s'assurer que les adolescents qui s'apprêtent à retourner dans leur collectivité, en particulier ceux placés dans un établissement de garde en milieu fermé, peuvent compter sur des soutiens efficaces en matière de réinsertion. Cela permettra, en effet, d'optimiser et de préserver les acquis que les adolescents ont accumulés en participant à des programmes fondés sur des données probantes lors de leur placement sous garde, et facilitera leur réinsertion sociale. Les programmes de réinsertion et post-prise en charge sont également essentiels pour réduire la récidive.

8. JEUNES DES PREMIÈRES NATIONS, MÉTIS ET INUITS PLACÉS EN MILIEU RÉSIDENTIEL

Introduction

Le nombre de jeunes autochtones dirigés vers des services en milieu résidentiel croît de manière inquiétante au Canada et en Ontario. L'expression même de « services en milieu résidentiel » est associée à l'histoire dévastatrice du placement forcé des jeunes des Premières Nations, métis et inuits dans des pensionnats. Les communautés autochtones préconisent un éventail beaucoup plus large d'options en matière de prise en charge hors du domicile, en particulier en faveur de services qui reconnaîtraient les pratiques traditionnelles qui consistent à confier le jeune aux soins d'un membre de sa famille élargie ou de sa collectivité. Elles recommandent également des interventions et des programmes qui réduiront la nécessité des placements hors du domicile, que ce soit en offrant davantage de services aux jeunes et à leurs familles ou en proposant des programmes qui visent à remédier aux conditions socioéconomiques préjudiciables au bien-être des familles autochtones. La récente décision du Tribunal canadien des droits de la personne (TCDP, 2016) confirme que la surreprésentation des enfants et des jeunes des Premières Nations dans les services de bien-être de l'enfance fournis hors du domicile est au moins partiellement due à des politiques fédérales discriminatoires qui ont conduit au financement insuffisant de ce type de services de prévention axés sur la famille et la collectivité.

Alors que de nombreux problèmes identifiés lors du présent examen ont d'importantes répercussions sur les jeunes autochtones, leurs familles et leurs collectivités, le Comité reconnaît qu'il est nécessaire d'adopter un processus d'engagement et de partenariat plus complet pour les jeunes des Premières Nations, métis et inuits pris en charge hors de leur domicile. Ce chapitre s'intéresse aux problèmes spécifiques aux communautés autochtones qui ont été identifiés par le Comité lors de ses consultations. Un certain nombre de jeunes autochtones et de fournisseurs de services ont souligné l'importance cruciale d'une participation des Autochtones à l'élaboration des politiques et des services qui permettront de répondre aux besoins uniques de leurs jeunes et de leurs collectivités.

Problèmes de fond

Surreprésentation des jeunes autochtones dans le système de services en milieu résidentiel

Au cours des consultations, de nombreux fournisseurs de services et organismes communautaires ont exprimé leurs préoccupations concernant la surreprésentation des jeunes des Premières Nations, métis et inuits dans le système de services en milieu résidentiel, en particulier dans les secteurs du bien-être de l'enfance et de la justice pour la jeunesse. Les jeunes autochtones représentent ainsi 3,4 p. 100 des jeunes de l'Ontario, mais ils comptabilisent environ 9 p. 100 des admissions annuelles au sein des services en milieu résidentiel depuis 2008-2009 (Division des services de justice pour la jeunesse, 2015). Le nombre total de jeunes autochtones qui se sont déclarés comme placés sous garde ou détenus a certes diminué de 20 p. 100 entre 2003-2004 et 2012-2013, mais cette baisse est moins rapide que celle de l'ensemble des jeunes placés dans des établissements de garde et de détention. En conséquence, la proportion de jeunes autochtones placés sous garde ou en détention a augmenté de 10 à 12 p. 100, sur la même période (d'après les calculs basés sur la diapositive 6 de la présentation des Services de justice pour la jeunesse relative à la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* et aux programmes et services destinés aux jeunes autochtones de l'Ontario, datée de juin 2015).

En général, le ministère ne publie pas de rapport sur les tendances relatives aux jeunes autochtones pris en charge par le système de bien-être de l'enfance. Toutefois, d'après les renseignements recueillis dans le cadre des

examens annuels du statut des pupilles de la Couronne, le ministère a déclaré qu'en 2013, 15,5 p. 100 des pupilles de la Couronne étaient identifiés comme étant autochtones. Le rapport aux premiers ministres des provinces et territoires sur le bien-être des enfants autochtones indique qu'en « Ontario, les enfants autochtones forment 3 % de la population des enfants de moins de 15 ans, mais 21 % des enfants confiés aux services sociaux sont des enfants autochtones qui ne vivent pas dans une réserve ». Dans une récente analyse portant sur les enfants signalés comme placés en famille d'accueil par les personnes interrogées lors de l'Enquête nationale par foyer réalisée sur le sujet en 2011, Sinha et Wray (2015) se sont attachés à observer les disparités entre Autochtones et non-Autochtones parmi les enfants confiés à des familles d'accueil. En Ontario, les enfants des Premières Nations étaient ainsi 12 fois plus susceptibles d'être accueillis en famille d'accueil que des enfants non autochtones : 3,1 p. 100 des enfants des Premières Nations étaient identifiés comme placés en famille d'accueil, contre 0,25 p. 100 pour les enfants non autochtones. L'Étude ontarienne sur l'incidence des signalements de cas de violence et de négligence envers les enfants a fait état de disparités similaires, en indiquant que 9 p. 100 des enquêtes concernaient des enfants autochtones alors que moins de 4 p. 100 des enfants et des jeunes de l'Ontario sont autochtones (Fallon, Van Wert, Trocmé, et coll., 2015).

Au vu de l'ampleur et de la persistance de ce problème de surreprésentation, le Comité s'est étonné du nombre limité de rapports et d'analyses sur les jeunes autochtones bénéficiant de services en milieu résidentiel. Le secteur de la justice pour la jeunesse a réalisé d'importants progrès dans ce domaine, en distinguant, dans ses statistiques, les jeunes qui se déclarent autochtones. Une telle ventilation des données n'est, toutefois, pas disponible pour le secteur du bien-être de l'enfance. Les deux premières recommandations présentées dans le récent rapport de la Commission de vérité et réconciliation portent sur l'importance cruciale de la documentation et de la compréhension des problèmes liés à la surreprésentation pour les enfants et les jeunes des Premières Nations (1) faisant l'objet d'un signalement de négligence auprès des services de bien-être de l'enfance et (2) placés hors de leur domicile (Commission de vérité et réconciliation du Canada, 2015).

La surveillance des taux et des tendances de surreprésentation est capitale. Sans ces analyses, des différences importantes entre groupes et dans le temps peuvent facilement passer inaperçues. L'absence de ventilation des statistiques par type de placement peut ainsi masquer d'importantes différences entre la garde par une personne ayant un lien de parenté, les soins conformes aux traditions et d'autres options de placement hors du domicile. Il pourrait donc se révéler utile de distinguer les placements en foyer d'accueil autochtone des placements en foyer d'accueil non autochtone. Un suivi temporel des changements pourrait, par ailleurs, permettre d'identifier des évolutions graduelles de pratiques et de politiques qui n'auraient peut-être pas pu être repérées autrement. En Alberta, par exemple, les données provinciales relatives aux placements réalisés par les services de bien-être de l'enfance ont permis à l'intervenant de l'Alberta en faveur des enfants et des jeunes de montrer qu'en dépit d'un nombre total de placements amorçant une baisse après avoir atteint un palier, le nombre de placements d'enfants des Premières Nations continue, en réalité, à croître de manière inquiétante, même si le nombre de placements d'enfants n'appartenant pas aux Premières Nations diminue effectivement. Les politiques et les programmes élaborés dans l'optique de limiter les placements hors du domicile semblent avoir produit l'effet escompté chez les enfants et les jeunes n'appartenant pas aux Premières Nations, contrairement aux enfants et aux familles des Premières Nations. Comme le confirme une récente reconnaissance de pratiques discriminatoires, contraires aux droits de la personne au Canada, les fonds systématiquement insuffisants accordés par le gouvernement fédéral aux services de soutien communautaire aux familles vivant dans des réserves expliquent, en partie, cette surreprésentation des jeunes des Premières Nations dans le système de services en milieu résidentiel.

Accès aux services appropriés

Outre le problème de surreprésentation, de nombreux témoignages ont également évoqué un accès inadéquat aux services appropriés pour les jeunes autochtones. Ce problème urgent varie du manque de services en milieu résidentiel à proximité raisonnable des collectivités des jeunes à l'accès limité à des programmes culturels ou à un accompagnement spirituel, en passant par des attitudes racistes et une insensibilité au contexte historique des jeunes autochtones.

Le manque d'options de placement dans des milieux résidentiels situés à proximité raisonnable des collectivités

des jeunes est fréquemment cité comme un problème nécessitant une attention urgente. Un organisme du Nord a ainsi rapporté qu'il avait dû déployer des efforts considérables pour « rapatrier » des jeunes placés dans des milieux résidentiels du Sud de la province. Outre le fait que ces jeunes étaient coupés de leurs familles, de leurs amis et de leurs collectivités, le personnel a également fait état des défis inhérents au contrôle de la qualité des services ou de la pertinence des traitements.

Différents jeunes, membres du personnel et parents de famille d'accueil avec lesquels le Comité s'est entretenu ont évoqué le problème de l'inadéquation culturelle de certains milieux résidentiels. D'après plusieurs jeunes autochtones, rares sont les menus qui incluent des plats traditionnels issus de leur culture. Ce point s'est révélé particulièrement problématique pour plusieurs jeunes inuits amateurs de poisson. Certains jeunes non autochtones ont eux aussi mentionné que leurs camarades autochtones regrettaient beaucoup la « cuisine de chez eux ». Par ailleurs, les jeunes et le personnel ont parfois évoqué l'accès limité à certains programmes culturels. Le manque de soutien spirituel est, quant à lui, cité comme particulièrement problématique du fait de son importance potentielle pour certains jeunes. Les problèmes identifiés lors des entretiens avec le Comité font écho à plusieurs des thèmes qui sont ressortis de la consultation menée dans le cadre du mouvement Les plumes de l'espoir. En effet, lors de cette consultation, des jeunes des Premières Nations ont déclaré qu'il était essentiel de « relier les jeunes autochtones à leur culture et leur identité et de décoloniser [leurs] esprits » grâce à des liens plus forts avec leur famille et à des possibilités d'apprentissage de leur langue, de participation à des cérémonies communautaires et d'intégration des connaissances traditionnelles dans les systèmes de santé, de guérison et d'éducation.

Les remarques au sujet de situations perçues comme racistes ou du manque de sensibilisation au contexte culturel et historique soulignent l'importance cruciale de la mise à disposition de ressources qui seront gérées soit par des communautés autochtones, soit par du personnel formé et encadré, de manière à pouvoir fournir le soutien et les services appropriés. Certains jeunes autochtones ont confié avoir eu le sentiment de recevoir un soutien adéquat lorsque le personnel encourageait les pratiques de guérison traditionnelles et semblait comprendre certains défis auxquels ils sont confrontés en tant que jeunes autochtones. Le Comité s'inquiète, toutefois, de quelques expériences moins positives relatées, et notamment d'une situation où deux jeunes se sont vu interdire de communiquer ensemble dans leur langue maternelle. Même s'il existe des situations où il peut s'avérer important pour le personnel d'être en mesure de surveiller les conversations des jeunes, des solutions de rechange devraient être envisagées étant donné notre histoire de restrictions abusives à l'utilisation des langues vernaculaires dans les pensionnats.

Plus généralement, un certain nombre de fournisseurs de services et d'organismes ont indiqué au Comité qu'il était, selon eux, essentiel de continuer à adapter les structures juridiques, réglementaires et financières qui favorisent le contrôle des services offerts aux jeunes autochtones par des communautés autochtones. Des organismes métis ont notamment évoqué le manque de mécanismes législatifs et financiers spécifiques aux communautés et aux jeunes métis. Au sein de la province, un grand nombre de services de bien-être de l'enfance sont toutefois dispensés par des organismes autochtones en milieu urbain et des organismes des Premières Nations, mais ces derniers déclarent manquer de ressources pour répondre pleinement aux besoins de leurs communautés. Dans le secteur de la justice pour la jeunesse, un établissement de garde et de détention en milieu fermé réservé aux Autochtones à Fort Frances ainsi qu'un centre de garde et de détention en milieu ouvert administré par l'Ininew Friendship Centre offrent également des services en milieu résidentiel à des jeunes autochtones à Cochrane et sur les côtes de la baie James. Le Comité a, par ailleurs, accueilli avec enthousiasme les témoignages d'organismes communautaires autochtones qui décrivaient des partenariats de collaboration avec des organismes d'aide à l'enfance leur permettant véritablement d'intégrer les approches autochtones. Bien qu'il soit urgent d'offrir aux jeunes autochtones actuellement placés en milieu résidentiel des ressources plus appropriées sur le plan culturel et plus proches de leurs collectivités, le ministère, le gouvernement fédéral et les dirigeants autochtones doivent continuer de chercher ensemble des mécanismes plus efficaces pour aider les communautés autochtones à élaborer leurs propres réponses à leurs besoins. Il faut ainsi redéfinir les modèles de prévention, de protection et de services existants.

Le manque de soutiens et de services appropriés est loin de se limiter aux seuls services en milieu résidentiel. De nombreux thèmes identifiés lors des consultations du Comité sont également cités par les jeunes des Premières Nations dans le cadre des Plumes de l'espoir. Les problèmes d'identité, de culture et de langue sont ainsi identifiés

comme étant au cœur de nombreux défis auxquels les jeunes des Premières Nations sont confrontés. Les jeunes vivant dans des communautés des Premières Nations ont également évoqué des problèmes d'accès à un enseignement, un mentorat, des modèles d'identification, des sports et des loisirs de qualité.

Répercussions sur les recommandations

La surreprésentation des jeunes autochtones dans le système de services en milieu résidentiel et l'accès limité aux services appropriés constituent des problèmes urgents. Même si des organismes autochtones, des fournisseurs de services et le ministère participent à un certain nombre d'initiatives visant à résoudre ces problèmes, le Comité est très préoccupé par la persistance des problèmes soulevés relativement aux expériences des jeunes autochtones placés loin de leur domicile, de leur collectivité et de leur culture.

Le calendrier des consultations et la composition du Comité, pointée du doigt par plusieurs des organismes rencontrés du fait de l'absence de membre autochtone, n'ont pas permis le niveau d'échange et de collaboration requis pour traiter de manière appropriée l'ensemble des questions soulevées. En s'appuyant sur la stratégie élaborée par le ministère pour les enfants et les jeunes autochtones, il est donc recommandé de prévoir une discussion plus approfondie dans le cadre d'un processus de partenariat spécifique aux jeunes des Premières Nations, métis et inuits placés hors de leur domicile.

Le suivi des tendances spécifiques aux enfants et aux jeunes des Premières Nations, métis et inuits en matière de services en milieu résidentiel doit constituer une priorité majeure. Les communautés autochtones ont le droit de connaître les progrès réalisés par les jeunes autochtones qui bénéficient d'une prise en charge hors de leur domicile et le ministère a besoin de ces renseignements pour vérifier l'efficacité des initiatives prises pour réduire la surreprésentation et faire en sorte que les jeunes autochtones restent plus près de leurs collectivités. Or, les données ventilées disponibles auprès des établissements de justice pour jeunes montrent qu'il est possible de recueillir ces renseignements de façon systématique.

Un certain nombre de recommandations issues d'autres chapitres du présent rapport d'examen ont des répercussions sur les jeunes et les communautés autochtones qui pourraient nécessiter une attention particulière :

- Il convient de veiller à la représentation des Autochtones en établissant la composition du conseil consultatif proposé à la direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel et en s'assurant d'une participation efficace de partenaires autochtones au sein de la nouvelle direction ou division.
- La déclaration de principe que tous les fournisseurs de services devront présenter dans le cadre du renouvellement de leur permis devrait en principe leur permettre de formuler des approches qui correspondent davantage à leurs modèles de services uniques. Il est important de tenir compte de cette capacité à refléter les différentes priorités des fournisseurs de services autochtones lors de la détermination des paramètres inhérents à ces déclarations de principe.
- L'adoption de normes plus strictes concernant les qualifications du personnel représente un autre domaine où la collaboration avec les fournisseurs de services autochtones sera essentielle pour identifier les qualifications qui répondent le mieux à leurs modèles de prestation de services. Dans certains cas, cela impliquera sûrement la prise en compte de compétences particulières, notamment en ce qui concerne les aînés ou les guides spirituels. Un financement ciblé sera alors peut-être nécessaire pour soutenir le renforcement des capacités et recruter du personnel qualifié.
- Comme indiqué dans l'introduction de ce chapitre, étant donné le contexte historique du terme « résidentiel », il est peut-être nécessaire de revoir le concept même de services « en milieu résidentiel ». Même si un éventail plus large d'options de services, tels que des soins conformes aux traditions et la garde par une personne ayant un lien de parenté, a déjà été proposé, il pourrait s'avérer indispensable d'envisager d'autres modèles. De même, il conviendra de vérifier l'adéquation de la formation et des aidants dans ces modèles de services élargis.

9. GÉOGRAPHIES ET CONTEXTES PARTICULIERS

Introduction

Tout au long de ses consultations, le Comité s'est intéressé aux expériences, en matière de services en milieu résidentiel, de jeunes dont l'identité s'inscrit dans un contexte particulier. Il a notamment eu l'occasion de s'entretenir avec des jeunes qui s'identifient comme étant noirs, comme étant lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres, bispirituels ou queers (LGBTBQ) ainsi qu'avec ceux identifiés par le système comme ayant des besoins particuliers complexes. En outre, le Comité a à maintes reprises entendu parler de jeunes enrôlés dans le commerce du sexe. Bien que d'autres contextes particuliers eussent pu être étudiés (comme la jeunesse musulmane, les personnes ayant à la fois des troubles de l'audition et de la parole, etc.), nous commentons en particulier dans ce chapitre les expériences des jeunes noirs, des jeunes LGBTBQ, des jeunes identifiés comme ayant des besoins particuliers complexes et, de façon plus générale, des jeunes enrôlés dans le commerce du sexe. Le Comité estime que les expériences des jeunes qui s'identifient comme vivant dans des contextes particuliers pointent la nécessité pour les services en milieu résidentiel, tous secteurs confondus, d'accroître considérablement leur capacité de stimuler la grande diversité de jeunes avec qui ils entrent en contact et d'être stimulés par cette diversité.

Actuellement, le système de services en milieu résidentiel de l'Ontario compte peu de programmes et de services visant spécifiquement les jeunes dont les conditions de vie sont particulières du fait de leur culture, de leur identité raciale ou de leur identité sexuelle. Fréquemment brandi, l'engagement de traiter tous les jeunes de la même façon ne répond pas adéquatement aux besoins et aux points forts des jeunes ayant une identité raciale, une identité sexuelle ou des besoins particuliers complexes spécifiques. Traiter les jeunes dont les conditions de vie sont différentes en raison de leur culture, de leur identité raciale ou de leur identité sexuelle de la « même » façon échoue à les traiter équitablement. La situation sociale, politique, économique et culturelle des familles et des communautés qui leur servent de cadres de vie doit être prise en compte en concevant les réponses à leurs besoins en termes de services. Les jeunes qui s'identifient comme étant noirs ou LGBTBQ ont clairement indiqué au Comité que leur identité et leurs aspirations échappent aux structures à caractère normatif des services en milieu résidentiel. Ils se sentent souvent menacés, indésirables et laissés pour compte par ce qu'ils décrivent comme une mentalité institutionnelle hétéronormative dans le contexte des jeunes LGBTBQ et « blanche » dans celui des jeunes noirs.

Les deux langues officielles du Canada sont l'anglais et le français, ce dernier jouissant, en Ontario, du statut de langue officielle devant les tribunaux et dans le secteur de l'éducation. Il est de ce fait essentiel que le système de services en milieu résidentiel de l'Ontario compte des fournisseurs de services offrant suffisamment de programmes et de services répondant aux besoins particuliers des jeunes francophones. D'après le MSEJ (2014), un francophone sur quatre a moins de 25 ans en Ontario et près d'un jeune franco-ontarien sur deux vit dans l'Est de l'Ontario, à proximité de la frontière avec le Québec. Par le passé, les jeunes francophones vivant en Ontario ont indiqué qu'ils éprouvaient des difficultés pour s'exprimer en français dans de nombreuses situations (MSEJ, 2014). Ils ont en outre décrit divers contextes en dehors de celui du système de services en milieu résidentiel, comme le cinéma, la musique, Internet ou la télévision, qui influencent souvent leurs choix en termes de langue parlée (MSEJ, 2014). Par conséquent, la préservation d'une identité francophone peut représenter un défi pour les jeunes.

Au cours des consultations du Comité, nous avons découvert que les services et programmes offerts en français sont limités. Les jeunes, les parents de famille d'accueil et les fournisseurs de services ont signalé qu'il n'existe pas suffisamment de services et de programmes qui proposent une éducation et des placements en langue française tout en assurant la promotion. Un couple de parents de famille d'accueil nous a avoué que le jeune sous leur garde avait été envoyé chez un fournisseur de services qui lui avait dit qu'il ne pouvait pas parler français, sa langue maternelle. D'autre part, des parents de famille d'accueil ont décrit devant le Comité des situations dans lesquelles les listes

d'attente pour obtenir des services de santé mentale et de consultation psychologique en français sont plus longues. Pour que les jeunes francophones puissent embrasser leurs identités, le ministère doit s'assurer que les services, les possibilités d'éducation et les offres de placement en français existent en nombre suffisant pour ces jeunes.

Lors des consultations avec les fournisseurs de services, les jeunes, le personnel de première ligne et les groupes de direction ont clairement fait état d'un manque de sécurité pour les jeunes LGBTBQ dans certains milieux résidentiels, notamment celui de la garde au sein d'établissements de grande taille, ce qui a inquiété le Comité. Ce dernier a par ailleurs été impressionné par la transparence avec laquelle les représentants de fournisseurs de services ou de groupes de défense des intérêts au service des jeunes noirs ont fait part de leur préoccupation, en donnant des exemples trahissant un racisme systémique profondément ancré. Les jeunes eux-mêmes ont donné de nombreux exemples de foyers de groupe aussi bien que de familles d'accueil où ils ont perdu leur placement, ont été incriminés ou stéréotypés en raison de leur identité. Rares sont les fournisseurs de services, tous secteurs confondus, qui ont pu désigner la moindre forme d'innovation, de réponse spécialisée ou d'engagement significatif visant particulièrement les jeunes LGBTBQ ou les jeunes noirs. Bien que le Comité ait conscience de plusieurs initiatives de bien-être de l'enfance dans le domaine de la participation communautaire, notamment auprès des communautés musulmanes dans certaines régions, ce type d'initiatives est presque inexistant chez les groupes précités, à l'exception notable d'une initiative prise à l'égard des jeunes noirs par la Société d'aide à l'enfance de Peel, un membre désigné du personnel de direction coordonnant des activités communautaires axées sur des thèmes culturels ou liés à l'identité noire. Quel que soit le secteur, les organismes ne semblent pas prendre la pleine mesure des enseignements pouvant être tirés de ces initiatives.

Les jeunes identifiés comme ayant des besoins particuliers complexes sont en grande majorité dépourvus de voix et clairement vulnérables au sein du système de services en milieu résidentiel de l'Ontario. Le Comité n'est pas convaincu qu'on puisse garantir à ces jeunes que leurs droits en vertu de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* (LSEF) ou de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant (CNUDE) seront respectés. Des superviseurs de programme des bureaux régionaux du MSEJ ont confié au Comité que les décisions relatives au placement de ces jeunes étaient souvent motivées par la capacité des fournisseurs de services (généralement du secteur privé, dans un but lucratif) d'accueillir l'enfant et par les considérations financières liées à toute option de placement donnée. Le recours à des ententes de tarifs spéciaux prévoyant un membre de personnel par individu, parfois 24 heures sur 24, semble être utilisé comme moyen de persuader un fournisseur de services d'accepter ces enfants et mis en avant comme un aspect du « traitement » par le fournisseur de services. Le manque de surveillance, de responsabilisation et de transparence à l'égard de l'expérience de ces jeunes au quotidien inquiète le Comité, dans la mesure où ils sont généralement moins à même de défendre leurs intérêts ou de déposer des plaintes en se servant de procédures de plainte souvent très techniques.

Problèmes de fond

Jeunes noirs

Les jeunes noirs sont surreprésentés dans les services de bien-être de l'enfance et de justice pour la jeunesse, notamment dans les grandes zones urbaines (rapport annuel de la Société d'aide à l'enfance de Peel, 2013; Toronto Star, 2015; McMurtry et Curling, 2008), et se retrouvent fréquemment placés dans le type de services que le système considère comme étant le plus intrusif et, bien souvent, le plus répressif : les programmes de services en milieu résidentiel de groupe. Le Comité admet que l'origine de cette surreprésentation n'est pas à chercher dans le secteur des services en milieu résidentiel en lui-même, et requiert un profond changement à des étapes bien antérieures de la progression des jeunes au sein des systèmes de services de bien-être de l'enfance et de justice pour la jeunesse. Dans leur rapport intitulé *Examen des causes de la violence chez les jeunes*, McMurtry et Curling (2008) invoquent le racisme systémique, un savoir-faire culturel mal acquis et les stéréotypes visant en permanence les jeunes noirs, leur famille et leur communauté.

Au fil de ses recherches et consultations externes, le Comité en a pris conscience comme une source de préoccupation permanente, avec très peu d'initiatives en cours pour apporter un changement profond. Les initiatives en matière de programmes et de services menées par certaines SAE commencent à cerner des pratiques exemplaires

en termes de mesures liées au bien-être de l'enfance à l'intention des jeunes noirs pris en charge; l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance (AOSAE) a pris note de la nécessité d'agir à cet égard et la présentation de sa représentante a impressionné le Comité, de même que celle de la Clinique juridique africaine canadienne; dans des SAE sélectionnées dans tout le système, le transfert de ces connaissances et de cette expérience semble toutefois limité. Le problème ne se résume pas aux seuls inconvénients rencontrés par les jeunes noirs lorsqu'ils reçoivent des services en milieu résidentiel, mais également au manque d'activités visant à célébrer et développer les points forts culturels et raciaux et les possibilités que recèle le fait d'être un jeune noir.

Le Comité a été particulièrement frappé par la surreprésentation des jeunes noirs au Centre de jeunes Roy McMurtry de Brampton, un établissement de garde/détention en milieu fermé servant la région du grand Toronto. À l'inverse, lors d'une visite du Comité au Centre Syl Apps pour adolescents, tous les adolescents rencontrés dans le complexe d'Oakville étaient blancs. Cette constatation, nonobstant la possibilité qu'il s'agisse d'une coïncidence, fait écho aux commentaires glanés par le Comité suggérant que les jeunes noirs sont considérablement sous-représentés dans les services de santé mentale et de traitement et surreprésentés dans les établissements de confinement. Le Comité admet que plusieurs systèmes interviennent dans le processus de placement des jeunes et que, tout particulièrement dans le contexte de la justice pour la jeunesse, leur placement initial échappe au contrôle des établissements de garde relevant de la justice pour la jeunesse.

En ce qui concerne l'expérience au quotidien, le Comité a noté que de jeunes noirs vivant dans des foyers de groupe avaient fait état du caractère aléatoire de la satisfaction de leurs besoins quotidiens, comme l'approvisionnement en produits capillaires et en aliments culturellement adaptés. Certains jeunes ont signalé que leur foyer de groupe ou leur famille d'accueil tenait compte des différences culturelles tandis que d'autres ont indiqué que ce n'était pas le cas. Les réponses des jeunes noirs placés en famille d'accueil, plus variables, ont tout particulièrement posé problème au Comité, certains des jeunes ayant relaté des expériences de racisme ouvert, de rejet de l'identité raciale et d'imposition des valeurs et coutumes de la culture dominante.

LGBTBQ

Certains jeunes s'identifiant comme LGBTBQ ont confié au Comité que les services en milieu résidentiel de l'Ontario n'étaient pas sûrs pour eux. Ils ont raconté que des aidants s'étaient moqués d'eux et les avaient rejetés (notamment dans des familles d'accueil), qu'ils avaient été expulsés, congédiés, et, pour certains, traumatisés par leur expérience au sein du système. Même si certains jeunes ont fait part de leur satisfaction globale à l'égard des réactions des aidants vis-à-vis de leur identité, le Comité a été perturbé par le fait que le personnel et la direction d'un milieu résidentiel confirment qu'y être LGBTBQ ne serait pas sûr. Le manque d'action pour atténuer ces problèmes est en contradiction avec les valeurs de l'Ontario et ses efforts significatifs pour garantir le respect des droits et le bien-être de la communauté LGBTBQ.

Par ailleurs, lors de ses consultations, le Comité a appris que les jeunes s'identifiant comme LGBTBQ étaient considérablement surreprésentés dans le réseau des foyers pour jeunes sans abri. Le Comité a eu l'occasion d'écouter les récits de certains jeunes ayant fréquenté le système de services pour jeunes sans abri de Toronto, et a entendu que ces derniers trouvaient des services inadaptés, conduisant inéluctablement à la reprise du sans-abrisme lorsqu'ils quittent le système une fois la limite d'âge atteinte.

Durant ses consultations avec les fournisseurs de services de tous les secteurs des services en milieu résidentiel, aucune initiative visant à opérer un changement profond compte tenu des expériences de jeunes LGBTBQ n'a été présentée au Comité. Bien que le MSEJ ait depuis informé le Comité de l'existence d'une initiative visant à produire, à cet égard, un guide de ressources et du matériel de formation à l'intention du secteur du bien-être de l'enfance, il n'en demeure pas moins inquiétant qu'aucun fournisseur de services n'ait évoqué la moindre initiative liée à la communauté LGBTBQ et que le Comité n'ait entendu parler des initiatives du MSEJ que durant ses ultimes jours de travail.

Besoins particuliers complexes

Il semble que le système de services en milieu résidentiel de l'Ontario ne compte que peu de mécanismes visant à assurer le respect des droits inhérents et le bien-être des jeunes identifiés comme ayant des besoins particuliers complexes. Ils ont été exclus de bon nombre des initiatives passées et présentes de participation des jeunes mises

en œuvre au sein du système de services en milieu résidentiel dans sa globalité. Le Comité n'a trouvé aucun élément probant indiquant que ces jeunes disposaient d'une voix ou d'un pouvoir leur donnant une influence sur les décisions majeures affectant leur vie. De surcroît, les décisions relatives au placement de ces jeunes sont souvent prises sur les seules bases de la disponibilité de places et de l'adoption d'ententes de tarifs spéciaux.

Le Comité est inquiet que le contexte créé par les ententes de tarifs spéciaux (un membre de personnel par individu) en matière de ressources humaines s'instaure avec une prise en compte limitée des qualifications et de la supervision du personnel, pourtant indispensables (voir aussi le chapitre 6 consacré aux ressources humaines).

Pendant ses consultations, le Comité a ouï dire que des programmes non autorisés en vertu d'un permis voyaient le jour dans tout l'Ontario, souvent exploités dans un but lucratif, et cherchaient à loger ces jeunes. Quand bien même il y aurait un certain bien-fondé dans l'approche de type « environnement restreint » associée à ce modèle de prestation des services, la surveillance, la responsabilisation et les normes dans ces exploitations reposent entièrement sur les épaules des organismes de placement, qui ont souvent du mal à communiquer entre eux et à assurer une présence suffisante dans les milieux résidentiels, ce qui est dérangeant et expose encore plus les jeunes identifiés comme ayant des besoins particuliers complexes au risque de se retrouver dans des situations les privant de leur autonomie, de leur pouvoir et de leur voix, et les rendant dépendants de professionnels dont le but est de faire du profit.

Commerce du sexe

Selon le Toronto Star (2015), un nombre croissant de jeunes sont touchés par le commerce du sexe, en plein essor. Tout au long des consultations menées par le Comité, les fournisseurs de services nous ont informés de la menace majeure que constituait le commerce du sexe pour les jeunes vivant présentement dans des foyers de groupe et des familles d'accueil dans toute la province. Ces services en milieu résidentiel sont qualifiés de « terrains de recrutement » de jeunes qui sont enrôlés dans le commerce du sexe.

Le Comité reconnaît qu'il s'agit d'un problème nouveau, sans approche coordonnée pour y remédier. Dans tous les secteurs, les organismes fournissant des services élaborent des réponses qui leur sont propres, mais ces efforts ne bénéficient d'aucune coordination provinciale, ne serait-ce qu'entre les organismes, ce qui fait qu'une approche circonstancielle est employée pour lutter contre cette nouvelle tendance inquiétante. Le Comité a eu vent d'une approche plus substantielle et prospective en cours d'élaboration par Covenant House dans la région du grand Toronto (RGT), comportant des programmes communautaires de sensibilisation et un milieu résidentiel tenant compte des traumatismes spécifiquement focalisé sur les victimes du commerce sexuel. Il s'agit d'une initiative prometteuse, mais sa mise à l'échelle pour répondre à l'augmentation apparemment très rapide du nombre de jeunes enrôlés va représenter un défi. Il sera indispensable de faire preuve de leadership pour veiller à ce que les réponses systémiques soient coordonnées dans l'ensemble des secteurs géographiques.

Géographies particulières

La géographie de l'Ontario pose des difficultés considérables en matière de répartition et d'accessibilité des services en milieu résidentiel pour les jeunes dans toute la province. Les grandes distances séparant les collectivités du Nord de l'Ontario compliquent fortement la tâche de faire en sorte que les jeunes aient accès à des services en milieu résidentiel proches de chez eux. Le Comité comprend les défis particuliers auxquels sont confrontées les communautés autochtones du Nord, contraintes d'envoyer leurs jeunes à de grandes distances au Sud pour bénéficier de programmes et de services. Même dans la région plus peuplée du Sud de la province, les services en milieu résidentiel affichent des disparités et des difficultés considérables en ce qui concerne le recrutement de personnel qualifié, l'atténuation de l'isolement des jeunes durant leur séjour dans des milieux résidentiels ruraux, et les problèmes liés au coût élevé de l'immobilier dans les zones urbaines, où un besoin urgent de diversité parmi les familles d'accueil se fait sentir.

Le Comité comprend les difficultés que représentent les grandes distances. Il n'est généralement pas souhaitable de fournir des services en milieu résidentiel aux jeunes hors de leur collectivité d'origine, qui plus est à des distances qui rendent difficiles l'entretien et le maintien des liens familiaux. Il est en outre entendu que lorsque les jeunes reçoivent des services en milieu résidentiel loin de leur collectivité d'origine, la réinsertion devient extrêmement délicate et la

pérennité des services dont ils bénéficiaient, quels qu'ils fussent, précaire. Le Comité a notamment appris de la bouche de parents ayant fréquenté un centre de santé mentale pour enfants et jeunes que l'expérience de leurs enfants durant leur séjour avait été excellente, mais que les services n'avaient au final pas fait de grande différence, que ce soit pour la famille ou les jeunes, dans la mesure où à leur sortie, les soutiens adéquats conformément aux recommandations du milieu résidentiel n'étaient tout simplement pas offerts dans la collectivité d'origine.

De nombreux fournisseurs de services installés dans des régions rurales de l'Ontario ont du mal à recruter du personnel qualifié. Le Comité a maintes fois entendu que le personnel de première ligne des programmes de services en foyer de groupe était souvent constitué de personnes se servant de ces postes comme de tremplins vers d'autres carrières, dans le maintien de l'ordre pour la plupart. Les programmes reposant sur les activités de la ferme ou de plein air parviennent généralement à recruter de très jeunes employés qui restent un faible laps de temps avant que le mode de vie ou le milieu de travail isolé ne leur convienne plus.

Même si tous ces problèmes et défis sont compréhensibles et donc prévisibles, le Comité n'est pas d'avis que ces géographies particulières constituent un motif de révision à la baisse des attentes relatives à la qualité des services et à la qualification du personnel ainsi que des exigences vis-à-vis des fournisseurs de services, tous secteurs confondus, en matière de croissance épanouie et d'apprentissage continus. Puisque l'influence des jeunes sur le lieu où ils reçoivent les services en milieu résidentiel est très limitée, il incombe au système de services et à l'autorité centrale de veiller, en assurant une gouvernance, à ce que la qualité de l'expérience soit maintenue quel que soit le secteur géographique du placement.

Répercussions sur les recommandations

Un leadership significatif est requis pour procéder à une réforme profonde des services en milieu résidentiel pour les enfants et les jeunes dans l'ensemble des secteurs et de la province. Malgré les efforts déployés par certains fournisseurs de services pour devenir plus sensibles aux besoins des jeunes évoluant dans des contextes particuliers, le savoir-faire et le degré d'action globaux dans ce milieu sont insuffisants, non coordonnés, généralement circonstanciels et, par conséquent, non viables et peu susceptibles de susciter le changement. En vue de respecter l'engagement de l'Ontario à l'égard de la justice sociale et des valeurs égalitaires, il est impératif de satisfaire les besoins de ces jeunes et d'améliorer leurs expériences.

Il est nécessaire d'accroître le savoir-faire culturel lié aux identités diverses des jeunes et aux différents contextes dans lesquels ils se sont développés, et ce, en partenariat avec les jeunes eux-mêmes et dans tous les services en milieu résidentiel. La conception d'indicateurs mesurables combinée à l'amélioration du savoir-faire culturel contribuera à garantir des progrès visibles dans ce domaine.

Le Comité est préoccupé par les défis liés à la transition des services en milieu résidentiel aux services de soutien, programmes et interventions préventives hors milieu résidentiel, compte tenu des contextes particuliers de jeunes focalisés sur leur identité sexuelle, raciale ou ethnoculturelle.

Le système de services en milieu résidentiel doit assurer la protection et le maintien des droits et du bien-être de tous les jeunes, en particulier ceux identifiés comme ayant des besoins particuliers complexes. Ces derniers doivent orienter la prestation de ces services de leur propre voix.

L'adoption d'approches coordonnées pour répondre aux problèmes émergents, comme le commerce du sexe, est indispensable. Cela nécessitera de prêter une grande attention aux mécanismes de renforcement de la capacité afin d'améliorer la collaboration intersectorielle et de réagir rapidement aux problèmes et aux tendances faisant courir aux jeunes extrêmement vulnérables des risques immédiats de préjudice.

À l'heure actuelle, les données démographiques sur l'identité déclarée par les jeunes placés en milieu résidentiel ne sont pas suffisantes pour élaborer des plans valables relativement aux besoins des groupes culturels, racialisés ou autres groupes spécifiques, ou à l'émergence de nouveaux groupes au gré des changements démographiques (p. ex., les jeunes musulmans). Il faut envisager de développer, en partenariat avec la communauté visée, la capacité de collecter en toute transparence des données sur le nombre de jeunes touchés au sein des groupes spécifiques et de publier des rapports à ce sujet.

10. INDICATEURS DES SERVICES ET DES RÉSULTATS PRÉCONISÉS

Introduction

La définition d'« indicateurs clés qui permettraient d'évaluer l'efficacité des programmes et des services de tous les fournisseurs de services et secteurs » est une des tâches figurant dans le cadre de référence du Comité. Nombre de nos recommandations reposent sur la capacité du ministère de recueillir de tels renseignements. Non seulement la question de l'importance que revêtent l'accès aux indicateurs adéquats et leur analyse préoccupe le ministère, mais elle a été soulevée lors de tous les examens précédents. Le cadre et les indicateurs présentés dans ce chapitre ont été conçus sur la base d'une revue des indicateurs qui font actuellement l'objet de rapports ministériels, de rapports de fournisseurs de services en milieu résidentiel ou de rapports dans une sélection de territoires de compétence au Canada et à l'international.

Le défi de la collecte, de l'évaluation et de la compréhension des indicateurs

La transition d'une situation où l'on dispose de maigres renseignements à l'échelle de la province et de données comparatives entre les fournisseurs de services en milieu résidentiel pratiquement inexistantes, vers une situation où l'on recourt à des indicateurs clés pour « évaluer l'efficacité des programmes et des services de tous les fournisseurs de services et secteurs » est potentiellement semée d'embûches. Il faut (1) trouver une mesure ou un indicateur convenable, (2) s'assurer que les renseignements recueillis sont exacts, (3) réduire le fardeau de réponse et les frais liés à la collecte des données, (4) interpréter les résultats en fonction de leur contexte et (5) veiller à ce que les services ne soient pas inopportunément tentés de maximiser leur rang selon les indicateurs au détriment d'autres aspects importants qui ne sont pas évalués. Le défi que représente la gestion de ces enjeux est particulièrement complexe dans un secteur où l'utilisation de mesures validées sur le plan psychométrique varie considérablement, où la publication de rapports est très limitée et où il n'y a pas suffisamment de renseignements disponibles pour établir des points de comparaison contextualisés en vue de fixer des objectifs de rendement.

Principes régissant le choix des indicateurs

Compte tenu des difficultés inhérentes à la conception d'indicateurs significatifs et utiles, le Comité a fondé son examen et ses recommandations sur plusieurs principes :

1. **Associer clairement les indicateurs à des résultats** : Les indicateurs doivent être conçus et choisis sur la base d'un cadre de résultats faisant ressortir des objectifs à court et à long terme pour les services en milieu résidentiel.

La production de rapports sur des choses aisément mesurables présente le risque que les indicateurs de moindre importance, voire susceptibles d'induire en erreur, finissent par pousser les priorités en matière de services dans des directions qui ne reflètent pas les objectifs et les valeurs qui devraient les orienter. Le choix des indicateurs doit être fondé sur un cadre ou un modèle logique qui fait clairement ressortir le lien entre l'indicateur et les résultats visés.

2. **Réformer graduellement** : La conception d'un ensemble descendant d'indicateurs nécessitant de surcroît la création de nouveaux systèmes d'information risque de conduire à une escalade des coûts et à une résistance à la mise en œuvre.

    a. Intégrer dans la mesure du possible les données aux bases de données existantes.

    b. Concevoir des indicateurs pouvant être générés avec l'éventail d'outils cliniques divers utilisés par les fournisseurs de services locaux. Le fait d'imposer un outil unique risque de saper son usage clinique efficace.

c. Utiliser pleinement les données disponibles avant d'exiger la collecte de nouvelles données.

d. Recourir à des enquêtes et des monographies pour aborder les questions complexes plutôt qu'essayer de recueillir des renseignements exhaustifs sur chaque jeune recevant des services en milieu résidentiel. En employant des procédures d'échantillonnage solides d'un point de vue méthodologique, l'étude de petits échantillons fournit des renseignements plus significatifs et plus exacts que les études portant sur des populations entières, qui regorgent souvent de données corrompues, de processus d'extraction des données mal gérés et de problèmes d'éthique liés aux pratiques de recherche.

3. **Comprendre avant d'étalonner** : Il faudra réaliser une analyse approfondie et produire des rapports afin de s'assurer que les indicateurs sont fiables et reflètent véritablement les objectifs dont ils sont censés évaluer la concrétisation. La plupart des indicateurs sont des évaluations indirectes des résultats et objectifs prévus. Avant d'utiliser les indicateurs comme étalons ou objectifs de rendement, il faudra :

   a. effectuer des analyses approfondies des tendances et des analyses comparatives contextualisées à l'échelle provinciale;

   b. publier des rapports;

   c. favoriser l'implantation des indicateurs dans les processus de planification locaux des fournisseurs de services.

Cadres de résultats existants et indicateurs faisant déjà l'objet de rapports

Le ministère, de même que la plupart des territoires de compétence au Canada et à l'international, met de plus en plus l'accent sur la conception de méthodes de suivi des résultats pour les jeunes recevant des services en milieu résidentiel et de production de rapports connexes. Le Plan stratégique 2013-2018 du ministère, Grandir. Ensemble., énonce clairement quatre objectifs globaux : 1) Les enfants et les jeunes sont résilients; 2) Les enfants et les jeunes disposent des compétences et des possibilités dont ils ont besoin pour modeler leur propre avenir; 3) Les enfants et les jeunes ont une voix; 4) Les enfants et les jeunes profitent de services réceptifs et de haute qualité. Bien que ces objectifs correspondent bien aux objectifs globaux qui devraient orienter un système de prestation de services en milieu résidentiel, ils doivent être interprétés sous la forme d'un ensemble plus précis d'objectifs faisant écho aux processus des services en milieu résidentiel.

Faisant fond sur le Plan stratégique du ministère, le Cadre des résultats en matière de justice pour la jeunesse identifie quatre résultats précis : 1) amélioration du fonctionnement et comportement social positif, 2) amélioration des compétences et aptitudes, 3) engagement accru des jeunes assorti de soutiens et 4) réduction du taux de récidive. Neuf indicateurs ont été choisis pour évaluer ces résultats, mais hormis ceux portant sur le récidivisme, la plupart sont toujours en cours de conception et nécessiteront l'introduction de nouveaux instruments de collecte de données.

En ce qui concerne le secteur du bien-être de l'enfance, le ministère publie présentement des rapports sur cinq « indicateurs de rendement » dans trois domaines clés : 1) la sécurité, 2) la permanence et 3) le bien-être. La sécurité est évaluée sur la base de deux indicateurs de la récurrence des enquêtes. La permanence est suivie à l'aide de deux indicateurs supplémentaires : le nombre de jours de prise en charge par type de placement et le temps qu'il faut pour qu'un jeune réintègre sa famille, soit placé dans un foyer de substitution à titre permanent ou mis en congé de la prise en charge; et le bien-être est évalué chez les jeunes recevant des services de longue durée qui rendent compte de la qualité de leur relation avec leur aidant. Des indicateurs additionnels sont en cours de conception en collaboration avec l'AOSAE et l'Association of Native Child and Family Services Agencies of Ontario (ANCFSAO).

Les trois domaines de la sécurité, de la permanence et du bien-être sont similaires à ceux qui font l'objet de rapports dans un certain nombre de territoires de compétence au Canada et à l'international (par exemple le Québec, la Colombie-Britannique, l'Alberta, la Californie). Pour ce qui est de la publication de rapports portant sur ces indicateurs, ces territoires diffèrent considérablement. La plus ancienne source de rapports émane du département américain de la Santé et des Services sociaux, par l'intermédiaire de son rapport au Congrès intitulé Child Welfare Outcomes (résultats en matière de bien-être de l'enfance). Le document de 2010-2013 fait le compte rendu de sept indicateurs, y compris des données comparatives à l'échelle des États, en mettant l'accent sur la sécurité et la permanence.

Certains territoires présentent également des rapports portant sur des indicateurs de bien-être. Ils se focalisent le plus souvent sur les résultats scolaires, comme le niveau d'études (par exemple en Colombie-Britannique) ou les notes en mathématiques et en lecture (Angleterre), et, dans certains cas, sur la santé (par exemple la vaccination et les examens dentaires, la toxicomanie - Angleterre).

Étonnamment, nous n'avons pas pu trouver beaucoup d'exemples de données associées à des indicateurs de bien-être faisant l'objet de rapports publics à l'échelle systémique en Ontario. On retrouve plus fréquemment ces indicateurs dans des rapports concernant des sous-populations suivies dans le cadre d'initiatives d'évaluation spécifiques. Un nombre croissant de fournisseurs de services en milieu résidentiel suivent les résultats à l'aide d'un éventail de mesures d'auto-évaluation. À titre d'exemple, l'outil d'évaluation S'occuper des enfants en Ontario (SOCEN Ontario), rempli par de nombreux jeunes recevant des services de longue durée, comporte un certain nombre d'indicateurs de bien-être.

La majorité des cadres de résultats que nous avons étudiés mettaient l'accent sur des résultats à l'échelle du système propre au secteur concerné, en particulier ceux liés à des systèmes de bien-être de l'enfance et à la justice pour la jeunesse. Alors que nombre d'entre eux, notamment les résultats en matière de permanence et d'études, correspondent bien aux types d'indicateurs pouvant être suivis chez les jeunes recevant des services en milieu résidentiel, nous avons trouvé moins d'exemples d'indicateurs surveillant la qualité des services et l'expérience des jeunes au quotidien faisant l'objet de rapports. L'American Association of Children's Residential Centers a élaboré un cadre prometteur reposant sur quatre types d'indicateurs : des indicateurs portant sur les pratiques et processus, sur les résultats fonctionnels, sur la perception des services et sur l'organisation (American Association of Children's Residential Centers, 2009). Bien que le cadre de l'AACRC constitue un modèle conceptuel utile, il n'a pas encore été mis en œuvre sous la forme d'un cadre de communication de données.

Qualité des services, continuité et résultats

Trois aspects essentiels doivent être surveillés pour cerner les expériences des jeunes recevant des services en milieu résidentiel : (1) la qualité des services offerte et ressentie dans les foyers où vivent les jeunes, (2) la mesure dans laquelle les services en milieu résidentiel mènent à des conditions de logement stables et bienveillantes à long terme, et (3) la mesure dans laquelle les jeunes parviennent à concrétiser leurs aspirations scolaires, professionnelles et relationnelles. Si la qualité des services est primordiale, le suivi des parcours de services l'est tout autant : une série décousue de placements de grande qualité a peu de chances d'être bénéfique pour un jeune, quel qu'il soit. Réciproquement, même si de nombreux systèmes de suivi des résultats se focalisent sur la permanence et la stabilité, un placement à long terme dans un foyer qui n'apporte aucun soutien fera probablement plus de bien que de mal. Enfin, il est important d'évaluer la mesure dans laquelle des services de qualité menant à des conditions de logement stables et bienveillantes à long terme se soldent réellement par des résultats positifs. De nombreux jeunes entrant dans le système de services en milieu résidentiel ont des besoins et des dons qui peuvent nécessiter davantage que de bons services.

Faisant fond sur les recommandations formulées dans le rapport du Comité, nous avons défini un ensemble d'indicateurs conçu pour surveiller la qualité des services offerts dans le cadre de chaque placement, suivre les parcours de services au gré des placements, et évaluer les résultats pour les jeunes à court et à long terme. Nous nous sommes efforcés, dans la mesure du possible, de définir des indicateurs qui sont déjà évalués ou pourraient facilement l'être à l'aide des systèmes de données existants. Néanmoins, certains d'entre eux exigeront la mise en place de nouveaux systèmes de collecte de données. Pour chaque indicateur, nous identifions des sources potentielles de données, suggérons un délai de mise en œuvre et, le cas échéant, donnons des exemples de territoires de compétence produisant actuellement des rapports portant sur des indicateurs similaires.

Dans un premier temps, les indicateurs devront être présentés dans des rapports et traités comme des indicateurs descriptifs plutôt qu'évaluatifs. Il est important de communiquer au plus vite sur un éventail d'indicateurs pour garantir la transparence et susciter la confiance du système de services en milieu résidentiel en publiant des rapports sans imposer un ensemble arbitraire d'indicateurs de rendement qui simplifierait à outrance les priorités en matière de services et de programmes, voire risquerait de les dénaturer. En publiant des rapports, la qualité des indicateurs

augmentera au fil du temps, tandis que des analyses des tendances ou comparatives et des études faisant appel à plusieurs méthodes contribueront à déterminer la bonne façon de les interpréter en fonction du contexte comme indicateurs de rendement potentiels.

La liste préconisée n'est pas censée être une liste exhaustive des indicateurs pertinents. Une des fonctions du conseil consultatif de la direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel consisterait à recommander au besoin la collecte de renseignements supplémentaires. Par exemple, les indicateurs suggérés à l'égard des études ne comprennent pas de renseignements plus détaillés sur les soutiens scolaires offerts aux jeunes, comme l'aide aux devoirs, le soutien entre pairs ou le tutorat. De même, les indicateurs proposés quant au soutien familial se contentent de suivre la fréquence des contacts; il pourrait finir par s'avérer utile d'effectuer un sondage du point de vue des familles sur l'aide qu'elles reçoivent. Un nombre croissant de programmes suivent les résultats directement auprès des jeunes en recourant à une variété d'instruments d'auto-évaluation; il faudra réfléchir à la meilleure façon d'utiliser ces données pour évaluer la réussite des programmes.

Qualité des services

Les mesures de la qualité des services visent à surveiller la qualité des services offerts par chaque fournisseur de services en milieu résidentiel. Il est possible de tirer des indicateurs de suivi de la qualité des services des inspections de la qualité, des signalements d'incident grave et des enquêtes réalisées à la sortie des jeunes quittant un milieu résidentiel.

Sécurité

La sécurité est une priorité absolue pour tous les services en milieu résidentiel. Les signalements d'incident grave suivent de nombreux indicateurs de sécurité, comme les taux de blessure, de violence physique ou sexuelle infligée par des pairs ou des aidants, et de fugue.

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
Signalements d'incident grave	Un an	Proportion d'enfants pris en charge qui sont victimes de mauvais traitements ou de négligence (département américain de la Santé et des Services sociaux, 2014 : voir la mesure 2.1) Enfants pris en charge qui ont fait l'objet d'une corroboration (gouvernement australien, 2015 : voir l'encadré 15.11) Nombre d'enfants portés disparus depuis plus de 24 heures (gouvernement britannique, 2015 : voir le paragraphe 65) Décès d'enfants pris en charge (Colombie-Britannique, 2015a)

Cohérence du programme : Le programme répond-il à ses objectifs affichés?

Dans le cadre des déclarations de principe qui devront accompagner tous les permis, les fournisseurs de services seront priés de décrire les objectifs du programme aussi bien à l'égard du programme dans sa globalité qu'à l'égard des clients. Ils seront également priés de fournir des données probantes relatives aux indicateurs mesurables associés à chaque résultat visé pour le programme et pour les clients. Les inspecteurs de la qualité des services évalueront la mesure dans laquelle les composantes du programme sont effectivement en place pour répondre à ses objectifs affichés, sur la base de leur examen du calendrier du programme, des antécédents et de la formation du personnel, et de leurs entretiens avec les pensionnaires et les employés. Ces évaluations peuvent se résumer, pour chaque composante, à de simples appréciations sur une échelle de Likert pour générer un score composite global.

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
Rapports d'inspection de la qualité	Deux ans	Rapports d'inspection de l'OFSTED (gouvernement britannique, 2016 et gouvernement britannique, 2015 : voir les paragraphes 151-161)

Qualifications, expérience et stabilité du personnel

Voici des indicateurs de la qualité du personnel qui pourraient facilement faire l'objet d'un rapport à la faveur de visites d'inspection : (1) proportion d'employés à temps plein, à temps partiel et de relève dont les titres de compétences sont supérieurs à ceux exigés au minimum dans le secteur des services à la personne, (2) médiane des années d'expérience de travail du personnel auprès des jeunes, (3) médiane des années de travail au sein du milieu résidentiel spécifique (taux de roulement), (4) proportion des heures de travail assurées par le personnel à temps plein, (5) satisfaction des employés quant à leur milieu de travail.

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
Rapports d'inspection de la qualité	Deux ans	Voir le cadre de l'AACRC (2009)

Perfectionnement du personnel

Les inspections de la qualité devraient inclure des renseignements concernant (1) la quantité de formation continue offerte, en séparant la formation interne de la formation externe, (2) la fréquence de la supervision et (3) la qualification des superviseurs.

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
Rapports d'inspection de la qualité	Deux ans	Preuves de la prise de dispositions locales pour que tous les aidants d'enfants et de jeunes pris en charge reçoivent une formation continue de base de qualité et des trousses de soutien qui les outillent en vue de fournir des services chaleureux et réconfortants (NICE R.-U., 2013 : voir la première déclaration de qualité)

Fréquentation scolaire, formation professionnelle et emploi

Pour les jeunes d'âge scolaire, favoriser la fréquentation quotidienne d'une école, d'une formation professionnelle ou d'un emploi constitue une attente minimale en matière de qualité des services. La proportion de jeunes appartenant à des classes régies par l'article 23 est également un renseignement contextuel dont le suivi est important. Cet indicateur n'évalue ni la qualité des études ou de la formation, ni les résultats scolaires.

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
Rapports des examinateurs	Deux ans	Niveau d'études correspondant à l'âge des enfants et des jeunes pris en charge (Colombie-Britannique, 2015b : voir les indicateurs de rendement 5.16, 5.21, 5.26) Pourcentage d'enfants pris en charge atteignant le niveau 2 ou un niveau supérieur (mathématiques, lecture et écriture, et différence de niveau) (gouvernement britannique, 2014 : voir les graphiques 1 et 6)

Caractère restrictif

Le caractère restrictif des différents milieux va dépendre de la qualité du personnel, de la supervision et des programmes, ainsi que des types de jeunes qui s'y trouvent. Il est possible de suivre une variété d'indicateurs reflétant le caractère restrictif d'un milieu spécifique, comme le recours à des moyens de contention, à des psychotropes, à l'isolement, à l'affectation d'un surveillant individuel et à l'intervention de la police.

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
Signalements d'incident grave et rapports des examinateurs	Deux ans	Utilisation de psychotropes chez les jeunes pris en charge en famille d'accueil (California Child Welfare Indicators Project, 2016 : voir la mesure 5 a.1)

Soutien familial

Concernant les jeunes pour qui le contact avec la famille est indiqué, la mesure dans laquelle un milieu résidentiel favorise ce contact peut être suivie en consignant le nombre de jours de contact, en faisant la différence entre les visites à domicile, les face-à-face et les autres formes de contact (par téléphone, Skype, etc.).

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
Rapports des examinateurs	Trois ans	s.o.

Perception de la qualité des services chez les jeunes

Le service d'inspection de la qualité devrait se doter d'un simple questionnaire qu'il pourrait demander à tous les jeunes de remplir sur le Web ou grâce à une application lorsqu'ils quittent un milieu résidentiel. Il est suggéré d'inclure leur opinion à l'égard des énoncés suivants :

1. Le jeune se sent en sécurité et respecté.
2. Le jeune a le sentiment que les employés ou ses parents de famille d'accueil ou ayant un lien de parenté tiennent à lui en tant que personne et se soucient de son avenir.
3. Le jeune noue et entretient des liens d'amitié saine avec des jeunes de la collectivité.
4. Les besoins scolaires particuliers du jeune sont satisfaits.
5. Les employés ou le(s) parent(s) de famille d'accueil favorisent et encouragent activement le lien avec la famille, la communauté, la culture, l'identité sexuelle et les besoins spirituels.
6. Le jeune a dans sa vie un adulte constant qui tient à lui.
7. Un éventail d'activités sportives, culturelles et sociales sont organisées, et les passe-temps, les activités sportives ou artistiques auxquels le jeune s'adonne à titre personnel sont favorisés.
8. Une personne passe régulièrement du temps avec le jeune pour l'aider à comprendre et à surmonter les choses tristes ou déplaisantes qui lui arrivent.
9. Les jeunes sont invités à prendre part aux décisions concernant les services qui leur sont fournis et les activités quotidiennes du milieu résidentiel.

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
Nouvelle enquête à la sortie (s'appuyer sur la nouvelle enquête sur les services de justice pour la jeunesse)	Mettre en œuvre l'enquête dans un an, publier des rapports dans deux ans	Qualité de la relation entre l'aidant et le jeune (étude S'occuper des enfants en Ontario) Satisfaction des clients (gouvernement australien, 2015 : en cours d'élaboration, voir les encadrés 15.7 et 15.8) Les enfants et jeunes pris en charge reçoivent des services chaleureux et réconfortants (NICE R.-U., 2013 : voir la première déclaration de qualité)

Continuité des services

Le suivi des parcours au sein du système de services en milieu résidentiel fournit des renseignements essentiels sur le système de prestation des services en milieu résidentiel. Ces indicateurs pourraient être suivis à l'aide d'un module du RIPE dédié qui serait utilisé pour tous les jeunes qui reçoivent des services en milieu résidentiel, ou en combinant les données du Système informatique de suivi des jeunes contrevenants (SISJC) et du RIPE.

Stabilité

Le nombre de changements de placement devrait être suivi chez tous les jeunes pris en charge, sans prendre en compte les visites familiales, les camps d'été ou les placements de relève. Bien que ce chiffre soit souvent évalué sur une base annuelle (nombre de transferts en une année), nous recommandons qu'il soit aussi suivi sur une période de trois ans.

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
RIPE	Un an	Proportion d'enfants faisant l'objet d'une ordonnance qui quittent la prise en charge après moins de 12 mois et deux placements maximum (gouvernement australien, 2015 : voir la figure 15.7) Au cours de la première année de l'épisode actuel de prise en charge – Enfants et jeunes pris en charge qui n'ont pas été transférés (Colombie-Britannique, 2015b : voir l'indicateur de rendement 5.11) Nombre moyen de transferts en 36 mois de placement (Québec, Trocmé et coll., 2013 : voir la figure 8) Pourcentage d'enfants pris en charge pendant 24 mois ou plus ayant connu deux environnements de placement ou moins (département américain de la Santé et des Services sociaux, 2014 : voir la mesure 6.1c)

Permanence

Le suivi de la permanence revient à suivre l'endroit où se retrouvent les jeunes lorsqu'ils quittent les services en milieu résidentiel, le temps qu'ils passent en placement temporaire, et la stabilité de la réinsertion ou du placement « permanent » de substitution. Il faudrait également suivre le taux d'interruption des placements permanents, des adoptions, des tutelles ou des réinsertions dans la famille.

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
RIPE	Un an	Parmi tous les enfants qui retournent chez leurs parents ou gardiens à la fin de la prise en charge en famille d'accueil au cours de l'année, quel pourcentage est retourné dans les 12 mois à compter de leur placement initial en famille d'accueil? (département américain de la Santé et des Services sociaux, 2014 : voir la mesure 4.1) Proportion d'enfants qui retournent dans leur famille dans les 36 mois à compter du placement initial (Québec, Trocmé et coll., 2013 : voir la figure 10)

Services en milieu familial

Concernant les jeunes enfants, de plus en plus de données probantes indiquent que les services en foyer de groupe devraient constituer le dernier recours. Plusieurs territoires de compétence produisent des rapports sur le nombre de jeunes de moins de 12 ans pris en charge en milieu familial. Il faudrait également suivre ce chiffre en Ontario. Lorsqu'un jeune a été placé plusieurs fois, il conviendrait de prendre en compte le placement le plus long.

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
RIPE	Un an	Proportion d'enfants de moins de 12 ans pris en charge hors du domicile qui étaient placés en milieu familial (gouvernement australien, 2015 : voir la figure 15.9)

Proximité du domicile

Les jeunes placés à proximité de leur collectivité d'origine sont plus à même de préserver des liens essentiels avec la famille, les amis et leur communauté. La distance par rapport au domicile est un indicateur simple de la capacité du système de services en milieu résidentiel de favoriser ces liens. Lorsqu'un jeune a été placé plusieurs fois, il convient d'utiliser la distance moyenne selon la durée de chaque placement.

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
RIPE	Un an	Pourcentage d'enfants vivant à plus de 20 milles des limites de leur collectivité locale parmi tous les enfants pris en charge (gouvernement britannique, 2015 : voir le paragraphe 33 et le graphique 5) Distance en milles entre l'adresse d'extraction d'un enfant et son adresse de placement après 12 mois (California Child Welfare Indicators Project, 2016)

Préservation des fratries

Concernant les fratries placées hors du domicile, il est important de suivre la mesure dans laquelle les frères et sœurs sont placés ensemble à l'aide d'un indicateur qui consignerait la proportion de fratries préservées. Dans le cas de grandes fratries, il convient de prendre en compte la proportion de jeunes qui sont placés avec au moins un frère ou une sœur.

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
RIPE	Un an	Proportion d'enfants faisant l'objet d'une ordonnance pris en charge hors du domicile qui, au 30 juin, ont des frères et sœurs également sous le coup d'une ordonnance et pris en charge hors du domicile, et qui sont placés avec au moins l'un de ces derniers (gouvernement australien, 2015 : voir l'encadré 15.17) Nombre de membres d'une fratrie prise en charge en famille d'accueil qui sont placés avec l'ensemble ou certains de leurs frères et sœurs (California Child Welfare Indicators Project, 2016)

Changements d'école

En plus de maximiser la stabilité de placement, il ne faut reculer devant aucun effort pour minimiser les changements d'école des jeunes recevant des services en milieu résidentiel. Chez tous les enfants d'âge scolaire, cet indicateur devrait évaluer le nombre moyen et le nombre médian de changements d'école au cours de leur épisode de prise en charge, en incluant les suspensions et les renvois.

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
RIPE et OCANDS	Deux ans	Pourcentage d'enfants pris en charge renvoyés à titre permanent par rapport à celui de l'ensemble des enfants (gouvernement britannique, 2014 : voir le graphique 10)

Services en milieu autochtone

Outre les taux de placement des enfants et des jeunes des Premières Nations, métis et inuits, il faudrait suivre la proportion de jeunes autochtones placés en milieu autochtone, ce qui nécessitera de demander aux jeunes placés en milieu familial de s'identifier comme étant autochtones. Les foyers de groupe administrés par des organismes autochtones seraient également pris en compte. L'opérationnalisation de cet indicateur devrait se faire en partenariat avec les fournisseurs de services autochtones.

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
RIPE / SISC	Deux ans	Enfants autochtones pris en charge par des communautés et des fournisseurs de services autochtones (Colombie-Britannique, 2015b : voir l'indicateur de rendement 5.61) Nombre d'enfants pris en charge hors du domicile par des personnes ayant un lien de parenté, selon qu'ils sont autochtones ou non (gouvernement australien, 2015 : voir le tableau 15A.23)

Concordance ethnoculturelle/religieuse

Concernant les communautés ethnoculturelles ou religieuses ayant fait état d'inquiétudes quant au placement de leurs jeunes, les taux de placement et de concordance du placement devraient être suivis. Le Comité a appris de la bouche de plusieurs membres de la communauté noire qu'il s'agissait d'un problème majeur. L'opérationnalisation de cet indicateur devrait reposer sur une consultation des communautés concernées.

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
RIPE / SISC	Deux ans	s.o.

Jeunes changeant de type de milieu résidentiel

En plus de suivre les changements de placement et les taux d'inculpation (voir la section « caractère restrictif »), il est important de rendre compte séparément de la proportion de jeunes quittant des milieux résidentiels de bien-être de l'enfance ou des centres de santé mentale pour enfants et jeunes pour des établissements de justice pour la jeunesse, afin de veiller à ce que le recours au placement relevant de la justice pour la jeunesse ne soit pas trop souvent employé pour placer les jeunes dont le comportement est considéré comme problématique dans le cadre de placements relevant du bien-être de l'enfance ou de la santé mentale des enfants et des jeunes.

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
RIPE / SISC	Deux ans	s.o.

Résultats

Les résultats clés devraient être suivis pour les jeunes pris en charge plus de 18 mois hors du domicile. Certains de ces renseignements pourraient être recueillis par les examinateurs. Certains résultats à long terme pourraient faire l'objet d'un suivi en confrontant les données d'autres systèmes d'information ou en réalisant une enquête de suivi auprès d'un échantillon de jeunes qui ne sont plus pris en charge.

Niveau d'études

Indicateur évalué à l'aide du dossier scolaire, y compris l'obtention du diplôme d'études secondaires, les crédits obtenus et le niveau scolaire atteint, le niveau scolaire par rapport à l'âge, les scores de l'OQRE, ou la transition réussie de classes régies par l'article 23 vers des classes ordinaires.

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
RIPE, examinateurs et ministère de l'Éducation	Trois ans	s.o.

Emploi

Il s'agit d'un résultat clé à long terme qui pourrait être suivi en réalisant régulièrement des enquêtes de suivi auprès d'échantillons aléatoires de jeunes qui ne sont plus pris en charge. Il serait également envisageable de confronter des données pour suivre le recours à l'aide sociale, indicateur indirect de l'emploi.

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
Enquête post-placement et confrontation de données	Trois ans	Jeunes mis en congé de la prise en charge demandant ensuite l'aide au revenu (Colombie-Britannique, 2015b : voir l'indicateur de rendement 5.36)

Criminalité juvénile

Les taux de récidive chez les jeunes assujettis à des peines de garde en milieu fermé de six mois ou plus sont déjà suivis au sein du système de justice pour la jeunesse. Les condamnations relevant de la justice pour la jeunesse (durant la prise en charge ou après) devraient également l'être pour tous les jeunes qui passent au moins 18 mois dans des milieux résidentiels de bien-être de l'enfance ou des centres de santé mentale pour enfants et jeunes.

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
Services de justice pour la jeunesse	Un an	Proportion de jeunes pris en charge ayant affaire à la justice pour la jeunesse (Québec, Trocmé et coll., 2013) Enfants pris en charge ayant été condamnés ou ayant reçu le dernier avertissement (gouvernement britannique, 2014 : voir le graphique 14)

Enquête de suivi sur la réussite dans la vie

Sur une base cyclique, un échantillon aléatoire de jeunes ayant été pris en charge au moins 18 mois hors du domicile devrait être interrogé dans le but d'évaluer les résultats scolaires ou professionnels, la situation d'emploi et de logement, et le lien avec la famille et les amis.

Source de données	Délai de production de rapports	Exemples en provenance d'autres territoires de compétence
Enquête de suivi	Tous les trois ans	Enquête de suivi auprès de jeunes de 26 ans anciennement pris en charge dans des familles d'accueil, portant sur des résultats tels que le sans-abrisme; la perception d'une aide sociale; l'inscription actuelle dans un établissement scolaire et l'abandon des études postsecondaires; le progrès du remboursement des prêts étudiant; l'emploi, le revenu et les avantages sociaux; la santé physique et mentale; la grossesse et la parentalité; la présence au sein du système de justice pénale; la satisfaction de vivre (Courtney et coll., 2011)

RECOMMANDATIONS

Les recommandations du Comité visent à poser de solides fondations pour garantir l'excellence des services en milieu résidentiel, tous secteurs confondus. La conviction que l'expérience de la prise en charge hors du domicile bouleverse souvent la vie des jeunes et a des répercussions énormes sur leurs perspectives d'avenir se trouve au cœur de ces recommandations. C'est pourquoi le Comité exhorte le MSEJ et l'ensemble des intervenants du système de services en milieu résidentiel à façonner un avenir dans lequel des professionnels de la prise en charge d'enfants et de jeunes, des parents de famille d'accueil et des employés professionnels qualifiés et motivés travaillent main dans la main avec les jeunes et leur famille au sein d'environnements de qualité où règnent responsabilisation et transparence, dans le but de garantir des services et des expériences quotidiennes de la meilleure qualité possible ainsi que des résultats positifs.

Les enfants et les jeunes n'ont pas fait mystère de ce qu'ils attendent : sécurité, respect, soutien et amour. Le Comité se tient aux côtés des enfants et des jeunes concernés par les services en milieu résidentiel partout en Ontario, et appuie ces modestes exigences de tout son poids.

Le Comité recommande :

1. Que le ministère crée en son sein une structure unifiée et intégrée de gouvernance (une direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel) chargée d'assurer la surveillance et la responsabilisation du système de services en milieu résidentiel tout entier grâce à des mécanismes dont le but premier serait d'instaurer un niveau de qualité des services de base puis de l'accroître. Nous envisageons de doter la nouvelle structure de quatre composantes essentielles : un service d'inspection de la qualité, une unité de l'analytique et des rapports, une unité de la continuité des services et un conseil consultatif.

   Les paragraphes a à d ci-dessous donnent des précisions sur les fonctions prévues pour chaque unité.

   a. **Un service d'inspection de la qualité** qui remplacerait l'actuelle fonction de délivrance des permis qui, d'après l'écrasante majorité des échos glanés par le Comité, est complètement inadaptée et n'évalue pas la qualité des services. Le nouveau service d'inspection de la qualité serait constitué d'inspecteurs chargés de délivrer les permis et d'inspecter tous les fournisseurs de services en milieu résidentiel conformément aux indicateurs de rendement portant sur la qualité préconisés par le Comité ou élaborés par le ministère. L'actuelle fonction de délivrance des permis serait intégrée dans le nouveau service d'inspection sous la forme d'un ensemble d'indicateurs de base qui seraient exigés mais insuffisants. Les exigences du poste d'inspecteur diffèreraient considérablement de celles du poste actuel de responsable de la délivrance des permis du fait de sa focalisation sur la qualité, et requerront un plan de transition relatif aux ressources humaines. Nous imaginons des directions régionales de la qualité des services qui rendraient compte conjointement au service ministériel d'inspection de la qualité et aux directeurs régionaux. De plus amples renseignements sur la nouvelle fonction de qualité des services figurent au chapitre 3 consacré à la qualité des services.

      Tous les ans, chaque fournisseur de services serait en outre tenu de transmettre une déclaration de principe au ministère, passant en revue ses services ainsi que ses points forts et domaines d'expertise auto-déclarés. L'inspecteur évaluerait la mesure dans laquelle les déclarations des fournisseurs de services quant à leurs points forts sont étayées par des données probantes, en faisant appel, au besoin, à une expertise clinique. Il évaluerait la qualité en réalisant des inspections sur site et en prêtant une attention particulière à la voix des jeunes, des familles, des aidants et du personnel de première ligne. Les déclarations de principe des fournisseurs de services et les rapports des inspecteurs seraient publiés par le service d'inspection de la qualité de telle sorte que tous les organismes de placement puissent y accéder et les étudier lorsqu'ils ont une décision de placement à prendre.

   b. **Une unité de l'analytique et des rapports** qui ferait office d'entrepôt central et d'unité de l'analytique de toutes les sources de données et de renseignements sur les services en milieu résidentiel, incluant sans s'y limiter l'ensemble des signalements d'incident grave effectués par les fournisseurs de services et des évaluations de

délivrance de permis ou de la qualité des services (y compris les évaluations du rendement d'après les indicateurs) menées par les inspecteurs de la qualité des services. La capacité de centraliser toutes les sources de données et de renseignements et de faire des analyses de données agrégées de haut niveau dotera le ministère d'un puissant outil permettant de déterminer le rendement du système, de publier des rapports connexes et d'évaluer les progrès réalisés par les jeunes. De plus amples renseignements sur cette fonction figurent au chapitre 5 consacré aux données et renseignements.

c. **Une unité de la continuité des services**, dont l'effectif d'examinateurs serait chargé de surveiller les changements de placement et les parcours des enfants et des jeunes au sein des services en milieu résidentiel. À chaque changement, le décisionnaire serait tenu d'en aviser l'unité de la continuité des services. L'examinateur disposerait de renseignements sur les antécédents complets de chaque jeune en matière de placement, ainsi que d'autres données pertinentes telles que les signalements d'incident grave, pour aider le décisionnaire à discerner le contexte global entourant le parcours du jeune au sein des services, ce qui lui permettrait de veiller à ce que les changements de placement soient mûrement réfléchis et indispensables, compte tenu du nombre de placements qu'a connus le jeune.

   Notre vision prévoit de placer tous les jeunes pris en charge pour une longue durée (c.-à-d. 18 mois ou plus) sous la surveillance de l'unité de la continuité des services. Le Comité recommande que l'actuelle Unité de révision du statut des pupilles de la Couronne soit incorporée à l'unité de la continuité des services. L'examinateur serait également avisé du transfert d'un jeune d'un milieu résidentiel de bien-être de l'enfance ou de santé mentale pour enfants ou jeunes vers un établissement de garde/détention du système de justice pour la jeunesse, et ce, afin d'évaluer les préoccupations liées à la criminalisation des jeunes pris en charge. Selon la vision du Comité, l'unité de la continuité des services serait sensible aux inquiétudes quant à l'incapacité actuelle du ministère de suivre les jeunes entre les secteurs, ce qui a de graves répercussions sur sa capacité de comprendre le parcours des jeunes au sein des services en milieu résidentiel et leurs résultats après en avoir bénéficié. Enfin, cette unité répondrait aux préoccupations selon lesquelles les parcours de services sont présentement décousus, imprévisibles et susceptibles d'aboutir à des perturbations importantes en matière de placement. De plus amples renseignements figurent au chapitre 4 consacré à la continuité des services.

d. **Un conseil consultatif** qui permettrait de disposer d'une expertise clinique et d'expériences de vécu (enfants et jeunes, familles, aidants, y compris des parents de famille d'accueil et des travailleurs de première ligne). Dans le chapitre 2 consacré à la voix, le Comité a déploré que les voix des jeunes et des aidants de première ligne n'étaient pas suffisamment écoutées ni utilisées pour orienter les changements de politique et l'accroissement de la qualité des services offerts en milieu résidentiel. Par conséquent, le Comité prévoit la participation active d'un conseil consultatif convenablement constitué à la conception et à la mise sur pied de la nouvelle direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel. Ce conseil s'attachera ensuite à rendre les fonctions courantes de la nouvelle direction ou division plus performantes.

   Veuillez voir l'annexe 1 pour consulter un exemple d'organigramme.

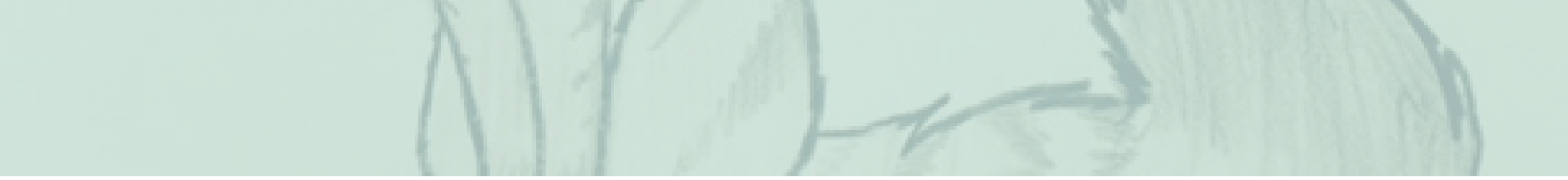
2. Que tous les fournisseurs de services, tous secteurs confondus, transmettent chaque année une déclaration de principe dûment remplie à la direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel (voir l'annexe 2 pour consulter un modèle de déclaration de principe).

3. Que les descripteurs de services en milieu résidentiel comme « traitement » ou « spécialisé » soient bannis, que ce soit des foyers de groupe ou des familles d'accueil.

4. Que le placement des jeunes dans un milieu résidentiel soit fondé sur une adéquation entre les besoins et points forts du jeune et les points forts et capacités avérées du programme d'après la déclaration de principe validée qui lui est associée.

5. Que soient développées des capacités clés visant à comprendre les expériences de toutes les personnes ayant côtoyé les services en milieu résidentiel aussi bien à un moment donné qu'au fil du temps, notamment :

   a. un mécanisme conçu par le service d'inspection de la qualité visant à donner la possibilité à tous les jeunes de



relater, à la fin de la prise en charge, leurs expériences vécues durant tout placement;

b. une enquête menée tous les deux ans auprès d'un échantillon systématique pour recueillir des commentaires de la part des jeunes, des parents de famille d'accueil et des travailleurs de première ligne quant à leurs expériences des services en milieu résidentiel;

c. la capacité de suivre le parcours des jeunes recevant des services en milieu résidentiel, ce qui pourrait prendre la forme d'un numéro d'identification client unique au sein du système de services en milieu résidentiel ou d'un module d'information sur les services en milieu résidentiel commun à tous les secteurs;

d. la capacité de collecter des données en toute transparence, dans tout le système de services en milieu résidentiel, sur la base d'une déclaration volontaire de la part des enfants, des jeunes et des fournisseurs de services, et en partenariat avec le groupe concerné, et de produire des rapports connexes portant sur :

   i. les tendances spécifiques aux enfants et aux jeunes des Premières Nations, métis et inuits en matière de services en milieu résidentiel, tous secteurs confondus;

   ii. le nombre de jeunes pris en charge hors de leur domicile appartenant à des groupes culturels, raciaux, confessionnels ou d'identité sexuelle particuliers (y compris les trans).

6. Que le ministère crée une troisième catégorie de permis personnalisés pour les services qui sortent des deux catégories existantes afin de veiller à ce que les enfants pris en charge hors du domicile ne puissent être placés que dans des milieux résidentiels autorisés en vertu d'un permis, et de pallier le placement de jeunes dans des programmes non autorisés. Ayant souvent recours à des employés vivant sur place sans être formés qui sont épaulés par des travailleurs de soutien individuel en vertu d'ententes de tarifs spéciaux, ces programmes n'accordent qu'une attention limitée à la qualité des services, voire aux questions de sécurité.

7. Qu'il soit tiré le meilleur parti possible de l'impact de la délivrance des permis comme mécanisme de surveillance et de responsabilisation en :

   a. habilitant un vaste éventail d'agents à réaliser des inspections non annoncées à tout moment;

   b. appliquant des conséquences plus constructives et progressives en cas de non-conformité, pouvant aller de la gradation des sanctions administratives de nature pécuniaire à l'élargissement des critères de retrait d'un permis;

   c. favorisant une approche commune quant à l'interprétation et à l'application de normes en matière de délivrance des permis grâce à une formation centralisée et un accès aux décisions par le biais d'un centre d'information.

8. Qu'un annuaire Web centralisé et public de tous les fournisseurs de services de la province soit créé pour optimiser les possibilités en matière de planification du système, de décisions de placement et de surveillance dans le cadre d'une approche décentralisée de prestation des services en milieu résidentiel. Nous recommandons d'inclure plusieurs éléments clés dans l'annuaire :

   a. des renseignements organisationnels de base (s'il y a lieu), comme le fait qu'un exploitant possède plusieurs foyers dans une ou plusieurs régions, les coordonnées et le nombre de places disponibles dans le(s) foyer(s);

   b. une déclaration de principe, qui serait mise à jour tous les ans par chaque titulaire de permis et validée par le ministère, faisant ressortir les points forts et les capacités du fournisseur de services;

   c. tout renseignement concernant le permis du fournisseur, y compris le statut, les conditions et le rapport d'inspection.

9. Que la promesse de responsabilisation par la publication de rapports (outre les renseignements sur la délivrance des permis) soit tenue en :

   a. demandant à la direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel de présenter un rapport de progrès annuel;

   b. publiant des rapports sur les indicateurs des services et des résultats préconisés;

c. réalisant une étude indépendante évaluant la qualité des services, la continuité des services et les résultats des enfants et des jeunes pris en charge hors du domicile sur une période visée (par exemple, tous les cinq ans), aux fins de présentation à l'Assemblée législative par la ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse comme complément externe aux mécanismes de surveillance internes.

10. Que le ministère entreprenne, à l'échelle de la province, un examen complet des taux quotidiens et du processus de fixation et de révision des taux quotidiens des fournisseurs de services, qu'ils soient administrés par des organismes de paiements de transfert ou par des exploitants privés, en prêtant une attention particulière à la disparité des taux en Ontario pour des services similaires, aux augmentations du coût de la vie, aux rajustements nécessaires pour aligner le salaire des employés sur ces augmentations, ainsi qu'aux répercussions financières des recommandations en matière de ressources humaines.

11. Que le recours à des ententes de tarifs spéciaux soit assujetti à des règles et règlements visant à instaurer une responsabilisation accrue et des pratiques plus efficaces axées sur les enfants et les jeunes. À cette fin :

    a. le nombre de jeunes faisant l'objet d'une entente de tarif spécial au sein d'un même programme en milieu résidentiel devra être limité à deux;

    b. si les ententes de tarifs spéciaux concernent le recours à des travailleurs de soutien individuel, elles devront être réexaminées tous les 30 jours en vue de limiter leur caractère intrusif pour les enfants et les jeunes;

    c. la rémunération horaire des travailleurs affectés au soutien individuel d'un jeune devra être équitable par rapport à celle des autres membres du personnel du milieu résidentiel;

    d. le niveau d'études initial des travailleurs de soutien individuel en vertu d'une entente de tarif spécial devra être le même que celui des autres travailleurs en milieu résidentiel;

    e. les fournisseurs de services devront exiger que tous les travailleurs de soutien individuel suivent une formation axée sur les pratiques exemplaires.

12. Que le ministère crée et gère un fonds dédié à la recherche sur les services en milieu résidentiel en Ontario.

13. Que des titres de compétences initiaux soient exigés, en vertu desquels tous les travailleurs de première ligne du secteur des services en milieu résidentiel seraient tenus d'obtenir au minimum un diplôme collégial dans une discipline associée aux services à la personne. Cette exigence liée aux titres de compétences concernerait toute personne exerçant une activité rémunérée dans le cadre d'un emploi auprès des enfants et des jeunes recevant des services en milieu résidentiel, et ce, à tout niveau, excepté les personnes employées pour assumer uniquement des fonctions n'exigeant aucune interaction avec les pensionnaires, comme l'entretien et la préparation des repas.

    a. Les membres actuels du personnel d'un milieu résidentiel auraient jusqu'à cinq ans pour satisfaire à cette exigence.

    b. Le MSEJ devra tendre vers l'adoption, dans les dix prochaines années, du diplôme de travail auprès des enfants et des jeunes comme titre de compétences exigé pour le travail en milieu résidentiel.

    c. L'exigence liée aux titres de compétences initiaux s'appliquerait aux employés à temps plein, à temps partiel et aux travailleurs de soutien individuel des foyers de groupe, de même qu'aux travailleurs affectés aux familles d'accueil ou aux services en milieu familial.

    d. Il faudra ajuster l'exigence aux personnes autochtones en tenant compte des ressources et des contextes locaux, et ce, en partenariat avec les communautés des Premières Nations, des Inuits et des Métis.

14. Que l'admissibilité aux postes de supervision dans le secteur des services en milieu résidentiel soit assujettie à l'obtention d'un certificat. Ce dernier devra reposer sur un programme d'études spécialement conçu pour accroître la capacité des superviseurs d'appuyer le personnel dans la prestation de services thérapeutiques fondés sur des pratiques relationnelles.

    a. Le certificat de supervision devrait être conçu en partenariat avec le milieu universitaire du travail auprès des enfants et des jeunes et le secteur des services en milieu résidentiel.

b. Un tel certificat ne devra pouvoir s'obtenir que dans les collèges communautaires ou les universités, et ne pourra en aucun cas être délivré par les fournisseurs de services eux-mêmes.

c. Les personnes occupant actuellement des postes de supervision dans le secteur des services en milieu résidentiel devront obtenir le certificat dans les deux ans suivant sa création et sa disponibilité.

15. Qu'un programme de formation du nouveau personnel de deux semaines soit élaboré à l'intention de l'ensemble des personnes occupant des postes de première ligne dans le secteur des services en milieu résidentiel (à l'exception du secteur de la justice pour la jeunesse, voir ci-dessous). Il reposerait sur des compétences de base comme l'intervention dans l'espace vital, les pratiques relationnelles fondées sur les points forts, la prise de décision éthique et la sensibilisation aux contextes particuliers des jeunes autochtones, des jeunes LGBTBQ, des jeunes noirs et des jeunes appartenant à d'autres groupes.

    a. La formation du nouveau personnel devrait être élaborée en partenariat avec le milieu universitaire du travail auprès des enfants et des jeunes et le secteur des services en milieu résidentiel.

    b. La formation du nouveau personnel devra inclure la formation obligatoire existante à l'intention du personnel de première ligne en milieu résidentiel, notamment celle sur la prévention des crises et l'intervention en situation de conflit, de crise et d'urgence.

    c. Il faudrait procéder à un examen du programme de formation des travailleurs de première ligne des Services de justice pour la jeunesse pour veiller à ce que le contenu pertinent du nouveau programme d'études concernant les services en milieu résidentiel soit intégré et à ce qu'une formation croisée sur les pratiques et la garde relationnelles soit intégrée aussi bien pour le personnel des milieux résidentiels directement administrés que pour celui des milieux résidentiels administrés par des organismes de paiements de transfert.

16. Qu'une stratégie provinciale visant à moderniser la prise en charge en famille d'accueil en Ontario soit élaborée, concernant notamment le recrutement de nouveaux parents de famille d'accueil. Elle devra comprendre des dispositions permettant :

    a. d'accorder à titre permanent une voix forte aux parents de famille d'accueil;

    b. de faire en sorte que les parents de famille d'accueil des différents organismes se réunissent régulièrement;

    c. de mettre l'accent sur la clarification des règles et procédures de placement en famille d'accueil;

    d. d'éliminer les obstacles, y compris celui des ressources permettant de recruter des familles d'accueil au sein des communautés autochtones et autres collectivités dont la situation géographique est particulière.

17. Que la formation sur PRIDE soit étendue pour devenir une exigence s'appliquant à l'ensemble des parents de famille d'accueil des secteurs public comme privé.

18. Que les deux systèmes distincts de garde et de détention en milieu fermé (c.-à-d. les établissements directement administrés et ceux administrés par des organismes de paiements de transfert) soient harmonisés et intégrés en un seul dispositif pour que le processus de placement et de transfert tienne compte de l'éventail complet de ressources disponibles pour répondre aux besoins des adolescents et que les ressources soient optimisées, la formation normalisée et les pratiques exemplaires partagées et étendues à l'échelle du système.

19. Qu'on envisage, en cas de besoin manifeste, de convertir des centres de garde en milieu ouvert dont la capacité est excédentaire en centres accueillant l'ensemble des adolescents ayant des démêlés avec la justice qui ont besoin d'un logement stable, et en particulier les adolescents placés sous garde en milieu ouvert, ceux qui sont remis en liberté et nécessitent un soutien à la réinsertion après une période de garde en milieu ouvert ou fermé, les adolescents en probation et ceux qui ont besoin d'un foyer stable pour pouvoir prétendre à une libération sous caution.

20. Qu'on procède à un examen de la capacité excédentaire résiduelle dans les établissements de garde et de détention en milieu ouvert et fermé afin de rationaliser cette capacité excédentaire. Les économies éventuellement réalisées devraient, par ailleurs, être réinvesties dans des services en milieu résidentiel pour les

jeunes, qui bénéficient d'un financement insuffisant.

21. Que les normes et les pratiques exemplaires de tous les exploitants en matière de garde relationnelle soient décrites de façon détaillée et constituent la base de la formation proposée à l'ensemble du personnel des établissements de garde et de détention en milieu ouvert et fermé, qu'il s'agisse de centres directement administrés ou administrés par des organismes de paiements de transfert.

22. Que le ministère s'assure que la fréquence et la durée de l'isolement sous clef sont minimisées, comme l'exigent les lois et les politiques, et que les conditions associées à cet isolement sous clef ne sont pas punitives. Cela impliquera que le ministère poursuive ses efforts actuels de façon continue.

23. Qu'on atténue l'impact de la taille de l'établissement et de la concentration d'adolescents affiliés à des bandes criminalisées au sein du Centre de jeunes Roy McMurtry en transférant les adolescents assujettis à des peines de garde en milieu fermé supérieures ou égales à 30 jours, ainsi que les adolescents placés en détention de longue durée (qui retournent en détention avant de comparaître devant un tribunal), dans l'établissement de garde et de détention en milieu fermé le plus proche et le plus approprié, qui en a la capacité. Ces transferts doivent être envisagés dans le cadre d'un modèle de gestion des cas fondé sur l'intérêt supérieur des jeunes.

24. Que les ressources et les soutiens soient renforcés afin de favoriser des résultats positifs et une transition réussie des jeunes au sein des services en milieu résidentiel, entre services en milieu résidentiel et hors de ces services, y compris après leur prise en charge et lors de leur réinsertion dans la collectivité.

25. Qu'on continue d'envisager, sur la foi des initiatives provinciales actuelles cautionnées par le Comité et visant à soutenir les jeunes en transition à la fin de leur prise en charge hors du domicile, de repousser la limite d'âge permettant de bénéficier d'un financement des services en milieu résidentiel.

26. Qu'on adopte un processus distinct et conforme aux principes d'autodétermination pour les Autochtones, afin d'identifier les meilleures options de soutien pour les enfants et les jeunes autochtones qui requièrent un placement hors du domicile. La nature et la portée de ce processus devraient être définies en collaboration avec les fournisseurs de services et les communautés autochtones.

27. Que le MSEJ crée un comité consultatif pour accroître le savoir-faire culturel lié aux identités diverses des jeunes et aux différents contextes dans lesquels ils se sont développés, et ce, dans l'ensemble du secteur des services en milieu résidentiel.

    a. Toutes les initiatives liées au savoir-faire culturel devront être déployées en partenariat avec les jeunes.

    b. Il faudra concevoir des mécanismes pour garantir des progrès visibles dans ce domaine.

28. Que le ministère exige des fournisseurs de services en milieu résidentiel qu'ils énoncent clairement les droits liés à l'identité culturelle, sexuelle et raciale ainsi que les autres droits identitaires des jeunes.

29. Que le ministère élabore une stratégie pour assurer la promotion des droits, du bien-être et de la participation des jeunes identifiés comme ayant des besoins particuliers complexes.

30. Que le ministère élabore une stratégie pour déceler les problèmes émergents, comme le commerce du sexe, et y réagir rapidement en adoptant une approche coordonnée, intersectorielle et provinciale.

31. Que le MSEJ crée un mécanisme garantissant aux jeunes noirs, aux jeunes LGBTBQ et aux autres groupes vivant en milieu résidentiel un accès équitable aux soutiens hors milieu résidentiel.

32. Qu'un plan spécifique soit élaboré par les fournisseurs de services, en collaboration avec le conseil scolaire, pour chaque jeune à l'égard de son apprentissage scolaire et, le cas échéant, de son transfert d'une classe régie par l'article 23 vers une école communautaire.

33. Que les jeunes qui font des crises de santé mentale ou autres alors qu'ils sont pris en charge en milieu résidentiel reçoivent des services sur leur lieu de vie. Des services et soutiens supplémentaires devraient leur être accordés pour éviter le changement de placement.

MISE EN ŒUVRE GRADUELLE DES RECOMMANDATIONS

Le Comité admet que ses recommandations nécessiteront un processus incluant des prérequis et des modifications dont la mise en œuvre complète prendra du temps. Il faudra faire preuve d'un leadership fort et pérenne, établir un plan d'action et effectuer un suivi rigoureux des progrès. La mise en œuvre de certaines recommandations devra débuter immédiatement et s'achever dans un délai plus court, tandis que d'autres seront plus chronophages avant d'être intégralement réalisées. En regroupant certaines recommandations clés par thèmes, le Comité s'est efforcé de donner des conseils relatifs à l'adoption d'une stratégie de mise en œuvre graduelle.

Thème : Veiller à ce qu'une structure de gouvernance horizontale, intégrée et ancrée dans la qualité des services soit créée au sein du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse pour faciliter la surveillance et la responsabilisation du système de services en milieu résidentiel tout entier (voir les recommandations 1, 2, 3, 9, 10, 11, 19 et 20).

Recommandation : La création de la nouvelle direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel au sein du MSEJ compte parmi les recommandations fondamentales du Comité, et les premières mesures visant à entamer la conception et la mise sur pied de cette structure devront être prises immédiatement.

Principaux prérequis : L'un des principaux prérequis à la mise en œuvre de cette recommandation est de former immédiatement le conseil consultatif (recommandation 1d) pour veiller à ce qu'il participe activement à une conception de la nouvelle direction ou division et à une mise sur pied orientées par l'expérience du vécu. Bien que le Comité ait proposé une formule possible pour cette nouvelle structure, elle devra être éprouvée et modifiée au besoin selon les suggestions du conseil consultatif. Il faudra alors obtenir les approbations requises auprès du gouvernement et appliquer des stratégies en matière de ressources humaines pour doter la nouvelle structure en personnel.

L'examen de la capacité excédentaire dans le système de garde et de détention en milieu ouvert et fermé du secteur de la justice pour la jeunesse devrait compter parmi les premiers livrables afin de réunir des fonds potentiels pour soutenir la nouvelle structure. De même, la conduite des examens des taux quotidiens et des processus de fixation connexes ainsi que du recours aux ententes de tarifs spéciaux pourrait contribuer à localiser des sources de financement. Cela dit, il faudrait procéder à la recherche de fonds compensatoires ou solliciter de nouveaux investissements de façon précoce pour accélérer la mise en place de la nouvelle structure et de ses fonctions clés.

Calendrier de mise en œuvre initiale et de fonctionnement courant : Il devrait falloir entre 12 et 18 mois pour que la nouvelle structure soit opérationnelle. Il va de soi que les recommandations reposant sur les fonctions envisagées pour le service d'inspection de la qualité, l'unité de l'analytique et des rapports et l'unité de la continuité des services, comme l'élaboration et la validation des déclarations de principe, la production de rapports sur les progrès et services ou les indicateurs de résultats et la qualité des services en milieu résidentiel, le suivi des parcours de services, etc., dépendront de l'opérationnalisation de la direction ou division.

Thème : Veiller à ce que les mécanismes de gouvernance clés tels que la délivrance des permis soient renforcés afin de les rendre plus performants pour ce qui est de surveiller et de responsabiliser les exploitants (voir les recommandations 6, 7 et 8).

Recommandation: Les recommandations visant à augmenter l'impact de la délivrance des permis d'exploiter des services en milieu résidentiel, comme la création d'une troisième catégorie de permis et l'habilitation d'un vaste éventail d'agents à réaliser des inspections non annoncées, sont essentielles en vue de donner au ministère les moyens de renforcer sa surveillance des services en milieu résidentiel.

Principaux prérequis : La mise en œuvre des recommandations liées à la délivrance des permis devra probablement être validée par l'adoption de mesures législatives, réglementaires et politiques. Elle devrait être prise en considération dans le cadre des prochains examen et modifications de la LSEF.

Calendrier de mise en œuvre initiale et de fonctionnement courant : En attendant d'obtenir les approbations requises, cela devrait se faire dans les six prochains mois.

Thème : S'assurer de la participation active de toutes les communautés qui fournissent des services de prise en charge des enfants et des jeunes hors du domicile et qui y ont accès, et accorder une voix à toutes les personnes ayant une expérience vécue des services en milieu résidentiel (voir les recommandations 1d, 5, 16, 27, 28, 29 et 31)

Recommandation : Nombre des recommandations du Comité reposent sur la participation initiale et continue des jeunes, des parents de famille d'accueil, du personnel de première ligne, des aidants, des personnes dont l'identité ou le contexte de développement sont particuliers et de leurs communautés. Les mécanismes permettant de donner aux personnes ayant une expérience vécue la possibilité de faire des commentaires et de contribuer à la conception et à la prestation des services en milieu résidentiel sous-tendent également plusieurs recommandations.

Principaux prérequis : La mise en œuvre de ces recommandations repose sur des prérequis tels que la formation des comités appropriés pour garantir le savoir-faire culturel; l'élaboration de stratégies d'avenir pour la prise en charge en famille d'accueil et pour répondre aux problèmes émergents; et la conception de mécanismes de rétroaction pour les jeunes, leur famille et le personnel de première ligne.

Calendrier de mise en œuvre initiale et de fonctionnement courant : Ces processus liés à la participation devraient être entamés immédiatement, avec une première vague qui devrait s'achever dans les deux ans. Il va de soi que la conception de certains des mécanismes de rétroaction dépend de l'opérationnalisation de la direction ou division. La participation devrait être un processus permanent illustré par les activités de la direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel.

Thème : Assurer la qualité de la prestation des services en milieu résidentiel en revoyant à la hausse les exigences pour le personnel de première ligne et en prévoyant une formation supplémentaire pour les personnes qui fournissent des services aux jeunes vulnérables (voir les recommandations 13, 14, 15, 17 et 21).

Recommandation : L'instauration de nouvelles qualifications initiales et d'un programme de formation du nouveau personnel concernant l'ensemble des travailleurs de première ligne, l'augmentation de la formation offerte aux superviseurs en vue de renforcer les pratiques en matière de supervision et l'extension de la formation sur PRIDE à tous les parents de famille d'accueil comptent parmi les recommandations fondamentales du Comité.

Principaux prérequis : Parmi les prérequis à la mise en œuvre de ces recommandations, citons l'élaboration de programmes d'études (voir les annexes 3 et 4 pour consulter les domaines thématiques préconisés), la conception d'un processus visant à approuver les titres de compétences initiaux existants et à aider les travailleurs actuels à respecter les nouvelles exigences, et l'assurance que les niveaux de financement sont suffisants pour soutenir la hausse des exigences et des qualifications.

Calendrier de mise en œuvre initiale et de fonctionnement courant : Les premières mesures pour entamer le processus visant à faire acquérir le niveau requis à l'ensemble du personnel doivent être prises immédiatement. Toutes les nouvelles exigences devraient être appliquées dans les cinq ans.

Thème : Veiller à ce que l'expérience des jeunes pris en charge hors du domicile soit considérée dans sa globalité, sous l'angle d'un parcours, grâce à des données et des renseignements, à une communication entre fournisseurs de services, à la coordination et l'intégration de la prestation des services, et à des ressources et aides durant les périodes de prise en charge, entre ces périodes et après la prise en charge (voir les recommandations 1c, 5, 18, 24, 25 et 33).

Recommandation : Les recommandations qui mettent l'accent sur la compréhension et le soutien des périodes de transition qu'un jeune est susceptible de vivre au sein des services en milieu résidentiel, entre les services, hors des services et après les services requièrent une attention immédiate de la part du ministère. D'un point de vue structurel, la recommandation visant à intégrer les systèmes de garde et de détention en milieu fermé en un seul dispositif est également concernée.

Principaux prérequis : Le suivi du parcours des jeunes au sein des services en milieu résidentiel est subordonné au développement de la capacité de l'unité de l'analytique et des rapports au sein de la direction ou division de la qualité

des services en milieu résidentiel, à la conception de mécanismes clés comme un numéro d'identification client unique au sein du système de services en milieu résidentiel ou un module d'information sur les services en milieu résidentiel commun à tous les secteurs, et à la conception du mécanisme adéquat de déclaration volontaire de la part des enfants et des jeunes des Premières Nations, métis et inuits pris en charge hors du domicile appartenant à des groupes culturels, raciaux, confessionnels ou d'identité sexuelle particuliers (y compris les trans), en partenariat avec le groupe concerné.

Calendrier de mise en œuvre initiale et de fonctionnement courant : Le suivi des parcours et le renforcement de la continuité des services pourront débuter une fois que la nouvelle direction ou division sera opérationnelle, et ils seront permanents. Le processus d'intégration des systèmes de garde et de détention en milieu fermé directement administrés ou administrés par des organismes de paiements de transfert en un seul dispositif pourra être entamé immédiatement et devrait s'achever dans un délai de 12 mois.

Thème : Veiller à ce que des renseignements clés sur les services en milieu résidentiel soient recueillis, analysés et publiés pour contribuer à la prise de décisions éclairées et à la planification du système, ainsi qu'à la responsabilisation des fournisseurs de services à titre individuel et du système dans son ensemble (voir les recommandations 2, 3, 8, 9 et 12).

Recommandation: La création d'un annuaire en ligne renfermant tous les renseignements susceptibles de présenter un intérêt pour les agents de placement compte parmi les recommandations clés du Comité.

Principaux prérequis : Parmi les prérequis à la mise en œuvre de cette recommandation, citons l'opérationnalisation de la nouvelle division ou direction (qui permettra de disposer de renseignements tels que la déclaration de principe validée), et la validation, du point de vue du respect de la loi et de la vie privée, de la publication des rapports d'inspection dans le cadre de la délivrance des permis.

Calendrier de mise en œuvre initiale et de fonctionnement courant : Il va de soi que des travaux sont déjà réalisés pour répertorier les services en milieu résidentiel par région. Ils devraient se poursuivre, se voir ajouter des composantes à mesure que les renseignements sont disponibles, et être mis à jour dans le cadre des activités courantes de la direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel. Les examens portant sur le respect de la loi et de la vie privée, indispensables en vue de mettre systématiquement à disposition les renseignements relatifs à la délivrance des permis (notamment les rapports d'inspection connexes), devraient être entamés immédiatement. Il est possible d'améliorer l'échange d'information et la transparence à court terme, en publiant les renseignements pertinents dont nous disposons présentement sur les fournisseurs de services. Ils pourront être accrus par la suite en ajoutant des renseignements (par exemple les déclarations de principe validées, le rendement selon les indicateurs clés). Par conséquent, ces travaux peuvent débuter immédiatement et se poursuivre au cours des 12 à 18 prochains mois.

Recommandation : Tenir la promesse de responsabilisation par la publication de rapports (outre les renseignements sur la délivrance des permis) en demandant à la direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel de présenter un rapport de progrès annuel, en publiant des rapports sur les indicateurs des services et des résultats préconisés, en finançant des recherches indépendantes et en effectuant une étude indépendante évaluant la qualité des services, la continuité des services et les résultats des enfants et des jeunes pris en charge hors du domicile sur une période visée (par exemple, tous les cinq ans), aux fins de présentation à l'Assemblée législative par la ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse.

Principaux prérequis : La mise en œuvre de cette recommandation est tributaire de certaines composantes de la nouvelle direction ou division, notamment l'unité de l'analytique et des rapports.

Calendrier de mise en œuvre initiale et de fonctionnement courant : La publication de rapports pourra débuter une fois que la nouvelle direction ou division sera opérationnelle, puis elle sera régulière.

Thème : Veiller à ce que les pratiques en matière de peines de garde et de détention favorisent le traitement conforme et l'intérêt supérieur des adolescents ayant des démêlés avec la justice.

Recommandation : Les recommandations concernant le recours à l'isolement sous clef et le placement de jeunes au sein du Centre de jeunes Roy McMurtry requièrent une attention immédiate et constante de la part du ministère (voir les

recommandations 21, 22 et 23).

Principaux prérequis : À notre connaissance, il n'y a aucun prérequis pour surveiller le recours à l'isolement sous clef, dans la mesure où le ministère a déjà déployé des efforts à cet égard. La recommandation consistant à transférer les jeunes assujettis à des peines de garde en milieu fermé supérieures ou égales à 30 jours, ainsi que les jeunes placés en détention de longue durée (qui retournent en détention avant de comparaître devant un tribunal), du Centre de jeunes Roy McMurtry vers l'établissement de garde et de détention en milieu fermé le plus proche et le plus approprié qui en a la capacité pourrait être tributaire de la disponibilité d'un nombre suffisant d'agents de transfert et de classification et d'huissiers. La focalisation sur l'intégration de pratiques exemplaires en matière de garde relationnelle pourrait figurer parmi les premiers livrables du processus d'intégration des systèmes de garde en milieu fermé administrés par des organismes de paiements de transfert et directement administrés.

Calendrier de mise en œuvre initiale et de fonctionnement courant : La surveillance et l'examen du recours à l'isolement sous clef sont en cours de mise en œuvre et devront absolument être pérennisés. La pratique consistant à transférer les jeunes du Centre de jeunes Roy McMurtry devrait être prise en considération immédiatement, avec à la clé la mise en œuvre d'une stratégie dans les six à 12 prochains mois. L'intégration des pratiques exemplaires en matière de garde relationnelle et de formation de l'ensemble du personnel des établissements directement administrés ou administrés par des organismes de paiements de transfert devrait débuter immédiatement et être effective dans les 12 prochains mois.

Thème : Veiller à ce que les meilleures options de soutien pour les enfants et les jeunes autochtones qui requièrent un placement hors du domicile soient identifiées en partenariat étroit avec les Autochtones (voir la recommandation 26)

Recommandation, principaux prérequis et calendrier de mise en œuvre initiale et de fonctionnement courant :
Un processus distinct et conforme aux principes d'autodétermination pour les Autochtones devrait être adopté afin d'identifier les meilleures options de soutien pour les enfants et les jeunes autochtones qui requièrent un placement hors du domicile. À notre connaissance, il n'y a aucun prérequis pour entamer ce processus, ce qui devrait donc se faire au cours des 12 prochains mois et s'achever dans les deux prochaines années.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

La province de l'Ontario connaît une période de restriction budgétaire et le gouvernement prend des mesures afin de respecter son engagement d'équilibrer le budget provincial d'ici à 2017-2018. Par conséquent, le Comité s'est attaché à désigner les deux domaines qui, selon lui, nécessitent des investissements, tout en pointant les possibilités de faire des économies et de compenser les coûts. Lorsque le ministère évaluera le coût de nos recommandations, nous admettons qu'il devra consentir à faire des investissements pour créer une nouvelle structure en son sein visant à assurer la surveillance intégrée des services en milieu résidentiel : la direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel. Pour compenser les coûts associés à la nouvelle structure, il sera possible de réaffecter tous les fonds actuellement alloués à la fonction de délivrance des permis au service d'inspection de la qualité, et d'incorporer l'actuelle Unité de révision du statut des pupilles de la Couronne à l'unité de la continuité des services. De plus, il se pourrait que le nouveau service d'inspection de la qualité fasse double emploi avec les fonctions d'évaluation de la qualité assumées par certaines sociétés d'aide à l'enfance.

Les recommandations du Comité au chapitre des ressources humaines nécessiteront un investissement pour remédier à la précarité de l'emploi des travailleurs de première ligne dans les foyers de groupe des RER, et ce, dans le but de les attirer, de les garder et de les indemniser convenablement pour le travail extrêmement exigeant qu'ils accomplissent. Il en va de l'intérêt de la province de faire en sorte que le personnel aidant des enfants et des jeunes parmi les plus vulnérables de la province dispose des qualifications, de la formation et de la préparation requises. Si nos recommandations consistant à placer la barre plus haut en ce qui concerne les diplômes et la formation du personnel de première ligne et de supervision sont acceptées, elles auront un coût. Par ailleurs, le Comité estime que la rationalisation, à l'échelle provinciale, de la grande disparité des taux quotidiens, assurera au minimum une certaine cohérence et une optimisation des ressources, tandis que la surveillance et la rigueur accrues à l'égard des ententes de tarifs spéciaux permettront de faire des économies qu'il sera possible de réinvestir.

En outre, le Comité a recommandé de mettre des fonds de côté pour effectuer des recherches portant sur les secteurs des services en milieu résidentiel ontariens. Il est important de renforcer le savoir dérivé de la recherche associée à la prestation des services en milieu résidentiel en Ontario, tous secteurs confondus, en s'efforçant tout particulièrement d'identifier des pratiques exemplaires étayées par des données probantes à tous les niveaux de la prestation des services, notamment à l'égard des thèmes dégagés dans les indicateurs des services et des résultats préconisés. Il devrait être possible de trouver une compensation à cette fin au sein de l'enveloppe budgétaire du ministère.

Une occasion non négligeable de rationaliser l'excédent de places dans les établissements de garde/détention en milieu fermé et ouvert des Services de justice pour la jeunesse se présente également. Le Comité a recommandé que ces ressources soient réinvesties, dans un premier temps, pour créer des foyers communautaires susceptibles d'accueillir le spectre des jeunes ayant affaire à la justice pour la jeunesse dans sa globalité, aux endroits où le besoin est avéré. Ensuite, nous suggérons au ministère de déterminer où il serait préférable d'investir les ressources restantes. Le Comité recommande vivement de les conserver en vue de les réinvestir pour combler les lacunes en matière de services en milieu résidentiel qu'il a décelées et à l'égard desquelles des recommandations nécessitant des investissements ont été formulées.

APPEL À L'ACTION

Lorsque des jeunes doivent porter le lourd fardeau de vivre loin de chez eux et qu'il est alourdi par des expériences souvent traumatiques de mauvais traitements, de négligence ou d'abandon, ils comptent sur les milieux résidentiels de prise en charge hors du domicile non seulement pour subvenir aux nécessités de la vie, mais aussi pour leur apporter l'amour, les soins et le sentiment d'appartenance et de sécurité qui leur permettront de se développer, de rêver et d'exceller. La prestation de services en milieu résidentiel à certains des membres les plus vulnérables de notre société ne laisse aucune place à la fatuité ou la médiocrité. Nous devons œuvrer de concert pour veiller à ce que l'expérience des jeunes pris en charge hors de leur domicile et leurs résultats à long terme soient tels que les chances de ces jeunes confrontés à de terribles épreuves de vivre une vie significative et enrichissante seront tout aussi réelles que celles des jeunes qui vivent dans la sécurité et le confort relatifs de leur domicile familial.

Un besoin urgent de relever les défis existant de longue date au sein du modèle actuel de prestation des services en milieu résidentiel de l'Ontario se fait sentir. Malgré les efforts et le dévouement des nombreux fonctionnaires, professionnels des services à la personne et organismes au service des enfants et des jeunes des quatre coins de la province, de même que les nombreuses années passées à solliciter des avis et commander des rapports, le changement a été très lent. Il est temps de changer de vitesse. Pour améliorer les services en milieu résidentiel, nous devons faire preuve d'audace afin d'agir avec efficacité et détermination, et de focaliser notre énergie sur le cœur du problème, à savoir l'expérience des jeunes au quotidien d'une part et l'amélioration de leurs résultats de l'autre.

Nous comptons sur le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse pour déployer, en matière de services en milieu résidentiel, un leadership à la hauteur de l'enjeu, c'est-à-dire la vie des jeunes. En sa qualité d'intendant du système, le ministère doit être outillé pour en assurer la surveillance globale et intégrée, aussi complexe et étendu soit-il. Il lui incombe de tenir tous les fournisseurs de services qui se voient confier la prise en charge de jeunes responsables de la prestation de services de qualité toujours élevée. Le MSEJ doit garantir la transparence de tous les processus liés au système de services en milieu résidentiel, dans la mesure où le bien-être des jeunes faisant face à l'adversité est une priorité aux yeux de la population ontarienne. La diffusion auprès du public de ce qui se passe au sein des services en milieu résidentiel fait office d'incitatif le plus impérieux à fournir des services de la meilleure qualité possible. Cela nécessitera un nouvel effort visant à collecter des données significatives, à les analyser en temps réel, et à utiliser les commentaires découlant de leur diffusion en toute transparence pour améliorer constamment les services et le système.

La réforme des services en milieu résidentiel pour les jeunes requiert un leadership fort, pérenne et intégré, ainsi qu'une attention de tous les instants accordée à la mise en œuvre. Elle exigera que toutes les parties prenantes, internes comme externes au ministère, travaillent main dans la main. Cette mission, qui reposera sur l'élan généré par les initiatives pouvant être mises en œuvre immédiatement, exigera que nous maintenions le cap pour veiller à ce que les initiatives à plus long terme soient également menées à bien.

La certitude que la sphère politique et la haute direction de la fonction publique étaient sur la même longueur d'onde dans leur volonté de réformer ce secteur a encouragé le Comité. De nombreux autres intervenants, à tous les échelons organisationnels, de même que des partenaires externes, nous ont fait part du besoin de changement et de leur optimisme quant au caractère opportun de cet examen. Le ministère jouit d'une solide expérience en matière de réorganisation des secteurs du bien-être de l'enfance, de la justice pour la jeunesse et de la santé mentale des enfants et des jeunes. Le moment est venu de tirer parti de cette expérience pour transformer la vie des 17 000 enfants et jeunes vulnérables qui sont pris en charge hors de leur domicile dans la province.

Les services en milieu résidentiel de l'Ontario s'amélioreront à partir du moment où des adultes attentionnés établiront un partenariat fructueux avec les jeunes eux-mêmes, puisqu'eux seuls sont à même d'apporter à nos connaissances spécialisées la touche de vécu qui fera souffler un véritable vent de changement.

Engageons-nous à changer les choses avec énergie et détermination.

Avec les jeunes, faisons en sorte que ce changement arrive maintenant.

Parce que ce sont les jeunes qui comptent.

Le Comité consultatif pour les services en établissement, février 2016

Dr. Kiaras Gharabaghi
Directeur de la School of Child and Youth Care de l'Université Ryerson

Dr. Nico Trocmé
Directeur de l'École de travail social de l'Université McGill

Deborah Newman
Ancienne sous-ministre dans la fonction publique de l'Ontario

Coordonnatrice de la logistique pour le Comité : **Sherry Sim**
Adjointes de recherche : **Hailey Kavanagh, Christine Shimoda, Melissa Van Wert**

RÉFÉRENCES

Addams, J. (1909). *The spirit of youth and the city street*. New York, NY, Macmillan.

Aichhorn, A. (1951). *Wayward youth*. London, Royaume-Uni, Imago.

Alkhenizan, A., et Shaw, C. (2012). « The Attitudes of Health Care Professionals Towards Accreditation: A Systematic Review of the Literature ». *Journal of Family and Community Medicine*, 19(2), 74-80.

Allen, K., Barrett, K., Blau, G., Brown, J., Ireys, H., Krissik, T. et Pires, S. (2011). « Youth and family participation in the governance of residential treatment facilities ». *Residential Treatment for Children & Youth*, 28, 311-326. DOI : 10.1080/0886571X.2011.615238

American Association of Children's Residential Centers. (2009). « Redefining residential: Performance indicators and outcomes ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 26(4), 241-245.

American Association of Children's Residential Centers. (2014). « Youth-guided treatment ». *Residential Treatment for Children & Youth*, 31(2), 90-96. DOI : 10.1080/0886571X.2014.918424

Anglin, J. (2003). *Pain, Normality, and the Struggle for Congruence: Reinterpreting Residential Care for Children and Youth*. Londres, Royaume-Uni, Routledge.

Bay Consulting Group. (2006). *The Bay Report*. Disponible à l'adresse https://secure.oarty.net/opendoc.asp?docID=104

Bell, E., Robinson, A. et See, C. (2013). « Do Written Mandatory Accreditation Standards for Residential Care Positively Model Learning Organizations? Textual and Critical Discourse Analysis ». *International Journal of Nursing Studies*, 50, 1446-1458.

Bettelheim, B. (1974). *Home for the heart*. New York, NY, Knopf.

Brendtro, L. et Larson, S. (2004). « The resilience code: Finding greatness in youth ». *Reclaiming Children & Youth*, 12(4), 194-200.

Brendtro, L., et Mitchell, M. (2015). *Deep brain learning: Evidence-based essentials in education, treatment, and youth development*. Albion, Michigan, Starr Commonwealth.

Bureau d'assistance à l'enfance et à la famille. (2007). *We Are Your Sons and Daughters*. Disponible à l'adresse https://secure.oarty.net/opendoc.asp?docID=135

Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario. (2015). *Rapport annuel – Programme des services de protection de l'enfance*. Disponible à l'adresse http://www.auditor.on.ca/fr/rapports_fr/fr15/3.03%20AR15%20fr.pdf

Bureau des services à la jeunesse. (2015). *Strategic Priorities Plan (Plan des priorités stratégiques du BSJ)*. Disponible (en anglais) à l'adresse http://www.ysb.ca/uploads/documents/Strategic%20Priorities%20Plan%20-%20YSB%20-%202012%20-%202015_v2.pdf

Cairns, K. (2002). *Attachment, Trauma and Resilience: Therapeutic Caring for Children*. Londres, Royaume-Uni, British Association for Adoption and Fostering.

California Child Welfare Indicators Project. (2016). *CCWIP reports*. Disponible à l'adresse http://cssr.berkeley.edu/ucb_childwelfare/ReportDefault.aspx.

Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents. (2013). *Connaissances à l'horizon*. Disponible à l'adresse http://www.excellencepourenfantsados.ca/carrefour-des-ressources/base-de-donnees-connaissances-a-l-horizon

Centre Roberts-Smart. (2015). *Pratiques d'excellence*. Disponible à l'adresse http://robertssmartcentre.com/fr/qui-sommes-nous/

Child Fund Australia. (2012). *The role of child and youth participation in development effectiveness*. A literature review, 1-25. Disponible à l'adresse http://www.unicef.org/adolescence/cypguide/files/Role_of_Child_and_Youth_ Participation_in_Development_Effectiveness.pdf

Coll, K., Sass, M., Freeman, B., Thobro, P. et Hauser, N. (2013). « Treatment Outcomes Different Between Youth Offenders From a Rural Joint Commission Accredited Residential Treatment Center and a Rural Non-Accredited Center ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 30, 227-237.

Commission de vérité et réconciliation du Canada. (2015). *Appels à l'action*. Obtenu auprès de la Commission de vérité et réconciliation du Canada, Winnipeg, Manitoba.

Courtney, M.E., Dworsky, A., Brown, A., Cary, C., Love, K. et Vorhies, V. (2011). *Midwest Evaluation of the Adult Functioning of Former Foster Youth: Outcomes at age 26*. Chicago, Chapin Hall.

Département de la Santé et des Services sociaux des États-Unis (Department of Health and Human Services). (2014). *Child welfare outcomes 2009-2012: Report to congress*. Washington, D.C, Children's Bureau.

Fallon, B., Van Wert, M., Trocmé, N., MacLaurin, B., Sinha, V., Lefebvre, R., Allan, K., Black, T., Lee, B., Rha, W., Smith, C. et Goel, S. (2015). *Ontario Incidence Study of Reported Child Abuse and Neglect-2013 (OIS-2013)*. Toronto, Ontario, Portail canadien de la recherche en protection de l'enfance (CWRP).

Fewster, G. (2014). « Be gone, dull care ». Dans K. Gharabaghi, H. Skott-Myhre et M. Krueger (dir.), *With children and youth: Emerging theories and practices in child and youth care work* (p. 189-206). Waterloo, Canada, WLU Press.

Finlay, J., et Scully, B. (2016). *Crossover Kids Project*. (à venir).

Flynn, R., Dudding, P et Barber, J. (dir.) (2006). *Promoting resilience in child welfare*. Ottawa, Canada, Presses de l'Université d'Ottawa.

Foster Parents Society of Ontario. (2015). *Strengthening Family Based Care Brief – A Foster Parents Society of Ontario Initiative – Prepared for the First Annual Winter Caregivers Forum*. Disponible à l'adresse http://fosterparentssociety.org/wordpress/wp-content/uploads/2014/07/BestPracticesBrief-Jan-29-2014.pdf

Garfat, T. (2008). « The inter-personal in-between: An exploration of relational child and youth care practice ». Dans G. Bellefeuille, et R. Ricks (dir.), *Standing on the precipice: Inquiry into the creative potential of child and youth care practice* (p. 7-34). Edmonton, Canada, MacEwan Press.

Gharabaghi, K. (2009). « Private Service, Public Rights: The Private Children's Residential Group Care Sector in Ontario, Canada ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 26(3), 161-180. DOI : 10.1080/08865710903130228

Gharabaghi, K. (2010). « In-Service Training and Professional Development in Residential Child and Youth Care Settings: A Three Sector Comparison in Ontario ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 27(2), 92-114. DOI : 10.1080/08865711003712550

Gharabaghi, K., et Stuart, C. (2013). *Right here, right now: Life-space intervention with children and youth*. Toronto, Ontario, Pearson.

Gouvernement australien. (2015). *Report on government services 2015: Child protection services (Chapter 15)*. Australian Government Productivity Commission. Disponible à l'adresse http://www.pc.gov.au/research/ongoing/report-on-government-services/2015/community-services/child- protection.

Gouvernement du Royaume-Uni. (2014). *Outcomes for children looked after by local authorities in England as at 31 March 2014. National Statistics*. Disponible à l'adresse https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/384781/ Outcomes_SFR49_2014_Text.pdf.

Gouvernement du Royaume-Uni. (2015). *Children looked after placements by English local authorities as at 31 March 2014*. Ofsted. Disponible à l'adresse https://www.gov.uk/government/statistics/children-looked-after-placements-as-at-31-march-2014.

Gouvernement du Royaume-Uni. (2016). *Find an inspection report*. Ofsted. Disponible à l'adresse http://reports.ofsted.gov.uk.

Holden, M. (2009). *Children and Residential Experiences: Creating Conditions for Change*. Washington, D.C., Children and Family Press

Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes. (2011). *25 la nouvelle façon de dire 21*. Toronto, Ontario, L'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes.

Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes. (2012). *Le livre de ma véritable histoire – Rapport sur des audiences publiques des jeunes quittant la prise en charge*. Disponible à l'adresse http://www.provincialadvocate.on.ca/documents/en/ylc/YLC_REPORT_FR.pdf

Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes. (2013). « *Ça dépend de qui est en poste* ». Disponible à l'adresse http://provincialadvocate.on.ca/documents/fr/RMYC_report_fr.pdf

Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes. (2014). *Les plumes de l'espoir – Un plan d'action pour les jeunes Autochtones*. Disponible à l'adresse http://digital.provincialadvocate.on.ca/t/114370-les-plumes-de-lespoir-un-plan-daction-pour-les-jeunes-autochtones

Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes. (s.d.). *Serious Occurrence Report Review*. (à venir).

Kinark Child and Family Services. (2015). *Strengthening Children and youth mental health Residential Treatment through Evidence and Experience*. Disponible à l'adresse http://www.kinark.on.ca/pdf/Strengthening%20Children%E2%80%99s%20Mental%20Health%20Residential%20Treatment%20Through%20Evidence%20and%20Experience.pdf

Knorth, E., Harder, A., Zandberg, T. et Kendrick, A. (2008). « Under one roof: A review and selective meta-analysis on the outcomes of residential child and youth care ». *Children and Youth Services Review*, 30, 123-140. Disponible à l'adresse http://rsw.sagepub.com/content/21/2/177.refs

Korczack, J. [1925] (1992). *When I am little again and the child's right to respect*. New York, NY, University Press of America.

Kozlowski, A., Sinha, V. et Richard, K. (2012). *First Nations Child Welfare in Ontario*. *CWRP Information Sheet #100E*. (Feuillet d'information n° 100E du Portail canadien de la recherche en protection de l'enfance) Montréal, Québec, Université McGill, Centre de recherche sur l'enfance et la famille.

McMurtry, R., et Curling, A. (2008). *Examen des causes de la violence chez les jeunes*. Disponible à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/topics/youthandthelaw/roots/introduction.aspx

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (s.d.). *MCYS Foundation Decks*. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2006). *Une responsabilité partagée – Cadre stratégique ontarien des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes*. Disponible à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/topics/specialneeds/mentalhealth/shared_responsibility.aspx

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2007). *Plan stratégique 2013-2018 du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse*. Disponible à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/about/strategicplan.aspx

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2008a). *Esprit ouvert, esprit sain – Stratégie ontarienne globale de santé mentale et de lutte contre les dépendances*. Disponible à l'adresse http://www.health.gov.on.ca/fr/common/ministry/publications/reports/mental_health2011/mentalhealth.aspx

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2008b). *Mettre en pratique les compétences culturelles – Trousse d'outils sur la diversité pour les services agréés en milieu résidentiel*. Disponible à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/documents/topics/specialneeds/ achieving_cultural_competence.pdf

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2008c). *Réaliser le potentiel de nos enfants, de nos jeunes et de notre avenir.* Disponible à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/documents/about/StrategicFramework.pdf.

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2013). *Plan directeur visant un changement fondamental du système de bien-être de l'enfance de l'Ontario – Rapport final du Groupe de travail pour les jeunes quittant la prise en charge*. Disponible à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/topics/childrensaid/childrensaidsocieties/reports/ youthleavingcare.aspx

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2014). *Intensifions nos efforts : Cadre stratégique en faveur de la réussite des jeunes de l'Ontario*. Disponible à l'adresse : http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/documents/topics/youthopportunities/steppingup/steppingup.pdf

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015a). *Examen de la LSEF*. Disponible à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/about/CFSA2014/index.aspx

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015b). *Services en établissement pour les enfants et les jeunes*. Disponible à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/topics/specialneeds/residential.aspx

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015c). *Children's Residential Licensing (Délivrance des permis en matière de services en établissement pour les enfants)*. Disponible à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/topics/specialneeds/residential.aspx

Ministry of Children and Family Development, Colombie-Britannique. (2015a). *Fatalities of children in care by calendar year*. Disponible à l'adresse http://www.mcf.gov.bc.ca/about_us/statistics.htm?WT.svl=Body.

Ministry of Children and Family Development, Colombie-Britannique. (2015b). P*erformance management report, volume 6*. Disponible à l'adresse http://www2.gov.bc.ca/assets/gov/family-and-social-supports/services-supports-for- parents-with-young-children/reporting-monitoring/03-operational-performance-strategic-management/ mcfd_pmr_mar_2015.pdf.

National Institute for Health and Care Excellence (NICE UK). (2013). *Looked-after children and young people*. Disponible à l'adresse https://www.nice.org.uk/guidance/qs31/resources/lookedafter-children-and-young-people-2098601204677.

Office of the Child and Youth Advocate, Alberta. (2012). *Annual Report 2011-12 of OCYA, Alberta*. Disponible à l'adresse http://www.ocya.alberta.ca/adult/publications/annual-reports/

Ombudsman Ontario. (2003). *Rapport annuel 2002-2003*. Disponible à l'adresse http://www.ontla.on.ca/library/repository/ser/96589/2002-2003.pdf.

Ombudsman Ontario. (2005). *Entre marteau et enclume – Des parents sont forcés de laisser leurs enfants atteints d'un handicap grave à la garde des Sociétés d'aide à l'enfance pour obtenir les soins nécessaires*. Disponible à l'adresse https://www.ombudsman.on.ca/Resources/Reports/Between-A-Rock-and-A-Hard-Place.aspx.

Phelan, J. (2015). *The long and short of it: Child and youth care*. Le Cap, Afrique du Sud, The CYC-Net Press.

Rubin, D.M., O'Reilly, A.L.R., Hafner, L., Luan, X. et Localio, A.R. (2007). « Placement stability and early behavioral outcomes among children in out-of-home care ». Dans R. Haskins, F. Wulczyn et M.B. Webb (dir.), *Child protection: Using research to improve policy and practice* (p. 171-188). Washington, D.C., Brookings Institution Press.

Runyan, D., et Gould, C. (1985). *Foster care for child maltreatment: Impact on delinquent behavior*. Pediatrics, 75, 562-568.

Ryan, J.P. et Testa, M.F. (2005). « Child maltreatment and juvenile delinquency: Investigating the role of placement and placement instability ». *Children and Youth Services Review*, 27, 227-249.

Santé mentale pour enfants Ontario. (2015). *Implementing a Future Residential Treatment System for Children and Youth with Complex Mental Health Needs*. (Version préliminaire).

Sinha, V., Trocmé, N., Fallon, B., MacLaurin, B., Fast, E., Thomas Prokop, S. et Richard, K. (2011). Kiskisik Awasisak : *Remember the Children. Understanding the Overrepresentation of First Nations Children in the Child Welfare System (Kiskisik Awasisak : N'oublions pas les enfants. Comprendre la surreprésentation des enfants des Premières Nations dans le système de protection de l'enfance)*. Ottawa, Ontario, Assemblée des Premières Nations.

Sinha, V., et Wray, M. (2015). *Foster Care Disparity for First Nations Children in 2011. Canadian Child Welfare Research Portal (CWRP) Information Sheet* (Feuillet d'information du Portail canadien de la recherche en protection de l'enfance). Montréal, Québec, Canada, Centre de recherche sur l'enfance et la famille, Université McGill.

Smith, M. (2009). *Rethinking Residential Child Care: Positive Perspectives*. Bristol, Royaume-Uni, Policy Press.

Smith, M., Fulcher, L. et Doran, P. (2013). *Residential child care in practice: Making a difference*. Bristol, Royaume-Uni, Policy Press.

Société d'aide à l'enfance de Peel. (2013). *Rapport annuel 2012-2013*. Disponible à l'adresse http://www.peelcas.org/fr/documents/923p_Peel%202012-13%20AR%20FR%20_Final.pdf

Statistique Canada. (2015). *La situation des jeunes adultes âgés de 20 à 29 ans dans les ménages*. Disponible à l'adresse https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/98-312-x/98-312-x2011003_3-fra.cfm

Toronto Star. (2015). *Why are so many black children in foster and group homes?* Disponible à l'adresse http://www.thestar.com/news/canada/2014/12/11/why_are_so_many_black_children_in_foster_and_group_homes.html

Toronto Star. (2015). *The Game: Living Hell in Hotel Chains.* Disponible à l'adresse http://projects.thestar.com/human-sex-trafficking-ontario-canada/

Tribunal canadien des droits de la personne. (2016). *First Nations Child and Family Caring Society of Canada et al. v. Attorney General of Canada (for the Minister of Indian and Northern Affairs Canada)* [Anglais], numéro de dossier T1340/7008

Trocmé, N., Esposito, T., Chabot, M., Duret, A. et Gaumont, C. (2013). *Gestion fondée sur les indicateurs de suivi clinique – Rapport-Synthèse*. Association des centres jeunesse du Québec, Novembre 2013, p 1-9.

Ungar, M. (2002). *Playing at Being Bad: The Hidden Resilience of Troubled Teens.* Lawrencetown Beach, Nouvelle-Écosse, Pottersfield Press.

Ungar, M. (2004). *Nurturing Hidden Resilience in Troubled Youth*. Toronto, Ontario, University of Toronto Press.

Ungar, M. (2015). *I Still Love You: Nine Things Troubled Kids Need from Their Parents*. Toronto, Ontario, Dundurn Press.

Whenan, R., Oxlad, M. et Lushington, K. (2009). « Factors associated with foster carer well-being, satisfaction and intention to continue providing out-of-home care ». *Children and Youth Services Review*, 31(7), 752-760. Disponible à l'adresse http://econpapers.repec.org/article/eeecysrev/v_3a31_3ay_3a2009_3ai_3a7_3ap_3a752-760.htm

Widom, C. (1991). « The role of placement experiences in mediating the criminal consequences of early childhood ». *American Journal of Orthopsychiatry*, 61, 195-209

GLOSSAIRE

Accréditation : processus d'examen axé sur des indicateurs de la qualité dans le cadre duquel la certification repose sur une évaluation du respect des normes.

Ententes de tarifs spéciaux : coûts payés par l'organisme de placement, pour le compte d'un enfant pris en charge, qui ne sont pas couverts par le taux quotidien, en raison des besoins extraordinaires de l'enfant. Ces besoins peuvent être liés à une déficience physique ou intellectuelle, à des problèmes de santé ou à des troubles émotionnels qui exigent une dotation en personnel, des coûts alimentaires et des équipements supérieurs à la normale.

Espace vital (contexte/relations) : méthode principale d'intervention dans le cadre du travail auprès des enfants et des jeunes qui a recours au milieu pour favoriser le changement et le développement. Ces interventions incluent des stratégies qui sont le fruit d'une conception environnementale planifiée, des activités quotidiennes de routine, des interventions relationnelles et des interactions temporaires. Utilisation des événements de la vie quotidienne à des fins thérapeutiques en milieu résidentiel ou dans d'autres milieux où les clients partagent un espace vital. Les événements de la vie quotidienne sont utilisés par l'équipe d'intervention pour aider les jeunes à comprendre leur vécu.

Garde et détention en milieu fermé : établissements sécurisés dans lesquels sont maintenus les adolescents condamnés à purger une peine de placement sous garde en milieu fermé ou faisant l'objet d'une ordonnance des tribunaux intimant leur détention en milieu fermé en application de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

Garde et détention en milieu ouvert : établissements dans lesquels les adolescents condamnés à purger une peine de placement sous garde en milieu ouvert en application de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents ou détenus en milieu ouvert vivent sous supervision en vertu d'une ordonnance des tribunaux. Les établissements de garde et de détention en milieu ouvert sont désignés aux termes de la Loi.

Modèles de prestation de services en milieu résidentiel : cadre théorique utilisé par les instances dirigeantes ou les fournisseurs de services pour mettre en œuvre des stratégies renforçant la prestation et l'efficacité des services fournis en milieu résidentiel.

Organismes de paiements de transfert : approche de financement des fournisseurs de services en vertu de laquelle une somme fixe est versée chaque année au fournisseur de services, à la différence du financement selon un taux quotidien qui repose sur un tarif fixe facturé par nuit pour chaque place occupée par un jeune. La plupart des organismes de paiements de transfert sont des organismes sans but lucratif constitués en personne morale qui reçoivent des fonds, généralement annualisés, de la part du gouvernement afin de fournir des programmes et des services. Dans ce contexte, les sociétés d'aide à l'enfance (SAE), les centres de santé mentale pour enfants et jeunes et de nombreux établissements de garde/détention en milieu ouvert et fermé du système de justice pour la jeunesse sont des exemples d'organismes de paiements de transfert.

Pratique relationnelle : orientation théorique axée sur la relation entre les aidants et les jeunes; les relations et l'attachement sont des outils qui jouent un rôle fondamental dans l'acquisition des compétences sociales et le développement en santé des enfants et des jeunes.

Programme de soins : processus par lequel les aidants et les chargés de cas travaillent avec les enfants, les jeunes et parfois leurs familles pour définir des projets, fixer des objectifs et établir des jalons mesurables pour les jeunes pris en charge. Programme d'intervention en situation de conflit, de crise et d'urgence : programme d'études approuvé visant à former le personnel à la prévention des situations de crise, de conflit et d'urgence et aux interventions physiques; cinq programmes de ce type sont actuellement approuvés par le MSEJ.

Responsables de la délivrance des permis (listes de vérification) : personnel embauché par le MSEJ dans ses bureaux régionaux et chargé d'effectuer des inspections annuelles de délivrance des permis à l'aide d'une liste de vérification. Le processus de délivrance des permis inclut une inspection matérielle, l'examen des politiques et procédures du titulaire de permis, l'examen des dossiers et la tenue d'entretiens avec le titulaire de permis, le personnel, les pensionnaires et un échantillon des parents de famille d'accueil et des enfants pris en charge en famille d'accueil.

Ressources externes rémunérées (RER) : terme employé à l'origine dans les formulaires budgétaires des SAE pour désigner l'achat de services en milieu résidentiel auprès d'un fournisseur extérieur. Il fait désormais aussi référence aux fournisseurs de services en milieu résidentiel qui facturent un taux quotidien. Si la plupart de ces fournisseurs sont des exploitants privés à but lucratif, un certain nombre d'organismes de paiements de transfert et de fournisseurs sans but lucratif offrent également des services rémunérés selon un taux quotidien.

Services privés en famille d'accueil : services en famille d'accueil fournis par des organismes privés. Le placement de l'enfant ou du jeune est normalement organisé par une société d'aide à l'enfance.

Services privés en foyer de groupe : foyers administrés par le secteur privé qui fournissent aux jeunes des services et des programmes en milieu résidentiel.

Services publics en famille d'accueil : services en famille d'accueil généralement fournis directement par les sociétés d'aide à l'enfance.

Services publics en foyer de groupe : foyers qui fournissent aux jeunes des services et des programmes en milieu résidentiel. Cela peut concerner notamment des services en milieu résidentiel fournis par des fournisseurs de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes et par des sociétés d'aide à l'enfance, généralement financés par l'intermédiaire de paiements de transfert.

Soins auto-administrés : soins fournis « pour soi-même, par soi-même ». Ces soins sont mis en œuvre lorsqu'une personne identifie ses besoins et prend les mesures appropriées pour les satisfaire, par exemple en prenant part à des activités qui nourrissent ces besoins.

Taux quotidien : taux journalier approuvé par le MSEJ qu'un exploitant peut facturer à l'organisme de placement pour un enfant occupant une place au sein du programme.

Traumatisme transmis par personne interposée : phénomène par lequel les aidants manifestent des symptômes traumatiques secondaires suite à l'exposition aux expériences traumatisantes des jeunes. Les personnes qui en sont victimes voient leurs croyances profondes bouleversées, voire anéanties à force d'être exposées à des traumatismes.

Usure de compassion : fatigue émotionnelle et physique profonde survenant chez les aidants lorsqu'ils ne parviennent plus à refaire le plein d'énergie tout en prenant en charge des jeunes ayant besoin d'empathie et de compassion.

ANNEXES

Annexe 1

Vision pour la nouvelle direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel au sein du MSEJ

Annexe 2

Modèle de déclaration de principe pour les fournisseurs de services

Annexe 3

Programme de formation du nouveau personnel et remises à niveau

Annexe 4

Certification des superviseurs

Annexe 5

Consultations du Comité consultatif pour les services en établissement

Annexe 6

Bibliographie

Annexe 1 : Vision pour la nouvelle direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel au sein du MSEJ

Agit comme mécanisme d'intégration dans tous les secteurs pour éviter le cloisonnement administratif, mettre l'accent sur la qualité des services, améliorer les normes, favoriser la cohérence, suivre le continuum de services pour les jeunes, analyser les données de tendance d'ensemble et encourager une culture d'amélioration continue de la qualité

Direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel

Unité de la continuité des services

- Fonction assurée par des examinateurs
- Remplace l'actuelle Unité de révision du statut des pupilles de la Couronne
- Contrôle le continuum des services pour tous les jeunes recevant des services pendant 18 mois ou plus
- Contrôle tous les placements des jeunes passant des services de bien-être de l'enfance/santé mentale aux enfants et aux jeunes aux établissements de garde du système de justice pour la jeunesse
- Les bureaux de placement informent les examinateurs des changements de placement
- Contrôle les changements de placement
- Détient toutes les données relatives aux jeunes (signalements d'incident grave, changements de placement)

Unité de l'analytique et des rapports

- Analyse les données d'ensemble à haut niveau
- Analyse les données de signalement d'incident grave
- Identifie les tendances
- Utilise un format normalisé de données
- Assure l'intégrité des données
- Publie des rapports annuels sur les progrès des jeunes recevant des services

Service d'inspection de la qualité

- Remplace l'actuelle fonction de délivrance des permis
- Nouvelles qualifications pour le poste d'inspecteur de la qualité
- Comprend l'évaluation des indicateurs de la qualité
- Comprend l'évaluation des déclarations de principe des organismes
- La délivrance des permis est incluse dans l'évaluation de la qualité

Conseil consultatif

- Permet l'accès à l'expertise clinique et à l'expérience vécue (enfants et jeunes, familles, aidants y compris les parents de famille d'accueil et les intervenants de première ligne).

Annexe 2:

Modèle de déclaration de principe pour les fournisseurs de services

Renseignements descriptifs sur l'organisme

Nom, adresse, personnes-ressources, programmes et services offerts :

Programme spécifique auquel cette déclaration de principe s'applique :

Mandat et vision du programme :

Description du programme :
Comprend le nombre de clients, les genres, les âges, l'infrastructure physique, le ratio en personnel, ainsi que le nombre de membres du personnel, les ressources cliniques additionnelles, etc.

Profils des jeunes :
Précisez les profils des jeunes qui seront les mieux servis par le programme : donnez des renseignements précis sur le profil clinique et développemental, la constellation familiale, le besoin de participation et les comportements d'extériorisation.

Exclusions:

Précisez pour quels jeunes le programme n'est pas adapté. Dressez une liste de tous les facteurs d'exclusion (par exemple : la pyromanie, l'agression physique, la délinquance sexuelle).

Cadre théorique de prestation des services :

Qu'est-ce qui guide la conception de ce programme? (Par exemple, la théorie d'attachement, les services tenant compte des traumatismes, la résilience, l'approche basée sur les points forts, l'approche par le récit, etc.)
Expliquez comment ces éléments sont liés au profil des jeunes que le programme cherche à servir.

Utilisation de pratiques fondées sur des données probantes :

Dressez la liste de toutes les pratiques fondées sur des données probantes et des références sur les centres d'information. Expliquez comment ces éléments sont liés au profil des jeunes que le programme cherche à servir.

Utilisation des pratiques exemplaires :

Dressez la liste de toutes les approches et interventions qui sont considérées comme des pratiques exemplaires. Justifiez en quoi ce sont des pratiques exemplaires et des références.

Voix et participation des jeunes :

Décrivez tous les aspects de la participation des jeunes dans la gouvernance, la conception, le fonctionnement et la planification de la gestion individuelle au sein de ce programme. Établissez une liste d'indicateurs mesurables pour ces initiatives.

Qualifications des membres du personnel :

Dressez la liste de tous les membres du personnel (temps plein/temps partiel/occasionnel et soutien individuel), leurs qualifications initiales, leur formation, ainsi que leur perfectionnement professionnel au cours des cinq dernières années. Expliquez pourquoi ces qualifications et formation sont adaptées aux profils des jeunes que le programme cherche à servir ainsi qu'aux objectifs du programme et aux objectifs assignés aux jeunes, tels qu'ils sont définis ci-dessous.

Supervision:

Décrivez le processus de supervision pour tous les membres du personnel de première ligne. Indiquez le modèle utilisé et expliquez en quoi ce modèle est en adéquation avec les buts et objectifs du programme et le profil des jeunes servis. Veuillez également mentionner les qualifications et la formation du superviseur.

Objectifs du programme – extrants et résultats du programme :

Décrivez les visées du programme. Quelles améliorations apportera-t-il dans la vie des jeunes? Identifiez des indicateurs mesurables liés à chaque extrant et résultat.

Objectifs du programme – extrants et résultats du point de vue des jeunes :

Décrivez les changements attendus chez les jeunes. Quels domaines de la vie des jeunes seront concernés et de quelle manière? Indiquez les indicateurs utilisés pour mesurer ce changement.

Données d'avancement des 12 derniers mois :

Établissez la liste de tous les indicateurs identifiés pour ce programme. Veuillez fournir des données liées aux extrants et aux résultats du programme et du point de vue des jeunes.

Analyse de l'activité au cours des 12 derniers mois :

Expliquez les données ci-dessus en fonction de ce qui a bien fonctionné et de ce qui n'a pas fonctionné. Veuillez fournir des explications claires pour toutes les fois où les données ne reflètent pas une avancée.

Droits des enfants :

Décrivez la façon dont les jeunes sont informés de leurs droits et comment ces derniers sont renforcés de manière durable. Veuillez joindre tout le matériel utilisé pour aider les jeunes à comprendre leurs droits.

Gestion du comportement/Intervention :

Décrivez l'approche de votre programme en matière de gestion du comportement. Veuillez inclure des descriptions des systèmes de points et de niveaux, des économies symboliques ainsi que des conséquences classiques (retrait de privilèges, heure avancée du coucher, interdiction de sortie).

Gestion des crises et intervention physique :

Décrivez l'approche de votre programme en matière de prévention des crises et d'intervention en situation de conflit, de crise et d'urgence. Veuillez inclure les politiques et pratiques utilisées en ce qui concerne les interventions physiques, les comptes rendus et les pratiques de justice réparatrice.

Participation communautaire :

Décrivez l'ensemble des partenariats communautaires directement liés à ce programme. Veuillez fournir une liste des activités communautaires de chaque jeune au cours des 12 derniers mois. Dressez une liste d'indicateurs mesurables pour ces initiatives.

Identité unique :

Décrivez toutes les initiatives en lien avec le soutien et les dispositions spéciales dans le contexte de l'identité de genre, de l'identité raciale, de la compétence culturelle, des modes de vie végétarien/végétalien ou autre. Dressez une liste d'indicateurs mesurables pour ces initiatives.

Éducation :

Décrivez toutes les initiatives et les soutiens liés aux résultats scolaires et à l'apprentissage dans la vie quotidienne. Dressez une liste d'indicateurs mesurables pour ces initiatives.

Annexe 3

Programme de formation du nouveau personnel et remises à niveau

Description :

Programme de formation obligatoire de deux semaines que doivent valider tous les membres du personnel intervenant directement auprès des enfants et des jeunes qui sont embauchés pour travailler en milieu résidentiel (services fournis en foyer de groupe, soutien en famille d'accueil, par exemple), y compris les employés à temps plein et à temps partiel, les employés occasionnels ou les travailleurs de relève et les travailleurs recrutés pour assurer une supervision individuelle en vertu d'ententes de tarifs spéciaux. Le certificat de formation du nouveau personnel doit être obtenu avant le déploiement en milieu résidentiel, et un programme de remise à niveau sur deux jours devra ensuite être suivi tous les deux ans.

Objet :

Garantir que tous les travailleurs participant à la prestation de services en milieu résidentiel adoptent une attitude éclairée par l'empathie, encadrée par des éléments théoriques et pratiques en matière de pratique relationnelle, d'intervention dans l'espace vital, de prise de décision éthique, de participation des enfants et des jeunes et de défense de leurs droits, et s'engagent à respecter cette optique dans leur travail.

Structure :

Le programme de formation du nouveau personnel est dispensé par le secteur de l'enseignement postsecondaire en partenariat avec les intervenants sur le terrain. Il est essentiel que sa prestation ou sa propriété ne revienne pas aux intervenants sur le terrain ou à un quelconque organisme au sein des systèmes de services en milieu résidentiel, quel que soit le secteur. Au contraire, ce programme doit être dispensé par le secteur de l'enseignement postsecondaire avec un accent particulier sur le travail auprès des enfants et des jeunes, dans la mesure où les éléments conceptuels et pratiques les plus pertinents dans une optique d'excellence des services en milieu résidentiel relèvent de cette discipline.

Le secteur de l'enseignement postsecondaire en Ontario propose 22 diplômes et deux programmes menant à un grade dans le domaine du travail auprès des enfants et des jeunes, avec une répartition géographique au sein de la province offrant une excellente capacité de prestation de ladite formation, le cas échéant en partenariat avec des unités institutionnelles de formation continue (par exemple, la Chang School of Continuing Education de l'Université Ryerson). Il est prévu de mettre ce programme de formation à la disposition des travailleurs récemment embauchés au moins une fois par mois dans un établissement situé à une distance raisonnable pour le nouvel employé.

Le coût de cette formation ne devrait pas dépasser 500 $ par personne, et les fournisseurs de services en milieu résidentiel devraient être tenus de prendre en charge au moins la moitié des frais pour les employés potentiels n'ayant pas encore obtenu cette certification. La certification est transférable d'un employeur à un autre et entre les secteurs. Les employeurs peuvent élaborer des stratégies de recrutement plus compétitives en couvrant intégralement le coût de la formation.

Programme d'études type :

Le programme d'études sur dix jours pourrait inclure les éléments suivants :

- Compréhension du contexte dans lequel vivent les jeunes pris en charge en milieu résidentiel
- Empathie et développement de soi
- Pratique relationnelle, volet théorique
- Pratique relationnelle, volet pratique

- Intervention dans l'espace vital
- Droits des enfants et participation des enfants et des jeunes
- Contextes particuliers : culture, identité et choix de vie
- Prise de décision éthique, utilisation de la supervision, travail d'équipe
- Certification en matière d'intervention en situation de conflit, de crise et d'urgence

Remise à niveau :

Programme de formation sur deux jours, dispensé tous les deux ans, reposant sur un programme d'études qui reprend les notions essentielles de la formation initiale, tout en s'efforçant d'intégrer les expériences pratiques des travailleurs afin de concrétiser les concepts évoqués dans la formation du nouveau personnel.

Annexe 4

Certification des superviseurs

Raisonnement :

Le Comité recommande fortement la mise au point d'un programme de certification des superviseurs visant à garantir que les personnes chargées d'assurer une supervision sont compétentes et aptes à exercer cette fonction de façon constructive et en lien direct avec les milieux d'intervention dans l'espace vital. La supervision est une composante essentielle pour assurer un travail efficace auprès des enfants et des jeunes en milieu résidentiel. Le processus de supervision doit garantir au moins quatre dynamiques permanentes :

1. Les travailleurs reçoivent des conseils cliniques concernant leur travail auprès des enfants et des jeunes dans le contexte quotidien des services en milieu résidentiel.
2. Le milieu résidentiel est fondamentalement orienté vers les pratiques relationnelles, ainsi que vers la prise d'autonomie et la participation des jeunes dans le cadre de leurs expériences quotidiennes.
3. Les travailleurs bénéficient d'un soutien dans le cadre de leurs expériences de travail auprès des jeunes très vulnérables de manière à renforcer leur résilience à l'usure de compassion, aux traumatismes par personne interposée et à l'état d'épuisement.
4. Les travailleurs ont des objectifs de perfectionnement professionnel et de planification de carrière concrets et enrichissants qui garantissent un apprentissage et un perfectionnement des compétences en continu.

Les approches actuelles de nomination aux postes de supervision sont peu systématiques dans la plupart des cas, quel que soit le secteur, et se caractérisent par des normes et des qualifications requises inexistantes ou tenant uniquement compte du rendement positif aux postes de première ligne. Ce principe ne convient pas au vu du rôle crucial joué par les superviseurs dans le cadre des services en milieu résidentiel.

Description :

Un processus de certification des superviseurs doit être mis au point pour garantir que toute personne accédant à un tel poste est formée et a démontré ses compétences dans les domaines de pratique suivants :

1. Compréhension approfondie des pratiques relationnelles, notamment des approches cliniques, thérapeutiques et pratiques.
2. Capacité d'appuyer les travailleurs de première ligne, et de les aider à assurer une prestation de services de haute qualité auprès des jeunes et à maintenir leur investissement dans les relations au sein d'un contexte d'empathie plus large.
3. Compréhension complète du leadership dans le cadre d'approches collaboratives en équipe en matière de prestation de services en milieu résidentiel auprès des jeunes.

Structure :

Le Comité prévoit un programme de certification à plusieurs modules dispensé par des leaders reconnus dans le domaine du travail auprès des enfants et des jeunes ayant clairement la capacité d'offrir une formation de niveau maximal aux superviseurs. Les formateurs au sein du programme de certification devraient au moins être titulaires d'un grade universitaire de travail auprès des enfants et des jeunes. Le Comité recommande en outre que les superviseurs actuels soient tenus de valider ce processus de certification dès sa première année de mise en œuvre; les superviseurs récemment embauchés ou promus doivent obtenir la certification avant d'exercer officiellement leurs fonctions de supervision dans tout milieu résidentiel.

Le programme d'études spécifique de ladite certification devrait être élaboré en partenariat avec les intervenants sur le terrain et les leaders reconnus dans le domaine du travail auprès des enfants et des jeunes. Le MSEJ doit jouer un rôle de leader en veillant à ce qu'un petit groupe rassemblant ces parties prenantes soit constitué afin d'entamer dès que possible l'élaboration de ce processus.

Annexe 5:

Consultations du Comité consultatif pour les services en établissement

Du 20 août 2015 au 18 décembre 2015

Le Comité consultatif a consulté :

264 jeunes

18 directeurs généraux, chefs et superviseurs d'établissements de traitement en milieu fermé

25 chefs et directeurs d'organismes de santé mentale

169 membres du personnel de première ligne

47 directeurs généraux, chefs et directeurs d'établissements et de centres

38 directeurs généraux, chefs et superviseurs d'établissements de garde en milieu fermé

9 directeurs généraux, chefs et directeurs d'établissements de garde en milieu ouvert

56 familles d'accueil, parents et membres de la famille

26 représentants, directeurs généraux, chefs et directeurs d'associations/ organismes

82 directeurs généraux, chefs, directeurs et membres du personnel des SAE

123 membres du personnel du MSEJ et responsables de la délivrance des permis

8 directeurs régionaux

Villes

12
villes en Ontario

264 jeunes - 30 associations/organismes/représentants

Tungasuvvingat Inuit, Ottawa	4 jeunes
Peel Children's Centre, Mississauga	4 jeunes
Ottawa Jeunes Engagement	23 jeunes
J.J. Kelso, Thunder Bay	4 jeunes (déjeuner et conversation individuelle)
Centre de ressources communautaires Kairos, Thunder Bay	2 jeunes
Thunder Bay Jeunes Engagement	16 jeunes
LGBTQ2S Jeunes Engagement Toronto	4 jeunes
Syl Apps, Oakville	5 jeunes (1 en traitement / 4 en garde en milieu fermé)
Centre de jeunes Roy McMurtry, Brampton	7 jeunes
Child & Parent Resource Institute (CPRI), London	8 jeunes
Centre de détention Maurice H. Genest pour les jeunes, London	1 jeunes
London Youth Engagement	22 jeunes
Sudbury Youth Engagement	29 jeunes
Toronto Youth Engagement	37 jeunes
Sundance (St. Lawrence Jeunes Association), Kingston	2 jeunes
Kingston Youth Engagement	10 jeunes
Porte-paroles des jeunes - IPEJ	11 porte-parole des jeunes (deux consultations)
Consultation de YouthCan (AOSAE)	8 jeunes
Table ronde IPEJ (Bayfield)	45 jeunes
Murray McKinnon, Oshawa	1 jeunes
Harold McNeil (SRR) Integration Centre, Oshawa	2 jeunes
Enterphase, Oshawa	6 jeunes
Child in Care par téléconférence	1 jeune
Centre Arrell pour les jeunes (Banyan Community Services), Hamilton	5 jeunes
New Mentality (Santé mentale pour enfants Ontario)	1 jeunes
The Village (SAE de Peel)	3 jeunes
Former Child in Care	1 (téléconférence)

169 membres du personnel de première ligne

Tungasuvvingat Inuit – Intervenant auprès des jeunes en transition – Ottawa	1 membre du personnel
Peel Children's Centre, Mississauga	8 membres du personnel
Ottawa/SAE de la région de Cornwall/ressources externes rémunérées	8 membres du personnel
Soins familiaux de Dilico Anishinabek – Thunder Bay	6 membres du personnel
SAE de Thunder Bay	25 membres du personnel
Thunder Bay Children's Centre	1 membre du personnel
Syl Apps, Oakville	4 travailleurs auprès des enfants et des jeunes
Centre de jeunes Roy McMurtry, Brampton	12 agents des services aux jeunes et chefs des services aux jeunes
Child and Parent Resource Institute (CPRI), London	8 membres du personnel
SAE de London	7 membres du personnel
Centre de détention Maurice H. Genest pour les jeunes, London	4 (agents des services aux jeunes, deux enseignants)
Foyer de groupe de Sudbury	3 membres du personnel
SAE de Sudbury & Kina Gbezhgomi Child & Family Services, Sudbury	4 membres du personnel
SAE de Peel	11 membres du personnel
Sundance (St. Lawrence Youth Association), Kingston	1 membre du personnel
SAE de Frontenac, Kingston	21 membres du personnel
Murray McKinnon & Harold McNeil (SRR), Oshawa	5 membres du personnel
SAE de Durham, Oshawa	13 membres du personnel
SAE de Toronto	7 (travailleurs du secteur des services à l'enfance, responsables du placement en foyer d'accueil et responsable du soutien des ressources)
Toronto Catholic Children's Aid Society	8 (responsable du placement, intervenant en milieu résidentiel, intervenant à court terme auprès d'enfants recevant des services, intervenants auprès d'enfants recevant des services)
Hatts Off, Hamilton	11 membres du personnel
SAE de Peel – 1 membre du personnel	Chef de la diversité
Infirmière praticienne ayant une expérience de la garde en milieu fermé	1 infirmière praticienne

47 directeurs généraux, chefs et directeurs

Ottawa Inuit Children's Centre	4 (directeur général, coordonnateur, coordonnateur des loisirs, coordonnateur du programme dédié à l'apprentissage de la sculpture et des arts pour les adolescents
Tungasuvvingat Inuit, Ottawa	1 (coordonnateur)
Bureau des services à la jeunesse d'Ottawa	5 (directeur général, 3 directeurs et 1 directeur adjoint)
Soins familiaux de Dilico Anishinabek, Thunder Bay	4 (2 directeurs adjoints, 2 chefs des programmes)
Child and Parent Resource Institute (CPRI), London	3 (chefs)
Exploitants du foyer de groupe de Sudbury	5 (propriétaires/exploitants)
Kerry's Place, Brampton et Mississauga Community Living	7 (directeurs et chefs des services)
Hatts Off, Hamilton	11 (directeur général, superviseurs et directeurs)
Stewart Homes	1 (téléconférence)
Pioneer Youth Services	1 (téléconférence)
Enterphase	1 (téléconférence)
Community Living Toronto	1 (téléconférence)
Carpe Diem Residential Therapeutic Treatment Homes for Children	1 (téléconférence)
Good Shepherd Centre	1 (téléconférence)
Les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw	1 (téléconférence)

Consultations du Comité - **Organismes de santé mentale**

25 directeurs généraux, chefs et directeurs

Centre Roberts-Smart, Ottawa	3 responsables (directeur général, chef des services et coordonnateurs)
Peel Children's Centre	4 (chef, 2 superviseurs et 1 directeur clinique)
Thunder Bay Children's Centre	3 (directeur général et 2 chefs des programmes)
Syl Apps, Oakville	15 (directeurs, coordonnateurs, chefs, psychiatre, psychologue, directeur clinique, infirmière, ludothérapeute et vice-président, Services relatifs aux programmes et orientation)

Consultations du Comité - **Garde en milieu ouvert**

9 directeurs généraux, directeurs, chefs et superviseurs

Centre de ressources communautaires Kairos, Thunder Bay	1 (chef)
Northern Youth Services, Sudbury	4 (directeur général et personnel de gestion)
Murray McKinnon & Harold McNeil, Oshawa	4 (directeur général, directeurs et superviseur de la maison Harold McNeil)

Consultations du Comité - **Garde en milieu fermé**

38 directeurs généraux, chefs et superviseurs

J.J. Kelso, Thunder Bay ..... 2 (directeur général et chef)
Syl Apps, Oakville ..... 15 directeurs, coordonnateurs, chefs, psychiatre, psychologue, directeur clinique, infirmière, ludothérapeute et vice-président, Services relatifs aux programmes et orientation)
Centre de jeunes Roy McMurtry ..... 13 (administrateur du Centre de jeunes, administrateur adjoint du Centre de jeunes, chefs, coordonnateurs, infirmière, psychométricien, travailleur social, aumônier)
Centre de détention Maurice H. Genest pour les jeunes ..... 2 (directeur et directeur adjoint)
Sundance (St. Lawrence Youth Association), Kingston ..... 3 (gestion)
Brookside Youth Centre ..... 1 (téléconférence)
Centre Arrell pour les jeunes (Banyan Community Services) ..... 2 (directeur des programmes et PDG de Banyan)

Consultations du Comité - **Traitement en milieu fermé**

18 directeurs généraux, chefs et directeurs

Robert Smart Centre ..... 3 (directeur général /chef des services et coordonnateur)
Syl Apps, Oakville ..... 15 directeurs, coordonnateurs, chefs, psychiatre, psychologue, directeur clinique, infirmière, ludothérapeute et vice-président, Services relatifs aux programmes et orientation)

82 directeurs généraux, chefs, superviseurs et directeurs

SAE d'Ottawa ..... 3 (directeur général, directeur de service et chef des services)
Services à la famille et à l'enfance du comté de Renfrew ..... 1 (directeur des services)
SAE de Thunder Bay ..... 10 (chefs)
SAE de London ..... 10 membres du personnel (3 directeurs de service, 7 superviseurs : Unité des services aux Autochtones, ressources, recrutement, garde par une personne ayant un lien de parenté, placement et services continus, directeur du service des ressources et de la permanence)
SAE de Sudbury et Kina Gbezhgomi Child & Family Services, Sudbury ..... 8 (chefs)
SAE de Peel ..... 4 (directeur général et 3 chefs)
SAE de Frontenac, Kingston ..... 7 (chefs)
SAE de Durham, Oshawa ..... 12 (directeur général, directeurs, superviseurs, programme des services à la famille, garde par une personne ayant un lien de parenté, famille d'accueil, placement, assurance de la qualité)
SAE de Toronto ..... 8 (directeurs et chefs)
Toronto Catholic Children's Aid Society ..... 9 (chefs et superviseurs)

SAE – Consultation par téléphone

Toronto Catholic Children's Aid Society ..... 1 membre du personnel
Société d'aide à l'enfance de Grey Bruce ..... 1 membre du personnel
Société d'aide à l'enfance de Waterloo ..... 2 membres du personnel
Société d'aide à l'enfance de Muskoka/Simcoe ..... 1 membre du personnel
Société d'aide à l'enfance de Windsor/Essex ..... 2 membres du personnel
Société d'aide à l'enfance de Hamilton ..... 1 membre du personnel
Prescott (Vailor) ..... 4 membres du personnel
Société d'aide à l'enfance de la région de York ..... 1 membre du personnel

Consultations du Comité - **Associations/organismes**

26 associations et organismes

Ontario Association of Residences Treating Youth (OARTY) – 2 rencontres	9 (août – 4 membres et octobre – 5 membres)
Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents	1 (directeur général)
Ontario Residential Care Association (ORCA)	3 (1 par téléconférence)
Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance (AOSAE)	5 (directeur général, analystes et spécialistes)
Intervenant provincial (IPEJ)	1 consultation collective avec l'intervenant, des jeunes et des membres du personnel du Bureau de l'IPEJ
Association of Native Agencies (ANO)	4 directeurs généraux de 4 organismes
Groupe consultatif LGBTQ – Consultation et rencontre avec le groupe	1 consultation collective avec les jeunes du groupe consultatif LGBTQ et le personnel de l'organisme
Santé mentale pour enfants Ontario/Kinark Forum – Toronto	Conférence et réunion avec le personnel de Santé mentale pour enfants Ontario/Kinark
Kinark	4 gestionnaires
Ministère de l'Éducation	1 membre du personnel
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	3 membres du personnel
Représentants ministériels des services de justice pour la jeunesse	1 réunion avec le personnel des services de justice
Santé mentale pour enfants Ontario	4 (PDG de Santé mentale pour enfants Ontario, PDG de Kinark, vice-président de l'Hôpital de Windsor, directeur général de Turning Point)
ANCFSAO	5 (directeurs généraux de 5 organismes)
Métis Nation of Ontario	2 membres du personnel
Ontario Native Women's Association	1 membre du personnel
Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres	1 membre du personnel
Ontario Association of Child & Youth Care	3 (président et membres du conseil d'administration)
Youth Justice Ontario	1 membre
AOSAE	1 (chef de projet de l'AOSAE de « Une vision, une voix »)
African Canadian Legal Clinic	1 (avocat chargé des politiques et de la recherche)
Alberta Child & Youth Service	1 membre du personnel
Université de Toronto	1 membre du personnel
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU)	3 membres du personnel
Qualité des services de santé Ontario (QSSO)	1 (directeur des politiques et de la stratégie)
Covenant House Toronto	1 (directeur général)

Consultations du Comité - **Familles d'accueil, parents et familles**

56 familles d'accueil, parents et familles

SAE d'Ottawa	14
Child and Parent Resource Institute (CPRI), London	10 (9 familles et parents, 1 travailleur auprès des enfants et des jeunes/intervenant)
SAE de London	5 familles d'accueil
SAE de Kingston	12 familles d'accueil
Foster Parents Association of Ontario	3 membres/ familles d'accueil
Hatts Off	8 familles d'accueil
Familles d'accueil	2 (téléconférence)
Père adoptif ou mère adoptive	1 (téléconférence)
Membre de la famille	1 (téléconférence)

Consultations du Comité - **Directeurs régionaux et généraux**

8 directeurs régionaux et généraux

Directeurs régionaux et généraux	8

123 responsables de la délivrance des permis/ superviseurs des programmes

Responsables de la délivrance des permis	67
Superviseurs des programmes	29 (28 en personne et 1 par téléconférence)
Responsable sur le terrain de la délivrance des permis	3 membres du personnel
Personnel du MSEJ	2 membres du personnel
Unité de révision du statut des pupilles de la Couronne	1 membre du personnel
Formation - RIPE	2 membres du personnel
Accès centralisé aux services en établissement (ACSE)	2 membres du personnel
Division de l'apprentissage des jeunes enfants du ministère de l'Éducation	1 membre du personnel
Démonstration – Outil de signalement d'incident grave	1 membre du personnel
Bureau central du MSEJ	4 membres du personnel – délivrance des permis
Région du Centre	1 membre du personnel
Région de Toronto	1 membre du personnel
Région du Nord	1 membre du personnel
MSEJ et MSSC - Région du Nord	2 membres du personnel
Région de l'Est	2 membres du personnel
Ministère des Services sociaux et communautaires	2 membres du personnel
MSEJ	1 membre du personnel
Justice pour la jeunesse	4 SMA

Annexe 6

BIBLIOGRAPHIE

Accès centralisé aux services en établissement (ACSE). (2015). *Guidelines, Policies, Procedures and Documentation*. Obtenu auprès de l'ACSE sous forme imprimée.

Addams, J. (1909). *The spirit of youth and the city street*. New York, NY, Macmillan.

Aichhorn, A. (1951). *Wayward youth*. Londres, Royaume-Uni, Imago.

Alexander, M.C. (2015). « Measuring Experience of Care: Availability and Use of Satisfaction Surveys in Residential Intervention Settings for Children and Youth ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 32, 134-14.

Alkhenizan, A., et Shaw, C. (2012). « The Attitudes of Health Care Professionals Towards Accreditation: A Systematic Review of the Literature ». *Journal of Family and Community Medicine*, 19(2), 74-80.

Allen, K., Barrett, K., Blau, G., Brown, J., Ireys, H., Krissik, T. et Pires, S. (2011). « Youth and family participation in the governance of residential treatment facilities ». *Residential Treatment for Children & Youth*, 28, 311-326. DOI : 10.1080/0886571X.2011.615238

American Association of Children's Residential Centers. (2009). « Redefining residential: Performance indicators and outcomes ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 26(4), 241-245.

American Association of Children's Residential Centers. (2009). « Redefining Residential: Ensuring the Pre-Conditions for Transformation through Licensing, Regulation, Accreditation, and Standards », *Residential Treatment for Children and Youth*, 26, 257-240.

American Association of Children's Residential Centers. (2014). « Youth-guided treatment ». *Residential Treatment for Children & Youth*, 31(2), 90-96. DOI : 10.1080/0886571X.2014.918424

American Association of Children's Residential Centers. (2009). « Redefining Residential: Becoming Family-Driven ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 26, 230-236.

American Association of Children's Residential Centers. (2009). « Redefining Residential: Family-Driven Care in Residential Treatment – Family Members Speak ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 26, 252-256.

American Association of Children's Residential Centers. (2014). « Measuring Functional Outcomes ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 31, 105-113.

Anglin, J. (2003). *Pain, Normality, and the Struggle for Congruence: Reinterpreting Residential Care for Children and Youth*. Londres, Royaume-Uni, Routledge.

Bay Consulting Group. (2006). *The Bay Report*. Disponible à l'adresse https://secure.oarty.net/opendoc.asp?docID=104

Behling, K. (2009). Redefining Residential: Performance Indicators and Outcomes. Issu de American Association of Children's Residential Centers, [*Residential Treatment for Children and Youth*, 26(4)], 241-245.

Bell, E., Robinson, A. et See, C. (2013). « Do Written Mandatory Accreditation Standards for Residential Care Positively Model Learning Organizations? Textual and Critical Discourse Analysis ». *International Journal of Nursing Studies*, 50, 1446-1458.

Bettelheim, B. (1974). *Home for the heart*. New York, NY, Knopf.

Bonnie, N., et Pon, G. (2015). *Critical Well-Being in Child Welfare. A Journey towards Creating a New Social Contract for Black Communities*. Obtenu après de l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance sous forme imprimée.

Brendtro, L. et Larson, S. (2004). « The resilience code: Finding greatness in youth ». *Reclaiming Children & Youth*, 12(4), 194-200.

Brendtro, L., et Mitchell, M. (2015). *Deep brain learning: Evidence-based essentials in education, treatment, and youth development*. Albion, Michigan, Starr Commonwealth.

Brown, J., Ireys, F., Allen, K., Krissik, Tara., Barrett, K., Pires, Sheila. et Blau, G. (2011). « Youth and Family Participation in the Governance of Residential Treatment Facilities ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 28, 311-326.

Bureau d'assistance à l'enfance et à la famille. (2007). *We Are Your Sons and Daughters*. Disponible à l'adresse https://secure.oarty.net/opendoc.asp?docID=135

Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario. (2015). *Rapport annuel – Programme des services de protection de l'enfance*. Disponible à l'adresse http://www.auditor.on.ca/fr/rapports_fr/fr15/3.03%20AR15%20fr.pdf

Bureau des services à la jeunesse. (2015). *Impact tomorrow, today. Program Overview and Strategic Priorities*. Obtenu auprès du Bureau des services à la jeunesse sous forme imprimée.

Bureau des services à la jeunesse. (2015). *Strategic Priorities Plan (Plan des priorités stratégiques du BSJ)*. Disponible (en anglais) à l'adresse http://www.ysb.ca/uploads/documents/Strategic%20Priorities%20Plan%20-%20YSB%20-%202012%20-%202015_v2.pdf

Bureau du coroner en chef. (s. d.). *Youth Inquest Reports*. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée.

Bureau du coroner en chef. (2015). *Verdict du jury du coroner – Guy Mitchell*. Disponible à l'adresse http://www.mcscs.jus.gov.on.ca/stellent/groups/public/@mcscs/@www/@com/documents/webasset/ fc168361.pdf

Cairns, K. (2002). *Attachment, Trauma and Resilience: Therapeutic Caring for Children*. Londres, Royaume-Uni, British Association for Adoption and Fostering.

California Child Welfare Indicators Project. (2016). *CCWIP reports*. Disponible à l'adresse http://cssr.berkeley.edu/ucb_childwelfare/ReportDefault.aspx.

Catholic Children's Aid Society of Toronto. (2015). *OPR Annual Review Program Templates*. Obtenu auprès de la Catholic Children's Aid Society of Toronto sous forme imprimée.

Centre canadien de l'agrément. (2015). *CCA Accreditation for Youth Justice Organizations Standards Manual – Third Edition (Pilot)*. Disponible à l'adresse : https://www.canadiancentreforaccreditation.ca/sites/default/files/documents/standards/ cca_yj_standards_3rd_ed_pilot_nov_2015.pdf

Centre de jeunes Roy McMurtry. (2015). *Guidelines, Templates, Procedures and Documentation*. Obtenu auprès du Centre de jeunes Roy McMurtry sous forme imprimée. (Confidentiel).

Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents. (2012). *Evidence in-Sight Request Summary: Optimal Length of Stay in Residential Treatment for High Risk Youth (Connaissances à l'horizon : Durée de séjour en traitement résidentiel)*. Disponible (en anglais) à l'adresse : http://www.excellenceforchildandyouth.ca/sites/default/files/eib_attach/LengthofStayResidential_ FINAL_REPORT.pdf

Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents. (2013). *Connaissances à l'horizon*. Disponible à l'adresse http://www.excellencepourenfantsados.ca/carrefour-des-ressources/base-de-donnees-connaissances-a-l-horizon

Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents. (2013). *Evidence in-Sight Request Summary: Best Practices in Providing Residential Treatment*. Disponible à l'adresse http://www.excellenceforchildandyouth.ca/sites/default/files/eib_attach/ResidentialTreatment_EBP_ FINAL_REPORT.pdf

Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents. (2013). *Evidence In-Sight Request Summary: Residential Crisis Respite Services*. Obtenu auprès du Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents sous forme imprimée.

Centre for Excellence for looked after Children in Scotland. (2008). *Moving Forward: Implementing the 'Guidelines for the Alternative Care of Children'*. Focus 14: Developing reliable and accountable licencing and inspection systems. Promising Practice 14.1: Programme for the supervision of children's homes, Mexico.

Centre for Excellence for looked after Children in Scotland. (2008). *Moving Forward: Implementing the 'Guidelines for the Alternative Care of Children'*. Focus 14: Developing reliable and accountable licensing and inspection systems. Promising Practice 14.2: The RAF method for quality assurance in residential settings for children, Israël.

Centre for Excellence for looked after Children in Scotland, (2008). *Moving Forward: Implementing the 'Guidelines for the Alternative Care of Children'*. Focus 14: Developing reliable and accountable licencing and inspection systems. Promising Practice 14.3: Minimum standards for residential and foster care in Namibia.

Centre Roberts-Smart. (2015). *Pratiques d'excellence*. Disponible à l'adresse http://robertssmartcentre.com/fr/qui-sommes-nous/

Chance, S., Dickson, D., Bennett, P.M. et Stone, S. (2010). « Unlocking the Doors: How Fundamental Changes in Residential Care Can Improve the Ways We Help Children and Families ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 27, 127-148.

Child Fund Australia. (2012). *The role of child and youth participation in development effectiveness. A literature review*, 1-25. Disponible à l'adresse http://www.unicef.org/adolescence/cypguide/files/Role_of_Child_and_Youth_Participation_ in_Development_Effectiveness.pdf

Children's Centre Thunder Bay. (2015). *Annual report, Orientation Package and Documentation*. Obtenu auprès du Children's Centre Thunder Bay sous forme imprimée.

Coll, K., Sass, M., Freeman, B., Thobro, P. et Hauser, N. (2013). « Treatment Outcomes Different Between Youth Offenders From a Rural Joint Commission Accredited Residential Treatment Center and a Rural Non-Accredited Center ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 30, 227-237.

Commission de vérité et réconciliation du Canada. (2015). *Appels à l'action*. Obtenu auprès de la Commission de vérité et réconciliation du Canada, Winnipeg, Manitoba.

Community Living Ontario (Intégration communautaire Ontario). (2015). *Recommendations resulting for Guy Mitchell Inquest*. Obtenu auprès de Community Living Ontario sous forme imprimée.

Community Living Ontario (Intégration communautaire Ontario). (2011). *Peel Regional Respite Planning Group Summary*. Obtenu auprès de Community Living Ontario sous forme imprimée.

Community Living Ontario (Intégration communautaire Ontario). (2011). *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle. Règlement de l'Ontario 299/10 : Mesures d'assurance de la qualité*. Disponible à l'adresse https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/100299

Courtney, M.E., Dworsky, A., Brown, A., Cary, C., Love, K. et Vorhies, V. (2011). *Midwest Evaluation of the Adult Functioning of Former Foster Youth: Outcomes at age 26*. Chicago, IL, Chapin Hall.

Cozens, W.R. (1996). « Outcome Measurement: Who Ordered It, Anyway? » *Residential Treatment for Children and Youth*, 14(2), 45-59.

Département de la Santé et des Services sociaux des États-Unis (Department of Health and Human Services). (2014). *Child welfare outcomes 2009-2012: Report to congress*. Washington, D.C, Children's Bureau. Disponible à l'adresse http://www.acf.hhs.gov/sites/default/files/cb/cwo09_12.pdf

Département de la Santé et des Services sociaux des États-Unis (Department of Health and Human Services), Administration for Children and Families (2010). *Child Welfare Outcomes 2010-2013: Report to congress. Executive Summary*. Disponible à l'adresse : http://www.acf.hhs.gov/programs/cb/resource/cwo-10-13

Dilico Anishinabek Family Care. (2015). *Guidelines, Policies, Procedures and Documentation*. Obtenu auprès de Dilico Anishinabek Family Care sous forme imprimée.

Ellis, J., et Howe, A. (2010). « The role of Sanctions in Australia's Residential Aged Quality Assurance System ». *International Journal for Quality in Health Care*, 22 (6), 452-460.

Enterphase Child and Family Services. (2013). *2013-2014 Residential Annual Report*. Obtenu auprès de Enterphase Child and Family Services sous forme imprimée.

Enterphase Child and Family Services. (2015). *Logic Model and Orientation Handbook*. Obtenu auprès de Enterphase Child and Family Services sous forme imprimée.

Fallon, B., Van Wert, M., Trocmé, N., MacLaurin, B., Sinha, V., Lefebvre, R., Allan, K., Black, T., Lee, B., Rha, W., Smith, C. et Goel, S. (2015). *Ontario Incidence Study of Reported Child Abuse and Neglect-2013 (OIS-2013)*. Toronto, Ontario, Portail canadien de la recherche en protection de l'enfance (CWRP).

Fewster, G. (2014). « Be gone, dull care ». Dans K. Gharabaghi, H. Skott-Myhre et M. Krueger (dir.), *With children and youth: Emerging theories and practices in child and youth care work* (p. 189-206). Waterloo, Canada, WLU Press.

Finlay, J., et Scully, B. (2016). *Crossover Kids Project*. Disponible à l'adresse http://www.provincialadvocate.on.ca/documents/en/CrossoverKids2-draft.pdf

Fleishman, R. (2002). « The RAF method for regulation, assessment, follow-up and continuous improvement of quality of care: conceptual framework ». *International Journal of Health Care Quality Assurance and Incorporating Leadership in Health Services*, 15(6-7), 311-23.

Fleishman, R., Walk, D., Mizrahi, G., Bar-Giora, M. et Yuz, F. (1996). « Licensing, Quality of Care and the Surveillance Process ». *International Journal of Health Quality Assurance*, 9(7), 39-45.

Flores, C., Bostrom, A. et Newcomer, R. (2009). « Inspection Visits in Residential Care Facilities for the Elderly. The Effects of a Policy Change in California ». *Journal of Applied Gerontology*, 28(6), 539-559.

Flynn, R., Dudding, P et Barber, J. (dir.) (2006). *Promoting resilience in child welfare*. Ottawa, Canada, Presses de l'Université d'Ottawa.

Foster Parents Society of Ontario. (2015). *Strengthening Family Based Care Brief – A Foster Parents Society of Ontario Initiative – Prepared for the First Annual Winter Caregivers Forum*. Disponible à l'adresse http://fosterparentssociety.org/wordpress/wp-content/uploads/2014/07/BestPracticesBrief-Jan-29-2014.pdf

Foster Parents Society of Ontario. (2015). *Foster Care Licencing Fieldworker User Guide*. Obtenu auprès de la Foster Parents Society of Ontario sous forme imprimée.

Garfat, T. (2008). « The inter-personal in-between: An exploration of relational child and youth care practice ». Dans G. Bellefeuille, et R. Ricks (dir.), *Standing on the precipice: Inquiry into the creative potential of child and youth care practice* (p. 7-34). Edmonton, Canada, MacEwan Press.

Gharabaghi, K. (2009). « Private Service, Public Rights: The Private Children's Residential Group Care Sector in Ontario, Canada ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 26(3), 161-180. DOI : 10.1080/08865710903130228

Gharabaghi, K. (2010). « In-Service Training and Professional Development in Residential Child and Youth Care Settings: A Three Sector Comparison in Ontario ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 27(2), 92-114. DOI : 10.1080/08865711003712550

Gharabaghi, K., et Stuart, C. (2013). *Right here, right now: Life-space intervention with children and youth*. Toronto, Ontario, Pearson.

Goodman, D., Anderson, A. et Cheung, C. (2008). *The Future of Foster Care: Current Models, evidence based practices, future needs*. Disponible à l'adresse http://www.childwelfareinstitute.torontocas.ca/app/Uploads/Resources/17_file.pdf

Gouvernement australien. (2015). *Report on government services 2015: Child protection services (Chapter 15)*. Australian Government Productivity Commission. Disponible à l'adresse http://www.pc.gov.au/research/ongoing/report-on-government-services/2015/community-services/child- protection.

Gouvernement du Royaume-Uni. (2014). *Outcomes for children looked after by local authorities in England as at 31 March 2014. National Statistics*. Disponible à l'adresse https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/384781/ Outcomes_SFR49_2014_Text.pdf.

Gouvernement du Royaume-Uni. (2015). *Children looked after placements by English local authorities as at 31 March 2014*. Ofsted. Disponible à l'adresse https://www.gov.uk/government/statistics/children-looked-after-placements-as-at-31-march-2014.

Gouvernement du Royaume-Uni. (2016). *Find an inspection report*. Ofsted. Disponible à l'adresse http://reports.ofsted.gov.uk.

Greenfield, D., et Braithwaite, J., (2008). « Health Sector Accreditation Research: A Systematic Review ». *International Journal for Quality in Health Care*. 20(1), 172-180.

Greenfield, D., Hinchcliff, R., Pawsey, M., Westbrook, J. et Braithwaite, J. (2013). « The Public Disclosure of Accreditation Information in Australia; Stakeholder Perceptions of Opportunities and Challenges ». *Health Policy*, 113, 151-159.

Harold McNeill House Supportive Reintegration Residence. (2015). *Youth Welcome Package, Education and Program Logic Model*. Obtenu auprès de la Harold McNeill House sous forme imprimée.

Hatts Off Inc. (2015). *Guidelines, Policies, Procedures and Documentation*. Obtenu auprès de Hatts Off Inc. sous forme imprimée.

Hodge-Williams, J., Doub, N. et Busky, R. (1995). « Total Quality Management (TQM) in the Non-Profit Setting: The Woodbourne Experience ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 12(3), 19-30.

Holden, M. (2009). *Children and Residential Experiences: Creating Conditions for Change*. Washington, D.C., Children and Family Press

Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes. (2011). *25 la nouvelle façon de dire 21*. Toronto, Ontario, L'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes.

Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes. (2012). *Le livre de ma véritable histoire – Rapport sur des audiences publiques des jeunes quittant la prise en charge*. Disponible à l'adresse http://www.provincialadvocate.on.ca/documents/en/ylc/YLC_REPORT_FR.pdf

Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes. (2013). « *Ça dépend de qui est en poste* ». Disponible à l'adresse http://provincialadvocate.on.ca/documents/fr/RMYC_report_fr.pdf

Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes. (2014). *Les plumes de l'espoir – Un plan d'action pour les jeunes Autochtones*. Disponible à l'adresse http://digital.provincialadvocate.on.ca/t/114370-les-plumes-de-lespoir-un-plan-daction-pour-les-jeunes-autochtones

Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes. (2015). *It's a Matter of Time. A Systematic Review of Secure Isolation in Ontario Youth Justice Facilities (C'est une question de temps : Examen systémique de l'isolement sécuritaire dans les centres de détention pour les jeunes en Ontario)*. Disponible (en anglais) à l'adresse : http://provincialadvocate.on.ca/documents/en/SIU_Report_2015_En.pdf

Jones, A., Sinha, V. et Trocmé, N. (2015). *Children and Youth in Out-of-Home Care in the Canadian Provinces.* Disponible à l'adresse http://cwrp.ca/sites/default/files/publications/en/167e.pdf

Kapp, S., Hahn, S.A. et Rand, A. (2011). « Building a Performance Information System for Statewide Residential Treatment services ». *Residential Treatment for Children and Youth*. 28, 39-54.

Kerry's Place Services en autisme. (2014). *Community Services Needs Analysis Summary*. Obtenu auprès de Kerry's Place Services en autisme sous forme imprimée.

Kinark Child and Family Services. (2015). *Strengthening Children's Mental Health Residential Treatment through Evidence and Experience*. Disponible à l'adresse http://www.kinark.on.ca/pdf/Strengthening%20Children%E2%80%99s%20Mental%20Health%20Residential%20Treatment%20Through%20Evidence%20and%20Experience.pdf

Knorth, E., Harder, A., Zandberg, T. et Kendrick, A. (2008). « Under one roof: A review and selective meta-analysis on the outcomes of residential child and youth care ». *Children and Youth Services Review*, 30, 123-140. Disponible à l'adresse http://rsw.sagepub.com/content/21/2/177.refs

Korczack, J. [1925] (1992). *When I am little again and the child's right to respect*. New York, NY, University Press of America.

Kozlowski, A., Sinha, V. et Richard, K. (2012). *First Nations Child Welfare in Ontario. CWRP Information Sheet #100E*. (Feuillet d'information n° 100E du Portail canadien de la recherche en protection de l'enfance) Montréal, Québec, Université McGill, Centre de recherche sur l'enfance et la famille.

La Société de l'aide à l'enfance de Toronto. (2015). *Addressing Disproportionality, Disparity and Discrimination in Child Welfare. Data on Services Provided to Black African Caribbean Canadian Families and Children*. Disponible à l'adresse : http://www.torontocas.ca/app/Uploads/documents/baccc-final-website-posting.pdf

L'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance. (2005). *Journal Volume 49. Number 3*. Disponible à l'adresse : http://www.oacas.org/pubs/oacas/journal/2005Oct/october2005.pdf

L'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance. (2006). *Outside Paid Resources (OPR) Shared Services Project. Implementation Analysis Report*. Obtenu après de l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance sous forme imprimée.

L'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance. (2015). *Unis pour le bien-être des enfants de l'Ontario*. Obtenu après de l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance sous forme électronique.

Leaver, M. (2000). *Residential Aged Care – Accreditation and Infection Control*. Collegian, Vol. 7, N° 1.

Léveillé, S., Trocmé, N., Brown, I. et Chamberland, C. (2011). *Research-Community Partnerships in Child Welfare*. Disponible à l'adresse : http://cwrp.ca/sites/default/files/publications/rcbook/R-C_partnerships_BOOK.pdf

McMurtry, R., et Curling, A. (2008). *Examen des causes de la violence chez les jeunes*. Disponible à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/topics/youthandthelaw/roots/introduction.aspx

Métis Nation of Ontario, Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres et Ontario Native Women's Association. (2014). *A Collaborative Submission regarding a Provincial Aboriginal Children and Youth Strategy*. Obtenu auprès de Métis Nation of Ontario sous forme imprimée. (Confidentiel).

Miller, M., et Flynn, R. (2014). *Looking After Children in Ontario: Good Parenting, Good Outcomes*. Ontario Provincial Report. Disponible à l'adresse http://www.oacas.org/wp-content/uploads/2015/03/OnLAC-Ontario-Year-13-Provincial.pdf

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (s.d.). *Mes médicaments, mes droits : renseignements sur les droits des jeunes et les psychotropes*. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (s.d.). *Ce que doivent savoir les dispensateurs de soins au sujet des psychotropes (Les médicaments et les adolescents)*. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (s.d.). *Concentre-toi sur les faits : les jeunes et les psychotropes*. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (s.d.). *MCYS Foundation Decks*. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (s.d.). *Questionnaires. Crown Ward Review*. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (s.d.). *Policy and Procedure Manual for Regional Offices: Setting and Reviewing Rates per diem funded Children's Residential Programs.* Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (s.d.). *Appendix A – Chart of Accounts – Residential Program*. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (s.d.). *Youth Justice Framework – Introduction and Project Overview* (Cadre des résultats en matière de justice pour la jeunesse – Introduction et présentation du projet). (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (1996). *Fact Sheet: Consent and Rights under the Health Care Consent Act [Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé]*. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2001). *Policy on the Use of Physical Restraints*. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2001). *Youth Justice Licencing Compliance Checklist*. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2001). *Physical Restraints Approved Training Curricula*. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2006). *Une responsabilité partagée – Cadre stratégique ontarien des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes*. Disponible à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/topics/specialneeds/mentalhealth/shared_responsibility.aspx

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2006). Physical Restraints Approved Training Curricula. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2007). *Plan stratégique 2013-2018 du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse*. Disponible à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/about/strategicplan.aspx

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2007). *Améliorer les services en établissement pour les enfants et les jeunes en Ontario : Un plan d'action*. Disponible à l'adresse : http://www.ontla.on.ca/library/repository/mon/16000/269857.pdf

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2008). *Licensed Residential Setting Policy Requirement Police Record Check*. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2008). *Esprit ouvert, esprit sain – Stratégie ontarienne globale de santé mentale et de lutte contre les dépendances*. Disponible à l'adresse http://www.health.gov.on.ca/fr/common/ministry/publications/reports/mental_health2011/mentalhealth.aspx

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2008). *Mettre en pratique les compétences culturelles – Trousse d'outils sur la diversité pour les services agréés en milieu résidentiel*. Disponible à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/documents/topics/specialneeds/ achieving_cultural_competence.pdf

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2008). *Réaliser le potentiel de nos enfants, de nos jeunes et de notre avenir*. Disponible à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/documents/about/StrategicFramework.pdf.

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2009). *Normes de soins pour l'administration de médicaments psychotropes aux enfants et aux jeunes dans les services agréés en milieu résidentiel. Sommaire des recommandations du Comité ontarien d'experts*. Disponible à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/documents/topics/specialneeds/summary_report.pdf

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2010). *Per Diem Rate Setting – 101 Team Orientation*. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2010). *Backgrounder – Licenced Residential Setting 101 – Team Orientation*. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2011). *Licenced Residential Settings Policy Requirement 2011-1 Safe Administration, Storage and Disposal of Medication*. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2012). *D'un stade à l'autre – Une ressource sur le développement des jeunes*. Disponible à l'adresse : http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/documents/topics/youthopportunities/steppingstones/ ressourcedeveloppementdesjeunes.pdf

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2013). *Plan directeur visant un changement fondamental du système de bien-être de l'enfance de l'Ontario – Rapport final du Groupe de travail pour les jeunes quittant la prise en charge*. Disponible à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/topics/childrensaid/childrensaidsocieties/reports/ youthleavingcare.aspx

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2014). *Intensifions nos efforts : Cadre stratégique en faveur de la réussite des jeunes de l'Ontario*. Disponible à l'adresse : http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/documents/topics/youthopportunities/steppingup/steppingup.pdf

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2014). *Mesurer l'impact, inspirer le succès. Cadre des résultats en matière de justice pour la jeunesse.* Disponible à l'adresse : http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/topics/youthandthelaw/outcomes-framework/index.aspx

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2014). *Agency Report. Crown Ward Review*. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2014). *Case Report. Crown Ward Review*. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2014). *Crown Ward Review Orientation Process*. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2014). *Licensing Renewal Forms and Documentation*. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Responding to the Needs of Aboriginal Youth in Conflict with the Law.* (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *The Youth Criminal Justice Act and Services for Aboriginal Youth in Ontario*. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Youth Justice Services*. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Roy McMurtry Youth Center: Overview Presentation*. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Implementation of the Youth Justice Criminal Act (YJCA)*: *Ten Years Later*. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Youth Justice Services Division – Staff Training and Development Unit Annual Report – Fiscal year 2014-2015*. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Youth Custody Facilities: Snapshots*. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Child Welfare Funding Model*. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Secure Treatment Programs in Ontario*. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *À chacun son chez-soi – Rapport du comité consultatif d'experts pour la prévention de l'itinérance*. Disponible à l'adresse http://www.mah.gov.on.ca/AssetFactory.aspx?did=11039

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Custody / Detention Standards*. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée.

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Rapport de l'examen de la LSEF*. Disponible à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/about/CFSA2014/index.aspx

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Services en établissement pour les enfants et les jeunes*. Disponible à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/topics/specialneeds/residential.aspx

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Children's Residential Licensing (Délivrance des permis en matière de services en établissement pour les enfants)*. Disponible à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/topics/specialneeds/residential.aspx

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Scan of Residential Services in Jurisdictions outside of Ontario*. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Literature Review: Residential Services for Children and Youth*. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Programme des services de protection de l'enfance – Ministère*. Chapitre 3. Section 3.03. Disponible à l'adresse http://www.auditor.on.ca/fr/rapports_fr/fr15/3.03%20AR15%20fr.pdf

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Services de protection de l'enfance – Sociétés d'aide à l'enfance*. Disponible à l'adresse http://www.auditor.on.ca/fr/rapports_fr/fr15/3.02%20AR15%20fr.pdf

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Children Residence Licensing Checklist Report*. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée.

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Youth Justice Agency List by City – Bed Capacity*. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Lignes directrices du signalement d'incident grave pour le Rapport annuel – Sommaire et analyse des incidents graves – Annexe A*. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Signalement d'incident grave*. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Rapport spécial d'incident grave*. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée. (Confidentiel).

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. (2015). *Scan of Residential Services in Jurisdictions outside of Ontario*. Obtenu auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse sous forme imprimée. (Confidentiel).

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée. (s.d.). « Long Term Care Deck ». (Confidentiel).

Ministry of Children and Family Development, Colombie-Britannique. (2015a). *Fatalities of children in care by calendar year*. Disponible à l'adresse http://www.mcf.gov.bc.ca/about_us/statistics.htm?WT.svl=Body.

Ministry of Children and Family Development, Colombie-Britannique. (2015b). *Performance management report, volume 6*. Disponible à l'adresse http://www2.gov.bc.ca/assets/gov/family-and-social-supports/services-supports-for-parents-with-young-children/reporting-monitoring/03-operational-performance-strategic-management/mcfd_pmr_mar_2015.pdf.

Murray McKinnon Foundation. (2014). *Annual Report*. Obtenu auprès de la Murray McKinnon Foundation sous forme imprimée.

Myhre, H.S. (2006). *Radical Youth Work: Becoming Visible*. Disponible à l'adresse : http://www.academia.edu/4925287/Radical_Youth_Work_Becoming_Visible

National Institute for Health and Care Excellence (NICE UK). (2013). *Looked-after children and young people.* Disponible à l'adresse https://www.nice.org.uk/guidance/qs31/resources/lookedafter-children-and-young-people-2098601204677.

National Post. (2014). *Child-care agencies can learn from Jeffrey Baldwin's tragic death, inquest told*. Disponible à l'adresse http://news.nationalpost.com/news/canada/child-care-agencies-can-learn-from-jeffrey-baldwins-tragic-death-inquest-told

Neumann, B.R., (2000). « Prospective Payment Systems: Evaluation and Implementation in Residential Treatment Centers ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 17(4), 31-54.

Ninan, A., Kritter, G., Baker, L., Steele, M., Boniferro, J., Crotogino, J., Stewart, S. et Dourova, N. (2014). « Developing a Clinical Framework for Children/Youth Residential Treatment ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 31, 284-300.

Northern Youth Services. (2015). « Building Strengths. Building Futures ». *Northern Youth Services Strategic Plan*. Obtenu auprès de Northern Youth Services sous forme imprimée.

Office of the Child and Youth Advocate, Alberta. (2012). *Annual Report 2011-12 of OCYA, Alberta*. Disponible à l'adresse http://www.ocya.alberta.ca/adult/publications/annual-reports/

Ombudsman Ontario. (2003). *Rapport annuel 2002-2003*. Disponible à l'adresse http://www.ontla.on.ca/library/repository/ser/96589/2002-2003.pdf.

Ombudsman Ontario. (2005). *Entre marteau et enclume – Des parents sont forcés de laisser leurs enfants atteints d'un handicap grave à la garde des Sociétés d'aide à l'enfance pour obtenir les soins nécessaires*. Disponible à l'adresse https://www.ombudsman.on.ca/Resources/Reports/Between-A-Rock-and-A-Hard-Place.aspx.

Ontario Association of Residences Treating Youth. (2005). *Partners in Care 2. Residential Care and Treatment*. Disponible à l'adresse : https://secure.oarty.net/opendoc.asp?docID=67

Ontario Association of Residences Treating Youth. (2008). *Partners in Care 3. Information about our children.* Disponible à l'adresse : https://secure.oarty.net/opendoc.asp?docID=229

Ontario Association of Residences Treating Youth. (2010). *Partners in Care 4. Treating Ontario's Most Vulnerable Children. An overview of Residential Care and Treatment for 3,400 Children*. Disponible à l'adresse : https://secure.oarty.net/opendoc.asp?docID=374

Ontario Association of Residences Treating Youth. (2012). *Partners in Care 5. A Longitudinal Study of Outcomes. Partners in Care V*. Disponible à l'adresse : https://secure.oarty.net/default.asp?id=8&p=1615&docID=1620

Ontario Association of Residences Treating Youth. (2015). *Partners in Care 6. Risk and Resilience*. Disponible à l'adresse : https://secure.oarty.net/publications-and-information/research-and-information/oarty-projects-and-reports/

Ottawa Inuit Children's Centre. (2013). *Feasibility Study: Needs of Nunavut Children and Youth in Ottawa*. Obtenu auprès du Ottawa Inuit Children's Centre sous forme imprimée.

Ottawa Inuit Children's Centre. (2015). *Research Report: Background for an Inuit Children and Youth Strategy for Ontario. Executive Summary and Final Report*. Disponible à l'adresse : http://www.ottawainuitchildrens.com/wp-content/uploads/2015/01/OICC_Final-Report_WEB.pdf

Ottawa Inuit Children's Centre. (2015). *Strengthening the Response to Nunavut Children and Youth in Ottawa*. Obtenu auprès du Ottawa Inuit Children's Centre sous forme imprimée.

Pavkov, T., Lourie, I., Hug, R. et Negash, S. (2010). « Improving the Quality of Services in Residential Treatment Facilities: A Strength-Based Consultative Review Process ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 27, 23-40.

Peel Children's Centre. (2013). *Plan stratégique 2013-2018*. Disponible à l'adresse http://www.peelcc.org/fr/about/our-strategic-plan

Peel Children's Centre. (2014). *Rapport annuel 2014-2015*. Disponible à l'adresse http://www.peelcc.org/fr/about/publications

Peel Children's Centre. (2015). *Services Report*. Obtenu auprès du Peel Children's Centre sous forme imprimée.

Phelan, J. (2015). *The long and short of it: Child and youth care*. Le Cap, Afrique du Sud, The CYC-Net Press.

Roebuck, B., et Roebuck, M. (2013). *Group Care in the Child Welfare System: Transforming Practices.* (version imprimée).

Rubin, D.M., O'Reilly, A.L.R., Hafner, L., Luan, X. et Localio, A.R. (2007). « Placement stability and early behavioral outcomes among children in out-of-home care ». Dans R. Haskins, F. Wulczyn et M.B. Webb (dir.), *Child protection: Using research to improve policy and practice* (p. 171-188). Washington, D.C., Brookings Institution Press.

Runyan, D., et Gould, C. (1985). *Foster care for child maltreatment: Impact on delinquent behavior*. Pediatrics, 75, 562-568.

Ryan, J.P. et Testa, M.F. (2005). « Child maltreatment and juvenile delinquency: Investigating the role of placement and placement instability ». *Children and Youth Services Review*, 27, 227-249.

Santé mentale pour enfants Ontario. (2015). *Implementing a Future Residential Treatment System for Children and Youth with Complex Mental Health Needs*. (Version préliminaire).

Santé mentale pour enfants Ontario. (2015). *Envisioning a Future Residential System of Care. A Summary of Key Feedback and Suggestions for System Improvement from Stakeholders across Ontario*. Disponible à l'adresse http://www.kidsmentalhealth.ca/useruploads/images/Residential%20Symposium/CMHO_Environmental_Scan_Residential.pdf

Sinha, V., Trocmé, N., Fallon, B., MacLaurin, B., Fast, E., Thomas Prokop, S. et Richard, K. (2011). *Kiskisik Awasisak : Remember the Children. Understanding the Overrepresentation of First Nations Children in the Child Welfare System (Kiskisik Awasisak : N'oublions pas les enfants. Comprendre la surreprésentation des enfants des Premières Nations dans le système de protection de l'enfance)*. Ottawa, Ontario, Assemblée des Premières Nations.

Sinha, V., et Wray, M. (2015). *Foster Care Disparity for First Nations Children in 2011. Canadian Child Welfare Research Portal (CWRP) Information Sheet* (Feuillet d'information du Portail canadien de la recherche en protection de l'enfance). Montréal, Québec, Canada, Centre de recherche sur l'enfance et la famille, Université McGill.

Smith, M. (2009). *Rethinking Residential Child Care: Positive Perspectives*. Bristol, Royaume-Uni, Policy Press.

Smith, M., Fulcher, L. et Doran, P. (2013). *Residential child care in practice: Making a difference*. Bristol, Royaume-Uni, Policy Press.

Société d'aide à l'enfance de London. (2015). *Southwest Region OPR Shared Services Orientation Package, Service Contract and Position Description*. Obtenu auprès de la Société d'aide à l'enfance de London sous forme imprimée.

Société d'aide à l'enfance de Peel. (2013). *Rapport annuel 2012-2013*. Disponible à l'adresse http://www.peelcas.org/fr/documents/923p_Peel%202012-13%20AR%20FR%20_Final.pdf

Société d'aide à l'enfance des districts de Sudbury et de Manitoulin. (2015). *Community Mobilization Sudbury, Rapid Mobilization Table Progress Report Year 1 and Process and Protocols*. Obtenu après de la Société d'aide à l'enfance des districts de Sudbury et de Manitoulin sous forme imprimée.

Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa. (2013). *Annual Report*. Obtenu auprès de la Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa sous forme imprimée.

Statistique Canada. (2015). *La situation des jeunes adultes âgés de 20 à 29 ans dans les ménages*. Disponible à l'adresse https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/98-312-x/98-312-x2011003_3-fra.cfm

Taylor & Francis Group. (2009). « Redefining Residential: Ensuring the Pre-conditions for Transformation through Licencing, Regulation, Accreditation, and Standards ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 26, 237-240.

Taylor & Francis Group. (2015). « Attitudes, Perceptions and Utilization of Evidence-Based Practices in Residential Care ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 32, 144-166.

Taylor & Francis Group. (2014). « A lattice of participation: reflecting on examples of children's and young people's collective engagement in influencing social welfare policies and practices ». *European Journal of Social Work, Vol. 17, N° 5*, 718-736.

Toronto Star. (2015). *Why are so many black children in foster and group homes?* Disponible à l'adresse http://www.thestar.com/news/canada/2014/12/11/why_are_so_many_black_children_in_foster_and_group_homes.html

Toronto Star. (2015). T*he Game: Living Hell in Hotel Chains.* Disponible à l'adresse http://projects.thestar.com/human-sex-trafficking-ontario-canada/

Toronto Star. (2015). *Sad Lessons from Katelynn Sampson's Murder*. Disponible à l'adresse http://www.thestar.com/news/gta/2015/11/19/sad-lessons-from-katelynn-sampsons-murder.html

Toronto Star. (2015). *Dad of Niagara Baby who died begged that boy not be placed with grandfather*. Disponible à l'adresse http://www.thestar.com/news/gta/2015/07/31/dad-begged-son-not-be-placed-with-abusive-grandfather.html

Toronto Star. (2015). *Physical restraint common in Toronto group homes and youth residences*. Disponible à l'adresse http://www.thestar.com/news/insight/2015/07/03/physical-restraint-common-in-toronto-group-homes-and-youth-residences.html

Toronto Star. (2015). *Shedding light on the troubles facing kids in group homes*. Disponible à l'adresse http://www.thestar.com/news/insight/2015/07/03/kids-in-toronto-group-homes-can-be-arrested-for-being-kids.html

Tribunal canadien des droits de la personne. (2016). *First Nations Child and Family Caring Society of Canada et al. v. Attorney General of Canada (for the Minister of Indian and Northern Affairs Canada)* [Anglais], numéro de dossier T1340/7008

Trocmé, N., Esposito, T., Chabot, M., Duret, A. et Gaumont, C. (2013). *Gestion fondée sur les indicateurs de suivi clinique – Rapport-Synthèse*. Association des centres jeunesse du Québec, Novembre 2013, pp. 1-9.

Trocmé, N., MacLaurin, B., Fallon, B., Sholonsky, A., Mulchahy, M. et Esposito, T. (2009). *Matrice d'indicateurs de protection de la jeunesse (MIP)*. Disponible à l'adresse http://cwrp.ca/sites/default/files/publications/fr/NOM(French)Sept09.pdf

Ungar, M. (2002). *Playing at Being Bad: The Hidden Resilience of Troubled Teens*. Lawrencetown Beach, Nouvelle-Écosse, Pottersfield Press.

Ungar, M. (2004). *Nurturing Hidden Resilience in Troubled Youth*. Toronto, Ontario, University of Toronto Press.

Ungar, M. (2015). *I Still Love You: Nine Things Troubled Kids Need from Their Parents*. Toronto, Ontario, Dundurn Press.

Watson, L., Hegar, R. et Patton, J., (2011). « State/University Collaboration to Strengthen Children's Residential and Placement Services ». *Residential Treatment for Children and Youth*, 28, 177-191.

Whenan, R., Oxlad, M. et Lushington, K. (2009). « Factors associated with foster carer well-being, satisfaction and intention to continue providing out-of-home care ». *Children and Youth Services Review*, 31(7), 752-760. Disponible à l'adresse http://econpapers.repec.org/article/eeecysrev/v_3a31_3ay_3a2009_3ai_3a7_3ap_3a752-760.htm

Widom, C. (1991). « The role of placement experiences in mediating the criminal consequences of early childhood ». *American Journal of Orthopsychiatry*, 61, 195-209.

William W. Creighton Youth Services. (2015). *Program Descriptions*. Obtenu auprès de William W. Creighton Youth Services sous forme imprimée.