



Regroupement provincial
des comités des **usagers**
Santé et services sociaux



MÉMOIRE présenté à la :
**Commission spéciale sur les droits des
enfants et la protection de la jeunesse**

12 décembre 2019



Table des matières

RÉSUMÉ	3
INTRODUCTION	5
LES GRANDES ÉTAPES EN CPEJ	7
L'évaluation, une étape cruciale	7
Le tribunal	9
La place des enfants et des parents dans le processus clinique	10
Continuité dans l'intervention	12
Modalités de contacts	14
Relation et communication entre le parent, l'intervenant et le jeune	15
Conditions de vie des jeunes en hébergement	16
Conflit de séparation	18
Préparation des jeunes à leurs 18 ans	19
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	20

RÉSUMÉ

L'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec et le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), qui représente l'ensemble des usagers du réseau québécois de la santé et des services sociaux dont, principalement, les usagers vivant des situations de grande vulnérabilité comme les jeunes et leurs proches, soumettent conjointement un mémoire à la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse présidée par M^{me} Régine Laurent.

Le mémoire présenté est structuré selon les grandes étapes que vit un jeune en CPEJ, de même que ses parents, de l'évaluation jusqu'à la sortie. Pour chaque étape, le mémoire fait état des lacunes et des problématiques identifiées par les comités membres de l'Alliance, lesquels ont une expérience terrain.

On y constate une perte de sens, une perte de confiance chez les jeunes usagers et leurs parents envers le réseau et les intervenants. Il y a des remises en question, des réponses attendues et des nouvelles façons de faire à mettre en place. Il faut revoir toute la trajectoire des services, étape par étape, comprendre ce qui ne fonctionne pas et mettre tout en œuvre pour y remédier en plaçant le jeune usager et ses parents au centre des préoccupations.

Les conditions sont difficiles, l'instabilité du personnel est un problème qui a une incidence sur la continuité de l'intervention et sur la communication entre toutes les parties concernées. Les équipes en place sont à bout de souffle, les jeunes diplômés qui deviennent intervenants dans les différents programmes concernés sont impliqués dans des dossiers cliniques complexes pour lesquels ils ont besoin davantage de soutien professionnel et de supervision.

La finalité des services de santé et des services sociaux est la personne qui les requiert, soit l'utilisateur, et cela exige les ressources nécessaires.

Les principales recommandations de l'Alliance et du RPCU sont de :

1. accroître les ressources financières et humaines dans les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse;
2. raccourcir les délais quant à la judiciarisation des dossiers, offrir un meilleur accompagnement aux parties et un plus grand soutien aux parents qui n'ont pas accès à l'aide juridique;
3. créer un meilleur climat de collaboration lors de la transmission des rapports aux jeunes et aux parents en incluant la reconnaissance de leurs forces respectives, de façon à ce que les intervenants aient une vue d'ensemble de la situation;

4. fournir aux jeunes et aux parents les explications pertinentes au bon moment pour diminuer leur niveau d'inquiétude et pour susciter une plus grande implication de leur part dans la démarche, et ce, durant toute la trajectoire de service;
5. préciser les objectifs et les attentes envers les parents et les enfants tout au long du processus;
6. donner aux parents les moyens d'exercer pleinement leur rôle et de pouvoir le faire aussi lors du placement de l'enfant;
7. favoriser une plus grande place aux jeunes et à leurs parents en développant une approche fondée sur l'utilisateur partenaire.

L'Alliance et le RPCU souhaitent que les comités des usagers et résidents en CPEJ, qui sont des acteurs concernés, puissent contribuer pleinement et activement, entre autres, à la défense des droits des jeunes et de leurs parents et obtenir toute la reconnaissance nécessaire de la part des autorités concernées, de façon à ce qu'ils assument pleinement leur mandat.

INTRODUCTION

C'est avec la collaboration du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) que l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec souhaite participer à la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse.

À propos de l'Alliance

L'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec est composée de 12 comités actifs, chacun étant rattaché à un CISSS ou un CIUSSS. Au même titre que les autres comités des usagers, ceux en centres de protection de l'enfance et de la jeunesse œuvrent à la défense, à la protection et au respect des droits des usagers dans leur milieu et auprès de leur clientèle. Ils sont également des agents de consultation et de collaboration avec les diverses instances et les intervenants des établissements, principalement les directions de la protection de la jeunesse et du programme jeunesse.

En juin 2019, les 12 comités jeunesse ont confié au comité exécutif de l'Alliance le mandat de produire et déposer le présent mémoire à la Commission Laurent.

À propos du RPCU

Fondé en 2004, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux regroupe la majorité des comités des usagers et de résidents du Québec. Il offre aux membres des comités un soutien quotidien et des formations en vue de mieux exercer leurs fonctions prévues par la loi. Les 12 comités jeunesse de l'Alliance sont également membres du RPCU.

Le RPCU défend aussi les droits des personnes âgées et des jeunes, particulièrement les personnes en situation de grande vulnérabilité. Le Regroupement propose une approche de pleine collaboration et de partenariat au sein de chacun des établissements et sur le plan national. Le RPCU et l'ensemble des comités sont des acteurs incontournables qui œuvrent activement dans l'ensemble des processus visant l'amélioration continue de l'offre de services sociaux et de soins pour l'ensemble de la population québécoise.

Les fonctions des comités des usagers sont de :

- renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction de ces derniers, à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente;

- accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte. L'aider à trouver les ressources correspondant à ses besoins;
- faire valoir les besoins et attentes des usagers (jeunes et parents) auprès des CISSS et CIUSSS, principalement des directions de la protection de la jeunesse et du programme jeunesse concerné.

Nous recensons nos informations à partir de tous les rapports émis et documents statistiques fournis par chaque comité. Chaque territoire est différent, de par son aménagement, son portrait démographique, l'organisation des services, les installations et plus. Le portrait présenté dans ce document reflète donc les défis communs qui sont rencontrés par plusieurs territoires, sans nécessairement être vécus par tous.

Ce document se veut un moyen de plus, pour nous, de faire valoir les droits et les intérêts collectifs des usagers. Notre volonté est – et sera toujours – de collaborer à l'amélioration des services en place. Dans les prochaines pages, nous détaillerons la réalité vécue, à travers nos nombreuses activités : accompagnements des usagers auprès des intervenants, appels et suivis téléphoniques, animation auprès de nos comités de résidents, etc. Nous rapporterons, au mieux de notre connaissance, les faits, tels qu'observés et rapportés par nos usagers, en toute neutralité.

Nous avons formulé notre document à partir des étapes d'intervention dans le cadre de la Loi sur la protection de la jeunesse, en réfléchissant aussi aux droits des usagers (parents et enfants), comme prescrit par la loi.

LES GRANDES ÉTAPES EN CPEJ

L'évaluation, une étape cruciale

À cette étape du processus, les délais sont souvent longs. Sur plusieurs territoires, on constate que bon nombre d'intervenants sont sans expérience, à cette étape pourtant cruciale. Par inexpérience et en l'absence de supervision rigoureuse, ces intervenants peuvent être perçus comme faisant de l'abus de pouvoir. Plusieurs usagers ont beaucoup de difficultés à leur faire confiance et ont l'impression de ne pas être compris. Conséquemment, réagissant à cette décredibilisation, certains intervenants feront effectivement preuve de plus de fermeté et d'une attitude moins conciliante que leurs collègues expérimentés.

Cette étape étant déterminante, de par le besoin de rapidité dans la prise de décision, les intervenants qui y œuvrent devraient être expérimentés. Nous considérons donc qu'il serait important de valoriser ce travail auprès des intervenants d'expérience.

Durant cette même étape, le parent, quant à lui, cherche ses repères. Les délais étant régulièrement dépassés – les 30 jours prescrits passant régulièrement à 45, 60, 90 jours –, il cherche à comprendre la suite des choses. On ne lui explique pas suffisamment les démarches faites et celles à venir. Il a l'impression d'être dans le néant, faute de repère temporel. De plus, l'émotion liée à la situation de l'utilisateur à l'étape de l'évaluation fait parfois en sorte qu'il ne capte pas l'information donnée par l'intervenant, à ce moment-là. C'est pourquoi les communications, à travers les démarches, se doivent d'être répétées, en s'assurant qu'elles soient bien comprises.

L'enfant, qui est au cœur de l'intervention, est aussi aux prises avec l'anxiété de ses parents et l'incompréhension de l'intervention.

L'utilisateur, pour « se déposer », a besoin de comprendre les étapes franchies et celles à venir. Il se sent bombardé d'informations lors des premiers contacts, mais il n'est pas en position de bien les assimiler. De plus, la documentation qu'on lui a fournie et les étapes qu'on lui a expliquées ne correspondent pas à la réalité qu'il vit : délais dépassés, remise de documents, etc. Les comités des usagers reçoivent alors des appels d'utilisateurs qui expriment un sentiment d'injustice et un grand besoin d'être écoutés.

Lors de cette étape, l'utilisateur peut verbaliser qu'il n'a pas la perception d'être écouté et qu'il ne comprend pas le sens de l'intervention. Il a l'impression que la cueillette d'informations est incomplète et non objective. Les intervenants ne contactent pas toujours les personnes que les parents nomment comme sources de référence : professeur, psychologue, intervenant en CLSC, médecin, famille, amis, etc.

Cette lacune a comme résultat de rendre l'utilisateur plus méfiant pour la suite des choses. Il lui sera plus difficile d'adhérer aux conclusions, puisqu'il jugera le portrait incomplet, voire faussé.

C'est pourquoi le contenu des rapports, suite à cette cueillette de données, risque d'être mal reçu par l'utilisateur, le contenu ne faisant pas suffisamment état de faits traités avec objectivité, selon lui. Le rapport lui apparaissant plutôt inexact, le parent souhaite qu'il lui soit partagé et qu'il soit revu avec lui – une situation qui se produit rarement. On explique alors au parent qu'il pourra se faire entendre devant le juge, s'il le souhaite.

Pourtant, les données factuelles devraient pouvoir être revues en cours de route, vérifiées et changées au besoin. Un lien de confiance ne peut se bâtir si l'utilisateur a le sentiment que son dossier est basé sur des écrits inexacts ou s'il traduit mal sa réalité. Dans un tel contexte, il est difficile d'arriver à des mesures volontaires. Refuser la modification de données purement factuelles, même si celles-ci n'auraient pas d'incidence sur les recommandations à la Cour, a pourtant une réelle incidence sur l'adhésion de l'utilisateur.

Devant le refus d'un parent de signer, d'endosser les écrits du rapport, la seule avenue est le tribunal.

Droits concernés

- Droit d'être informé du déroulement de l'intervention étape par étape;
- Droit d'être entendu;
- Droit de participer aux décisions;
- Droit d'être traité avec courtoisie, équité, respect et dignité.

Le tribunal

Les délais importants liés au processus de judiciarisation sont une réalité avec laquelle toutes les parties doivent composer.

Certaines mesures ordonnées lors de précédents passages à la Cour se retrouvent maintenues avec des délais supplémentaires, même si tout se passe bien. Pendant ce temps, l'usager se sent floué, confronté à des mesures qui ne répondent plus à ses besoins, en désaccord avec le processus et, ultimement, découragé.

Ces délais ont des impacts majeurs sur les enfants. Ils créent des périodes d'incertitude.

Trop d'usagers arrivent au tribunal sans comprendre le processus judiciaire. Une situation qui nous est rapportée sur tous les territoires est la remise des documents pertinents hors délai. La loi stipule que le rapport, document sur lequel la DPJ base son argumentaire, se doit d'être remis au parent dans un délai maximum de trois jours ouvrables avant la Cour.

Pourtant, certains n'obtiendront leur rapport que lors de l'audition à la Cour, ne leur laissant aucun moment pour lire ce document central à la prise de décision du juge. Certains usagers ont besoin de temps pour assimiler et comprendre ce que contient ce rapport. Tous ne sont pas familiers avec les termes choisis, ou n'ont pas les outils pour les comprendre, sans compter l'émotivité dans laquelle ils sont souvent plongés après leur lecture.

Ils sont alors mal préparés pour répondre aux questions, et sont de plus en plus souvent non représentés par un avocat. Ils sortent de cette expérience en colère et avec le sentiment d'avoir été piégés. Nous sommes encore loin de l'échange avec l'intervenant.

Peu d'usagers ont accès à l'aide juridique, les limites de revenus établies pour y avoir accès étant très basses. Ainsi, de plus en plus de parents se représentent seuls. Ceux qui ont accès à ces services gratuits sont unanimes : ils peinent à réussir à parler avec leur avocat avant la Cour. Certains ne se seront jamais rencontrés préalablement, rendant leur défense difficile.

Pourtant, même une famille au revenu moyen peut difficilement se permettre d'absorber les coûts que peuvent représenter les services d'un avocat. Il nous semble alors difficile d'affirmer que l'usager a droit à une défense juste et équitable.

Droits concernés

- Droit aux services d'un avocat;
- Droit d'être entendu;
- Droit d'être informé.

La place des enfants et des parents dans le processus clinique

Les politiques en place certifient que la participation du parent et du jeune à l'élaboration du plan d'intervention – auxquels ils sont parties prenantes – est une obligation légale.

Pourtant, les plans d'intervention sont souvent rédigés à l'avance. Cette pratique est faite par souci d'économie de temps. Mais ce plan d'intervention est souvent présenté comme une formule à adopter telle quelle. Le parent et le jeune ne se font pas toujours expliquer qu'ils ont le droit de le bonifier, d'émettre leur opinion et leurs réserves. Et lorsque ceux-ci expriment leurs inquiétudes, leurs opinions, leurs idées, elles ne seront pas toujours prises en considération.

Nous parlons ici du plan d'intervention, mais notre constat est sensiblement le même pour le processus de révision où toutes les décisions et recommandations sont déjà prises.

De plus, le déroulement des « révisions en présence » est inégal. Les problématiques de territoire et de distance rendent certaines rencontres en présence physique plus difficiles pour certains parents. Nous constatons régulièrement des bris de communication qui ne rendent service ni aux parents ni aux jeunes.

Assister à distance à ce type de rencontre augmente significativement le sentiment d'impuissance déjà présent. La prise de parole par un simple téléphone sur haut-parleur ne permet pas aux parents de se sentir parties prenantes du processus, de faire entendre leurs voix adéquatement et donc, d'assurer une compréhension puis une adhésion réelle.

Il nous apparaît que l'utilisation des moyens technologiques aujourd'hui à notre disposition (Skype, installation de visioconférence) dans un plus grand nombre de locaux assurerait une participation réelle et plus adéquate.

Les contacts parents-enfants sont également impactés par la réalité du territoire. Les dossiers en région, les dossiers interétablissements et les placements loin du milieu familial apportent des problématiques de distance qui ont des impacts sur la stabilité des contacts entre les enfants et leurs parents.

Les parents n'ont parfois pas de transport pour se rendre aux visites, aux rencontres de plan d'intervention ou de révision. Ces absences peuvent être perçues comme un manque de mobilisation, une non-collaboration du parent. Plusieurs jeunes se retrouvent alors pénalisés dans leurs contacts avec leurs parents.

Il nous apparaît qu'une plus grande souplesse dans l'aménagement des rencontres, la possibilité de se déplacer dans des lieux physiques mitoyens permettant la présence de tous les acteurs, ou encore, l'utilisation de moyens technologiques disponibles, seraient bénéfiques pour tous.

Droits concernés

- Droit à des services adéquats, individualisés, adaptés à leurs besoins, leur réalité, leur situation;
- Droit d'être informé;
- Droit d'être entendu;
- Droit d'être consulté dans toutes les étapes de l'intervention et dans la recherche de solution.

Continuité dans l'intervention

Nous constatons également un manque de continuité entre les différents services de première ligne. Les usagers mentionnent régulièrement la difficulté d'obtenir des services, ou encore, de maintenir ceux en place, à partir du moment où un dossier de la DPJ est ouvert.

Dans certains cas, une offre de service déjà déployée autour du jeune et de sa famille prendra fin, sans avoir laissé le temps à celle-ci de donner des résultats. Dans d'autres situations, un suivi de longue date avec un intervenant de CLSC sera perdu même s'il était bénéfique pour la famille. D'autres parents disent s'être fait refuser des services, sous prétexte que la DPJ était dans leur vie.

L'objectif est bien évidemment de ne pas dédoubler les services. Les ressources étant limitées, on doit s'assurer qu'elles sont réparties adéquatement. Par contre, la DPJ offre des services aux enfants, mais pas nécessairement aux parents à qui l'on demande de s'outiller, de maintenir des services autour d'eux (soutien psychologique, etc.), services auxquels ils ont difficilement accès, particulièrement une fois que la DPJ est impliquée.

Pour plusieurs, cela va complètement à l'encontre de l'idée de l'aide et de l'assistance devant être fournies par la DPJ. Certaines formations sont offertes aux parents, mais les sessions sont peu nombreuses et les places limitées. Il nous apparaît donc que le soutien aux parents serait à bonifier, pour mieux répondre à leurs besoins et, par le fait même, à ceux des enfants.

De plus, le manque de stabilité du personnel au sein même du programme jeunesse ajoute à l'incompréhension. Le changement fréquent d'intervenant occasionne des absences de service dans la prise en charge du suivi des enfants, entraînant une perte de confiance envers les services. Les usagers se sentent abandonnés, ont l'impression qu'ils doivent constamment faire un pas en arrière... pour espérer avancer. Le changement d'intervenant peut modifier les orientations, les moyens mis de l'avant préalablement, et les jeunes et les parents se sentent souvent pénalisés et frustrés par les difficultés à avoir des réponses à leurs demandes.

Pour trop d'usagers, le processus manque de sens, il semble ne pas avoir d'aboutissement. Dans certains cas répertoriés par les agents de liaison et certains membres de comités, les parents perçoivent la contradiction entre la finalité prônée par les intervenants et les moyens mis en place. Prenons l'exemple d'un jeune placé temporairement, pour qui le retour à la maison est nommé comme objectif, à qui on limite les contacts avec ses parents sur une longue période parce que, dit-on, le jeune devait se stabiliser dans sa famille d'accueil avant d'aménager les contacts avec les parents. Pour le parent, le non-maintien des contacts est un non-sens.

Nous constatons également que la finalité ou l'objectif de l'intervention restent parfois flous pour les usagers. Par exemple, lorsqu'un parent demande : « quels sont les changements attendus des modifications des comportements mesurables et quantifiables » pour pouvoir mieux analyser la situation et comprendre les attentes, les intervenants restent souvent vagues. Pour le parent, cela est vécu comme une non-transparence, puisqu'on ne lui explique pas, et surtout, on ne détaille pas les comportements attendus pour mettre fin à la compromission.

Dans ce cas comme dans de nombreux autres, les usagers ne sont pas en mesure de recevoir l'aide, le soutien et l'assistance qu'on leur a promis. Il leur apparaît que les enjeux ne sont pas réellement nommés.

Une meilleure compréhension des services et de leur visée permettrait une plus grande mobilisation des usagers, ou d'aider l'enfant et le parent à se définir et à faire valoir leurs droits, s'il y a désaccord.

Droits concernés

- Droit d'être informé;
- Droit à des services adéquats.

Modalités de contacts

Il nous est rapporté régulièrement, par les parents, que les calendriers de visites sont problématiques. La plupart des parents travaillent et ont d'autres obligations, comme d'autres enfants à la maison dont ils doivent continuer de prendre bien soin.

La rigidité des calendriers de visites et de rencontres, parfois élaborés sans leur participation, les place dans des positions difficiles envers leurs employeurs (allant même parfois jusqu'à la perte d'emploi) et au maintien d'une vie de famille fonctionnelle.

Nous constatons que les intervenants sont souvent réfractaires à planifier des rencontres en dehors des plages horaires standards de bureau. Un parent qui manifeste sa difficulté ou son incapacité à se soumettre à un tel horaire peut se faire reprocher de ne pas mettre son enfant au centre de ses priorités.

Les visites supervisées sont également problématiques pour les enfants et les parents. Les installations mises à la disposition des familles sont parfois inadéquates. Souvent exigües, avec un mobilier déficient et inadapté, les salles rendent ces contacts plus difficiles qu'ils le sont déjà.

Cette problématique touche beaucoup de familles et accentue le sentiment que ces visites sont plutôt en place pour fournir aux intervenants les arguments nécessaires pour démontrer au tribunal le manque d'aptitudes parentales des usagers. Ce point nous ramène au manque de sens des interventions, perçu par les parents.

Le but et les objectifs de la supervision des contacts doivent être compris par le parent et le jeune. Les règles de fonctionnement et les modalités se doivent d'être expliquées, tant au parent qu'à l'enfant (selon son âge).

Certains territoires établissent des contrats de supervision signés par l'utilisateur. Cette pratique assure que celui-ci comprend bien et adhère aux raisons et aux modalités de cette supervision. Cela lui permet de comprendre l'évolution possible et l'objectif de levée de supervision.

Droits concernés

- Droit à des services adéquats;
- Droit d'être informé;
- Droit d'être entendu.

Relation et communication entre le parent, l'intervenant et le jeune

Le climat de confiance entre l'utilisateur et son intervenant est nécessaire à une intervention efficace et complète. La transparence est l'une des pierres angulaires de ce climat tant souhaité, et elle se doit d'être réciproque.

L'intervention DPJ est un processus difficile, intrusif et confrontant pour le parent et le jeune. On demande au parent de prendre un pas de recul, de remettre en question ses compétences parentales, son savoir-être. On lui demande d'être à l'écoute et d'accepter l'évaluation d'un tiers sur son quotidien, son noyau familial, son intimité. On demande au jeune de s'adapter et d'accepter qu'on remette en question ses comportements, son mode de vie. On le restreint dans ses libertés. La famille est ébranlée et sera à jamais marquée par cet épisode de vie.

Le choc de la lecture des premiers rapports est souvent très grand, le vocabulaire et les termes choisis heurtent. Les usagers le verbalisent régulièrement. Les intervenants répondent majoritairement que le rapport a pour but premier d'identifier les problématiques. Par contre, les usagers ont comme attente qu'on souligne également leurs compétences et leur volonté de faire mieux, de faire différemment.

Nous constatons, à travers nos accompagnements et notre soutien, que l'information donnée à l'utilisateur est souvent incomprise et incomplète pour le préparer aux étapes qui suivront. Il nous apparaît que certains dossiers éviteraient probablement un parcours judiciairisé si une meilleure communication avait été possible.

Le savoir-être des intervenants est également primordial pour permettre à l'utilisateur de poser toutes ses questions, partager son inconfort, son incompréhension et, possiblement, engendrer une réelle relation de confiance. La notion de « l'accompagnement » prend ici tout son sens.

Il serait gagnant que les enfants et leurs parents perçoivent l'aide et l'assistance promises par les services de la DPJ et du programme jeunesse. Nous souhaitons une intervention en toute transparence où l'utilisateur a l'impression que les enjeux sont clairement établis, nommés et expliqués. La communication est l'un des enjeux les plus fréquemment nommés par nos usagers.

Droits concernés

- Droit d'être informé;
- Droit d'être consulté à toutes les étapes et dans la recherche de solutions;
- Droit d'être entendu et de donner son point de vue;
- Droit d'être traité avec courtoisie, équité, respect et dignité.

Conditions de vie des jeunes en hébergement

Plusieurs territoires vivent présentement une crise importante. Le manque de places d'hébergement génère une mixité de clientèles qui nous préoccupe énormément. Certains jeunes se retrouvent dans des unités ne correspondant pas à leurs besoins ou à leur groupe d'âge. Les unités de débordement sont mises à profit. Dans tous les cas, les jeunes en paient le prix.

Actuellement, les ressources d'hébergement pour les jeunes en difficulté d'adaptation de 10-12 ans sont plus problématiques et se doivent d'être revues. Nous constatons que cette clientèle se retrouve trop souvent intégrée dans les unités pour les 13-17 ans. Nous sommes préoccupés par les impacts de cette cohabitation.

Une autre de nos préoccupations concerne la vie de nos jeunes en centre de réadaptation : comment réussir à développer leur autonomie dans un milieu où la vie en groupe apporte son lot de contraintes? Les jeunes ont appris à lever la main pour demander une autorisation de pouvoir parler, d'aller aux toilettes, de circuler, etc. Ce sont des règles de fonctionnement que le jeune intègre au quotidien. L'institutionnalisation de ce rituel se développe au fil du temps et on se retrouve avec des jeunes qui se marginalisent face aux jeunes de leur âge. La gestion d'un groupe est un défi qui peut être un levier dans l'intervention de réadaptation, mais qui a aussi ses effets pervers.

Nous nous questionnons également sur l'application des droits des parents et des jeunes hébergés en famille d'accueil, notamment sur le droit du parent d'être informé sur l'état de son enfant et le droit d'avoir des communications et des contacts téléphoniques confidentiels. Dans l'optique où le premier responsable de l'enfant demeure le parent, même si l'enfant est en hébergement, nous constatons souvent que le parent peut facilement être mis de côté et de moins en moins au fait des éléments entourant le quotidien de son enfant.

Il nous est difficile de dresser un portrait juste de la situation des enfants en famille d'accueil puisque nous recevons peu d'appels des jeunes qui y sont hébergés. Par contre, nous sommes préoccupés par une réalité qui nous est rapportée : la séparation et le manque de contacts entre les fratries placées, causés par l'absence de ressources. Cette non-disponibilité ne répond pas aux besoins des enfants et rend le déracinement plus difficile et les impacts du placement plus grands.

Certaines familles d'accueil nous rapportent elles-mêmes le manque de soutien et de suivi des jeunes hébergés chez eux. Par exemple, une famille d'accueil communique avec nos services au bureau du comité des usagers pour obtenir de l'aide. Le jeune que la famille héberge depuis plus de trois mois n'a reçu aucun suivi ni visite de l'intervenante au dossier. Une autre famille nous signale que l'enfant hébergé réclame ses frères et sœurs, desquels il est sans nouvelles depuis son placement, qui remonte à plus de deux mois.

Droits concernés

- Droit à des services adéquats, individualisés, adaptés aux besoins;
- Droit à des services de qualité;
- Droit à la confidentialité.

Conflit de séparation

Cette problématique représente une portion importante des dossiers DPJ et de suivis par le programme jeunesse.

Ce motif de compromission comporte son lot de défis pour l'intervenant qui doit travailler auprès des cellules familiales. La manipulation psychologique et la violence conjugale sont trop souvent évacuées de cette notion. Les intervenants se retrouvent devant des usagers qui demandent à parler de cette dimension, à travers leur intervention, parce que selon eux ces éléments sont au centre de la problématique, mais les intervenants refusent d'aborder le sujet. Certains médias en ont fait mention ces derniers mois et nous sommes en mesure de corroborer le triste portrait qui a été présenté dans ces reportages.

On demande aux parents ayant été victimes de violence conjugale (physique ou psychologique) de ne pas parler du passé, de mettre de côté leur traumatisme et d'accepter de travailler avec leur agresseur, pour le bien de leur enfant. Trop souvent, la victime se retrouve en situation de stress, augmentant sa réactivité et la rendant moins encline à collaborer.

Nous constatons également que les intervenants sont souvent mal outillés face aux défis que représentent ces situations. Parfois même, nous constatons que le conflit s'envenime, suite à l'arrivée de la DPJ dans leur vie. Les intervenants, qui se doivent d'être impartiaux et neutres, se retrouvent parfois instrumentalisés, bien involontairement.

Nous sommes d'avis que la DPJ se doit de mieux outiller ses intervenants face à cette problématique. L'offre de service à ces familles se doit d'être plus adaptée et mieux définie, pour répondre adéquatement au défi que représente une telle dynamique familiale.

Nous constatons de nombreuses situations où un enfant ne voit plus un de ses parents suite à un conflit de séparation. Nous observons un manque de moyens des intervenants face aux enjeux de loyauté d'un enfant pris entre ses deux parents.

Droits concernés

- Droit à des services sociaux adéquats;
- Droit d'être entendu.

Préparation des jeunes à leurs 18 ans

Cette préparation doit commencer plus tôt que dans les derniers mois de placement. Le jeune doit être accompagné dans la recherche de ressources terrain, dans le maillage de son nouveau réseau social.

L'accompagnement au passage à la vie adulte, actualisé par le programme *Qualification des jeunes* dans chacune des régions, est bien structuré mais restrictif. Plusieurs jeunes, lors de leur transition à la vie adulte, ne reçoivent pas de soutien en raison des critères restrictifs de cette trajectoire de services. Ce type d'accompagnement devrait être bonifié et offert à l'ensemble des jeunes en situation de placement, confrontés à cette réalité. Pour pouvoir représenter un actif dans la société, à leur sortie des services de la DPJ, les jeunes se doivent d'être accompagnés plutôt que simplement être transférés vers les services pour adultes.

Il nous apparaît important que les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse s'assurent de promouvoir l'autonomie et la responsabilisation des jeunes hébergés. Certains centres ne permettent pas aux jeunes de prendre part à une panoplie de tâches ménagères ou de responsabilités auxquelles ils seront rapidement confrontés à leur sortie. De plus, les installations devraient permettre l'acquisition de certaines connaissances primordiales, et ce, le plus tôt possible.

De belles initiatives et de merveilleux programmes sont de plus en plus mis en place pour soutenir les jeunes dans la poursuite de leurs études postsecondaires. Mais les jeunes aux aptitudes sociales plus limitées et/ou avec un parcours scolaire plus atypique sont ceux qui ont le plus besoin de préparation et de support. Ce sont eux qui vivront plus difficilement la transition vers le monde extérieur, sans filet.

Certains jeunes ont vécu difficilement leur parcours en hébergement. Certains sont en colère. Ceux-là ne se tourneront pas vers les services de la DPJ, si jamais ils étaient dans le besoin. Ce sont ces jeunes autour desquels la DPJ se doit de trouver une façon de mieux les accompagner.

Droits concernés

- Droits à des services adéquats.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

En terminant, nous tenons à saluer le travail fait par les intervenants terrain qui s'impliquent corps et âme dans le bien-être de la jeunesse québécoise ayant des besoins particuliers. En aucun cas, nous ne voulons porter ombrage au dévouement et à l'implication des éducateurs et intervenants, à tous les niveaux, qui œuvrent auprès des jeunes et de leurs parents qui traversent une période marquante de leur parcours.

Les conditions sont difficiles, l'instabilité du personnel est un problème qui a une incidence sur la continuité de l'intervention et sur la communication entre toutes les parties concernées. Les équipes en place sont à bout de souffle, les jeunes diplômés qui deviennent intervenants dans les différents programmes concernés sont impliqués dans des dossiers cliniques complexes pour lesquels ils ont besoin de davantage de soutien professionnel et de supervision. La pénurie de personnel est généralisée à travers tout le réseau, il faut composer avec cette réalité.

Il nous semble important de trouver des solutions au niveau de la judiciarisation des dossiers. Il y a un risque de perte de sens pour le jeune et ses parents, dû aux longs délais. Un soutien aux parents qui n'ont pas accès à l'aide juridique demande aussi une réflexion.

La communication des rapports aux usagers est, selon nous, un objectif à développer, pour créer un meilleur climat de collaboration. Le contenu des rapports devrait aussi permettre la reconnaissance des forces du jeune et de ses parents. Cet ajout au document permettrait aux usagers de constater que les intervenants ont une vue d'ensemble de la situation, tout en n'anéantissant pas le sentiment de compétence déjà grandement ébranlé par le processus.

Humaniser le processus passe également par donner les explications pertinentes, au bon moment. Un usager informé est un usager plus collaboratif, moins inquiet, et donc plus enclin à participer à la démarche.

Les objectifs et les attentes envers les parents et les enfants doivent aussi être précisés tout au long du processus. **Le premier responsable de l'enfant est le parent** : on doit continuer à lui donner les moyens d'actualiser ce rôle parental, jusqu'à preuve du contraire. On doit aussi lui permettre de jouer ce rôle, dans le placement de son enfant.

L'implication proactive de la première ligne devrait aussi être mise de l'avant afin d'offrir les services aux parents et enfants au bon moment. Cela diminuerait plusieurs situations familiales qui aboutissent en crise et en signalements.

L'approche de l'utilisateur partenaire devrait favoriser une plus grande place au jeune et à son parent dans l'intervention.

Enfin, rappelons que nous avons, par notre rôle de personnes impliquées au sein des nombreux comités des usagers et de résidents, accès aux demandes et insatisfactions de nombreux jeunes et parents. Nous avons une mission d'accompagnement qui vise l'amélioration des services.

Nous espérons que nos observations et recommandations permettront de contribuer à l'avancement de l'amélioration de la qualité des services offerts aux enfants et leurs parents.



Représentant de 12 comités jeunesse
rattachés à un CISSS ou à un CIUSSS

Regroupement provincial
des comités des **usagers**
Santé et services sociaux



1255, boul. Robert-Bourassa, bureau 800
Montréal (Québec) H3B 3W3
Téléphone : 514 436-3744
Télécopieur : 514 439-1658
info@rpcu.qc.ca
www.rpcu.qc.ca

MÉMOIRE présenté à la
Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse
12 décembre 2019