PROTECTEUR DU CITOYEN

RAPPORT D'INTERVENTION

Intervention au Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Lévis du Centre intégré de santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches

Québec, le 26 mars 2024

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. Enfin, il évalue la mise en œuvre des appels à l'action issus des travaux de la Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics (Commission Viens).

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.

© Protecteur du citoyen, 2024

Toute reproduction, en tout ou en partie, est permise à condition d'en mentionner la source.

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

2 Conduite de l'intervention 2

2.1 Délégué(e)s désigné(e)s pour conduire l'enquête 2

2.2 Collecte d'information 2

2.3 Documentation consultée 2

3 Résultat de l'enquête 3

3.1 L'hygiène de vie 3

3.1.1 L'environnement physique 3

3.1.2 Les repas 3

3.1.3 Les sorties extérieures 5

3.2 L'intervention auprès des jeunes 6

3.2.1 Le système d'étapes 6

3.2.2 L'application rigide des règles de conduite 7

3.2.3 L'attitude des éducateurs 7

3.2.4 Les rencontres tutorales 8

3.3 La distribution de la médication 8

3.4 Le recours aux mesures de contrôle 9

3.5 Les droits et recours des jeunes 13

4 Conclusion 13

5 Recommandations 13

6 Suivis 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 loi[1]. 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'être[2].

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

1.2 Demande d'intervention

Le Protecteur du citoyen a reçu un signalement concernant des interventions au sein de l'unité « Le Boisé » du Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Lévis.

1.3 Installation visée par l'intervention

L'installation visée par la demande d'intervention est l'unité Le Boisé du Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Lévis. Celle-ci est une unité sécuritaire qui accueille des adolescents âgés entre 12 et 17 ans. Les jeunes hébergés sont assujettis à une mesure judiciaire en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA) ou à une mesure d'encadrement intensif.

---

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.

2 CONDUITE DE L'INTERVENTION

2.1 Délégué(e)s désigné(e)s pour conduire l'enquête

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, le Protecteur du citoyen a confié à M^me^ Claudie Otis et M^me^ Geneviève Lauzon, 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 observations de plusieurs membres du personnel de l'unité, de la directrice de la protection de la jeunesse, de conseillères-cadres de la direction des soins infirmiers ainsi que d'un gestionnaire de la direction de la logistique.

Il s'est également entretenu avec des gestionnaires d'un autre établissement ainsi qu'avec la directrice des milieux de vie jeunesse et des ressources intermédiaires et de type familial par intérim du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Enfin, une visite non-annoncée de l'unité visée a été actualisée en date du 23 janvier 2024.

2.3 Documentation consultée

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

- Dossiers d'usager et pochette d'accueil lors de l'intégration d'un jeune à l'unité;
- Programmation de l'unité et document interne sur le système d'étapes;
- Les règles de conduite et mesures disciplinaires du Centre jeunesse de Chaudière-Appalaches, CISSS de Chaudière-Appalaches, 2021;
- Analyse sommaire d'une demande de projet organisationnel, CISSS Chaudière-Appalaches, janvier 2024;
- *Procédure sur les appareils mobiles*, CISSS Chaudière-Appalaches, septembre 2022;
- *Politique relative à la gestion de la médication dans les ressources d'hébergement du Centre jeunesse Chaudière-Appalaches,* Centre jeunesse Chaudière-Appalaches, décembre 2013;

- *Politique d'utilisation exceptionnelle de la contention, de l'isolement et des substances chimiques comme mesures de contrôle*, Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, 30 juin 2019;
- *Procédure : Utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle auprès des jeunes inscrits ou admis au programme jeunesse ou à la direction de la protection de la jeunesse*, Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, 16 juin 2021;
- *L'utilisation de la contention, de l'isolement et du retrait en centre de réadaptation : identification et prédiction des profils des jeunes,* Revue de psychoéducation, Volume 50, numéro 1, 2021;
- *L'utilisation des mesures de contention et d'isolement en centre de réadaptation pour les jeunes : une revue systématique des facteurs associés,* Revue de psychoéducation, Volume 50, numéro 1, 2021.

3 RESULTAT DE L'ENQUETE

Il a été porté à la connaissance du Protecteur du citoyen des pratiques préoccupantes en regard de la gestion du quotidien des jeunes en milieu de vie, notamment quant à l'hygiène de vie, les interventions réalisées, la gestion de la médication et l'application des mesures de contrôle.

3.1 L'hygiène de vie

3.1.1 L'environnement physique

La visite des lieux révèle un environnement physique propre et somme toute approprié pour les jeunes hébergés. Toutefois, certains éléments nécessitent des rénovations à court et à moyen terme. Entre autres, des moisissures sont constatées dans les douches. Au bloc sanitaire, l'éclairage est pauvre et la ventilation est absente. Le comité d'alignement stratégique est au fait de la situation ainsi que des autres travaux qui seront nécessaires pour assurer la sécurité de l'environnement physique de l'unité. Le Protecteur du citoyen prend acte de la volonté de l'établissement d'effectuer des démarches de réfection et c'est pourquoi une demande de suivi est formulée à cet égard (S-1).

3.1.2 Les repas

En milieu de vie, l'établissement est responsable d'offrir des repas adaptés aux besoins des jeunes hébergés. Le menu est élaboré sur trois semaines. Il est révisé bisannuellement et il est approuvé par une nutritionniste. Les repas sont produits à l'Hôpital de l'Hôtel-Dieu de Lévis, à l'exception des déjeuners qui sont cuisinés à l'unité.

Un transporteur est chargé de la livraison des repas à raison de deux fois par jour. Ils sont conservés dans des sacs thermiques. Ce sont les éducateurs qui s'occupent du service et qui déterminent les portions.

La quantité de nourriture fournie tient évidemment compte du nombre de jeunes hébergés. Le personnel de l'unité est d'ailleurs responsable d'informer le service alimentaire des portions requises chaque semaine. De plus, des rations supplémentaires sont prévues pour les éducateurs en présence lors des repas.

Par ailleurs, le service alimentaire est également responsable de l'approvisionnement et de la rotation de certaines denrées (ex. : pain, céréales, œufs, croissants, collations, condiments, etc.). L'inventaire est réalisé sur une base hebdomadaire.

Parmi les informations portées à la connaissance du Protecteur du citoyen, l'insuffisance de nourriture est rapportée et soulevée comme une préoccupation importante. Les témoignages recueillis confirment cet état de fait.

Le service alimentaire explique que les manques momentanés de nourriture lors des repas pourraient être attribuables au manque d'assiduité des éducateurs à rapporter fidèlement le nombre de portions requises chaque semaine. Le non-respect du guide de portionnement pourrait aussi être à l'origine de cette problématique.

Pourtant, le tableau de suivi des présences du service alimentaire de mars 2023 à janvier 2024 démontre que les éducateurs de l'unité figurent parmi les plus assidus pour rapporter fidèlement chaque semaine le nombre de jeunes et le nombre de portions requises. Néanmoins, il se peut que les quantités servies outrepassent celles prévues.

Quoiqu'il en soit, il s'avère impératif que les adolescents puissent manger à leur faim. En effet, une majorité d'éducateurs explique que les portions sont souvent insuffisantes pour combler le besoin des jeunes (ex. : appétit décuplé à la suite d'une fugue avant leur arrivée ou durant une période de sobriété). Cette réalité s'ajoute à leur croissance normale.

Lors d'épisodes de pénurie alimentaire, les éducateurs privilégient d'abord l'alimentation des jeunes à leur détriment. En cas fortuit et la plupart du temps, ils cuisinent un repas alternatif avec les denrées qu'ils possèdent.

Dans un autre ordre d'idées, le Protecteur du citoyen est informé qu'il arrive fréquemment que les éducateurs se commandent un repas au restaurant. Celui-ci sera souvent dégusté devant les jeunes puisque leur surveillance doit être assurée en tout temps. Cette situation entraîne évidemment de la frustration chez certains adolescents dont les repas servis ne revêtent pas le même intérêt.

Bien que la pénurie de nourriture force parfois les éducateurs à trouver une autre alternative et qu'ils ont l'opportunité de se commander un repas lorsque le menu offert ne leur plait pas, le fait de le consommer sous les yeux des jeunes donne l'impression d'un manque de sensibilité. À plus forte raison, le personnel interrogé à ce sujet n'y voit aucun préjudice. Une recommandation est donc émise à ce sujet (R-1).

Malgré les solutions créatives du personnel face aux quantités fluctuantes de nourriture livrée et bien qu'il s'efforce de communiquer avec le service alimentaire en temps requis, l'analyse de la situation démontre un manque de fluidité dans les communications. Le Protecteur du citoyen est d'avis qu'une solution pérenne doit être apportée par l'établissement afin d'enrayer le manque de nourriture survenu à plusieurs reprises au cours de la dernière année. C'est pourquoi une recommandation est formulée à cet effet (R-2).

Enfin, l'enquête a révélé qu'un jeune placé en retrait dans un local adjacent à la cuisine n'a pas l'autorisation de manger le même déjeuner que les autres durant la fin de semaine. Il est ainsi limité dans ses choix alimentaires aux rôties ainsi qu'aux céréales. L'explication qui sous-tend cette pratique repose sur la considération que le déjeuner qui implique une cuisson la fin de semaine est un privilège auquel le jeune retiré n'a pas droit.

Le Protecteur du citoyen considère que les mesures punitives impliquant de la nourriture n'ont pas leur place dans un centre de réadaptation. De plus, la mesure de retrait constitue déjà une conséquence aux comportements répréhensibles. Par conséquent, une recommandation est émise (R-3).

3.1.3 Les sorties extérieures

Dans le cadre du signalement reçu, il était rapporté que les jeunes ne sortaient que très peu à l'extérieur de l'unité. Au moment de la visite du Protecteur du citoyen, cet aspect a été confirmé. Plusieurs motifs justifiaient la faible fréquence des sorties dans la cour et ceux-ci étaient imputables à la fois au personnel éducateur qu'aux jeunes (ex. : la température extérieure trop froide, le manque de temps entre deux activités, etc.). D'ailleurs, aucune période quotidienne n'était prévue à la programmation d'hiver pour des sorties extérieures, nonobstant quelques activités ponctuelles actualisées. À la suite de la visite, la gestionnaire de l'unité a prévu deux sorties extérieures quotidiennes obligatoires de quinze minutes à la programmation.

L'examen de la situation révèle qu'une plainte avait déjà été formulée à ce sujet quelques mois plus tôt sans que des moyens concrets n'aient été mis en place pour remédier à la situation. De plus, il ressort des témoignages recueillis une certaine banalisation de l'importance de sortir les jeunes à l'extérieur et de les exposer à la lumière naturelle du jour. Le Protecteur du citoyen considère qu'il est de la responsabilité du centre de réadaptation de promouvoir la santé à travers l'adoption de saines habitudes de vie dont les sorties extérieures font partie intégrante. Puisque des sorties obligatoires ont été intégrées à la programmation, un suivi est demandé (S-2).

3.2 L'intervention auprès des jeunes

3.2.1 Le système d'étapes

Le personnel de l'unité « Le Boisé » utilise un système d'étapes pour susciter la motivation chez les jeunes, les inciter à adopter des comportements prosociaux ainsi qu'à promouvoir les valeurs de l'établissement. La liste des privilèges qui sont associés à chacune des étapes est déterminée en équipe et elle est réévaluée bisannuellement.

Lors de son arrivée, le jeune doit vivre quatre jours d'intégration. Sa venue dans le groupe s'effectue progressivement. Par la suite, si le jeune se mobilise, il accède à la première étape qui lui octroie certains privilèges. Cesdits privilèges sont de différents ordres : accès à une bouteille d'eau sans bouchon ou à un café le matin, moins de temps en chambre, opportunités de jouer à des consoles de jeux, se faire livrer un repas, etc. Les récompenses sont évidemment plus nombreuses à la troisième et dernière étape.

Durant son parcours, le jeune peut perdre son étape et les privilèges qui s'y rattachent. Il appert que cette décision est prise en équipe et qu'il y a une gradation des moyens avant d'atteindre ce stade, notamment des avertissements.

Selon les témoignages recueillis, ce système s'inspire de l'approche motivationnelle. Toutefois, la perte des privilèges et la possibilité de rétrograder ne cadrent pas avec les principes de cette approche. Bien qu'elle se veuille à la base bienveillante et participative, son application, dans sa formule actuelle, a des impacts non négligeables. Ceux-ci sont majoritairement associés à des retraits prolongés, pouvant s'échelonner sur plusieurs jours. De plus :

- Elle génère le faux-conformisme chez les jeunes hébergés;
- Elle peut être appliquée de façon arbitraire selon l'éducateur en présence;
- Elle peut accroître le sentiment de rivalité et d'injustice chez les adolescents;
- Elle favorise la clientèle (LSJPA) au détriment de celle assujettie à une mesure d'encadrement intensif vu leur séjour de plus courte durée;
- Elle peut être déshumanisante et affaiblir l'estime de soi;
- Elle offre peu d'occasions pour les jeunes de socialiser et d'ainsi mettre en pratique les apprentissages en termes d'habiletés relationnelles réalisés.

Selon la gestionnaire, les privilèges n'entravent pas la réadaptation. Ils sont majoritairement axés sur l'augmentation du temps libre ou encore du temps d'écran.

Néanmoins, force est de constater que les jeunes qui n'ont pas atteint la première étape sont privés d'opportunités de socialisation et d'enseignement puisqu'ils doivent demeurer un temps considérable en chambre. Ainsi, ils sont doublement désavantagés parce que d'une part, ils n'ont pas accès aux privilèges et d'autre part, ils sont privés de temps en groupe puisque confinés à leur chambre.

À ce jour, le Protecteur du citoyen est informé qu'au moins un autre établissement a cessé d'employer ce système puisqu'il considérait qu'il ne générait pas véritablement de changements chez les jeunes et qu'il était perçu inéquitable par ces derniers.

À tout considérer, ce sont davantage le choix des privilèges ainsi que la façon d'appliquer le système qui, de l'avis du Protecteur du citoyen, ne cadrent pas avec le mandat de réadaptation de l'unité. Ainsi, une recommandation est formulée à ce sujet (R-3).

3.2.2 L'application rigide des règles de conduite

Au sein de l'unité, des règles de conduite sont clairement définies. La routine et la prévisibilité assurent un sentiment de sécurité. Cependant, le Protecteur du citoyen émet des réserves quant au bien-fondé de certaines consignes. Par exemple, le silence est exigé lors des déplacements. Les conversations inter-tables sont interdites. Les besoins d'hydratation et d'élimination sont comblés, mais sous autorisation préalable. Qui plus est, le temps de réclusion en chambre est très élevé (environ 4 heures quotidiennement et jusqu'à 8 heures le samedi) et il est difficile de saisir la portée clinique de cette pratique dans un parcours de réadaptation.

Le Protecteur du citoyen est préoccupé par la rigidité du cadre exercé. Il est vrai que cette unité accueille des jeunes en détention ou assujettis à une mesure d'encadrement intensive, mais ils ont besoin d'être en relation avec les autres de même qu'avec l'autorité pour faire des apprentissages et évoluer. En imposant autant de limites et d'interdits, l'équipe souhaite maximiser la gestion du risque, mais elle limite également les possibilités de socialisation et d'autorégulation. Le Protecteur du citoyen tient à rappeler que l'unité Le Boisé fait partie du Centre de réadaptation d'un établissement de santé qui n'est pas un milieu carcéral. C'est pourquoi une recommandation y est déjà énoncée (R-3).

3.2.3 L'attitude des éducateurs

Le Protecteur du citoyen constate que le personnel de l'unité Le Boisé est dédié et investi auprès des adolescents qu'il accompagne. Il est soucieux d'adapter son approche et ses interventions aux difficultés et aux particularités de la clientèle desservie.

Cependant, l'enquête révèle que certains comportements et habitudes peuvent altérer la qualité des services offerts. En outre, l'usage du cellulaire à des fins personnelles est momentanément démesuré en présence des jeunes, risquant ainsi d'affaiblir le niveau de vigilance et de surveillance requis. Une certaine tolérance est constatée de la part de l'employeur. Il s'avère que l'utilisation d'un appareil mobile sur le temps de travail demeure une pratique à encadrer. Bien que son usage soit parfois utile sur le plan professionnel (ex. : échanges écrits entre éducateurs), il n'en demeure pas moins que la visualisation de vidéos, la consultation de médias sociaux et le clavardage prennent une place qui est

difficilement compatible avec les responsabilités qu'incombe le rôle d'un éducateur. Par conséquent, une recommandation est formulée (R-4).

Dans un autre ordre d'idées, le Protecteur du citoyen est informé qu'il arrive que certains éducateurs partagent leurs expériences passées avec les jeunes dans une optique de sensibilisation, de proximité et d'échanges. Toutefois, cette forme de modélisation appelle à la prudence et à la parcimonie puisqu'elle est matière à interprétations pour les adolescents. Entre autres, des confidences de l'adulte peuvent contribuer à banaliser ou renforcer des comportements répréhensibles (ex. : consommation) plutôt que d'être assimilées sous un angle pédagogique. C'est pourquoi le Protecteur du citoyen incite le personnel de l'unité à davantage de prudence et de discernement lorsqu'il utilise le vécu partagé comme moyen d'intervention.

3.2.4 Les rencontres tutorales

Selon les témoignages recueillis, un jeune hébergé doit bénéficier d'une rencontre tutorale par semaine. Celle-ci permet de faire le point sur les objectifs de réadaptation ciblés. Certains éducateurs planifient cette activité clinique, alors que d'autres préconisent un cadre moins formel. Il semble que les modalités choisies varient et qu'elles sont modulées en fonction des besoins de l'adolescent.

Bien que cette approche se veuille individualisée, force est de constater qu'elle ne correspond pas toujours aux réels besoins du jeune. En effet, l'accompagnement peut être probant tout autant que minimal, et ce, en fonction de l'éducateur mandaté. Le soutien octroyé ne devrait pourtant pas s'exercer à échelle variable.

Par ailleurs, l'enquête révèle que ces dites rencontres ne sont pas toujours fidèlement consignées au dossier des usagers. Il importe que leur contenu y soit détaillé pour dresser un bilan clair et complet du cheminement de l'adolescent, notamment de son évolution, de ses acquis ainsi que des défis et difficultés à surmonter. Une recommandation suit à ce sujet (R-5).

3.3 La distribution de la médication

Lorsqu'un jeune est confié en centre de réadaptation, ce dernier a la responsabilité via son personnel de distribuer la médication. En effet, les éducateurs correspondant à la définition d'aide-soignant[3]. Ils remettent les médicaments aux jeunes et doivent notamment consigner à leur dossier les informations relatives au respect de la posologie, du dosage ainsi que l'heure de la prise ou du refus de la prise.

Le Protecteur du citoyen a été informé que, depuis l'été 2023, à la suite d'un trafic de médication à l'unité, les éducateurs égrainent tout médicament pouvant être trituré et le remettent ensuite aux jeunes dans un petit contenant d'eau. Il s'avère

[3] *Activités de soins confiés à des aides-soignants : administration des médicaments et soins invasifs d'assistance aux activités de la vie quotidienne, Règle de soins nationale articles 39.7 et 39.8 du code des professions*, ministère de la Santé et des Services sociaux, 2022, pp. 4-5.

que cette pratique était toujours en cours lors de la visite de l'unité en janvier 2024. À défaut d'avoir trouvé une meilleure façon de prévenir le trafic entre les jeunes, les éducateurs continuent d'écraser la médication après avoir fait une vérification auprès de la pharmacie communautaire pour s'assurer que la médication peut être écrasée sans en compromettre l'efficacité. Toutefois, aucune mention « écrasable » n'est indiquée à la feuille d'administration des médicaments.

Les conseillères-cadres en soins infirmiers de l'établissement mentionnent que ce n'est effectivement pas une pratique qui devrait être systématique, et ce, même en présence d'un risque de trafic de médicaments. La situation des jeunes devrait être analysée individuellement afin d'assurer le respect de la prise de la médication. Pour ce faire, une vérification auprès d'une infirmière du service de santé associé à l'unité du centre de réadaptation devrait d'abord être effectuée afin d'apporter une solution propre à chaque cas en tenant compte du risque[4]. Les conseillères-cadres ajoutent qu'en cas de trituration, cette étape devrait toujours être faite devant le jeune. De plus, une formation sera prochainement déployée concernant la règle nationale de soins quant à la dispensation de la médication. Le personnel en centre de réadaptation en bénéficiera sous peu.

Le Protecteur du citoyen considère que le personnel de l'unité « Le Boisé », comme mentionné précédemment, manque d'assurance dans la réalisation de ses tâches auprès des jeunes le conduisant ainsi à adopter une conduite axée sur le contrôle. Certes, il importe de prévenir le trafic de la médication entre les jeunes, mais la méthode employée de façon systématique est plutôt coercitive alors que le jeune ayant été impliqué dans le trafic de l'été 2023 avait quitté l'unité depuis six mois au moment de l'enquête. Par ailleurs, le mandat de l'unité doit véritablement se centrer sur la réadaptation des jeunes en communauté en privilégiant des interactions psychoéducatives plutôt qu'une approche contraignante de la gestion de la médication. Une gestion de risque raisonnable ainsi que la consultation de l'infirmière pour trouver un moyen sur mesure de s'assurer de la prise de la médication devraient être préconisées. C'est pourquoi une recommandation est émise (R-6).

3.4 Le recours aux mesures de contrôle

Dans le cadre du signalement, il était mentionné que le temps quotidien passé à la chambre était considérable. Dans un premier temps, nous avons procédé à l'analyse de la programmation et il s'avère que les périodes de réclusion sont effectivement nombreuses et de durée variable.

En effet, la programmation prévoit plusieurs périodes en chambre, particulièrement lors des transitions entre les périodes scolaires durant la semaine. En outre, un jeune peut passer quotidiennement jusqu'à 2 h 30 en chambre durant la semaine. Si ce même jeune ne s'inscrit pas dans le système d'étapes, il cumule 1 h 20 de plus puisqu'il est privé d'une période libre en fin

[4] *Activités de soins confiés à des aides-soignants : administration des médicaments et soins invasifs d'assistance aux activités de la vie quotidienne, Règle de soins nationale articles 39.7 et 39.8 du code des professions*, ministère de la Santé et des Services sociaux, 2022, p. 16.

d'après-midi. À cela s'ajoute le temps consacré au sommeil, de 20 h 30 à 7 h 30, alors que la porte de la chambre est verrouillée durant la nuit. Ainsi, un adolescent est confiné à sa chambre près de 15 heures sur un cycle de 24 heures.

La fin de semaine, un jeune qui ne bénéficie pas du système d'étapes est isolé à sa chambre durant près de quatre heures consécutives le samedi après-midi.

Dans un deuxième temps, il est constaté que la façon d'imposer ce temps en chambre correspond à une mesure d'isolement sans toutefois être consignée comme tel et sans respecter les normes s'y appliquant. En effet, il est à noter que l'adolescent n'est pas libre de ses déplacements, devant sonner pour demander l'autorisation d'un éducateur pour quitter sa chambre.

Lorsqu'il est question d'entraver la liberté de mouvement de ces derniers sous sa responsabilité, l'établissement dispose d'une politique[5] ainsi que d'une procédure[6] qui s'appliquent en centre jeunesse et qui sont toutes deux conformes à la loi[7] ainsi qu'aux orientations ministérielles[8] en vigueur.

La procédure applicable en centre jeunesse prévoit notamment que des mesures de contrôle puissent être utilisées dans un contexte d'intervention planifiée. Toute mesure planifiée ou non doit donc faire l'objet d'une note détaillée qui doit comprendre notamment les mesures de remplacement tentées, une description du comportement de l'usager comportant un risque imminent de commettre des lésions, la surveillance et la réévaluation de la mesure. De plus, il est prévu que ces mesures doivent faire l'objet d'une évaluation et d'un suivi du conseil d'administration de l'établissement. Il revient donc à la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique de procéder à la compilation et l'analyse des résultats obtenus.

Par ailleurs, l'enquête révèle que le personnel de l'unité rapporte uniquement les mesures de contrôle qui ont lieu dans la salle de garde prévue à cet effet et les contentions, qui peuvent être utilisées comme des menottes.

À l'unité, la décision de recourir aux mesures de contrôle est prise par les éducateurs. Des agents d'intervention sont également sur place et l'ensemble du personnel a reçu la formation Intervention thérapeutique lors de conduites agressives.

---

5 *Politique d'utilisation exceptionnelle de la contention, de l'isolement et des substances chimiques comme mesures de contrôle*, Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, 30 juin 2019.

6 *Procédure : Utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle auprès des jeunes inscrits ou admis au programme jeunesse ou à la direction de la protection de la jeunesse*, Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, 16 juin 2021

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

8 Orientations ministérielles relatives à l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle : Contention, isolement et substances chimiques, ministère de la Santé et des Services sociaux, 2002.

Le Protecteur du citoyen constate que le temps passé en chambre est considérable comparativement aux périodes prévues à cet effet au sein d'autres centres de réadaptation pour une même clientèle judiciarisée nécessitant une intensité élevée d'encadrement. Considérant que le temps de réclusion en chambre prive les jeunes des apprentissages nécessaires à la vie en société, une recommandation couvre cet aspect (R-3).

Il ressort d'abord des différents témoignages recueillis que l'utilisation de telles mesures est toujours faite en contexte d'intervention d'urgence alléguant que l'intervention en contexte planifié serait même irréalisable en centre de réadaptation. Ceci s'appuierait sur une consigne donnée par l'Association des centres jeunesse du Québec il y a plus d'une dizaine d'années à laquelle a souscrit l'établissement même à la suite de la loi sur la fusion des établissements de santé en 2015.

Pourtant, la spécialiste en activités cliniques confirme l'élaboration de plans d'accompagnement dans lesquels sont consignées des mesures de remplacement personnalisées aux jeunes connus pour des comportements agressifs. Également, la procédure en jeunesse[9] inclut un algorithme décisionnel en contexte d'intervention planifiée. Il appert donc que le personnel ne distingue pas le contexte d'intervention planifié de celui non planifié puisque lorsqu'un comportement présente un risque imminent de causer des lésions, il s'inscrit automatiquement dans un contexte d'imprévisibilité et donc, en situation d'urgence. Or, l'urgence ne peut perdurer dans le temps si bien que les comportements subséquents nécessitent la planification des mesures et son encadrement au plan d'intervention. De plus, le consentement du jeune de quatorze ans et plus ou de celui des parents d'un jeune de treize ans et moins est alors nécessaire.

L'incompréhension du personnel ne se limite pas à cette seule distinction. En effet, le temps passé par les jeunes à leur chambre démontre clairement qu'il s'agit d'une pratique d'isolement qui n'est pas reconnue par le personnel du centre de réadaptation, et ce, malgré la formation qui leur a été offerte au printemps 2022 sur la nouvelle procédure. Dans les faits, rappelons que les jeunes ne peuvent pas sortir de leur chambre librement sans avoir préalablement sonné à la console en journée, comme mentionné précédemment. Si un jeune omet de le faire, il est rapidement recadré et la consigne lui est rappelée par le personnel. Il s'agit donc d'un véritable isolement au sens de la loi[10].

Par ailleurs, l'enquête révèle que les formulaires « Rapport relatif à une mesure particulière » sont remplis afin de comptabiliser les informations sur l'utilisation des mesures de contrôle. Cependant, ils ne sont pas toujours remplis et ils sont surtout utilisés pour l'usage de contentions. Les mesures d'isolement en chambre sont ainsi plus difficiles à discerner et à comprendre du personnel puisque le retrait pour favoriser le retour au calme, le temps passé en chambre prévu à la programmation et l'isolement sont utilisés sans distinction. De plus, les notes au

[9] *Procédure : Utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle auprès des jeunes inscrits ou admis au programme jeunesse ou à la direction de la protection de la jeunesse*, Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, 16 juin 2021.

[10] *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S -4.2, a. 118.1.

suivi des activités ne détaillent pas toujours le risque imminent de causer des lésions ainsi que les mesures de remplacement qui ont été tentées.

Le Protecteur du citoyen considère que l'établissement a la responsabilité de s'assurer que les pratiques de son personnel sont conformes aux orientations ministérielles. Se faisant, une révision des pratiques s'avère incontournable et des recommandations sont formulées (R-7, R-8).

La nuit, la porte de chacune des chambres est verrouillée individuellement via un dispositif situé à l'intérieur de la console. Bien que les jeunes se trouvent déjà sur une unité sécurisée dont les accès sont verrouillés, ils sont tout de même enfermés à l'intérieur de leur chambre la nuit. L'établissement mentionne que cette pratique est en place pour des considérations de sécurité relativement au profil des jeunes ainsi qu'à la présence d'un seul gardien pour assurer la surveillance.

Les témoignages recueillis suggèrent que cette pratique généralisée est en vigueur depuis très longtemps et qu'elle n'a jamais été remise en question. Encore une fois, il ne fait aucun doute qu'il s'agit d'isolement et le Protecteur du citoyen demeure perplexe devant cette situation. En effet, les orientations ministérielles évoquent qu'en aucun cas les mesures de contrôle ne doivent pallier un manque de ressources humaines ou des restrictions financières.

Le profil des jeunes et le niveau de dangerosité qu'ils représentent ne se transforment pas la nuit venue. La seule différence repose sur la réduction de personnel en place. De plus, plusieurs jeunes prennent une médication pour dormir, ce qui contribue à réduire le risque d'occurrence d'évènement fâcheux.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux fait preuve de tolérance envers les établissements qui ont adopté cette pratique (porte barrée la nuit) et rien, jusqu'à présent, n'a été fait pour permettre ou proscrire cette situation particulière. Dans une optique d'amélioration de la qualité des services et dans un souci de respecter sa politique, il est souhaitable que le Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Lévis effectue une remise en question à cet égard. C'est pourquoi une recommandation est émise (R-9).

Bien que certains des jeunes fassent l'objet de décisions judiciaires, il n'en demeure pas moins qu'ils sont hébergés dans un établissement de santé et de services sociaux dont les services doivent correspondre à leur mandat tout en s'assurant du respect des lois[11] ainsi que des droits des jeunes. À cet égard, il importe de rappeler aux éducateurs que les droits des jeunes hébergés ne se limitent pas qu'à téléphoner à leur avocat et bien qu'ils soient privés d'une certaine liberté, ils ne sont pas dépourvus de leurs droits comme en fait foi le code d'éthique[12] de l'établissement.

[11] *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S -4.2, a. 5.
[12] *Guide des valeurs du CISSS de Chaudière-Appalaches*, Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, 2017.

3.5 Les droits et recours des jeunes

De façon générale, les informations recueillies attestent que les jeunes connaissent peu leurs droits et recours. Le mécanisme de traitement des plaintes est également peu connu des membres du personnel; les réponses données à ce sujet étant confuses et peu convaincantes.

Lorsqu'un jeune est admis en Centre de réadaptation, il reçoit une panoplie d'informations dans une pochette d'intégration. Toutefois, lorsqu'il souhaite exercer ses recours, il ne possède pas les renseignements dont il a besoin pour agir de façon autonome. Certes, un formulaire peut lui être distribué. Cependant, son implication dans le processus se limitera à remplir cedit formulaire sans toutefois connaître les démarches subséquentes. Des recommandations sont formulées à ce sujet (R-10, R-11).

4 CONCLUSION

L'enquête du Protecteur du citoyen a révélé des manquements liés à l'insalubrité des douches à l'unité « Le Boisé » du Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Lévis, une communication non efficiente entre le service alimentaire et l'équipe de l'unité, des interventions inadéquates du personnel, un climat de contrôle excessif sur l'unité lié à la distribution de la médication, l'usage excessif du cellulaire à des fins personnelles, des pratiques inadéquates en matière d'application de mesures de contrôle ainsi qu'une méconnaissance du régime d'examen des plaintes. Plusieurs recommandations sont émises à des fins d'amélioration continue de la qualité des services qui sont offerts aux jeunes dans le souci du respect de leurs droits.

5 RECOMMANDATIONS

Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen formule les recommandations suivantes au Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches :

R-1 **Cesser immédiatement la pratique permettant aux éducateurs de l'unité « Le Boisé », du Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Lévis, de manger des repas de restauration rapide devant les jeunes hébergés dont ils ont la surveillance lors des repas;**

En fournir la confirmation au Protecteur du citoyen d'ici le 30 avril 2024.

R-2 **Développer des mécanismes de communication clairs, fluides et efficaces entre le service alimentaire et l'équipe de l'unité « Le Boisé » afin de s'assurer d'un approvisionnement en nourriture suffisant et en temps requis;**

Informer le Protecteur du citoyen des mesures mises en place d'ici le 31 juillet 2024.

Cesser les privations d'ordre alimentaire à titre de conséquences lors du déjeuner de fin de semaine aux jeunes de l'unité « Le Boisé »;

En fournir la confirmation au Protecteur du citoyen d'ici le 30 avril 2024.

R-3 **Réviser la programmation, notamment :**

- **les privilèges associés à la première étape de sorte qu'ils ne soient plus liés à un besoin fondamental comme l'hydratation;**
- **le temps passé en chambre ainsi que l'approche coercitive utilisée;**

Transmettre au Protecteur du citoyen une copie de la programmation révisée ainsi qu'un résumé des moyens pris confirmant la cessation de l'isolement en chambre d'ici le 31 octobre 2024.

R-4 **Baliser clairement l'usage du cellulaire sur le temps de travail des éducateurs à l'unité « Le Boisé » et réanimer périodiquement la politique à ce sujet;**

Informer le Protecteur du citoyen des mesures mises en place d'ici le 30 avril 2024.

R-5 **Rappeler au personnel de l'unité « Le Boisé » sa responsabilité d'effectuer régulièrement des rencontres tutorales avec les jeunes qui leur sont assignés et consigner à leur dossier une note détaillée de ces rencontres;**

Confirmer au Protecteur du citoyen la réalisation de ce rappel d'ici le 30 avril 2024.

R-6 **Cesser la trituration systématique de la médication et consulter l'infirmière du service de santé si des enjeux quant à la prise de médication sont rencontrés afin d'instaurer une approche individualisée;**

Informer le Protecteur du citoyen des moyens pris pour atteindre cet objectif d'ici le 30 avril 2024.

R-7 **S'assurer que le personnel de l'unité « Le Boisé », la cheffe de service et la spécialiste en activités cliniques reçoivent à nouveau la formation sur les mesures de contrôle;**

Informer le Protecteur du citoyen de la réalisation de cette formation par le personnel de l'unité d'ici le 31 octobre 2024.

R-8 **Effectuer dix audits de dossiers afin d'identifier les lacunes relatives à l'utilisation des mesures de contrôle et les mesures correctives à mettre en place;**

Informer le Protecteur du citoyen des résultats des audits d'ici le 31 janvier 2025.

R-9 **Impliquer la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique dans un exercice de remise en question de la pratique systématique de l'isolement la nuit à l'unité « Le Boisé »;**

Transmettre au Protecteur du citoyen le résultat de cette réflexion d'ici le 31 octobre 2024.

R-10 **Inviter le commissariat aux plaintes à déléguer un membre de son personnel pour visiter l'unité « Le Boisé » afin d'expliquer son rôle ainsi que le mécanisme de traitement des plaintes aux éducateurs et à leur gestionnaire;**

Confirmer la réalisation de cette rencontre au Protecteur du citoyen d'ici le 30 avril 2024.

R-11 **S'assurer qu'une affiche avec les coordonnées du commissariat aux plaintes soit installée à la vue des usagers et à proximité du téléphone de l'unité « Le Boisé »;**

Acheminer au Protecteur du citoyen une photo du lieu où l'affiche a été installée d'ici le 30 avril 2024.

6 SUIVIS

Le Protecteur du citoyen demande également au Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches ce qui suit :

S-1 **Transmettre au Protecteur du citoyen le plan d'action pour la réalisation des travaux de rénovation à l'unité « Le Boisé » du Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Lévis d'ici le 31 octobre 2024.**

S-2 **Transmettre au Protecteur du citoyen une copie de la programmation bonifiée qui inclut désormais les sorties extérieures obligatoires de l'unité « Le Boisé » du Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Lévis d'ici le 31 octobre 2024.**

Suivi attendu

Tel que le prévoit la Loi sur le Protecteur des usagers, le Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches 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.

PROTECTEUR DU CITOYEN

800, place D'Youville, 19e étage
Québec (Québec) G1R 3P4

Téléphone : 418 643-2688
Sans frais : 1 800 463-5070
Télécopieur : 1 866 902-7130

protecteurducitoyen.qc.ca
protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca