



PROTECTEUR
DU CITOYEN

RAPPORT D'INTERVENTION

**Intervention au Centre intégré
universitaire en santé et services
sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-
Québec (CIUSSS MCQ)**

Québec, le 20 décembre 2023

AVIS

Le présent rapport a été rédigé au terme d'une intervention effectuée par le Protecteur du citoyen conformément au chapitre IV de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (RLRQ, chapitre P 31.1) (*Loi sur le Protecteur des usagers*). Sa communication ou diffusion est régie par cette loi ainsi que par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1) (*Loi sur l'accès*).

Ce rapport peut être communiqué par le Protecteur du citoyen aux instances et aux personnes concernées par l'intervention, et ce, conformément à l'article 24 de la *Loi sur le Protecteur des usagers*. De plus, le résultat de l'intervention peut être communiqué à toute autre personne intéressée.

Toutefois, des extraits du document peuvent être masqués conformément à la *Loi sur l'accès*, notamment en vertu des articles 53, 54, 83 et 88 au motif qu'ils contiennent des renseignements personnels concernant des personnes et permettant de les identifier. Ces extraits ne peuvent donc être divulgués sans le consentement des personnes concernées comme prescrit par l'article 59 de la *Loi sur l'accès*.

LA MISSION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le Protecteur du citoyen veille au respect des droits des personnes en intervenant auprès des ministères et des organismes du gouvernement du Québec ainsi qu'auprès des différentes instances du réseau de la santé et des services sociaux pour demander des correctifs à des situations qui portent préjudice à une personne ou à un groupe de personnes. Il traite aussi les divulgations d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics et les plaintes en cas de représailles liées à ces divulgations. Désigné par au moins les deux tiers des parlementaires et faisant rapport à l'Assemblée nationale, le Protecteur du citoyen agit en toute indépendance et impartialité, que ses interventions résultent du traitement de plaintes, de signalements ou de divulgations, ou de sa propre initiative.

Le respect des personnes et de leurs droits ainsi que la prévention des préjudices sont au cœur de la mission du Protecteur du citoyen. Son rôle en matière de prévention s'exerce notamment par l'analyse de situations qui engendrent des préjudices pour un nombre important de citoyens et de citoyennes ou qui sont de nature systémique.

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, il peut notamment proposer des modifications aux lois, règlements, directives et politiques administratives afin de les améliorer dans l'intérêt des personnes concernées.

TABLE DES MATIERES

1	Contexte de l'intervention	1
1.1	Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux	1
1.2	Demande d'intervention.....	1
1.3	Installation visée par l'intervention	1
1.4	Pertinence de l'intervention	1
2	Conduite de l'intervention.....	2
2.1	Déléguées désignées pour conduire l'enquête	2
2.2	Collecte d'information.....	2
2.3	Documentation consultée	2
2.4	Visite de l'établissement.....	3
3	Résultat de l'enquête.....	4
3.1	Les mesures disciplinaires.....	4
3.1.1	Cadre normatif applicable.....	4
3.1.2	Constats issus de l'enquête	5
3.2	La programmation.....	7
3.2.1	Cadre normatif applicable.....	7
3.2.2	Constats issus de l'enquête	7
3.3	Le double mandat de l'unité Le Séjour.....	9
3.3.1	Cadre normatif applicable.....	9
3.3.2	Constats issus de l'enquête	10
3.4	L'utilisation de l'urgence sécuritaire.....	11
3.4.1	Cadre normatif applicable.....	11
3.4.2	Constats issus de l'enquête	11
3.5	Les droits des jeunes	12
3.5.1	Cadre normatif applicable.....	12
3.5.2	Constats issus de l'enquête	12
3.6	Les agents d'intervention	13

3.6.1	Cadre normatif applicable.....	13
3.6.2	Constats issus de l'enquête	13
4	Conclusion	14
5	Recommandations	14
6	Suivi	15

1 CONTEXTE DE L'INTERVENTION

1.1 Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux

Le Protecteur du citoyen exerce les fonctions prévues à la Loi sur le Protecteur des usagers. Cette loi prévoit qu'il doit veiller, par toute mesure appropriée, au respect des usagers ainsi que des droits qui leur sont reconnus par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* et par toute autre loi¹. En outre, il peut intervenir s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé par l'acte ou l'omission d'une instance de la santé ou des services sociaux ou peut vraisemblablement l'être².

Le respect des personnes et de leurs droits est au cœur de la mission du Protecteur du citoyen.

1.2 Demande d'intervention

Le 6 juillet 2023, le Protecteur du citoyen a reçu un signalement concernant les pratiques éducatives et disciplinaires d'une unité de vie qui accueille une clientèle mixte de 12 à 17 ans, tant en encadrement intensif qu'en mandat ouvert. La personne signalante déplorait que des mesures disciplinaires inappropriées étaient appliquées par le personnel éducateur de l'unité. Elle dénonçait des périodes de retrait en chambre de plusieurs jours, celles-ci pouvant se poursuivre jusqu'à deux (2) semaines, et ce, de façon régulière.

1.3 Installation visée par l'intervention

L'installation visée par la demande d'intervention est l'unité Le Séjour du Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes et les mères en difficulté d'adaptation Charles-Édouard-Bourgeois du Centre intégré universitaire de services de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ).

1.4 Pertinence de l'intervention

Considérant la vulnérabilité des usagers en cause, le Protecteur du citoyen a décidé de mener une enquête sur les faits signalés.

1. *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, RLRQ, c. P -31.1, art. 1 et 7.

2. *Ibid.*, art. 20 et suivants.

En cours d'enquête, d'autres éléments ont été portés à son attention et se sont ajoutés aux premiers motifs d'intervention, notamment le double mandat (ouvert et fermé) de l'unité Le Séjour, de même que l'utilisation de l'urgence sécuritaire comme milieu d'accueil lors d'un nouveau placement.

2 CONDUITE DE L'INTERVENTION

2.1 Déléguées désignées pour conduire l'enquête

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, le Protecteur du citoyen a confié à M^{me} Dominique Dubé et M^{me} Claudie Otis, déléguées aux enquêtes, le mandat de recueillir le témoignage des personnes concernées, le point de vue des instances impliquées ainsi que toute autre information jugée pertinente en vue de procéder à l'analyse de la situation et, le cas échéant, de proposer des correctifs et une approche favorisant leur mise en œuvre.

2.2 Collecte d'information

Dans le cadre de l'enquête, en vue d'obtenir l'information pertinente et nécessaire à l'intervention, le Protecteur du citoyen a recueilli les commentaires et les observations des personnes suivantes, dans le cadre de rencontres et au téléphone :

- La directrice du programme jeunesse-famille;
- Le directeur adjoint - réadaptation, délinquance et hébergement jeunesse;
- Le chef de l'unité Le Séjour;
- La coordonnatrice clinique à l'hébergement;
- L'éducatrice responsable de l'unité de vie;
- Une psychoéducatrice;
- Des éducatrices œuvrant au sein de l'unité Le Séjour;
- Un agent d'intervention;
- Des jeunes hébergés à l'unité Le Séjour.

2.3 Documentation consultée

Pour compléter la collecte d'information, les documents suivants ont été consultés :

- Des dossiers d'enfants étant ou ayant été hébergés à l'unité Le Séjour;
- La *Loi sur la protection de la jeunesse*, RLRQ, c. P - 34.1 (LPJ);

- La *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S – 4.2 (LSSSS);
- Le *Règlement sur les conditions applicables au recours à certaines mesures d'encadrement*, c P -34, r. 6;
- Le *Manuel de référence sur la protection de la jeunesse*, ministère de la Santé et des Services sociaux, 2010;
- Le *Cadre de référence pour une pratique rigoureuse de l'intervention en réadaptation auprès des enfants, des jeunes et de leurs parents en CSSS et en CJ*, ministère de la Santé et des Services sociaux, 2013;
- Le *Guide d'application des nouvelles dispositions législatives et réglementaires concernant le recours à certaines mesures d'encadrement*, ministère de la Santé et des Services sociaux (CIUSSS CSIM), 2019;
- La *Politique sur les mesures disciplinaires*, Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec, 1987-2013;
- La *Politique sur l'application exceptionnelle d'une mesure de contrôle : contention, isolement et substance chimique*, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, 2016;
- Le document *Procédures relatives à l'utilisation des mesures disciplinaires à l'égard des enfants*, CJMCQ, 1987-2013;
- L'article *Pour une intervention centrée sur la théorie de l'attachement, Pratiques innovantes auprès des jeunes en difficulté* [en ligne], Claud Bisailon et Daniel Breton, Montréal : Presses de l'Université de Montréal, 2010;
- Les documents internes de l'unité Le Séjour (règles unitaires, routines et rituels, offre de services).

2.4 Visite de l'établissement

Afin d'évaluer la situation portée à l'attention du Protecteur du citoyen, les déléguées désignées se sont rendues au Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes et les mères en difficulté d'adaptation Charles-Édouard-Bourgeois les 14 et 15 août 2023. Elles ont visité les lieux, observé le contexte en présence des jeunes hébergés et rencontré des intervenants et des gestionnaires.

Le Protecteur du citoyen tient à saluer l'excellente collaboration de même que la proactivité de l'établissement et des personnes interpellées dans le cadre de cette intervention.

Il est à noter que les enfants hébergés à l'unité Le Séjour ont de 12 à 17 ans, garçons et filles. Cette unité accueille à la fois des jeunes filles en encadrement intensif ou en détention (mandat fermé) et des adolescentes et adolescents dans le cadre d'un placement temporaire ou lors du début d'un placement à plus long terme (mandat ouvert). Les places inscrites au permis sont toutefois des places en unité fermée.

3 RESULTAT DE L'ENQUETE

3.1 Les mesures disciplinaires

3.1.1 Cadre normatif applicable

L'article 10 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*³ prévoit que :

Toute mesure disciplinaire prise par un établissement qui exploite un centre de réadaptation à l'égard d'un enfant doit l'être dans l'intérêt de celui-ci conformément à des règles internes qui doivent être approuvées par le conseil d'administration et affichées bien en vue à l'intérieur de ses installations. L'établissement doit s'assurer que ces règles sont expliquées à l'enfant de même qu'à ses parents.

(...)

Les mesures, notamment l'isolement, prévues à l'article 118.1 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (chapitre S -4.2) ne peuvent jamais être utilisées à titre de mesure disciplinaire.

(...)

Le CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec dispose des politiques et des procédures prévues à la loi. Certaines seront révisées puisqu'elles ont été adoptées avant la constitution de l'établissement et relevaient du Centre jeunesse.

Par ailleurs, il est important de définir les mesures faisant l'objet de la présente analyse.

Mesures de contrôle

Elles « comprennent les contentions physiques, les contentions chimiques et l'isolement »⁴. L'isolement « consiste à confiner, pour un temps déterminé, une personne dans un lieu dont elle ne peut pas sortir librement ».⁵ La politique de l'établissement prône le respect des usagers, soit « le respect de la liberté, de l'autonomie et de la dignité ».⁶ L'utilisation des mesures de contrôle va donc à l'encontre de cette valeur et constitue une solution de dernier recours, de manière exceptionnelle. Par ailleurs, il est précisé dans la même politique que le « confinement à la chambre que la porte soit ouverte ou fermée » constitue un

3. *Loi sur la protection de la jeunesse*, RLRQ, chapitre C-34.1.

4. *Politique sur l'application exceptionnelle d'une mesure de contrôle : contention, isolement et substance chimique*, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, 2016, p. 7.

5. *Ibid.*, p. 7.

6. *Politique sur l'application exceptionnelle d'une mesure de contrôle : contention, isolement et substance chimique*, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, 2016, p. 5.

isolement⁷. La loi stipule que l'isolement, comme mesure de contrôle, ne doit être utilisé que pour empêcher une personne de s'infliger des lésions à elle-même ou d'en infliger à autrui. Cette mesure doit être « minimale et exceptionnelle ».⁸

Mesures disciplinaires

« La mesure disciplinaire est un moyen d'intervention de nature éducative qui comporte un caractère d'imposition visant à corriger un comportement répréhensible qui contrevient aux normes ou règles internes en vigueur dans l'établissement où le jeune est hébergé, tout en favorisant l'apprentissage de nouveaux comportements. Cette mesure s'applique après que d'autres interventions de soutien visant la modification de comportement de l'enfant aient été expérimentées⁹ ».

Les mesures peuvent prendre différentes formes : la réparation, la privation, la confiscation des biens personnels et le retrait (hors du groupe ou hors du service)¹⁰. Le retrait doit être envisagé uniquement lorsque les comportements de l'enfant empêchent la réalisation de la programmation ou qu'ils ont un impact négatif sur les autres jeunes¹¹.

Ces mesures doivent être appliquées dans un continuum d'interventions éducatives visant à aider les jeunes à modifier leurs comportements. Elles sont également balisées quant à leur durée et à leur niveau d'autorisation.

Le document « Règles unitaires » prévoit plusieurs attentes entourant le vécu à l'unité, notamment concernant l'habillement, les heures de lever et de coucher, les appels et les visites ainsi que certaines règles de vie. Peu d'attentes y figurent en lien avec les motifs de retrait qui seront évoqués dans la prochaine section.

3.1.2 Constats issus de l'enquête

L'enquête révèle que les mesures de contrôle sont généralement exercées conformément aux procédures et aux politiques en vigueur. Cependant, les retraits en chambre ne sont pas traités comme un isolement au sein de cette unité contrairement à ce qui est prévu à la politique.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen a constaté que les retraits en chambre sont couramment utilisés comme une mesure disciplinaire et que les raisons invoquées pour les justifier sont parfois questionnables. En outre, certains jeunes se voient imposer cette sanction pour avoir « semé le doute », avoir parlé durant un

7. *Politique sur l'application exceptionnelle d'une mesure de contrôle : contention, isolement et substance chimique*, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, 2016, p. 42.

8. *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2, art. 118.1.

9. Manuel de référence sur la protection de la jeunesse, ministère de la Santé et des Services sociaux, 2010, p. 744.

10. *Politique sur les mesures disciplinaires*, Centre jeunesse de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, 1987-2013, p. 9-10.

11. *Ibid.*, p. 10.

déplacement ou avoir formulé une demande au mauvais moment. En pareil cas, ces restrictions paraissent démesurées puisque le dessein punitif prend le dessus sur l'accompagnement et l'enseignement. Le Protecteur du citoyen observe aussi que le raisonnement clinique sous-jacent à l'emploi de cette mesure n'est pas toujours étayé au dossier. Qui plus est, les autres mesures disciplinaires prévues dans la politique de l'établissement, et qui pourraient permettre une gradation des moyens (réparation, privation, confiscation), semblent peu utilisées.

Les retraits hors service

En ce qui a trait aux retraits hors service, l'enquête du Protecteur du citoyen révèle qu'ils sont appliqués en situation de danger imminent, notamment pour protéger l'intégrité physique d'un jeune (automutilation) ou même empêcher l'atteinte à sa vie (idéations ou passage à l'acte suicidaire) ainsi que lors de comportements violents. Il s'agit d'une intervention de dernier recours qui nécessite l'approbation d'un gestionnaire.

Ces retraits s'effectuent à l'urgence sécuritaire, un lieu qui permet une surveillance étroite. Certains jeunes ont le sentiment d'être pénalisés par cette mise à l'écart, alors qu'ils peinent à manifester leur détresse autrement que par des gestes autodestructeurs. Néanmoins, le Protecteur du citoyen a été informé que le bien-fondé du retrait leur est dûment expliqué, que d'autres mesures ont été tentées préalablement au sein de l'unité et qu'il est nécessaire d'agir rapidement pour éviter l'effet de contamination sur le groupe.

Recommandations

En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande ce qui suit au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, pour l'unité Le Séjour du Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes et les mères en difficulté d'adaptation Charles-Édouard-Bourgeois :

- R-1** Procéder à l'analyse des motifs de retrait en chambre pour la période du 1^{er} juin 2023 au 31 octobre 2023.
- R-2** Élaborer un plan d'action pour diminuer la fréquence des retraits en chambre.
- R-3** Mettre en œuvre le plan d'action auprès de l'équipe clinique.

Transmettre au Protecteur du citoyen le plan d'action et l'informer des mesures mises en place pour atteindre ces trois objectifs d'ici le 30 avril 2024.

3.2 La programmation

3.2.1 Cadre normatif applicable

Selon les normes ministérielles, la réadaptation est une intervention de proximité qui mise sur l'accompagnement des jeunes dans leurs activités quotidiennes¹².

La programmation spécifique à l'unité Le Séjour vise à accueillir et à apaiser les jeunes, dans un cadre sécuritaire, bienveillant et individualisé, à les observer et à leur permettre de se réadapter¹³. Dans ce contexte, l'éducateur doit démontrer certaines aptitudes afin de bien accompagner les jeunes, notamment : sensibilité, accessibilité, respect du rythme de l'enfant, capacité de capter les signes de détresse¹⁴. De plus, les approches cliniques privilégiées à l'unité sont, entre autres, l'approche sur les traumatismes complexes et la théorie de l'attachement.

Or, il est important, selon ces approches, de bien comprendre les besoins derrière les comportements afin d'y répondre de manière adéquate plutôt que de « sévir face à des gestes mésadaptés ¹⁵ ». Des interventions punitives peuvent être un piège devant des comportements opposants ou agressifs qui seraient en réalité des comportements d'attachement. Il importe donc d'avoir le recul nécessaire pour intervenir adéquatement¹⁶.

Enfin, le document « routine et rituels » de l'unité détaille la planification des différents moments de vie et prévoit un temps en chambre lors de chaque transition, pouvant aller de quelques minutes à une heure et demie, mis à part le temps qui y est passé du coucher jusqu'au lever. À cet effet, lors des journées « non scolaires », ce temps en chambre va de la préparation au coucher à 21 h jusqu'au lever, vers 9 h 15.

3.2.2 Constats issus de l'enquête

Le personnel de l'unité est visiblement animé par le désir d'aider et d'accompagner les jeunes avec rigueur et diligence, et ce, afin de leur offrir un milieu de vie normalisant malgré le cadre institutionnel qui prévaut.

Les activités prévues dans la programmation facilitent l'adaptabilité des jeunes et leur procurent un cadre prévisible et routinier. En revanche, l'horaire et son application entrent parfois en contradiction avec certains besoins manifestes chez les jeunes qui sont hébergés.

12. *Cadre de référence pour une pratique rigoureuse de l'intervention en réadaptation auprès des enfants, des jeunes et de leurs parents en CSSS et en CJ*, ministère de la Santé et des Services sociaux, 2013, p. 18.

13. *Offre de service de l'unité Le Séjour*, p. 3.

14. *Ibid.*, p. 4.

15. *Pour une intervention centrée sur la théorie de l'attachement*, Claud Bisailon et Daniel Breton, 2010, p. 83-104.

16. *Ibid.*, p. 83-104.

Les périodes en chambre

La programmation établie prévoit plusieurs périodes en chambre, notamment lors des transitions, lors des repas et lors du changement de quart de travail. Bien que la durée de celles-ci soit variable, leur fréquence apparaît démesurée. En outre, sachant que le temps en chambre peut générer de l'anxiété chez certains jeunes, il importe de le circonscrire et de l'utiliser à bon escient.

Le Protecteur du citoyen comprend que ces moments peuvent susciter l'apaisement, mais d'autres moyens peuvent être déployés aux mêmes fins et ainsi éviter que les jeunes se sentent constamment confinés.

Le gestionnaire de l'unité de même que la psychoéducatrice sont conscients de cet enjeu. Le Protecteur du citoyen s'attend à ce qu'une réflexion soit entreprise pour trouver des mesures alternatives associées de plus près au mandat de réadaptation de l'unité.

La cohérence des interventions

Le personnel de l'unité admet que la constance et la cohérence des interventions représentent un défi important. Certains jeunes dénoncent le fait qu'un même geste n'a pas les mêmes répercussions selon l'éducateur impliqué.

Un programme de mentorat existe à l'intention des éducateurs moins expérimentés pour, entre autres, éviter que le retrait et la contrainte soient abusivement utilisés.

Cet enjeu est abordé dans le cadre des réunions d'équipe. Il est manifestement pris au sérieux par les membres de la direction, selon ce que constate le Protecteur du citoyen qui les invite à maintenir leurs efforts en ce sens.

L'application rigide de certaines règles

L'enquête révèle que certaines règles sont appliquées avec véhémence et rigidité. Le bien-fondé de celles-ci paraît discutable dans la mesure où elles s'éloignent de la normalisation souhaitée.

Par exemple, le Protecteur du citoyen comprend difficilement le bien-fondé des déplacements en silence et celui du temps prescrit pour formuler des demandes comme aller à la salle de bain.

Il s'avère que certaines consignes sont données dans un contexte précis, mais qu'il ne s'agit pas de règles formelles. Selon le Protecteur du citoyen, les éducateurs doivent être sensibilisés au fait que l'application de celles-ci appelle à la prudence, à la souplesse et aux limites appropriées parce qu'elles compromettent le climat de cordialité.

Recommandations

En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande ce qui suit au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, pour l'unité Le Séjour, du Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes et les mères en difficulté d'adaptation Charles-Édouard-Bourgeois :

R-4 Revoir la programmation afin de diminuer les périodes en chambre prévues à l'horaire.

R-5 S'assurer de l'intégration de la nouvelle programmation avec l'équipe clinique.

Transmettre la nouvelle programmation au Protecteur du citoyen ainsi qu'un suivi sur les moyens pris pour la rendre effective d'ici le 31 mars 2024.

R-6 Revoir l'application des règles et des consignes par les intervenants afin qu'elle respecte la mission et l'offre de services de l'unité (accueillir, apaiser, observer, réadapter).

Informar le Protecteur du citoyen des mesures mises en place pour atteindre cet objectif d'ici le 31 mars 2024.

3.3 Le double mandat de l'unité Le Séjour

3.3.1 Cadre normatif applicable

L'article 4 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* prévoit que lorsqu'un enfant ne peut être maintenu dans son milieu d'origine, il doit être confié à un milieu de vie se rapprochant le plus d'un milieu familial. Le législateur a aussi prévu un cadre lorsqu'il est nécessaire de restreindre la liberté d'un enfant pour assurer sa sécurité, notamment par les mesures d'encadrement intensif¹⁷ et les mesures visant à l'empêcher de fuguer¹⁸.

Ces mesures peuvent être appliquées à certaines conditions, lorsque l'adolescent adopte des comportements dangereux pour lui-même ou pour les autres ou lorsqu'il est à risque de fugue. La loi prévoit un mécanisme pour appliquer ces mesures et un droit de contestation devant le tribunal.

De plus, la politique de l'établissement stipule que la restriction à la liberté des usagers doit se faire à certaines conditions.

Le recours à la mesure d'encadrement intensif comporte une restriction de la liberté des adolescents, notamment par l'imposition d'un milieu de vie où les issues sont verrouillées et les ameublements sécurisés (armoires, tiroirs, douches, etc.). Le recours à la mesure d'empêchement est quant à lui pratiqué dans les unités ouvertes et peut prendre différentes formes, dont la plus contraignante est de

17. *Loi sur la protection de la jeunesse*, RLRQ, c. P. -34. 1, art. 11.1.1.

18. *Ibid.*, art. 11.1.2.

bloquer les issues de l'unité pour empêcher le jeune d'en sortir librement. Ces mesures doivent être appliquées le plus brièvement possible.

Le permis actuel pour l'unité Le Séjour est prévu pour la garde fermée et l'encadrement intensif.

3.3.2 Constats issus de l'enquête

Depuis plusieurs années, l'unité Le Séjour accueille une clientèle d'adolescentes en encadrement intensif ou en détention ainsi qu'une clientèle mixte en mandat ouvert. Ces deux mandats de réadaptation sont donc exercés conjointement et simultanément.

L'enquête du Protecteur du citoyen révèle que les deux (2) clientèles sont sensiblement soumises aux mêmes restrictions, ce qui ne devrait pas être le cas selon les dispositions législatives en vigueur. En effet, la clientèle qui n'est pas assujettie à une mesure d'encadrement intensif se trouve brimée dans l'exercice de certains droits. Ainsi, notamment, elle évolue dans un environnement dont les portes sont verrouillées, les sorties à l'extérieur sont peu ou pas permises en dehors de l'environnement familial, le cadre du milieu de vie est moins flexible, etc.

Bien qu'il soit rapporté au Protecteur du citoyen que les deux (2) mandats se conjuguent bien (notamment en raison de la mission d'accueil qui caractérise cette unité), il est préoccupant que les jeunes distinguent difficilement la programmation régulière de la programmation en encadrement intensif. Qui plus est, ils ne sont pas au fait des distinctions qui devraient normalement prévaloir dans leur parcours en réadaptation. La direction a amorcé des discussions avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) afin d'évaluer la possibilité de modifier la vocation de l'unité Le Séjour. Selon la nouvelle définition de sa mission, l'unité accueillerait uniquement des adolescentes en encadrement intensif ou en détention. Celles-ci proviendraient du territoire du CIUSSS-MCQ, mais également des régions périphériques. Cette solution impliquerait toutefois la perte de l'unité d'accueil ou nécessiterait un investissement important pour la rapatrier dans un autre lieu.

L'enjeu étant connu, des solutions concrètes doivent être mises de l'avant afin de respecter les droits de tous les jeunes hébergés.

Recommandation

En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande ce qui suit au ministère de la Santé et des Services sociaux conjointement avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec :

R-7 Que le MSSS et le CIUSSS-MCQ se concertent afin d'élaborer une stratégie pour que les deux (2) mandats de l'unité Le Séjour s'exercent dans le contexte d'unités distinctes.

Informez le Protecteur du citoyen des actions posées à ce sujet d'ici le 30 avril 2024.

3.4 L'utilisation de l'urgence sécuritaire

3.4.1 Cadre normatif applicable

Comme mentionné précédemment, les restrictions à la liberté des usagers doivent être minimales et encadrées. Il est clair que le législateur a souhaité préserver le droit à la liberté des jeunes concernés en fixant des balises précises en cas de restriction. De plus, les mesures restrictives visant à assurer la sécurité des jeunes en limitant leur liberté doivent être exceptionnelles et prendre fin dès que la situation le permet¹⁹.

3.4.2 Constats issus de l'enquête

L'urgence sécuritaire se trouve dans le secteur « fermé ». La principale sortie extérieure est verrouillée et donne sur une cour clôturée. Les chambres ne comptent aucun meuble, à l'exception d'un lit. Les lieux d'hygiène sont sécurisés en plus d'être facilement accessibles pour l'adulte qui assure la surveillance, tout en préservant l'intimité de l'usager. Les aires de vie sont exiguës et l'ensemble est compris dans un espace très limité. Le personnel sur place est constitué uniquement d'agents d'intervention.

Le protocole d'accueil du centre de réadaptation prévoit que les jeunes doivent passer un moment à l'urgence sécuritaire à leur arrivée, notamment pour désamorcer un contexte de crise, connaître leurs besoins, les orienter vers le milieu approprié et assurer la sécurité de tous. Cette procédure est donc motivée par des considérations cliniques.

Le Protecteur du citoyen constate toutefois que certains jeunes y demeurent plusieurs jours, ce qui est particulièrement préoccupant parce qu'il ne s'agit pas là d'un véritable milieu de vie. Certains séjours plus longs s'expliquent par un manque de place au sein des unités régulières.

L'enquête confirme aussi qu'il est fréquent de maintenir un jeune à l'urgence sécuritaire si la mesure de protection immédiate prise par la DPJ est prolongée par le tribunal. L'objectif est alors d'éviter une intégration sur l'unité si le placement n'est pas reconduit au-delà des cinq (5) jours ordonnés. Le Protecteur du citoyen considère que cet environnement ne doit pas être utilisé pour de tels séjours puisqu'il ne sert pas des fins de réadaptation et qu'il brime certains droits des usagers.

La direction soutient que les séjours moyens peuvent durer de 24 h à 72 h. Le Protecteur du citoyen constate également que pendant qu'un jeune en processus d'accueil est ainsi hébergé à l'urgence sécuritaire, le personnel veille à ce qu'il intègre son futur milieu de vie périodiquement pour participer à une partie de la programmation lorsque ses dispositions le permettent. De plus, un psychoéducateur le rencontre ainsi qu'une infirmière pour évaluer ses besoins.

19. *Loi sur la protection de la jeunesse*, RLRQ, c. P. -34. 1, art. 11.1.1.

Néanmoins, lorsqu'un jeune est maintenu à l'urgence sécuritaire dans un contexte d'accueil, certains de ses droits ne sont pas respectés.

Recommandation

En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande ce qui suit au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec :

R-8 Établir un plan d'action afin de s'assurer que l'utilisation de l'urgence sécuritaire dans le cadre de l'accueil d'un usager est conforme au cadre législatif en vigueur et faire les ajustements qui s'imposent à cet effet.

Transmettre le plan d'action au Protecteur du citoyen d'ici le 30 avril 2024.

3.5 Les droits des jeunes

3.5.1 Cadre normatif applicable

La loi prévoit que les jeunes doivent être informés de leurs droits « aussi complètement que possible » lorsqu'ils reçoivent des services²⁰. De plus, les règles internes pouvant mener à des mesures disciplinaires doivent être expliquées au jeune et à ses parents et une copie des règles internes doit être remise au jeune²¹. Finalement, l'enfant hébergé doit l'être dans un « lieu approprié à ses besoins et au respect de ses droits » en tenant compte des lois, règlements et ressources humaines, matérielles et financières disponibles²². Porter plainte constitue un droit et le jeune doit être informé du mécanisme pour ce faire.

3.5.2 Constats issus de l'enquête

Les informations recueillies attestent que les jeunes hébergés à l'unité Le Séjour ne sont parfois pas informés adéquatement de leurs droits ni des mesures disciplinaires qui peuvent être exercées sur l'unité lors de leur intégration. De plus, ils connaissent peu ou pas leurs différents recours, notamment pour formuler une plainte. Par ailleurs, comme mentionné précédemment, les jeunes hébergés en mandat ouvert ne sont pas au courant des possibilités et des droits que leur confère leur type de placement.

Le personnel, dès la rencontre d'accueil, doit expliquer au jeune le code de vie de l'unité et quelles sont les règles applicables. Or, cette directive est respectée de façon variable. La direction a donné au Protecteur du citoyen l'assurance qu'un rappel au personnel concerné sera fait à ce sujet.

20. *Loi sur la protection de la jeunesse*, RLRQ, c. P. -34. 1, art. 5.

21. *Ibid.* 10.

22. *Ibid.* 11.1.

Recommandation

En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande ce qui suit au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec :

R-9 Adopter des mesures concrètes pour donner aux jeunes hébergés accès aux informations nécessaires sur le recours au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'au Protecteur du citoyen.

Informar le Protecteur du citoyen des suites qu'il a données à cet objectif d'ici le 31 mars 2024.

3.6 Les agents d'intervention

3.6.1 Cadre normatif applicable

La loi prévoit que l'usager soit traité « avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité »²³.

3.6.2 Constats issus de l'enquête

Un événement particulier faisant ressortir des comportements de provocation par un agent d'intervention envers une jeune a été porté à la connaissance du Protecteur du citoyen au cours de son enquête. Il en a alors informé la direction, laquelle l'a assuré que les actions nécessaires seraient prises pour éviter toute répétition des mêmes faits. Le Protecteur du citoyen demandera un suivi à ce sujet.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen considère nécessaire que les agents soient davantage impliqués dans les activités au sein de l'unité, ceci pour permettre de créer un contact avec les jeunes. Lors d'éventuelles mesures disciplinaires, le lien de confiance ainsi instauré pourrait être utile comme levier d'intervention. La direction partage l'avis du Protecteur du citoyen et l'a informé que des initiatives en ce sens étaient amorcées.

Suivi

S-1 Transmettre le bilan des vérifications faites sur la situation d'intimidation d'un agent d'intervention sur une usagère, d'ici le 31 janvier 2024.

23. *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2, art.3 3°.

4 CONCLUSION

L'enquête faisant l'objet du présent rapport a permis de faire le point sur les pratiques de l'unité Le Séjour. Le Protecteur du citoyen réitère qu'il a pu compter sur l'excellente collaboration de la direction, du personnel et des jeunes rencontrés. Il est à même de confirmer que les intervenants sont soucieux du bien-être et de l'intérêt des jeunes hébergés à l'unité Le Séjour. Cependant, quelques pratiques demeurent préoccupantes.

Le Protecteur du citoyen est conscient des enjeux organisationnels, cliniques et financiers de la situation et ceux-ci ont été pris en compte dans son analyse. Toutefois, les droits des jeunes usagers placés en centre de réadaptation doivent être respectés. Cette clientèle présente une vulnérabilité accrue. Les jeunes ainsi confiés à l'unité ont des besoins considérables en termes de guidance, d'éducation et d'accompagnement. Ils doivent bénéficier d'interventions cohérentes et bienveillantes.

Le Protecteur du citoyen prend acte des initiatives mises en place récemment telles que l'ajout de personnel-cadre, de la formation additionnelle, un mécanisme d'accès aux services d'hébergement, un comité des usagers, etc. Elles reflètent la volonté de l'établissement d'améliorer le cadre de vie des jeunes sous sa garde. Le Protecteur du citoyen y voit l'amorce et la poursuite d'efforts pertinents.

5 RECOMMANDATIONS

Le Protecteur du citoyen recommande ce qui suit au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, pour l'unité Le Séjour du Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes et les mères en difficulté d'adaptation Charles-Édouard-Bourgeois :

R-1 Procéder à l'analyse des motifs de retrait en chambre pour la période du 1^{er} juin 2023 au 31 octobre 2023.

R-2 Élaborer un plan d'action pour diminuer la fréquence des retraits en chambre.

R-3 Mettre en œuvre le plan d'action auprès de l'équipe clinique.

Transmettre au Protecteur du citoyen le plan d'action et l'informer des mesures mises en place pour atteindre ces trois (3) objectifs d'ici le 30 avril 2024.

R-4 Revoir la programmation afin de diminuer les périodes en chambre prévues à l'horaire.

R-5 S'assurer de l'intégration de la nouvelle programmation avec l'équipe clinique.

Transmettre la nouvelle programmation au Protecteur du citoyen ainsi qu'un suivi sur les moyens pris pour la rendre effective d'ici le 31 mars 2024.

- R-6** Revoir l'application des règles et des consignes par les intervenants afin qu'elle respecte la mission et l'offre de services de l'unité (accueillir, apaiser, observer, réadapter).

Informé le Protecteur du citoyen des mesures mises en place pour atteindre cet objectif d'ici le 31 mars 2024.

Le Protecteur du citoyen recommande ce qui suit au ministère de la Santé et des Services sociaux conjointement avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec :

- R-7** Que le MSSS et le CIUSSS-MCQ se concertent afin d'élaborer une stratégie pour que les deux mandats de l'unité Le Séjour s'exercent dans le contexte d'unités distinctes.

Informé le Protecteur du citoyen des actions posées à ce sujet d'ici le 30 avril 2024.

Le Protecteur du citoyen recommande ce qui suit au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec :

- R-8** Établir un plan d'action afin de s'assurer que l'utilisation de l'urgence sécuritaire dans le cadre de l'accueil d'un usager est conforme au cadre législatif en vigueur et faire les ajustements qui s'imposent à cet effet.

Transmettre le plan d'action au Protecteur du citoyen d'ici le 30 avril 2024.

- R-9** Adopter des mesures concrètes pour donner aux jeunes hébergés accès aux informations nécessaires sur le recours au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'au Protecteur du citoyen.

Informé le Protecteur du citoyen des suites qu'il a données à cet objectif d'ici le 31 mars 2024.

6 SUIVI

- S-1** Transmettre le bilan des vérifications faites sur la situation d'intimidation d'un agent d'intervention sur une usagère, d'ici le 31 janvier 2024.

Suivi attendu

Tel que le prévoit la Loi sur le Protecteur des usagers, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec doit informer le Protecteur du citoyen, dans un délai de 30 jours de la réception du présent document, de l'acceptation de mettre en œuvre les recommandations qui lui sont adressées, ou encore des motifs pour lesquels il n'entend pas y donner suite.

Le Protecteur du citoyen demande également au ministère de la Santé et des Services sociaux de l'informer, au plus tard le 30^e jour de la réception de ce rapport, de son acceptation de mettre en œuvre la recommandation qui lui est formulée.