

Fédération
Centres d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



caap

CSDEPJ-P-171

ENTRE SERVIR ET DESSERVIR

Mémoire déposé à la
Commission spéciale sur les
droits des enfants et la
protection de la jeunesse

Décembre 2019

RÉDACTION :

Nathalie Dubois, directrice adjointe, FCAAP

Manon Fortin, directrice générale, FCAAP

COLLABORATION :

- Équipe du CAAP Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Sophie Bordeleau, conseillère, CAAP Mauricie-Centre-du-Québec
- Sylvie Ouellet, directrice générale CAAP Nord-du-Québec
- Nathalie Adams, directrice générale CAAP Gaspésie, Îles-de-la-Madeleine
- Julie Karine Fortin, conseillère adjointe à la qualité, CAAP Gaspésie, Îles-de-la-Madeleine
- Véronique Morneau, directrice générale, CAAP Côte-Nord
- Lyne Grenier, directrice générale, CAAP Chaudière-Appalaches
- Jean Thouin, directeur général, CAAP-Montérégie

Ce mémoire est également disponible en version PDF à l'adresse suivante : www.fcaap.ca

Dans cette publication, le genre masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte

© Fédération des CAAP – Décembre 2019

TABLE DES MATIÈRES

1. RÉSUMÉ	3
2. QUI SOMMES-NOUS ?	4
2.1 La Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes	4
2.2 Les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes	4
3. MISE EN CONTEXTE	5
4. LES CAAP PRÉSENTS AUPRÈS DES FAMILLES ET DES ENFANTS PLACÉS SOUS LA RESPONSABILITÉ DU DPJ	6
5. LES DROITS DES PARENTS ET DES ENFANTS EN REGARD DE LA LSSSS	7
5.1 Le droit de recevoir des services adéquats pour permettre l'évolution des situations	8
5.1.1 Des services pas toujours disponibles au moment opportun	8
5.1.2 Les intervenants : de la pénurie de main-d'œuvre au manque de formation	9
5.1.3 L'importance d'un service empreint d'humanité	10
5.2 Le droit d'être informé	11
5.3 Le droit de participer aux décisions, un socle important pour le succès des interventions à venir	14
5.4 Le droit de porter plainte, un moyen de faire valoir ses droits et d'améliorer les services	15
5.5 Le droit d'être assisté et accompagné	16
6. LE RÔLE DES GRANDS-PARENTS	17
7. CONCLUSION	17
8. RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS	18
9. ANNEXES	20

1. RÉSUMÉ

Depuis plus de vingt-cinq ans, les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) assistent et accompagnent les usagers (ou leurs représentants) des Centres jeunesse, parents et enfants, dans leurs démarches de plainte. Celles-ci s'inscrivent dans le cadre du régime d'examen des plaintes, prévu à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). À titre de porte-parole de ses membres, la Fédération des CAAP soumet le présent mémoire à la *Commission spéciale sur les droits de la jeunesse et la protection des enfants*. Par celui-ci, la FCAAP souhaite mettre en lumière, pour le bénéfice de la *Commission*, certaines réalités vécues tant par les enfants que par leurs familles.

À travers ce mémoire, nous souhaitons réaffirmer l'importance de **placer véritablement l'ensemble de la famille au cœur du processus d'intervention**. À cette fin, nous énoncerons différentes recommandations pouvant guider vos réflexions, tout en conservant la prémisse de base que l'objectif, au final, est de retourner l'enfant auprès de sa famille, lorsque la situation de compromission a cessé. Il est donc essentiel de préserver au mieux les liens familiaux, de maintenir les parents impliqués dans les décisions concernant leurs enfants mais aussi de les encourager afin qu'ils puissent offrir un milieu de vie sécuritaire, favorisant le développement de l'enfant.

Le constat posé ici par nos conseillers, qui écoutent, informent, assistent et accompagnent les parents comme représentants de l'enfant ou comme usager, est que leurs droits ne sont pas toujours respectés. Ainsi, les familles ne reçoivent pas toujours les services adéquats, elles sont souvent peu ou mal informées, et au final les parents ne sont pas suffisamment impliqués dans les prises de décisions qui concernent leurs enfants. Ces situations induisent des résultats qui affectent les liens familiaux et entraînent par la suite beaucoup de difficultés pour l'enfant à réintégrer sa famille d'origine, lorsque tout danger est écarté.

C'est donc sous l'angle des droits de l'utilisateur, ou de son représentant, que nous développerons notre propos. Les droits les plus souvent touchés dans le cadre de nos interventions seront donc abordés, tels que :

- Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;
- Le droit d'être informé;
- Le droit de participer à toute décision affectant son état de santé et de bien-être, y compris lors de l'élaboration d'un plan d'intervention;
- Le droit de porter plainte;
- Le droit d'être assisté et accompagné.

2. QUI SOMMES-NOUS ?

2.1 La Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

Fondée en 1995, la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) regroupe quatorze (14) Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), situés dans les régions socio-sanitaires du Québec.

Elle a pour mission :

- de **représenter les CAAP** auprès des instances, au plan politique, administratif et financier;
- de **soutenir les CAAP dans le déploiement de leur mission** par une gamme variée de services;
- de **susciter le partage et la concertation** entre les CAAP;
- de **faire connaître la mission des CAAP** à la population en général, aux groupes œuvrant en santé et services sociaux sur le plan national, et auprès des décideurs politiques, pour ainsi **accroître leur rayonnement**;
- de **développer une expertise de contenu**, notamment par le dépôt de mémoires en commission parlementaire, sur des sujets ciblés d'intérêt public en santé et services sociaux.

2.2 Les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

Créés en 1993-1994, les CAAP sont des organismes communautaires régionaux mandatés par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour assister et accompagner, sur demande, les personnes (ou leurs représentants) qui désirent porter plainte concernant les services et les soins reçus, ou qu'ils auraient dû recevoir dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Ces organismes, entièrement indépendants des établissements et ressources du réseau de la santé et des services sociaux, ont pour mission d'informer l'utilisateur sur le régime d'examen des plaintes prévu à la loi, de l'aider à clarifier l'objet de sa plainte, de la rédiger au besoin, de l'assister et de l'accompagner dans sa démarche à chaque étape du recours et de faciliter la conciliation avec toutes les instances concernées. Les CAAP, par le soutien qu'ils assurent à la personne, contribuent au respect de ses droits ainsi qu'à l'amélioration de la qualité des services (LSSSS, art.76.7).

3. MISE EN CONTEXTE

Depuis plus de vingt-cinq ans, les CAAP assistent et accompagnent les usagers (ou leurs représentants) des Centres jeunesse dans leurs démarches de plaintes.

Nous souhaitons préciser que, dans le cadre d'une démarche de plainte, l'utilisateur, au sens de la LSSSS, est l'enfant. Mais cela peut être également le parent, notamment lorsqu'il est partie prenante du plan d'intervention. Le parent peut aussi, lorsqu'il initie la démarche pour son enfant qui est en cause, être considéré comme son représentant légal.

Tout usager du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) bénéficie de plusieurs droits, énoncés dans la Loi¹, et le rôle des CAAP est de le soutenir dans l'exercice de ses droits pour en assurer le respect.

Par ce mémoire, nous souhaitons mettre en lumière certains éléments constituant la réalité vécue par les familles dans un contexte de prise en charge par le DPJ. Nous apportons une perspective davantage parentale, issue d'expériences concrètes révélant des lacunes au plan de l'intervention, et qui amènent bon nombre de conséquences pour les parties impliquées.

Au-delà des situations tragiques qui surviennent encore trop souvent, le DPJ doit s'assurer, dans le cadre de ses interventions, de garder un équilibre entre protection de l'enfant, soutien aux parents et maintien d'un lien significatif avec la famille d'origine.

Rappelons que la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) a pour objet la **protection de l'enfant** et qu'elle est considérée comme une loi d'exception, puisqu'elle permet l'intervention de l'État dans la vie des familles, en regard de situations limitées, lorsque la sécurité ou le développement de l'enfant est ou peut être considéré comme compromis².

Les parents ont des obligations à l'égard de leurs enfants. Essentiellement le soin, l'entretien, l'éducation et la surveillance de ceux-ci. À ces besoins matériels, on ne peut ignorer l'importance des liens affectifs entre l'enfant et sa famille. Quand le DPJ intervient, c'est qu'il y a eu signalement par un tiers ou qu'un parent a lui-même tiré la sonnette d'alarme parce qu'il ne parvenait plus à faire face à la situation, et qu'il avait besoin d'aide et de services.

Les parents ont aussi des droits, qui leur sont accordés par la LSSSS et par la LPJ, et qui actuellement semblent souvent compromis par le système. Ces parents, usagers des CAAP, mentionnent notamment recevoir de mauvaises informations ou manquer d'information de la part des intervenants. Ils font face à un manque de soutien, des changements fréquents d'intervenants, et parfois même à de l'abus d'autorité.

Les parents que nos conseillers accompagnent se sentent souvent exclus et mis de côté. Ils éprouvent de la honte et affrontent, dans certains cas, le jugement des intervenants. Ils ont bien souvent le sentiment que leurs propos sont peu considérés, crus ou écoutés, parce qu'ils ont failli à leur rôle à un moment donné de leur vie, notamment lorsqu'ils rapportent des situations problématiques vécues par leurs enfants en famille d'accueil ou lorsque cela concerne l'autre

¹ Loi sur les Services de santé et les services sociaux, chapitre S-4.2, Titre 2, Droits des usagers

² Guide des meilleures pratiques en droit de la jeunesse, Barreau du Québec, p 17

parent. Dans ce contexte, certains perdent l'intérêt et la motivation à continuer d'exercer leur rôle parental.

À travers ce mémoire, nous souhaitons réaffirmer l'importance de **placer véritablement l'ensemble de la famille au cœur du processus d'intervention**. À cette fin, nous énoncerons différentes recommandations pouvant guider vos réflexions tout en conservant la prémisse de base que l'objectif final est de retourner l'enfant auprès de sa famille, lorsque la situation de compromission a cessé. Il est donc essentiel de préserver au mieux les liens familiaux, de maintenir les parents impliqués dans les décisions concernant leurs enfants, mais aussi de les encourager afin qu'ils puissent offrir un milieu de vie sécuritaire, favorisant le développement de l'enfant.

Dans un premier temps, nous allons vous présenter le travail réalisé par les CAAP avec les familles et les enfants placés sous la responsabilité de la Protection de la jeunesse. L'expertise développée au fil des ans par les CAAP permet d'apporter une perspective somme toute éclairante sur les différentes problématiques vécues par les enfants et les parents, et c'est ce que nous souhaitons partager avec la *Commission*.

Ensuite, sous l'angle du respect des droits de l'utilisateur, nous vous livrerons nos constatations, illustrées pour la plupart par des exemples bien concrets. Enfin, nous concluons par une série de recommandations que nous croyons utiles pour améliorer les pratiques au bénéfice des enfants, des parents et, au final, des familles impliquées.

4. LES CAAP PRÉSENTS AUPRÈS DES FAMILLES ET DES ENFANTS PLACÉS SOUS LA RESPONSABILITÉ DU DPJ

D'entrée de jeu, il est important de préciser que le Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) constitue un monde à part en regard des services qu'il offre. Les enjeux liés à la protection de l'enfance en font une réalité et un sujet sensible. La population québécoise désire, à juste titre, que chaque enfant du Québec soit traité avec respect, considération et amour, et que chacun ait un milieu de vie sécuritaire et favorable au développement de son plein potentiel.

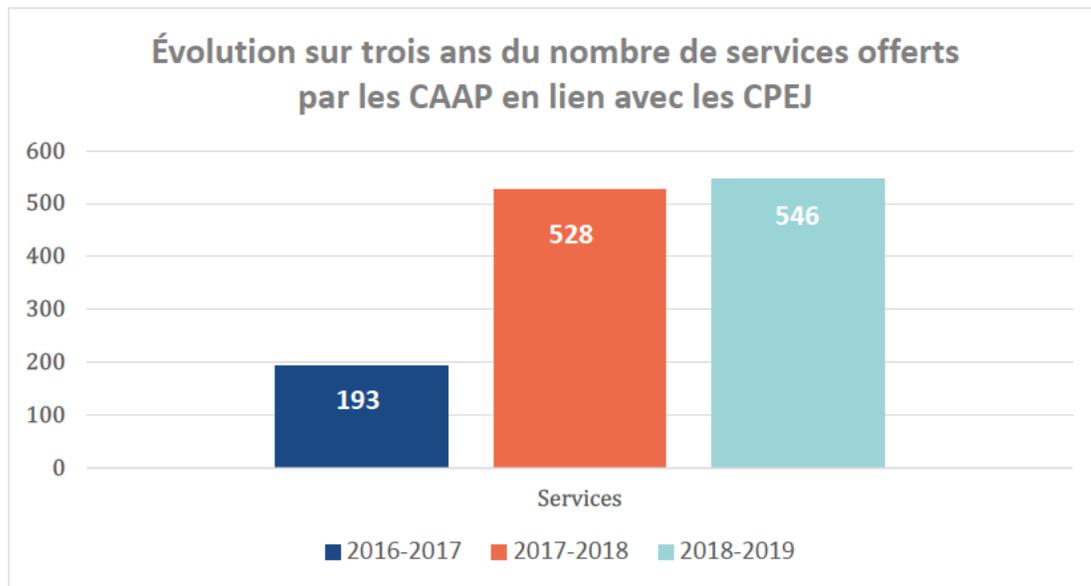
Le rôle du judiciaire, qui est considérable dans la plupart des dossiers, vient baliser de façon importante les interventions réalisées auprès des enfants et des parents. Dans ce contexte, la démarche de plainte revêt un caractère particulier, dans lequel le jugement de la Cour, par exemple, devra être considéré. Le rôle des CAAP est d'écouter, d'informer, d'assister et d'accompagner, majoritairement des parents (usager ou représentant) et, dans une moindre mesure, des enfants âgés de 14 ans et plus, dans le but :

- de les aider à exprimer leurs insatisfactions en regard des services reçus ou qu'ils auraient dû recevoir durant la prise en charge de ces situations;
- de faire respecter leurs droits en tant qu'utilisateur ou en tant que représentant de celui-ci, toujours dans le cadre du réseau de la santé et des services sociaux.

Les services offerts par les CAAP permettent notamment de faciliter la parole des parents, qui ont souvent été ébranlés dans leurs capacités et leurs habiletés liées à leur rôle de parents.

Après les Centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (CHSGS), les Centres de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) sont ceux qui génèrent le plus de demandes de services auprès des CAAP membres de la FCAAP.

Au cours de l'année 2018-2019, cela représente **cinq cent quarante-six (546) demandes de services** (plaintes, signalements et soutiens conseils confondus) et une **progression de 182 %** au cours des trois dernières années.



À noter que ces demandes de services pourraient être plus élevées si les parents étaient systématiquement informés de la possibilité d'être assistés et accompagnés par les CAAP, lorsqu'ils ne sont pas satisfaits des services offerts par le DPJ. C'est l'une des constatations relevées par nos conseillers sur le terrain.

5. LES DROITS DES PARENTS ET DES ENFANTS EN REGARD DE LA LSSSS

La Loi (LSSSS) confère plusieurs droits aux enfants et aux parents dans le cadre de la prestation des services offerts par un CPEJ. Ils bénéficient ainsi du droit de recevoir des services adéquats au moment opportun, du droit de participer aux décisions les concernant afin que la nature des stratégies et des interventions à venir soient personnalisées, et du droit d'être informés

adéquatement afin de mieux comprendre et d'agir en conséquence. En définitive, tous ces droits visent d'abord le respect de la personne et sa participation pleine et entière aux différentes étapes de l'évolution de la situation qui la concerne, et ce lorsque cela est possible (sauf indication contraire de la Cour).

5.1 Le droit de recevoir des services adéquats³ pour permettre l'évolution des situations

Dans un premier temps, intéressons-nous au principe de pouvoir **accéder aux services, avec continuité**.

Dans un contexte où la disponibilité et l'accessibilité des services est un enjeu quotidien, on peut légitimement se demander si les craintes émises par certains⁴, en amont des changements majeurs apportés au réseau de la santé et des services sociaux en 2015, n'étaient pas justifiées. En effet, des inquiétudes avaient notamment été formulées en lien avec l'affectation des ressources et la fusion des Centres jeunesse à l'intérieur des CISSS et CIUSSS. Et force est de constater que des problématiques liées à la disponibilité des ressources se manifestent aujourd'hui. Les changements apportés par cette réforme n'ont-ils pas finalement accentué le problème, auquel est venu s'ajouter celui de la pénurie de main-d'œuvre ?

5.1.1 Des services pas toujours disponibles au moment opportun

Lorsqu'ils transigent avec le CPEJ, de nombreux parents sont en situation de vulnérabilité et de précarité (travail instable, heures atypiques, faible rémunération, etc.). Ils ont accès à l'intervenant responsable de leur dossier sur les heures de bureau seulement, soit de 8h30 à 16h30. En cas de situation urgente, il y a bien sûr la garde sociale, mais en ce qui concerne le suivi de leur dossier, il est planifié sur les heures normales de bureau. Les parents qui ne sont pas capables de libérer leur horaire à ces heures sont souvent jugés non coopérants et peu mobilisés. Certains parents se retrouvent alors face à un dilemme important.

On constate aussi un manque de continuité dans les services offerts. Par exemple, les parents vivent des changements fréquents d'intervenants et cela peut prendre plusieurs mois avant qu'un nouvel intervenant soit assigné à leur dossier. Ce manque de continuité des services est marquant et cause de graves répercussions dans la vie des parents et des enfants. En effet, dans plusieurs cas rapportés, les intervenants sont en attente d'assignation au dossier, peu disponibles pour offrir des services ou, par exemple, pour constater l'évolution du développement des habiletés parentales. Ainsi, dans bien des cas, les mesures de protection sont maintenues (placement, supervision des contacts, etc.), alors que la situation peut avoir connu une évolution significative et mériterait d'être assouplie. Dans ce contexte, un lien de confiance est difficile à établir entre l'intervenant, les parents et l'enfant, affectant les chances de succès des plans d'intervention préparés initialement.

³ Loi sur les services de santé et les services sociaux, art. 5

⁴ Projet de loi 10 : Coordination et continuité des services en protection de la jeunesse, mémoire déposé dans le cadre des consultations publiques sur le projet de loi 10, Martin Goyette, Naïma Bentayeb et Élodie Marion (ENAP)

Que ce soit pour un suivi psychosocial ou pour d'autres types de services, il n'est pas rare que l'enfant ou sa famille soient mis sur une liste d'attente. Durant ce délai rien n'évolue, ce qui peut parfois causer un impact négatif sur l'orientation du dossier, puisqu'il y a des délais légaux à respecter.

À titre d'exemple...

« Un juge ordonne un suivi en pédopsychiatrie pour un enfant et la durée de l'ordonnance est d'un an. À la fin du délai, l'enfant est toujours en attente d'être vu en pédopsychiatrie. Durant ce temps, la situation n'évolue pas, ni pour l'enfant, ni pour la famille ou, pire encore, la situation a de fortes chances de se détériorer encore davantage. »

Voici quelques recommandations visant l'amélioration de ces situations :

R1 – Lorsque la situation l'exige, que davantage de services puissent être offerts aux parents afin de les aider à développer leurs compétences parentales, et que ces services puissent être accessibles dès le début de la compromission;

R2 - Que l'on augmente le nombre d'intervenants en CPEJ. Cela permettrait, d'une part, de garantir une accessibilité en dehors des heures normales de bureau et, d'autre part, d'éviter une discontinuité dans les services, laquelle brise les liens de confiance déjà si difficiles à établir entre parents et intervenants, et prolonge de manière significative les restrictions;

R3 - Que la formule du centre jeunesse puisse être repensée, afin de bonifier la gamme de services offerts. En travaillant de manière différente et en étant ouvert à l'innovation, nous pensons qu'il est possible d'améliorer les services offerts.

5.1.2 Les intervenants : de la pénurie de main-d'œuvre au manque de formation

La disponibilité des services passe bien entendu par la disponibilité des ressources. De nombreux professionnels travaillent en protection de la jeunesse. Cependant, on constate que beaucoup d'intervenants manquent de formation pour répondre aux besoins de leur clientèle et d'outils pour transposer leurs connaissances sur le terrain. Par exemple, lorsqu'il est nécessaire de sortir en urgence un enfant de son milieu familial, cela provoque une crise au sein de la famille et les parents n'ont aucun soutien pour la gérer. Il serait nécessaire qu'un intervenant du réseau de la santé et des services sociaux soit présent dans de telles situations afin de soutenir les parents.

Le manque de ressources contribue également à la surcharge de travail des intervenants. Par exemple, nous constatons, lors de la mise en place de mesures, un manque de temps pour apporter aide, conseils et assistance à la famille. Le rôle des intervenants est souvent perçu par les parents comme de la surveillance, et cette approche ne leur inspire pas vraiment confiance. Les familles sont laissées à elles-mêmes, sans aide concrète. Les objectifs des plans d'intervention, qui sont élaborés parfois des mois plus tard, ne sont pas travaillés concrètement avec les parents. Les enfants (14 ans et plus) sont aussi très rarement consultés dans l'élaboration de ces plans, ils subissent les décisions plutôt que d'y participer, ce qui est contraire à l'article 10 de la LSSSS.

Le milieu communautaire et le réseau ne sont pas suffisamment utilisés pour bien entourer les parents et leurs enfants, afin qu'ils puissent évoluer dans leur situation et mettre fin à la compromission. Les parents tentent bien souvent de trouver de l'aide par eux-mêmes, ce qui n'est pas toujours bien accueilli par les intervenants.

D'autre part, nous observons que le lien de confiance entre parents et intervenants est fortement à risque d'être affecté parce que les intervenants sont porteurs du rapport d'évaluation psychosociale présenté au tribunal. Non seulement cela oblige l'intervenant à passer de longues heures au tribunal, mais cela détériore aussi le lien de confiance entre les parents et l'intervenant qui auront à travailler ensemble par la suite. En effet, c'est au tribunal que les parties affrontent leurs positions en lien avec la situation de compromission. Les intervenants pourraient très bien contribuer au rapport, mais celui-ci pourrait être porté par le réviseur, ce qui permettrait à l'intervenant de garder intact le lien de confiance établi, tout en passant plus de temps au suivi de ses dossiers et aux interventions cliniques nécessaires auprès de l'enfant et de sa famille.

Nos recommandations :

R4 - Que l'on s'assure d'offrir aux intervenants de la formation adéquate et continue (savoir-faire et savoir-être), adaptée au domaine de l'intervention dans le cadre de la protection de la jeunesse;

R5 - Que les ressources disponibles dans le milieu de la santé et les services sociaux, ainsi que dans les organismes communautaires, soient davantage considérées dans l'aide et le soutien apporté à l'enfant et aux parents;

R6 - Que les réviseurs soient désignés responsables du passage au tribunal afin de dégager les travailleurs sociaux de cette tâche qui demande beaucoup de temps.

5.1.3 L'importance d'un service empreint d'humanité

Le respect de l'utilisateur, ou de son représentant, et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit. L'utilisateur, que ce soit l'enfant ou le parent, doit, dans toute intervention, **être traité avec courtoisie, équité et compréhension**, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité. La situation énoncée ci-après permet de mettre en lumière d'importants écarts sur ce plan.

« Une mère victime de voie de faits et de violence psychologique par son ex-conjoint reçoit un appel du DPJ le vendredi d'un long congé. C'est le père qui a la garde des enfants cette fin de semaine-là. L'intervenante dit à la mère que ses enfants lui sont enlevés, sans en préciser ni les raisons ni la durée.

La mère passe la fin de semaine très inquiète, sans savoir pourquoi on lui a enlevé ses enfants et combien de temps cela va durer. Elle ne veut surtout pas que ses enfants soient en danger, connaissant le tempérament du père. Elle a vécu par le passé de la violence conjugale durant leur union. Le père avait également des problèmes de consommation et il est allé plusieurs fois en prison pour différents délits.

Le mardi matin, la mère se rend au bureau du DPJ pour savoir pourquoi on lui a enlevé ses enfants. L'intervenante lui répond qu'il y a des procédures à suivre et lui lance des feuilles en lui disant de les lire en attendant qu'on l'appelle.

Bouleversée, la mère contacte une intervenante du CISSS pour lui demander si le DPJ est dans l'obligation de lui dire pourquoi ses enfants lui ont été enlevés, et l'intervenante lui répond que oui. La mère retourne donc au bureau du DPJ et dit à l'intervenante que c'est dans ses droits de savoir pourquoi ses enfants lui ont été enlevés. L'intervenante du DPJ finit par le lui dire.

La mère est donc restée quatre jours sans connaître les raisons pour lesquelles on lui avait enlevé ses enfants. Finalement, le dossier a été fermé parce que le signalement s'est avéré non fondé et la mère a obtenu à nouveau la garde de ses enfants. »

Nos constatations⁵:

Les conséquences d'une telle situation pour la mère et ses enfants sont nombreuses. Le comportement de l'intervenante à son égard n'était pas respectueux, courtois ou équitable. De plus, son droit de recevoir une information adéquate en regard de la situation a été ignoré. L'attitude de l'intervenante du DPJ a davantage contribué à maintenir la violence psychologique que la mère avait subie jusque-là dans sa vie conjugale.

Nos recommandations :

R7 - Bien que cela soit la base du travail social, nous croyons qu'il est utile de rappeler l'importance que les intervenants soient attentifs aux propos des parents, qu'ils parviennent à les écouter sans préjugés, quels que soient leur situation familiale, leur passé, leur classe sociale ou leur niveau d'éducation;

R8 - Qu'une formation soit mise en place sur le thème des droits des usagers et de leurs représentants, afin que ceux-ci soient pris en compte lors des interventions.

5.2 Le droit d'être informé⁶

La Loi (LSSSS) précise que toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé et de bien-être. Elle a aussi le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux, ainsi que des modalités d'accès à ceux-ci.

De plus, selon la Loi sur la protection de la jeunesse, **des informations et des explications doivent être données à l'enfant (...)** et doivent l'être **en des termes adaptés** à son âge et à sa

⁵ Ces constatations ont été recueillies parmi les conseillers des CAAP membres de la FCAAP, dans le cadre de leur travail terrain.

⁶ Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), article 4

compréhension⁷. Les deux exemples proposés ci-dessous vous permettront de mieux comprendre la pertinence des recommandations qui suivent.

« Une jeune fille en famille d'accueil depuis plusieurs années voulait, puisqu'elle allait atteindre ses 18 ans (dans quelques semaines), reprendre contact avec sa famille et plus spécifiquement avec son père.

L'intervenante du CPEJ ne l'a pas informée de ses droits en tant qu'adulte (ayant 18 ans) mais a continué d'intervenir à son endroit sans prendre en compte que la jeune fille serait bientôt majeure. Elle lui a interdit de prendre contact avec son père et lui a dit que si elle ne respectait pas l'interdiction, elle avait le pouvoir de la placer sous curatelle pour le reste de sa vie et qu'elle le ferait.

La famille d'accueil, dont l'une des responsabilités était de surveiller la jeune fille afin qu'elle ne prenne pas contact avec son père, et ne voulant pas perdre son statut de famille d'accueil, a donc obéi à l'intervenante. Par crainte de représailles, la jeune fille n'a pas voulu faire de démarche de plainte. »

Il faut aussi **s'assurer que les parents comprennent et obtiennent les informations** et les explications, qui doivent leur être données dans le cadre de la loi⁸.

« Un père de famille veut obtenir des droits de visite et des droits de garde occasionnels pour ses enfants. Il s'informe auprès de l'intervenante de la date à laquelle aura lieu l'audition en Cour et on lui répond que ce sera dans quelques semaines. Il informe l'intervenante que, travaillant à l'extérieur, il devra effectuer un déplacement de plusieurs heures pour s'y présenter, mais qu'il veut être informé de la date où l'audition se tiendra. Il demande donc qu'on l'avise de l'audition en tenant compte de la distance.

Il reçoit un appel téléphonique l'informant que l'audition se passera le matin même. Il est impossible pour le père d'être présent en raison du temps de déplacement nécessaire pour s'y rendre. Il entreprend des démarches pour tenter de faire reporter la cause le jour suivant ou un autre afin de pouvoir s'y présenter. Ces démarches, à si court terme, n'ont pas été fructueuses et la cause a été entendue sans lui.

Le DPJ savait quand la cause serait entendue, cependant, l'information n'a pas été divulguée au père le privant ainsi de son droit à l'information. »

Nos constatations :

Donner une information adéquate et au moment opportun, tant aux enfants qu'aux parents, est essentielle. Dans le cas présenté, il y a lieu de se questionner sur la façon dont on a assuré ce processus. Pourquoi le père a-t-il seulement reçu un appel téléphonique au lieu d'une convocation écrite ? Pourquoi le délai a-t-il été si court entre la transmission de l'information et

⁷ Loi sur la Protection de la jeunesse, Chapitre I, art.2.4 §2°

⁸ Loi sur la Protection de la jeunesse, Chapitre I, art.2.4 §3°

la date de l'audition devant le juge ? En ne respectant pas le principe du droit à l'information, on a compromis les chances du père de pouvoir se défendre équitablement.

Par ailleurs, on remarque que le parent a bien souvent de la difficulté à démêler à quelle étape du processus il est rendu, et ce qui arrivera par la suite. Certains pensent qu'ils devront aller au tribunal alors qu'ils sont plutôt à l'étape de l'évaluation du signalement. Les parents sont émotifs et il arrive qu'ils ne saisissent pas tout. D'autres s'engagent dans des mesures volontaires⁹ sans réellement saisir ce que ça implique, et ce qu'il adviendra par la suite s'ils ne répondent pas à leurs engagements.

Certains de nos conseillers constatent aussi que des parents reçoivent tardivement des copies de documents importants (ex. : évaluation psychosociale), notamment ceux devant leur servir lors d'un passage au tribunal. Ils n'ont donc pas le temps nécessaire pour en comprendre toute la portée, ni pour se préparer adéquatement à la suite des choses avec leur avocat. Bien (trop) souvent, ils devront faire une demande d'accès à l'information ou insister auprès d'intervenants pour obtenir une copie des documents.

Enfin, il y a la question de la compréhension des informations transmises. Dans les divers dossiers que nos conseillers ont accompagnés, les parents nous reflètent que les intervenants ne se mettent pas toujours à leur niveau. L'intervenant doit être capable de vulgariser l'information pour qu'elle soit bien comprise et aussi pour assurer le succès des actions entreprises, telle que la mise en œuvre du plan d'intervention.

Nos recommandations :

R9 - Que le parent (ou le cas échéant l'enfant) puisse recevoir dans les meilleurs délais :

- toute information relative à ses droits, aux procédures, aux résultats de l'évaluation psychosociale, aux audiences et au plan d'intervention;
- les documents leur permettant de saisir le sens des interventions ou pour se préparer aux audiences du tribunal, sans qu'ils n'aient besoin de faire valoir leurs droits en réalisant une demande d'accès à l'information. Que l'on prenne également le temps de leur en expliquer le contenu et sa signification.

R10 - En lien avec le suivi de santé et scolaire spécifiquement, il y aurait lieu de s'inspirer des portails existant dans les milieux de l'éducation et d'en prévoir un, propre au secteur de l'enfance, qui respecterait les règles de confidentialité, dans le but de faciliter la diffusion d'informations auprès des parents.

⁹ Entente entre le DPJ et les parents dans le but d'assurer la protection de l'enfant sans avoir recours à un tribunal.

5.3 Le droit de participer aux décisions¹⁰, un socle important pour le succès des interventions à venir

L'usager a notamment le droit de **participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisés**, lorsque de tels plans sont requis. Il en va de même pour **toute modification** apportée à ces plans.

La Loi reconnaît un **rôle actif à l'usager** dans les décisions susceptibles d'avoir un impact sur son état de santé et de bien-être. Le droit de prendre part aux décisions le concernant s'inscrit d'ailleurs en continuité avec certains droits énoncés ci-avant, dont le droit à l'information ou celui de donner ou de refuser son consentement.

« Des parents se sont séparés et le conjoint a un casier judiciaire pour violence et violence conjugale (physique et psychologique). Afin d'aider les enfants qui ont été traumatisés par la violence, le DPJ exige que les enfants soient suivis par une intervenante. Mais celle-ci n'a aucune spécialisation dans le domaine des enfants ni dans le domaine de la violence conjugale. La mère préfère donc que ses enfants soient suivis par une intervenante d'une ressource communautaire pour femmes et enfants victimes de violence.

Le DPJ accuse alors la mère de bloquer les interventions qu'ils ont décidées alors que ce qu'elle demande c'est que ses enfants soient vus par du personnel spécialisé dans l'intervention auprès des enfants et l'impact de la violence conjugale dont ils ont été témoins et qui se répercute à l'école.

Le DPJ intervient disant que la sécurité et le bien-être des enfants sont compromis et enlève les enfants à la mère en faisant intervenir les policiers. On lui dit que les enfants seront désormais sous la garde du père.

Le DPJ ne tient pas compte du passé de violence du père, et toute déclaration provenant des enfants ou de la mère est perçue par le DPJ comme non valide, la mère étant perçue comme trop émotive et paniquant inutilement face au passé de violence du père.

On avise ensuite la mère, deux jours à l'avance, de la date où la cause sera entendue en Cour et où la décision finale sera prise quant à la garde des enfants, ce qui a rendu impossible tout recours à un avocat de l'aide juridique en raison du trop court délai.

Bien que la garde des enfants ait été confiée au père et que la mère n'a pas accès à ses enfants, sauf avec la supervision de l'intervenant du DPJ, ce dernier tient la mère responsable du fait que les enfants ne se présentent pas aux rendez-vous médicaux ou scolaires. La mère a le sentiment que le DPJ a un préjugé favorable pour le père, et que les propos et les actes de ce dernier, rapportés par les enfants à la mère ou à l'intervenante, sont perçus comme une démonstration de la non qualification de la

¹⁰ Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), article 10

mère à prendre soin de ses enfants. Le DPJ maintient sa position et la garde des enfants est demeurée au père.

Nos constatations :

Dans l'exemple qui précède, on constate que l'intervenante du DPJ ne permet pas à la mère de participer aux décisions concernant ses enfants, et le fait de que celle-ci veuille recourir à une ressource du milieu communautaire mieux adaptée à la situation de l'enfant indispose l'intervenante. Nous voulons ici souligner l'importance d'impliquer davantage les parents dans les décisions.

C'est particulièrement vrai lorsque les enfants sont placés en famille d'accueil. Les intervenants devraient s'assurer que les parents soient informés, et lorsque la situation le permet, qu'ils puissent être présents lors des rencontres à l'école, chez le médecin et les autres professionnels qui suivent leurs enfants. Dans la plupart des situations, les parents restent titulaires de l'autorité parentale sans toujours avoir le suivi conséquent. Selon plusieurs parents, les intervenants n'assurent pas toujours la transmission des informations, contrairement à ce qui est prévu par la Loi.

Les propos des parents devraient également être davantage considérés lorsqu'ils rapportent des situations problématiques vécues en famille d'accueil par leurs enfants. Le DPJ intervient peu et a laissé des situations d'abus se produire, parce que les intervenants ne prenaient pas au sérieux les propos des parents, ni ceux des enfants eux-mêmes.

Nos recommandations :

R11- Que tout soit mis en œuvre pour que les parents puissent se sentir impliqués dans la vie de leurs enfants, notamment en disposant de l'information adéquate et en participant activement aux décisions et aux suivis concernant leur bien-être.

R12 - Que les enfants ayant été témoins de violence conjugale reçoivent l'aide de professionnels spécialisés dans ce domaine;

5.4 Le droit de porter plainte¹¹, un moyen de faire valoir ses droits et d'améliorer les services

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) prévoit que les usagers peuvent **porter plainte lorsqu'ils sont insatisfaits des services reçus** ou qu'ils auraient dû recevoir, dans le réseau de la santé et des service sociaux.

Plusieurs parents déplorent qu'au plan clinique, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, chargé du traitement des plaintes en première instance, ait un pouvoir trop limité dans le cadre du traitement des plaintes du CPEJ. Son pouvoir se limite par exemple à évaluer la manière dont l'intervenant a appliqué la procédure sans porter son analyse plus avant comme l'évaluation du bien-fondé d'une décision ou d'une orientation prise au dossier.

¹¹ Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), articles 34, 44, 53, 60 et 73

Malgré que les décisions juridiques viennent baliser le cadre d'intervention, nous croyons qu'il y aurait matière à adapter, voir accroître les pouvoirs des commissaires aux plaintes afin d'assurer le respect des droits des personnes dans le cadre clinique des interventions.

Notre recommandation :

R13 - Que les pouvoirs du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, mais également ceux du Protecteur du citoyen, dans le cadre du régime d'examen des plaintes (REP), soient accrus et adaptés à la réalité du CPEJ.

5.5 Le droit d'être assisté et accompagné¹²

Tout usager a le droit d'être **assisté et accompagné d'une personne de son choix** lorsqu'il désire [...] **entreprendre une démarche** relativement à des soins ou des services reçus.

Dans le cadre d'une démarche de plainte, cette personne peut être un **conseiller du CAAP** ou encore un représentant du comité d'usagers. Les usagers ou leurs représentants sont souvent mal informés sur les possibilités qui s'offrent à eux en matière d'assistance et d'accompagnement, notamment du fait de pouvoir bénéficier des services des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) lorsqu'ils sont insatisfaits des services reçus.

Dans les régions, certains comités d'usagers avaient, de leur côté, développé de bonnes pratiques puisqu'ils accompagnaient les parents lors des rencontres avec leurs intervenants, des rencontres de révision du plan d'intervention, etc. Grâce à leur présence, les parents avaient le sentiment d'être davantage crédibles, et par conséquent, mieux entendus.

Actuellement, le cadre de référence des comités d'usagers (CU) ne leur permet plus de payer leur ressource pour faire de l'accompagnement. Étant donné que les CU des CPEJ font partie du CIUSSS, ils sont englobés dans ce changement. Les parents ne bénéficient donc plus du soutien moral si important dans un contexte difficile. La présence du comité des usagers dans la vie de ces parents faisait réellement la différence, et favorisait leur collaboration avec le DPJ. Ils comprenaient mieux ce que l'on attendait d'eux et se sentaient appuyés dans le processus, eux qui sont souvent très mal outillés.

Nos recommandations :

R14 - Que les parents soient informés de l'existence du processus de plainte et de leurs droits d'être assistés et accompagnés par l'organisme mandaté à cet effet, le CAAP, lorsqu'ils ne sont pas satisfaits des services offerts par le CPEJ;

R15 - Permettre au parent de bénéficier de la présence des comités d'usagers à certains moments-clés;

R16 - Recenser les bonnes pratiques d'accompagnement des comités d'usagers (CU) et normaliser celles-ci à toute la province.

¹² Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), article 11

6. LE RÔLE DES GRANDS-PARENTS

Les grands-parents ont souvent une place particulière dans la vie de leurs petits-enfants. Quand survient une situation de compromission, cela vient bousculer la vie familiale dans son ensemble et les liens tissés de longue date sont parfois mis à mal. Plusieurs d'entre eux ont interpellé les CAAP à quelques reprises. Leur souhait est d'être impliqués dans le processus ou, tout du moins, d'être pris en considération comme milieu potentiel s'il y a une demande de placement.

Nous pensons qu'il serait important de mettre tout en œuvre afin de préserver ces liens significatifs entre grands-parents et petits-enfants. Certes, il peut y avoir à certaines occasions une divergence de vision entre les parents et les grands-parents sur une situation donnée, mais on constate sur le terrain qu'il n'y a souvent pas de demi-mesure. Soit, les grands-parents deviennent le milieu d'accueil, soit il n'y a plus de place pour eux dans la vie de leurs petits-enfants.

Notre recommandation :

R17 - Que les grands-parents puissent maintenir un lien actif avec leurs petits-enfants et rester dans leur vie. Pour ce faire, il serait bon de modifier la réglementation actuelle afin de créer un droit des grands-parents.

7. CONCLUSION

Dans le cadre de ce mémoire, nous avons été en mesure de vous démontrer par des exemples concrets qu'il existe certaines lacunes relatives au respect des droits des usagers et de leurs représentants.

Ces différentes lacunes observées nous ont amenés à proposer diverses pistes de solutions pour améliorer les façons de faire, que ce soit sur le plan de l'organisation des services ou des processus de travail, de la supervision ou de la formation des intervenants, etc. Dans le cadre de la protection de l'enfance et de la jeunesse, on met beaucoup l'emphase sur la protection de l'enfant et ce, à juste titre. Cependant, on oublie souvent la réalité vécue par les parents. Une réalité souvent complexe, où la dimension humaine doit absolument être prise en compte. Bien souvent, la situation n'est pas binaire. Tout n'est pas blanc, mais tout n'est pas noir non plus.

Le rôle du DPJ est de conserver un juste équilibre entre la protection de l'enfant et l'inclusion de la famille dans le processus, et ce malgré le blâme qui peut éventuellement peser sur elle pour un temps déterminé. C'est en essayant de préserver au mieux les liens familiaux et en maintenant les parents impliqués dans les décisions concernant leurs enfants que ceux-ci pourront réintégrer leur famille d'origine, après que toute situation de compromission ait cessé.

8. RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS

Le droit de recevoir des services adéquats

R1 - Lorsque la situation l'exige, que davantage de services puissent être offerts aux parents afin de les aider à développer leurs compétences parentales, et que ces services puissent être accessibles dès le début de la compromission.

R2 - Que l'on augmente le nombre d'intervenants en CPEJ. Cela permettrait, d'une part, de garantir une accessibilité en dehors des heures normales de bureau et, d'autre part, d'éviter une discontinuité dans les services, laquelle brise les liens de confiance déjà si difficiles à établir entre parents et intervenants, et prolonge de manière significative les restrictions.

R3 - Que la formule du centre jeunesse puisse être repensée, afin de bonifier la gamme de services offerts. En travaillant de manière différente et en étant ouvert à l'innovation, nous pensons qu'il est possible d'améliorer les services offerts.

R4 - Que l'on s'assure d'offrir aux intervenants de la formation adéquate et continue (savoir-faire et savoir-être), adaptée au domaine de l'intervention dans le cadre de la protection de la jeunesse;

R5 - Que les ressources disponibles dans le milieu de la santé et les services sociaux, ainsi que dans les organismes communautaires, soient davantage considérées dans l'aide et le soutien apporté à l'enfant et aux parents.

R6 - Que les réviseurs soient désignés responsables du passage au tribunal afin de dégager les travailleurs sociaux de cette tâche qui demande beaucoup de temps.

R7 - Bien que cela soit la base du travail social, nous croyons qu'il est utile de rappeler l'importance que les intervenants soient attentifs aux propos des parents, qu'ils parviennent à les écouter sans préjugés, quels que soient leur situation familiale, leur passé, leur classe sociale ou leur niveau d'éducation.

R8 - Qu'une formation soit mise en place sur le thème des droits des usagers et de leurs représentants, afin que ceux-ci soient pris en compte lors des interventions.

Le droit d'être informé

R9 - Que le parent (ou le cas échéant l'enfant) puisse recevoir dans les meilleurs délais :

- toute information relative à ses droits, aux procédures, aux résultats de l'évaluation psychosociale, aux audiences et au plan d'intervention;
- les documents leur permettant de saisir le sens des interventions ou pour se préparer aux audiences du tribunal, sans qu'ils n'aient besoin de faire valoir leurs droits en réalisant une demande d'accès à l'information. Que l'on prenne également le temps de leur en expliquer le contenu et sa signification.

R10 - En lien avec le suivi de santé et scolaire spécifiquement, il y aurait lieu de s'inspirer des portails existant dans les milieux de l'éducation et d'en prévoir un, propre au secteur de l'enfance,

qui respecterait les règles de confidentialité, dans le but de faciliter la diffusion d'informations auprès des parents.

Le droit de participer à toute décision affectant son état de santé et de bien-être

R11 - Que tout soit mis en œuvre pour que les parents puissent se sentir impliqués dans la vie de leurs enfants, notamment en disposant de l'information adéquate et en participant activement aux décisions et aux suivis concernant leur bien-être.

R12 - Que les enfants ayant été témoins de violence conjugale reçoivent l'aide de professionnels spécialisés dans ce domaine.

Le droit de porter plainte

R13 - Que les pouvoirs du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, mais également ceux du Protecteur du citoyen, dans le cadre du régime d'examen des plaintes (REP), soient accrus et adaptés à la réalité du CPEJ.

Le droit d'être assisté et accompagné

R14 - Que les parents soient informés de l'existence du processus de plainte et de leurs droits d'être assistés et accompagnés par l'organisme mandaté à cet effet, le CAAP, lorsqu'ils ne sont pas satisfaits des services offerts par le CPEJ.

R15 - Permettre aux parents de bénéficier de la présence des comités d'usagers à certains moments-clés.

R16 - Recenser les bonnes pratiques d'accompagnement des comités d'usagers (CU) et normaliser celles-ci à toute la province.

La place des grands-parents

R17 - Que les grands-parents puissent maintenir un lien actif avec leurs petits-enfants et rester dans leur vie. Pour ce faire, il serait bon de modifier la réglementation actuelle afin de créer un droit des grands-parents.

Autre recommandation

R18 - Que l'aide juridique soit plus accessible pour les parents qui doivent se présenter à la Cour pour une audition. Celle-ci est bien souvent déterminante pour la famille pour les années à venir. De plus, il serait important de laisser le temps nécessaire aux parents pour se trouver un avocat disponible, le délai entre la transmission d'une date d'audience et le passage devant le juge étant souvent extrêmement court.

9. ANNEXES

Divers cas complexes vous sont présentés ci-après. Tous ont été reçus par les conseillers des CAAP.

SITUATION 1 : Des renseignements vérifiables non pris en compte dans un cas de possible maltraitance sur un nouveau-né

[REDACTED]

SITUATION 2 : Des mesures de protection immédiates prises envers une fratrie questionnée dans une démarche de plainte

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

pas avoir été témoin que sa mère aurait secoué l'enfant. Il a dit qu'il n'y avait pas de tapes données

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Les Halles Fleurs de Lys
245 rue Soumande, bureau 214
Québec (Québec) G1M 3H6

Tél.: 1 877 527-9339
direction@fcaap.ca

fcaap.ca

