



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

**Mémoire du Protecteur du citoyen
présenté à la
Commission spéciale sur les droits des enfants
et la protection de la jeunesse**

Des services publics adaptés aux besoins de nos enfants :
au cœur de la mission du Protecteur du citoyen

Québec, le 5 décembre 2019

Table des matières

1	La mission du Protecteur du citoyen	2
2	Une mise en contexte.....	3
2.1	<i>Une intervention à la fois ciblée et transversale</i>	3
3	Les enquêtes « Jeunes en difficulté » au Protecteur du citoyen.....	4
3.1	<i>Plaintes et signalements : des chiffres et des faits</i>	4
3.2	<i>Des constats à l'issue des enquêtes</i>	5
3.3	<i>Des correctifs à apporter</i>	6
4	Les enquêtes « Déficiences » au Protecteur du citoyen	6
5	L'intervention du Protecteur du citoyen auprès des ministères et des organismes.....	7
5.1	<i>Des motifs d'intervention</i>	7
6	Conclusion	9
	Annexe 1 : Liste des rapports spéciaux du Protecteur du citoyen ayant une incidence sur les enfants.....	10

1 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, signalements ou 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 dans l'intérêt des personnes concernées.

Le présent document est disponible en version électronique sur le site Web de l'institution (protecteurducitoyen.qc.ca), section **Nouvelles**.

2 Une mise en contexte

- 1 À la suite du décès tragique d'une fillette de 7 ans, le 30 avril 2019, le gouvernement du Québec a mis sur pied la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse (la Commission). Son mandat consiste à « examiner les dispositifs de protection de la jeunesse, dans les différents réseaux d'intervention concernés, de manière à identifier les enjeux et obstacles et à formuler des recommandations sur les améliorations à apporter ».¹

2.1 Une intervention à la fois ciblée et transversale

- 2 En vertu de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*², le Protecteur du citoyen veille au respect des droits des citoyens et des citoyennes dans leurs relations avec les ministères, les organismes et les établissements de détention. Comme deuxième assise légale, la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*³ prévoit qu'il traite également les plaintes qui visent le réseau de la santé et des services sociaux, cette fois en deuxième recours, après le commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Le Protecteur du citoyen s'inscrit ainsi dans le Régime d'examen des plaintes, un recours pour les usagers et usagères que prévoit la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*⁴. À noter qu'il peut également intervenir directement en matière de santé et de services sociaux à la suite d'un signalement⁵ ou lorsqu'il intervient de sa propre initiative.
- 3 Ceci l'amène à intervenir régulièrement pour faire respecter les droits des enfants, et ce, selon une perspective transversale. Autrement dit, le traitement d'une plainte concernant un enfant peut porter sur des problèmes concomitants étant donné l'habilité du Protecteur du citoyen à intervenir sur l'ensemble des ministères et des organismes du gouvernement du Québec, ainsi que sur les instances du réseau de la santé et des services sociaux. Par exemple, un enfant pourrait bénéficier de l'expertise et de l'interaction de plusieurs secteurs d'enquête au Protecteur du citoyen alors qu'il se voit privé des services spécialisés dont il a besoin, qu'il est placé dans une famille d'accueil qui n'est pas adaptée à sa condition, et qu'il ne touche pas la rente à laquelle il a droit.
- 4 Parmi les droits dont le Protecteur du citoyen assure le respect, on retrouve le droit des enfants :
 - ▶ De recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans scientifique, humain, social, avec continuité et de façon personnalisée;
 - ▶ De recevoir des services d'éducation adéquats d'un organisme du milieu scolaire;
 - ▶ D'être accompagnés et assistés par la personne de leur choix lorsqu'ils désirent obtenir des informations ou lorsqu'ils rencontrent le directeur de la protection de la jeunesse ou toute autre personne que ce dernier autorise à agir;
 - ▶ D'être hébergés dans un lieu correspondant à leurs besoins et au respect de leurs droits, le cas échéant.

¹ Extrait du site Web de la Commission.

² RLRQ, c. P-32.

³ RLRQ, c. P31.1.

⁴ RLRQ, c. S-4.2.

⁵ Le signalement peut être fait par toute personne qui est témoin d'une situation qu'elle juge inacceptable. Il peut être anonyme.

- 5 Particulièrement interpellé par les enjeux de la Commission, le Protecteur du citoyen explique ici la nature de son intervention auprès des enfants, les constats qu'il en dégage ainsi que des pistes d'amélioration pour prévenir et corriger les préjudices aux enfants et à leurs proches, dans une perspective d'amélioration des services qui leur sont offerts.

3 Les enquêtes « Jeunes en difficulté » au Protecteur du citoyen

- 6 Au sein du Protecteur du citoyen, une équipe d'enquête « Jeunes en difficulté », relevant de la Direction des enquêtes en santé et services sociaux, est dédiée au respect des droits des enfants et de leurs parents, tout particulièrement en matière de protection de l'enfance et de la jeunesse. Cette équipe traite également les plaintes au regard des services des CLSC du secteur « Famille, enfance, jeunesse » ainsi que des organismes communautaires.
- 7 Lorsque la plainte vise une instance du réseau de la santé et des services sociaux, le Protecteur du citoyen intervient en deuxième recours après le commissaire aux plaintes et à la qualité des services⁶.

3.1 Plaintes et signalements : des chiffres et des faits

- 8 En 2018-2019, le Protecteur du citoyen a reçu 281 plaintes et signalements pris en charge par son secteur d'enquête « Jeunes en difficulté », un bond de près de 30 % par rapport à la moyenne des quatre dernières années, au nombre de 219.

- 9 Parmi les principaux motifs fondés de plaintes et de signalements des cinq dernières années, on retrouve :

- ▶ Des difficultés d'accès aux services et des manquements dans la qualité de ceux-ci, notamment des interruptions de services, l'absence de plan d'intervention, l'impossibilité d'avoir accès à un suivi psychologique pour un enfant ou l'exclusion des parents du suivi de leur enfant;
- ▶ Des lacunes dans le traitement du dossier, notamment l'évaluation incomplète d'une situation familiale ou un manque de rigueur dans l'évaluation d'un milieu parental;
- ▶ La mention au dossier de l'utilisateur ou de l'utilisatrice d'une plainte au commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou au Protecteur du citoyen (bris de confidentialité);
- ▶ Une gestion inadéquate des contacts supervisés, notamment des restrictions démesurées dans la supervision de l'accès à l'enfant pour son parent ou une mauvaise organisation des contacts supervisés;
- ▶ Une attitude inappropriée de la part de l'intervenant ou de l'intervenante, notamment un manque d'empathie, une familiarité excessive ou des propos inadéquats.

- 10 Voici des exemples de plaintes et de signalements qui illustrent ces motifs :

- ▶ **Des services non adaptés à la réalité d'enfants autochtones** : Un Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) avait placé des enfants à l'extérieur de leur communauté, sans prendre les mesures nécessaires pour préserver leur identité culturelle.

⁶ Article 8 de la *Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* et article 33 (6) de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

- ▶ **Une utilisation abusive de mesures de contention** : Durant un an et demi, une jeune fille hébergée dans un centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA) a fait l'objet de plus d'une centaine de mesures de contrôle, soit des contentions et des mises en isolement.
- ▶ **Un milieu de vie substitut inadéquat** : Le CPEJ a confié un enfant à des amis de sa famille sans compléter l'évaluation sommaire du milieu d'accueil tel que le prévoit la procédure en pareille situation.
- ▶ **Une gestion inadéquate des médicaments** : Des manquements dans un CRJDA ont été dénoncés concernant la gestion, la conservation et la distribution des médicaments.
- ▶ **Une mauvaise gestion des contacts supervisés** : Des parents se plaignent de ne voir leurs enfants qu'à l'occasion de contacts supervisés depuis plusieurs années sans que cette mesure soit réévaluée.
- ▶ **Un manque de rigueur dans l'évaluation d'un milieu parental** : Un parent se plaint que l'intervenant laisse ses enfants dormir chez l'autre parent alors que celui-ci vit dans un environnement inadapté et insalubre.
- ▶ **L'absence de plan d'intervention** : Un parent se plaint que tant au CPEJ qu'au CLSC, on ne lui a remis aucun plan d'intervention pour son enfant.
- ▶ **L'absence de suivi psychosocial** : Un parent se plaint que son fils n'a pas bénéficié du suivi psychologique nécessaire étant donné son état, et ce, à l'encontre des recommandations de différents professionnels.
- ▶ **Un manque d'information aux parents** : Des parents se plaignent que les intervenants et intervenantes responsables du dossier de leurs enfants ne les informent pas du suivi qui leur est accordé.

3.2 Des constats à l'issue des enquêtes

11 La Loi sur la protection de la jeunesse⁷ vise avant tout l'intérêt de l'enfant. Toute décision concernant les enfants doit donc viser à assurer leur sécurité et leur développement. Les enquêtes du Protecteur du citoyen révèlent que les enfants et leur famille ne reçoivent pas toujours les services auxquels ils ont droit. En effet, des écarts importants, comme en témoignent les exemples précédents, existent entre les normes qui régissent les pratiques et la réalité que vivent les personnes touchées. À la lumière des enquêtes effectuées, voici nos principaux constats :

- ▶ Le manque de personnel, la surcharge de travail, un phénomène d'essoufflement et l'important taux de roulement des intervenants et intervenantes;
- ▶ Les besoins de formation du personnel au regard de situations complexes et présentant plusieurs problèmes concomitants, notamment en matière de santé mentale, de toxicomanie, de précarité et d'abus;
- ▶ La réorganisation inachevée des services à la suite de la fusion des établissements en santé et services sociaux en 2015, la complexité de la structure (CISSS et CIUSSS) qui en résulte et la difficulté à identifier les responsabilités de chacun et chacune;
- ▶ Le caractère désuet de plusieurs politiques et règlements;
- ▶ Une disparité des pratiques en protection de la jeunesse selon les régions;
- ▶ Le manque de concertation entre les différents partenaires appelés à intervenir auprès des enfants;

⁷ RLRQ, c. P-34.1.

- ▶ La lourdeur de certaines tâches administratives qui incombent aux intervenants et aux intervenantes, ce qui a pour effet de restreindre leur disponibilité pour intervenir directement auprès des enfants et de leur famille.

3.3 Des correctifs à apporter

- 12 Les constats auxquels en arrive le Protecteur du citoyen appellent à des correctifs pressants :
- ▶ Le contexte et les conditions de travail des intervenants et intervenantes doivent impérativement tenir compte de la complexité et de l'importance de leur tâche. Faute d'agir en ce sens, l'embauche et la rétention d'intervenantes et d'intervenants compétents et dédiés à ce rôle délicat sont compromis.
 - ▶ Des actions concertées entre les différents services publics destinés aux enfants et à leurs parents ou représentant légal doivent être mises en place pour en assurer la continuité et la cohérence.
 - ▶ La nécessité de faire connaître le régime d'examen des plaintes.

4 Les enquêtes « Déficiences » au Protecteur du citoyen

- 13 Toujours, en matière de santé et de services sociaux, l'équipe d'enquête « Déficiences » veille au respect des droits d'enfants et d'adultes avec une déficience physique, intellectuelle ou avec un trouble du spectre de l'autisme (autrefois un trouble envahissant du développement).
- 14 Voici des exemples des principaux motifs de plaintes et de signalements au cours des cinq dernières années concernant les enfants qui ont un handicap :
- ▶ **De longs délais d'attente pour avoir accès aux services d'adaptation et de réadaptation** : Des enfants attendent parfois pendant plus de deux ans pour obtenir les services dont ils ont besoin, notamment des services d'orthophonie, d'ergothérapie ou de psychoéducation.
 - ▶ **Des bris de continuité dans les services** : Lorsque l'enfant entre à l'école, les services qu'il recevait du réseau de la santé et des services sociaux cessent ou diminuent considérablement, et le milieu scolaire n'a pas les ressources nécessaires pour prendre la relève.
 - ▶ **Un manque de répit pour les parents** : Des parents se plaignent de l'insuffisance des services de répit qui devraient leur permettre de maintenir leur enfant à domicile, tout en évitant l'épuisement.
 - ▶ **Les mauvais pairages dans les ressources d'hébergement** : La rareté des ressources d'hébergement pour les enfants qui ont un handicap fait en sorte que des enfants déjà vulnérables en raison de leur handicap sont contraints de partager leur milieu de vie avec d'autres enfants qui présentent de graves troubles du comportement.

- 15 En plus du traitement des plaintes et des signalements, le Protecteur du citoyen a produit, au cours des dernières années, trois rapports spéciaux sur les droits des enfants qui ont un handicap, soit :

Rapport spécial du Protecteur du citoyen sur les services gouvernementaux destinés aux enfants présentant un trouble envahissant du développement (8 octobre 2009)

- 16 Ce rapport porte sur la situation des enfants de 0 à 7 ans, ou qui ont terminé la première année du cycle primaire, et qui présentent un trouble du spectre de l'autisme. L'étude,

réalisée à l'échelle du Québec, visait à approfondir les questions d'accessibilité et de pertinence des services gouvernementaux destinés à ces enfants.

- 17 Le Protecteur du citoyen avait pour objectif d'identifier les modalités de dispensation des services permettant de leur fournir, ainsi qu'à leurs parents, les réponses à leurs besoins en temps opportun. L'étude a révélé des lacunes qui ont donné lieu à plusieurs recommandations.

Les services aux jeunes et aux adultes présentant un trouble envahissant du développement : de l'engagement gouvernemental à la réalité (23 mai 2012)

- 18 Dans la foulée du rapport spécial de 2009, le Protecteur du citoyen a produit un rapport sur les services gouvernementaux offerts aux personnes de plus de 7 ans dans la même situation.

- 19 Parmi les sujets traités, on retrouve l'accès aux services de santé et aux services sociaux fondés sur les besoins, le parcours scolaire, la planification de la transition de l'école à la vie active, et la vie en logement autonome. Le Protecteur du citoyen y constate l'écart entre l'engagement gouvernemental et la réalité. Des recommandations précises ont été formulées aux ministères concernés.

Des services mieux intégrés pour répondre aux besoins des enfants présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme (mars 2015)

- 20 Ce rapport présente les constats et les recommandations du Protecteur du citoyen concernant les services de santé et les services sociaux offerts aux enfants qui présentent une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. De l'avis du Protecteur du citoyen, ces enfants doivent pouvoir accéder aux services requis, et ce, sans que cet accès soit limité par des critères rigides liés à la nature de leur déficience.

5 L'intervention du Protecteur du citoyen auprès des ministères et des organismes

5.1 Des motifs d'intervention

- 21 En vertu de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*, le Protecteur du citoyen veille également au respect des droits des enfants et de leurs parents lorsque ceux-ci font affaire avec les ministères et les organismes, et ce, par l'entremise de ses différentes équipes d'enquête.
- 22 En matière d'éducation, par exemple, il a mené des enquêtes et publié des rapports spéciaux concernant :
- ▶ L'impossibilité pour des enfants au statut migratoire précaire d'avoir accès à l'école publique gratuite;
 - ▶ Le suivi inadéquat du système public d'éducation pour les enfants scolarisés à la maison;
 - ▶ Les lacunes des programmes et des services d'éducation destinés aux Inuit.
- 23 En milieu de détention, le Protecteur du citoyen a fait enquête, notamment sur les conditions relatives aux contacts supervisés pour les familles dont un parent est incarcéré.
- 24 Des lacunes ont été constatées concernant la gestion parfois rigide de Retraite Québec au regard des programmes d'Allocation famille et de Supplément pour enfant handicapé, ceci privant des familles en situation précaire d'un soutien essentiel.

25 Comme autre volet d'action, le Protecteur du citoyen peut agir de sa propre initiative en vertu des articles 13 et 27.3 de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* et de l'article 20 de la *Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*. Il a recours à ce mode d'intervention lorsqu'il estime que des citoyens ou citoyennes sont lésés ou peuvent l'être par l'acte ou l'omission d'un ministère, d'un organisme ou d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux.

La contribution financière au placement d'enfants mineurs

26 Le Protecteur du citoyen a été interpellé par des commissaires aux plaintes et à la qualité des services concernant des problèmes de calcul et de perception de la contribution financière au placement d'enfants mineurs.

27 À la suite de son enquête, le Protecteur du citoyen a publié un rapport, en mars 2013. Il y constate notamment :

- ▶ que le Règlement⁸ qui encadre la gestion de la contribution financière des parents dont l'enfant est placé est désuet;
- ▶ que l'interprétation et l'application de ce Règlement diffèrent d'un centre jeunesse à l'autre;
- ▶ que cette situation entraîne des incohérences et des iniquités dans le mode de calcul, de perception et de recouvrement de la contribution financière des parents lors du placement d'enfants mineurs.

28 Afin de corriger les préjudices constatés et d'en prévenir la répétition, le Protecteur du citoyen a formulé 11 recommandations au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), à Retraite Québec, à l'Agence du revenu du Québec et au ministère des Finances.

29 Depuis 2013, le MSSS a multiplié les scénarios de réforme de la contribution financière au placement d'enfants mineurs, sans jamais parvenir à une solution satisfaisante pour les parents visés. Des collaborations avec d'autres ministères et organismes ne se sont pas avérées plus fructueuses.

30 En 2018, à la demande du Protecteur du citoyen, des mesures transitoires permettant de corriger certaines iniquités pour les parents ont été mises en place par le MSSS, ce qui, toutefois, ne règle pas l'entièreté des problèmes.

L'accès au régime québécois d'assurance maladie pour les enfants nés au Québec de parents au statut migratoire précaire

31 Bien qu'ils soient nés au Québec, et de ce fait canadiens, des enfants de parents au statut migratoire précaire ne sont pas admissibles au régime public d'assurance maladie. Constatant cette exclusion, le Protecteur du citoyen a mené une enquête sur le sort de ces enfants. À l'issue de son enquête, en 2018, il a publié un rapport intitulé *Donner accès au régime québécois d'assurance maladie à des enfants nés au Québec de parents au statut migratoire précaire*. Il met l'accent sur une interprétation restrictive, voire erronée de la *Loi sur l'assurance maladie* et du *Règlement sur l'admissibilité et l'inscription des personnes auprès de la Régie de l'assurance maladie du Québec*. Il y formule des recommandations à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) et au MSSS afin de :

- ▶ Dissocier le statut des enfants du statut migratoire de leurs parents;
- ▶ D'élargir ainsi l'accès au régime public sans toutefois compromettre les contrôles requis.

⁸ *Règlement d'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris*, RLRQ, c. S-5, r.1.

- 32 Après la parution du rapport annuel d'activités 2018-2019 du Protecteur du citoyen, la ministre de la Santé et des Services sociaux s'est publiquement engagée à régler cette situation. Le Protecteur du citoyen est attentif aux suites données à cet engagement.

La reconnaissance de la filiation quand un parent décède avant la naissance de l'enfant

- 33 Actuellement, la filiation d'un conjoint de fait décédé avant la naissance de son enfant doit être établie devant la Cour supérieure. C'est donc dire que pour ce faire, le parent de l'enfant doit se tourner vers le processus judiciaire.
- 34 Sans cette reconnaissance judiciaire de filiation, les répercussions pour l'enfant dont le parent est décédé sont importantes. Ainsi, il ne peut toucher l'indemnité versée par Retraite Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec si le décès de son parent résulte d'un accident de voiture. Il n'a pas davantage droit – contrairement à un enfant reconnu légalement – à une part de la succession de son parent si celui-ci est décédé sans testament.
- 35 Selon le Protecteur du citoyen, les démarches ainsi imposées au parent sont inutilement lourdes et peuvent, par leur complexité, compromettre les droits de l'enfant. Le Protecteur du citoyen a recommandé au ministère de la Justice de proposer des modifications au *Code civil du Québec* afin de déjudiciariser la démarche.

6 Conclusion

- 36 Alors que la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse mobilise des acteurs majeurs autour d'une réflexion de société sur le bien-être de ses plus jeunes citoyens et citoyennes, le Protecteur du citoyen considère que cet enjeu repose notamment sur des priorités d'action identifiées au terme de ses nombreuses enquêtes, soit :
- ▶ Une préoccupation constante d'adapter la quantité et l'intensité des ressources au bien-être des enfants afin de s'assurer que ceux-ci et leurs parents reçoivent en temps opportun l'aide et les services auxquels ils ont droit;
 - ▶ Une organisation efficiente du travail des intervenants et intervenantes, de façon à favoriser une meilleure connaissance des rôles de chaque palier de services et de chaque personne qui y prend part, ceci dans le but d'optimiser les interactions et les résultats;
 - ▶ Le déploiement de moyens d'attraction et de rétention du personnel, afin de stabiliser les équipes et de conserver l'expertise développée par les intervenants et intervenantes;
 - ▶ Le renforcement des services généraux – dits de « première ligne – afin de prendre charge des problèmes le plus tôt possible, d'en atténuer les conséquences pour les enfants et leurs parents, et de réserver aux cas les plus aigus les ressources spécialisées dont on accroît ainsi l'accès.
- 37 Ce sont là des facteurs qui mènent non seulement à une prise en charge mieux définie de l'intérêt des enfants, mais qui sont aussi susceptibles de restaurer la confiance de la population envers les mécanismes d'aide aux enfants, confiance considérablement mise à mal au cours des dernières années.
- 38 Or, la confiance restaurée a clairement pour effet de ramener les droits des enfants au cœur d'une responsabilité collective. Plus l'épanouissement et la sécurité de nos enfants seront l'affaire de tous et de toutes, et plus le respect des droits de nos plus jeunes citoyens et citoyennes sera assuré.

Annexe 1 : Liste des rapports spéciaux du Protecteur du citoyen ayant une incidence sur les enfants

Pour des services d'éducation de qualité au Nunavik, dans le respect de la culture inuit (24 octobre 2018)

Donner accès au régime québécois d'assurance maladie aux enfants nés au Québec de parents au statut migratoire précaire (30 mai 2018)

Traitement des plaintes en milieu scolaire : pour une procédure simple, rapide, efficace et impartiale (31 octobre 2017)

Scolarisation à la maison : pour un meilleur suivi des apprentissages des enfants (28 avril 2015)

Des services mieux intégrés pour répondre aux besoins des enfants présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme (24 mars 2015)

Rapport spécial du Protecteur du citoyen - Rendre l'école publique accessible pour tous les enfants en situation d'immigration précaire (7 novembre 2014)

Rapport du Protecteur du citoyen - La contribution financière au placement d'enfants mineurs (21 mars 2013)

Rapport spécial du Protecteur du citoyen - Les services aux jeunes et aux adultes présentant un trouble envahissant du développement : de l'engagement gouvernemental à la réalité (23 mai 2012)

Rapport spécial du Protecteur du citoyen sur les services gouvernementaux destinés aux enfants présentant un trouble envahissant du développement (8 octobre 2009)

protecteurducitoyen.qc.ca



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Bureau de Québec
19^e étage
800, place D'Youville
Québec (Québec) G1R 3P4
Téléphone : **418 643-2688**

Bureau de Montréal
1080, côte du Beaver Hall
10^e étage, bureau 1000
Montréal (Québec) H2Z 1S8
Téléphone : **514 873-2032**

Téléphone sans frais : **1 800 463-5070**

Télécopieur : **1 866 902-7130**

Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca