

## Les centres jeunesse

Les centres jeunesse regroupent des établissements publics qui, dans chaque région du Québec, sont chargés d'intervenir auprès de jeunes de moins de 18 ans qui vivent une situation dangereuse pour leur sécurité et leur développement. Ces jeunes peuvent être des victimes de négligence, d'abandon et d'abus physiques ou sexuels. Ils peuvent avoir aussi besoin d'aide en raison de leurs propres comportements, par exemple s'ils ont commis des délits criminels, tenté de se suicider ou fait une fugue ou des abus de drogue. Les parents de ces jeunes ainsi que les membres de leur famille et de leur entourage constituent une part importante de la clientèle des centres jeunesse. Les jeunes mères en difficulté d'adaptation ainsi que les personnes à la recherche de leurs antécédents biologiques et les parents adoptifs peuvent également compter sur leur soutien.

Chaque année, les centres jeunesse viennent en aide à plus de 100 000 jeunes et à leur famille.

### LE PROTECTEUR DU CITOYEN PEUT VÉRIFIER SI LES RÈGLES ONT ÉTÉ RESPECTÉES

La compétence du Protecteur du citoyen à l'égard des centres jeunesse s'exerce en deuxième instance, c'est-à-dire lorsque l'utilisateur est insatisfait de la décision d'un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Toutefois, il peut aussi traiter en première instance tout signalement porté à son attention. Il peut ainsi intervenir rapidement afin de faire cesser toute violation de droits et de remédier à une situation où un enfant – ou ses parents – ne reçoit pas les services et les soins de qualité et appropriés. Il ne peut remettre en question une décision prise par le Directeur de la protection de la jeunesse à l'égard de la situation d'un enfant ni en réviser le bien-fondé.

Retenir ou non un signalement fait partie, entre autres, des responsabilités exclusives du Directeur en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*. Par contre, le Protecteur du citoyen peut examiner le travail des intervenants afin de vérifier si les règles et les façons de faire généralement appliquées en pareil cas sont respectées.

### DES PROBLÈMES QUI S'ACCROISSENT ET D'AUTRES QUI ÉMERGENT

Au cours de la dernière année, la Protectrice du citoyen a rencontré la direction de l'Association des centres jeunesse du Québec et les responsables de centres jeunesse des régions de Québec, du Bas-Saint-Laurent et de la Montérégie. Elle a visité des centres de réadaptation, un centre de jour pour décrocheurs et divers lieux où se trouvent des jeunes

en protection. Lors de ces visites et des entretiens qu'elle a eus avec les divers responsables, elle a constaté que les problématiques évoluent, que les clientèles s'alourdissent et qu'un travail intensif est réalisé par les centres jeunesse pour tenter de faire face à cette situation.

À cet égard, la prévalence de problèmes de santé mentale chez une proportion sans cesse grandissante d'enfants en besoin de protection est un fait qui est observé dans plusieurs des centres visités. Or, la prise en charge de jeunes souffrant de troubles mentaux, souvent très sérieux, exige la mise en place de services médicaux et sociaux plus intensifs, plus spécialisés et mieux adaptés à cette réalité.

Par ailleurs, les intervenants ont mentionné à la Protectrice du citoyen que la mise en œuvre de la réforme des services de santé et des services sociaux rend les partenaires moins disponibles pour la concertation nécessaire à la prestation des services. Ils souhaitent notamment pouvoir rapidement se consacrer à l'actualisation des projets cliniques pour les jeunes en difficulté. Au cours de la prochaine année, des études et d'autres visites permettront au Protecteur du citoyen de constituer un portrait plus précis de la situation.

Des intervenants ont signalé au Protecteur du citoyen que le problème des gangs de rue et du recrutement des jeunes a une incidence sur leur clientèle. Des comités de travail ont été mis sur pied avec des représentants du Tribunal de la jeunesse, des corps policiers, des travailleurs de rue et des CLSC afin d'améliorer leur intervention en cette matière.

## **LES PLAINTES AU PROTECTEUR DU CITOYEN**

En 2006-2007, le Protecteur du citoyen a examiné 37 plaintes concernant les centres jeunesse, lesquelles comportent 77 motifs de plainte.

Le tableau suivant illustre la répartition des motifs de plainte examinés par catégories et, pour chacune d'entre elles, le nombre de mesures correctives formulées.

### Résultat de l'examen des motifs de plainte

Motifs de plainte	Nombre de motifs*	Motifs non fondés	Motifs fondés	Nombre de mesures correctives
Accessibilité aux soins et services	10	10	-	-
Aspects cliniques et professionnels des soins et services	43	34	9	20
Droits particuliers	15	10	5	6
Aspects financiers	2	2	-	-
Relations interpersonnelles	5	4	1	1
Environnement et ressources matérielles	2	1	1	1
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>61</b>	<b>16</b>	<b>28</b>

\* À l'exclusion des motifs de plainte dont le traitement a été interrompu.

Ce sont les aspects cliniques et professionnels des soins et services qui génèrent le plus grand nombre de plaintes.

Sur les 77 motifs de plainte dont l'examen a été complété, un peu plus d'une douzaine concernent la situation de l'enfant. Ils portent notamment sur l'accessibilité et la qualité des services donnés par la famille d'accueil, ainsi que sur les mesures d'isolement et d'accompagnement destinées aux jeunes. Les autres font référence à la situation des parents.

### LES PLAINTES EN PROVENANCE DES JEUNES

Le Protecteur du citoyen reçoit peu de plaintes provenant des jeunes en protection, bien qu'une proportion significative des services et des interventions des centres jeunesse leur soit directement adressée. Cette année, seulement deux jeunes se sont plaints directement à lui. La quasi-totalité des plaintes, même lorsqu'elles concernent la situation du jeune, sont formulées par les parents. Cette situation n'est pas nouvelle; en effet, les statistiques du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux montrent le même phénomène depuis plusieurs années. Par ailleurs, des jeunes font des plaintes au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement ou à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Les jeunes connaissent-ils bien leurs droits d'usagers des services de santé et des services sociaux? Le Protecteur du citoyen s'interroge sur cette question et il a déjà entrepris un examen de la situation. Il s'intéresse notamment aux conditions d'exercice du droit à des services de qualité dans le contexte particulier de cette clientèle parmi les plus vulnérables.

### LES PLAINTES EN PROVENANCE DES PARENTS

Les motifs de plainte que les parents font le plus souvent valoir sont relatifs au respect des droits de visite et à la gestion des contacts supervisés. Les habiletés professionnelles et les attitudes des intervenants sont aussi à la source de leur mécontentement. Les parents déplorent le manque d'information, d'aide, de conseil et d'assistance pendant l'intervention du Directeur de la protection de la jeunesse.

Constatant que l'insatisfaction à l'égard des décisions du Directeur de la protection de la jeunesse ou d'une ordonnance du juge est encore très souvent soulevée, le Protecteur du citoyen ne se contente pas d'expliquer les limites de son intervention. Même si aucune mesure corrective n'en découle, l'analyse de la plainte est faite avec attention. Il examine l'ensemble de la situation, s'assure que tout est conforme et prend le temps nécessaire pour informer la personne des raisons qui motivent la décision du Directeur de la protection de la jeunesse ou pour expliquer les motifs du jugement.

### L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES

Certains parents voient leur situation s'aggraver parce qu'ils ne reçoivent pas les services requis en temps opportun, ce qui peut avoir une incidence sur le fait qu'ils conservent ou retrouvent la garde de leur enfant. Bien que les plaintes concernant l'accessibilité aux soins et services ne soient pas les plus nombreuses, la situation de ces parents préoccupe le Protecteur du citoyen. En vertu des nouvelles dispositions de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, les enfants en besoin de protection pourront être adoptés plus rapidement. Ainsi, s'ils n'ont pas accès rapidement aux services dont ils ont besoin, les parents qui doivent améliorer leurs habiletés parentales dans un certain délai verront leurs chances d'y parvenir compromises. La planification et le suivi régulier du plan d'intervention deviennent incontournables dans un tel contexte.

En décembre 2005, le Protecteur du citoyen a présenté un mémoire en commission parlementaire, dans le cadre de l'étude du projet de loi n° 125, *Loi modifiant la Loi sur la protection de la jeunesse et d'autres dispositions législatives*. Il y recommandait que le Tribunal de la jeunesse puisse ordonner que certains soins et services soient fournis aux parents de l'enfant, dans la mesure où ceux-ci y consentent. La recommandation n'a pas été retenue.

## LA PORTÉE DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Les recommandations du Protecteur du citoyen aux centres jeunesse peuvent avoir une portée individuelle, comme lorsqu'il recommande l'évaluation d'une famille d'accueil ou de la pertinence d'un changement d'intervenant. Dans la majorité des cas, ses recommandations ont toutefois une portée plus générale et visent l'amélioration des services pour l'ensemble des enfants et de leurs parents.

### Le parti pris de l'intervenante nuit à une citoyenne

Une citoyenne signale des difficultés de communication avec l'intervenante du Directeur de la protection de la jeunesse. Elle demande un changement parce qu'elle n'a plus confiance en elle. La plaignante prétend que cette dernière a une proximité avec le père qui suscite une réaction de méfiance de sa part.

Le Protecteur du citoyen examine la plainte. Les faits démontrent que la distance professionnelle n'est effectivement pas respectée et qu'il y a apparence de parti pris pour le père. Il demande qu'il y ait un rappel du code d'éthique en cette matière.

De plus, il déplore qu'aucune alliance de travail avec la mère ne se soit développée sur une période de plus d'un an. Aucune stratégie n'a été mise en place pour dénouer l'impasse, ce qui a eu pour effet de retarder l'engagement de la citoyenne à améliorer ses habiletés parentales. En conséquence, le Protecteur du citoyen a recommandé que le centre évalue la pertinence d'un changement d'intervenant afin d'assurer plus adéquatement le suivi social auprès de cette citoyenne. Sa recommandation a été suivie.

### Une mère rassurée sur la qualité de la famille d'accueil de son fils

Une femme dont le fils est placé dans une ressource de type familial jusqu'à sa majorité, en vertu d'un jugement de la Chambre de la jeunesse, se dit insatisfaite des services qu'il reçoit. La mère souhaite qu'il soit transféré dans une autre ressource, alléguant que la famille d'accueil ne répond pas à ses attentes et ne donne pas des services adéquats à son fils. Les reproches portent sur les soins de santé, les vêtements, les tâches domestiques et l'absence de considération de la famille d'accueil à son égard.

Le Protecteur du citoyen a contribué à clarifier toutes les questions relatives aux motifs de plainte soulevés. Au terme de cet exercice, le centre jeunesse a procédé à une réévaluation de la famille d'accueil et conclu qu'elle répondait aux obligations et aux responsabilités du contrat établissant les rapports entre eux. L'examen de la plainte a montré que l'enfant occupe une place significative au sein de la famille d'accueil et qu'il reçoit l'attention dont il a besoin. Cette intervention a aussi permis de rassurer la mère sur la place qu'elle occupe dans la vie de son fils.

### UNE RELATION FONDÉE SUR UNE INFORMATION PERSONNALISÉE ET ACCESSIBLE

La diffusion de l'information d'une manière personnalisée et accessible est au cœur de la relation entre les services du Directeur de la protection de la jeunesse et une partie de leur clientèle, à savoir les parents. Les personnes responsables d'un enfant, ainsi que celles appelées à prendre des décisions à son sujet en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, doivent s'assurer que les parents ont compris les informations et les explications qui leur sont données. Elles doivent également permettre à l'enfant et à ses parents de faire entendre leurs points de vue, d'exprimer leurs préoccupations et d'être écoutés au moment approprié.

#### Une intervenante se fait rappeler sa responsabilité en matière d'information

Une citoyenne se plaint au Protecteur du citoyen de ne pas recevoir les explications qui lui permettraient de mieux comprendre le sens d'une intervention dans le cadre de la *Loi sur la protection de la jeunesse*. L'examen de la plainte montre que la mère n'a pas eu toute l'information à laquelle elle est en droit de s'attendre ni les explications pour assurer une bonne compréhension du processus d'évaluation et d'orientation en cause.

Les notes au dossier de l'enfant n'indiquent pas si l'intervenante a informé la mère de la procédure à suivre lors de désaccords avec les décisions du personnel du Directeur de la protection de la jeunesse. De plus, l'intervenante ne s'est pas assurée que la citoyenne comprenait bien l'information donnée au moment de l'évaluation du signalement. Elle ne l'a pas avisée de son droit de consulter un avocat. Elle n'a pas pris le temps de vérifier ses interrogations et ses inquiétudes.

Le Protecteur du citoyen a recommandé au centre jeunesse de rappeler à l'intervenante sa responsabilité envers les parents en cette matière. La chef de service du centre jeunesse a fait le rappel à l'intervenante concernée.