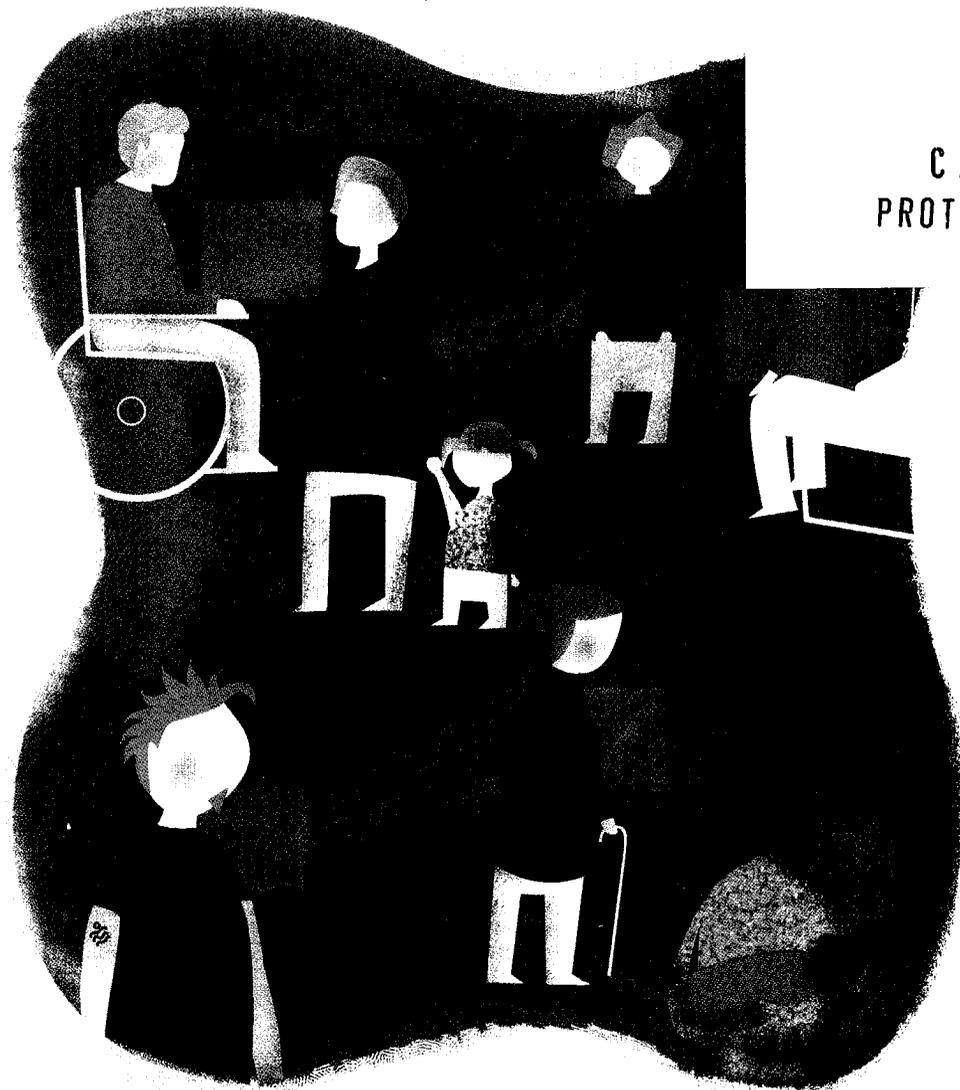


**MÉMOIRE SUR LE PROJET DE LOI N° 125**

**LOI MODIFIANT LA LOI SUR LA PROTECTION  
DE LA JEUNESSE ET  
D'AUTRES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES**

CAS - 65 M  
C.G. - P.L. 125  
PROTECT. JEUNESSE



Protecteur des usagers  
en matière de santé et de services sociaux

**MÉMOIRE SUR LE PROJET DE LOI N° 125**

**LOI MODIFIANT LA LOI SUR LA PROTECTION  
DE LA JEUNESSE ET  
D'AUTRES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES**

**PRÉSENTÉ À LA COMMISSION DES AFFAIRES SOCIALES**

**PAR LE  
PROTECTEUR DES USAGERS  
EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX**

**21 DÉCEMBRE 2005**

Ce document a été préparé par le bureau du  
Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux

Protecteur des usagers  
500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 6.400  
Montréal (Québec) H2Z 1W7  
Téléphone : (514) 873-3205  
Télécopieur : (514) 873-5665  
Sans frais : 1 877 658-2625  
ATS : (514) 873-0998 ou (sans frais) 1 866 410-0901

C. élec. : [protecteur@msss.gouv.qc.ca](mailto:protecteur@msss.gouv.qc.ca)

© Protecteur des usagers, 2005

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est interdite à moins  
d'avoir obtenu au préalable l'autorisation du Protecteur des usagers.

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION .....	1
1. LE PORTRAIT DES PLAINTES CONCERNANT LES CENTRES JEUNESSE .....	3
2. LE PROJET DE VIE À LONG TERME POUR L'ENFANT .....	4
2.1 L'imputabilité du Directeur de la protection de la jeunesse .....	4
2.2 Les outils à la disposition du DPJ .....	5
2.2.1 Les plans d'intervention .....	5
2.2.2 Les plans de services individualisés .....	6
3. LA PROTECTION DES ENFANTS : LES RÔLES ET LES RESPONSABILITÉS DU DPJ ET DES ÉTABLISSEMENTS OU ORGANISMES DISPENSATEURS DE SERVICES .....	8
4. LE DÉVELOPPEMENT D'APPROCHES CONSENSUELLES.....	10
4.1 La qualité de l'information donnée aux parents.....	10
4.2 La participation active de l'enfant et des parents aux étapes de l'orientation et de la révision .....	11
4.2.1 L'orientation de l'enfant.....	11
4.2.2 La révision de la situation de l'enfant par le DPJ.....	11
5. LES PROCÉDURES DEVANT LA CHAMBRE DE LA JEUNESSE .....	13
5.1 L'adhésion de l'enfant et des parents aux mesures ordonnées .....	13
6. LE RÉGIME DE LA CONFIDENTIALITÉ.....	14
6.1 L'accès à l'information par le DPJ et la divulgation de l'information détenue par le DPJ.....	14
6.2 Les règles de confidentialité du dossier de l'enfant.....	15
7. LA CRÉATION D'UN REGISTRE PAR LE DPJ.....	16
CONCLUSION.....	17
ANNEXE .....	18

## INTRODUCTION

La mission du Protecteur des usagers est de veiller, par toute mesure appropriée, au respect des droits des usagers et de leurs droits reconnus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux ainsi que dans d'autres lois, dont la Charte des droits et libertés de la personne, le Code civil du Québec, la Loi sur la protection de la jeunesse et la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental représente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui.

La principale fonction du Protecteur des usagers est d'examiner les plaintes en dernier recours. Il doit s'assurer que le traitement des plaintes au premier palier, effectué par les établissements et les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux, est conforme à la loi. De plus, il peut intervenir de sa propre initiative afin de protéger les clientèles vulnérables. Il peut aussi donner son avis au ministre de la Santé et des Services sociaux et aux instances du réseau sur toute question relative au respect des usagers et de leurs droits ainsi qu'à l'amélioration de la qualité des services à la population.

Fort de son expérience acquise lors de l'analyse des plaintes généralement soumises par les parents, le Protecteur des usagers souscrit aux modifications introduites à la Loi sur la protection de la jeunesse (ci-après « LPJ ») au chapitre des Principes généraux et droits des enfants – notamment celle proposant le recours à des approches consensuelles afin de favoriser une participation active de l'enfant et de ses parents lors de la prise de décision. Il en est de même de la proposition de partager la responsabilité de la protection de l'enfant avec l'ensemble des acteurs présents dans la vie de celui-ci et de sa famille, qu'ils agissent dans la communauté immédiate ou au sein d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux. Enfin, il est heureux que le projet de loi affirme plus clairement la finalité de l'intervention du Directeur de la protection de la jeunesse (ci-après « DPJ ») de donner à l'enfant en besoin de protection un milieu de vie stable, que ce soit dans son milieu familial ou dans un milieu de vie substitut.

Le Protecteur des usagers reconnaît l'importance des principes énoncés dans la loi qui servent à guider ceux qui sont appelés à intervenir dans la vie de l'enfant et de sa famille. Nous observons aussi qu'au cours des années les centres jeunesse se sont dotés de plusieurs outils d'évaluation et d'intervention pour mener à bien leur travail. Nous constatons néanmoins des problèmes d'application de la loi et nous croyons que ces difficultés remettent en cause le respect des principes et l'atteinte des objectifs mêmes de la loi. Nous souhaitons, par cette participation aux travaux de la Commission des affaires sociales, contribuer à l'amélioration de la situation et servir ainsi l'intérêt de l'enfant.

Nos commentaires porteront principalement sur le projet de vie à long terme pour l'enfant ainsi que sur le partage de la responsabilité de la protection de l'enfant

entre le DPJ et les établissements ou organismes dispensateurs de services. Nous ferons également des commentaires sur le recours à des approches consensuelles afin d'assurer une meilleure qualité de l'information donnée aux parents et une plus grande participation de ces derniers au cours du processus d'intervention. Nous porterons également à l'attention des parlementaires des commentaires sur les procédures devant la Chambre de la jeunesse, sur les nouvelles règles au régime de confidentialité et, enfin, sur la création d'un registre contenant des renseignements personnels contenus au dossier de l'enfant.

## 1. LE PORTRAIT DES PLAINTES CONCERNANT LES CENTRES JEUNESSE

Au cours des deux dernières années, les centres jeunesse ont été visés par environ 15 % des plaintes reçues au Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux. Ces établissements se situent au troisième rang quant au nombre total de plaintes reçues, soit après les hôpitaux et les CLSC.

Pour l'année 2004-2005, le Protecteur des usagers a examiné 60 plaintes concernant les centres jeunesse et adressé 87 mesures correctives à leur endroit. Les insatisfactions proviennent des parents, dans la très grande majorité des cas, et concernent les aspects cliniques et professionnels des soins et services dans une proportion de 35 % des motifs de plainte. Les droits particuliers, c'est-à-dire les manquements au droit à l'information, les bris de confidentialité des dossiers et les lacunes dans le traitement des plaintes par le commissaire aux plaintes du centre jeunesse, comptent pour 31 % des motifs de plainte. Enfin, les difficultés liées à l'accessibilité et la continuité des services représentent 22 % des motifs de plainte.

Malgré le fait que le Protecteur des usagers n'examine pas les décisions contenues dans les ordonnances de la Chambre de la jeunesse, celles-ci peuvent influencer directement ou indirectement la nature des plaintes formulées au Protecteur. Ainsi, le contexte et la nature même des services dispensés font partie des problématiques portées à notre attention. Dans un grand nombre de plaintes, les parents s'opposent aux décisions et blâment les intervenants dans le traitement de leur « dossier ». Les parents mettent en doute la compétence et le professionnalisme des intervenants dans l'évaluation de la situation de leurs enfants, en particulier à la suite d'un signalement. Ils contestent leurs décisions et le suivi des ordonnances de la Chambre de la jeunesse, notamment en ce qui touche les visites supervisées et l'application des plans d'intervention.

En outre, les parents reprochent fréquemment aux centres jeunesse le non-respect de leur droit de recevoir une information adéquate au sujet de leur enfant et de son évolution ainsi que sur le processus judiciaire. Ils se plaignent également de leur obligation de contribuer financièrement au placement de l'enfant. Ce dernier aspect ne sera pas abordé dans le présent mémoire, le Protecteur des usagers préférant réserver ses commentaires lors d'une éventuelle révision des règles fixant la contribution parentale.

## **2. LE PROJET DE VIE À LONG TERME POUR L'ENFANT**

### **2.1 L'imputabilité du Directeur de la protection de la jeunesse**

La loi confie au DPJ des responsabilités exclusives en matière de protection de l'enfant, et les modifications proposées dans le projet de loi lui attribuent davantage de pouvoirs pour agir plus rapidement et plus efficacement. Le Protecteur des usagers est en faveur de ce choix. Nous y voyons une reconnaissance de la capacité du DPJ à remplir adéquatement ce mandat. En contrepartie de l'étendue des pouvoirs du DPJ, le projet de loi apporte des modifications qui ont pour effet d'accroître ses responsabilités. La plus importante est l'introduction de délais dans la loi pour limiter la durée maximale du placement selon l'âge de l'enfant.

Pour le Protecteur des usagers, les nouveaux délais imposent un cadre et lancent un signal à l'ensemble des acteurs du milieu selon lequel tous les moyens doivent être mis en œuvre pour offrir la stabilité à l'enfant. Ces délais sont particulièrement importants – pour ne pas dire cruciaux – pour les parents, puisque le résultat final de l'intervention du DPJ peut signifier la perte de la garde de leur enfant jusqu'à sa majorité ou encore la rupture du lien de filiation par l'adoption.

Compte tenu de cet enjeu, le Protecteur des usagers est préoccupé lorsque l'analyse des plaintes des parents montre des lacunes non pas à cause de l'insuffisance de la loi ou des outils développés par les centres jeunesse mais plutôt par les difficultés d'application constatées. De toute évidence, les délais obligent à revoir certaines façons de faire des centres jeunesse. Par ailleurs, le DPJ devra travailler plus étroitement avec d'autres partenaires du réseau pour remplir les objectifs de la loi; cependant, il n'a pas le contrôle sur l'accès et la prestation de leurs services. Le Protecteur des usagers craint que le DPJ ne puisse répondre correctement de ses responsabilités si on ne lui donne pas d'autres moyens.

D'abord, la loi devrait reconnaître la responsabilité du DPJ de rendre compte des moyens qui ont été utilisés pour mettre fin à la compromission, notamment ceux pour favoriser le développement des capacités parentales. Cette responsabilité du DPJ devrait être reconnue dans les Principes généraux et droits des enfants. De plus, la loi devrait être plus explicite, aux différentes étapes du processus, sur les obligations attendues des centres jeunesse et des autres établissements ou organismes travaillant à mettre fin à la compromission, et ce, afin que le DPJ puisse en rendre compte lorsque ce dernier demandera à la Chambre de la jeunesse de rendre une ordonnance de placement à long terme pour l'enfant.

À cet égard, le Règlement sur la révision de la situation d'un enfant est un exemple dont on pourrait s'inspirer. Il énonce des règles sur le contenu et les

délais de production du rapport sur la situation de l'enfant<sup>1</sup> à l'étape de la révision. Les rapports produits à la Chambre de la jeunesse en soutien d'une demande devraient contenir des indications telles que les approches consensuelles tentées ainsi que les moyens utilisés pour informer les parents de leurs droits, des processus prévus à la Loi sur la protection de la jeunesse et du rôle et des pouvoirs de la Chambre de la jeunesse. Les rapports devraient indiquer les moyens qui ont été offerts aux parents pour favoriser leur participation; de plus, ils devraient démontrer l'atteinte des objectifs du plan d'intervention ainsi que le suivi qui a été fait aux mesures ordonnées par la Chambre de la jeunesse, soit par le DPJ, les autres établissements du réseau ou les dispensateurs de services.

### **Recommandation 1**

Reconnaître, dans la section des Principes généraux et droits des enfants de la Loi sur la protection de la jeunesse, la responsabilité du DPJ de rendre compte des moyens utilisés pour mettre fin à la compromission afin d'assurer le respect de principes et l'atteinte des objectifs de la loi.

### **Recommandation 2**

Que l'article 70 de la Loi sur la protection de la jeunesse tel que modifié prévoit que le DPJ, lorsqu'il demande la nomination d'un tuteur à l'enfant, rende compte des moyens utilisés pour mettre fin à la compromission, notamment pour développer les capacités parentales.

## **2.2 Les outils à la disposition du DPJ**

Lorsque la sécurité ou le développement d'un enfant sont compromis, le DPJ doit décider de son orientation. Cette étape a comme objectif ultime de reconnaître les mesures nécessaires pour mettre fin à la situation et éviter qu'elle ne se produise. La responsabilité du DPJ est de s'assurer de l'application des mesures, notamment celle de prêter aide, conseil et assistance aux parents. L'utilisation du plan d'intervention et du plan de services individualisé prend toute son importance compte tenu des délais dans la loi.

### **2.2.1 Les plans d'intervention**

Le Protecteur des usagers considère que des améliorations doivent être apportées dans les processus de travail des centres jeunesse dans

---

1. L.R.Q., c. P-34.1, r. 3.

l'accomplissement de leur mandat. La plus importante concerne l'élaboration des plans d'intervention dont le suivi et les contenus sont insuffisants. Par exemple, les plans d'intervention ne sont pas toujours rédigés dans les délais impartis<sup>2</sup> et ils ne définissent pas toujours clairement les situations à corriger, les mesures à privilégier, les objectifs poursuivis et la durée pendant laquelle les services doivent être donnés. Il arrive que les liens soient difficiles à établir entre les objectifs et les moyens mentionnés au plan d'intervention et les éléments de compromission. Par conséquent, les parents ne saisissent pas toujours ce qu'on attend d'eux pour corriger la situation et les conséquences qui s'ensuivent en cas d'échec. En ce sens, ils ne comprennent pas toujours le but et l'esprit de l'application de cette loi.

L'analyse des plaintes révèle aussi des manquements dans les plans d'intervention à l'intention des familles d'accueil, dans lesquels devraient être définis les besoins de l'enfant, les objectifs poursuivis par l'intervention et les moyens pour les atteindre.

Au terme des examens des plaintes, le Protecteur des usagers formule des recommandations aux centres jeunesse pour corriger ces lacunes. Ses recommandations aux établissements portent sur l'application de la politique relative aux plans d'intervention ainsi que sur la révision de la forme et des contenus des plans d'intervention : qu'ils soient remplis, signés, datés et révisés selon les normes en vigueur. Nous recommandons de plus qu'un rappel soit fait à l'intervenant de son obligation d'assurer un suivi rigoureux du plan d'intervention et que l'établissement mette en place un encadrement adéquat des intervenants.

### **2.2.2 Les plans de services individualisés**

Le plan de services est utilisé lorsque l'utilisateur doit recevoir, sur une période prolongée, des services de santé et des services sociaux de plus d'un établissement. Il vise à coordonner les actions des intervenants concernés auprès de l'utilisateur et éviter ainsi les bris dans la continuité des services. Ce dernier élément constitue une source d'insatisfaction importante pour les parents, puisqu'il compromet leur chance de développer des comportements adéquats et ainsi espérer le retour de leur enfant dans la famille. Cette situation survient lorsque l'ordonnance de la Chambre de la jeunesse prévoit des mesures qui devront être appliquées par un autre établissement du réseau, tels un CLSC ou un organisme (ex. : un organisme qui vient en aide aux personnes ayant un problème de toxicomanie).

La contribution et les responsabilités de chacun des dispensateurs de services doivent donc être circonscrites dans un plan de services individualisé. En outre, l'établissement et la personne qui agira comme coordonnateur de ce plan doivent être rapidement identifiés. Or, l'examen des plaintes révèle que cette

---

2. Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements, L.R.Q., S-5, r. 3.01, a. 42 et 49.

pratique est inégale au Québec. Ce ne sont pas tous les établissements qui travaillent avec un plan d'intervention ou un plan de services individualisé.

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (ci-après « LSSSS »), aux articles 101 et 102, prévoit qu'un établissement doit élaborer un plan d'intervention ou un plan de services individualisé pour les usagers. La LSSSS précise à l'article 10 que l'usager doit participer à l'élaboration de ce plan. Le Protecteur des usagers constate que la pratique à l'égard de ces outils de travail est très inégale d'un établissement à l'autre.

Comme la LPJ est une loi particulière, et afin d'appuyer la pratique dans les centres jeunesse, elle devrait prévoir des dispositions précises pour l'élaboration de plans d'intervention et de plans de services individualisés par les centres jeunesse.

### **Recommandation 3**

Que la Loi sur la protection de la jeunesse réaffirme les énoncés des articles 102, 103 et 10 de la LSSSS sur la participation de l'usager à son plan d'intervention ou à son plan de services individualisé afin d'y prévoir des dispositions particulières.

### 3. LA PROTECTION DES ENFANTS : LES RÔLES ET LES RESPONSABILITÉS DU DPJ ET DES ÉTABLISSEMENTS OU ORGANISMES DISPENSATEURS DE SERVICES

Les modifications apportées par le projet de loi 125 favoriseront une meilleure collaboration du DPJ avec les ressources du milieu pour, entre autres, y adresser les parents lorsque le signalement est rejeté ou encore lorsque l'aide à l'enfant et aux parents est toujours nécessaire même s'il n'y a plus de compromission. Le soutien à l'enfant et à ses parents devient ainsi une responsabilité partagée. Il s'agit d'une amélioration importante, considérant les difficultés rencontrées au regard du partage des responsabilités et de l'arrimage des services de protection avec l'ensemble du réseau de services.

En effet, lors de l'examen des plaintes soumises par les parents, le Protecteur des usagers observe des difficultés d'application des mesures ordonnées par la Chambre de la jeunesse attribuables au manque de services. Par exemple, faute d'accès à des services en psychologie dans un délai raisonnable, la mesure recommandée ou ordonnée au parent de suivre une thérapie ne peut être appliquée, compromettant ainsi la possibilité de ce parent à démontrer au DPJ et à la Chambre de la jeunesse sa capacité à modifier son comportement.

Le projet de loi 125 reconnaît aux parents, à l'article 8, le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux conformément à la LSSSS. Le Protecteur des usagers considère qu'il s'agit d'un ajout important dans la loi, car il exprime la volonté claire de soutenir et d'aider les parents. Or, nous demeurons préoccupés par la non-disponibilité des ressources constatée lors de l'examen des plaintes<sup>3</sup>.

Les questions de la disponibilité des ressources et du pouvoir de contraindre les établissements et les organismes à donner les services ont été débattues par les membres du comité d'experts du ministère de la Santé et des Services sociaux<sup>4</sup> ainsi que par les membres du comité d'experts du ministère de la Justice<sup>5</sup>. Les membres des comités reconnaissent que l'énoncé du droit d'accès à des services ne peut suffire et que les établissements ou organismes devraient démontrer tous les efforts qui ont été faits pour répondre aux besoins des enfants et de leurs parents. Les comités partagent le même point de vue et formulent la recommandation de modifier l'article 74.1 de la LPJ afin d'y ajouter

---

3. Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2, art. 13 : « Le droit aux services de santé et aux services sociaux et le droit de choisir le professionnel et l'établissement prévus aux articles 5 et 6, s'exercent en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose. »

4. *La protection des enfants au Québec : une responsabilité à mieux partager*, Rapport du Comité d'experts sur la révision de la Loi sur la protection de la jeunesse, Ministère de la Santé et des Services sociaux, février 2004, pp. 122-126.

5. *L'intervention judiciaire en matière de protection de la jeunesse : constats, difficultés et pistes de solution*, Rapport produit par l'équipe de travail sur la modernisation des processus judiciaires en matière d'administration de la justice à l'égard des jeunes, Ministère de la Justice du Québec, avril 2004, pp. 116-119.

que le DPJ, les parents et les enfants, à l'instar de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, puissent saisir la Chambre de la jeunesse de toute question de lésion de droits.

Pour sa part, l'Association des centres jeunesse du Québec préfère obliger les établissements à traiter en priorité les situations de protection de la jeunesse à l'élargissement d'un pouvoir de contraindre à d'autres acteurs tel qu'il a été proposé par les deux comités d'experts.

Le projet de loi n'apporte pas de modifications à l'article 74.1 de la LPJ ni à l'article 13 de la LSSSS. Doit-on conclure que le débat reste entier? Le Protecteur des usagers est préoccupé des conséquences que pourrait avoir pour les enfants et les parents le non-respect d'une mesure ordonnée ou convenue volontairement. De plus, considérant que le DPJ est responsable de l'application des mesures ordonnées, comment lui assurer les moyens pour rendre compte de ses responsabilités?

#### **Recommandation 4**

Que le ministère de la Santé et des Services sociaux s'assure que les ressources disponibles aux centres jeunesse, établissements ou organismes dispensateurs de services ne limitent pas les droits des parents à assumer leurs responsabilités auprès de leurs enfants.

#### **4. LE DÉVELOPPEMENT D'APPROCHES CONSENSUELLES**

Le projet de loi introduit des dispositions pour inciter les intervenants à prendre des moyens comme la conciliation ou tout autre mode analogue d'ententes consensuelles afin de permettre à l'enfant et aux parents de participer activement à la prise de décision et au choix des mesures qui les concernent. En plus de favoriser une mise en commun des efforts pour travailler à l'amélioration de la situation, cette orientation a comme objectif de diminuer le recours à la Chambre de la jeunesse.

Pour permettre à l'enfant et aux parents de participer activement à la prise de décision, des conditions de réussite sont essentielles. L'information sur les processus d'intervention du DPJ et sur le déroulement du processus judiciaire de même que la participation active de l'enfant et des parents notamment aux étapes de l'orientation et de la révision du dossier sont deux conditions incontournables.

##### **4.1 La qualité de l'information donnée aux parents**

L'article 2.4 de la LPJ prévoit que les centres jeunesse et le DPJ doivent s'assurer que l'enfant et les parents ont compris les renseignements et les explications qui doivent leur être donnés dans le cadre de la loi. Les centres jeunesse se donnent en effet différents moyens pour bien informer les parents sur les obligations de la loi. Toutefois, ces moyens ne semblent pas toujours répondre aux besoins des parents, ce qui peut s'expliquer par le contexte d'intervention dans lequel le DPJ agit et qui est souvent chargé d'une grande émotivité. Le Protecteur des usagers constate que, malgré les droits reconnus dans la loi sur le devoir d'information ainsi que sur l'obligation de s'assurer que l'enfant et les parents ont compris l'information donnée, les notes des intervenants aux dossiers de l'enfant en font rarement mention.

Les plaintes au Protecteur des usagers révèlent que les parents comprennent difficilement les interventions de la DPJ ainsi que le rôle de la Chambre de la jeunesse. Ils manquent de renseignements sur la situation de leur enfant, sur son évolution en famille d'accueil ou à l'école, sur leurs différents droits et sur les recours en vertu de la LPJ. Les parents perçoivent surtout le rôle d'autorité de la DPJ et se sentent mal à l'aise dans un processus où ils ont très peu de place. Souvent, ils rapportent qu'ils ont l'impression que tout ce qu'ils expriment sera utilisé contre eux.

Cela amène le Protecteur des usagers à préciser aux intervenants que la prise en charge de l'enfant par le DPJ ne les dispense pas de respecter le droit des parents d'être informés de l'évolution de la situation de l'enfant et de participer aux décisions. Le Protecteur des usagers considère que l'adhésion des parents aux mesures proposées passe par une information claire et répétée à chacune des étapes de l'intervention.

## **4.2 La participation active de l'enfant et des parents aux étapes de l'orientation et de la révision**

### **4.2.1 L'orientation de l'enfant**

L'orientation est l'étape où il est décidé des mesures qui doivent être prises pour mettre fin à la situation de compromission – à savoir, par exemple, si une entente est possible avec les parents ou si le dossier doit être judiciairisé. Il s'agit d'une étape déterminante qui sollicite la participation et la collaboration des parents et où les approches consensuelles prennent leur sens. Les plaintes indiquent que les parents ne sont pas toujours présents aux rencontres qui se situent aux étapes de l'orientation et de la révision. Lors des échanges sur la plainte, il est fréquent que les parents mentionnent qu'ils ignoraient qu'un plan d'intervention les concernant avait été élaboré, qu'ils ne savaient pas qu'ils devaient y participer ou encore qu'ils ne se souviennent pas des objectifs, c'est-à-dire des gestes qu'ils devaient poser pour corriger la situation.

Par ailleurs, l'analyse des dossiers tenus par les centres jeunesse révèle que les suivis d'activités des intervenants font souvent mention de l'absence des parents aux rencontres relatives au plan d'intervention ou encore que ces rencontres se sont tenues par téléphone avec les parents. On observe également que l'absence récurrente du parent est perçue par les intervenants comme une certaine indifférence à l'endroit de ses difficultés et sert à justifier la poursuite de l'intervention sans sa participation. Celui-ci se trouve ainsi relégué à l'arrière-plan.

#### **Recommandation 5**

Que la loi soit modifiée pour que le DPJ rende compte du respect des principes énoncés à l'article 2.4 quant à l'obligation des intervenants de s'assurer que les renseignements et les explications donnés à l'enfant et aux parents ont été compris et qu'ils ont favorisé la participation de l'enfant et des parents pour exprimer leurs points de vue et leurs préoccupations au moment approprié de l'intervention.

### **4.2.2 La révision de la situation de l'enfant par le DPJ**

Nous observons que les parents qui sont peu présents à l'étape de l'orientation sont aussi peu engagés à l'étape de la révision de la situation. Par manque d'information ou par désintéressement, les parents en évaluent mal l'importance, puisque c'est à cette étape qu'il est décidé si les mesures seront poursuivies. Il est difficilement acceptable que les parents soient absents lors des rencontres tenues en présence du réviseur. Il revient à ce dernier de porter un regard objectif sur la situation et de déterminer de la poursuite ou non de l'intervention

du DPJ. Par conséquent, il doit pouvoir entendre les parents et prendre connaissance notamment du rapport produit par l'intervenant afin d'établir son propre jugement sur l'alliance établie entre les parents et l'intervenant ainsi que sur les résultats du plan d'intervention. Dans le contexte où des délais de durée d'hébergement courent, le Protecteur des usagers considère que le DPJ doit rendre compte des moyens qu'il a pris pour favoriser la participation des parents aux rencontres.

#### **Recommandation 6**

Modifier l'article 57 de la loi pour y prévoir que le DPJ doit s'assurer des moyens pris pour favoriser la présence des parents à l'étape de la révision de la situation de l'enfant.

#### **Recommandation 7**

Modifier le Règlement sur la révision de la situation d'un enfant pour y prévoir que le rapport doit contenir des indications suffisantes sur la nature de la coopération avec les parents en référence à des approches consensuelles, une évaluation de l'atteinte des objectifs au plan d'intervention de même que les interventions réalisées pour mettre fin à la compromission.

## 5. LES PROCÉDURES DEVANT LA CHAMBRE DE LA JEUNESSE

Le Protecteur des usagers est satisfait des modifications apportées pour simplifier les règles de procédure devant la Chambre de la jeunesse. L'ajout de l'article 76.2 à la loi sur la tenue d'une conférence préparatoire est intéressant, car il s'inscrit dans la perspective de la conciliation. Ces nouvelles dispositions devraient permettre de corriger des insatisfactions souvent formulées par les parents. Ces derniers rapportent que les procédures devant la Chambre de la jeunesse sont complexes, qu'elles sont longues et que certains centres jeunesse ont comme pratique de ne transmettre les divers rapports devant être produits à la Chambre de la jeunesse que le matin même de l'audition. Dans ces situations, les parents et leurs avocats ont peu de temps pour prendre connaissance des rapports et comprendre la portée des conclusions.

### 5.1 L'adhésion de l'enfant et des parents aux mesures ordonnées

On ne saurait trop insister sur l'importance et la portée de l'article 89 quant à l'obligation de la Chambre de la jeunesse d'expliquer aux parties, tout particulièrement à l'enfant, la nature des mesures envisagées et les motifs les justifiant. La Chambre de la jeunesse doit s'efforcer d'obtenir l'adhésion de l'enfant et des autres parties à ces mesures. Nous constatons, lors de l'examen des plaintes, que des parents ne comprennent pas toujours ce qui se passe à la Chambre de la jeunesse et ne saisissent pas toujours la portée de l'ordonnance. Il arrive fréquemment que le Protecteur des usagers explique les termes de l'ordonnance et ce qu'ils signifient concrètement pour eux et leur enfant. La très grande émotivité présente à ce moment explique en grande partie cette situation. Malgré cette émotivité, on constate que, lorsqu'un juge s'adresse aux parents, il y a une meilleure attention; nous proposons donc que le juge de la Chambre de la jeunesse profite de cette occasion pour rappeler aux parents, s'il y a lieu, la durée maximale de placement correspondant à la situation de leur enfant et fasse des mises en garde en conséquence.

#### **Recommandation 8**

Modifier l'article 89 de la loi pour y ajouter que, lors d'une ordonnance prévoyant une mesure d'hébergement, le juge de la Chambre de la jeunesse doit informer les parents des délais impartis ainsi que des suites possibles à l'expiration de ces délais.

## 6. LE RÉGIME DE LA CONFIDENTIALITÉ

Le projet de loi apporte des modifications importantes aux règles pour l'accessibilité, l'utilisation, la conservation et la divulgation des renseignements contenus aux dossiers de l'enfant, de ses parents ou de toute personne concernée par le signalement. Le partage de la responsabilité de la protection de l'enfant avec les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ou organismes dispensateurs de services sous-tend des assouplissements au regard de la règle de la confidentialité du dossier de l'utilisateur garantie par l'article 19 de la LSSSS.

### 6.1 L'accès à l'information par le DPJ et la divulgation de l'information détenue par le DPJ

Il est indispensable que toutes les mesures soient prises pour veiller à la protection de l'enfant. Cependant, des balises sont nécessaires pour éviter que cet objectif louable, dans son application, contrevienne aux autres droits reconnus qui encadrent le domaine de la santé et des services sociaux. Les nouvelles règles proposées dans le projet de loi sur l'accès à l'information dans le cadre d'une intervention du DPJ sont par ailleurs bien définies. L'information transmise sans le consentement de la personne concernée doit être nécessaire et les modalités d'accès à l'information sont modulées selon les étapes du processus d'intervention du DPJ, soit lors du traitement du signalement ou de l'évaluation de la situation de l'enfant.

Par ailleurs, l'application des nouvelles règles des articles 35.4 et 36 du projet de loi semblent se limiter aux établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Doit-on comprendre que le DPJ ne pourrait avoir accès aux dossiers constitués par des organismes ou un professionnel en cabinet privé concernant l'enfant, ses parents ou une personne mise en cause par le signalement? Les deux comités d'experts du ministère de la Justice<sup>6</sup> et du ministère de la Santé et des Services sociaux<sup>7</sup> ont pourtant jugé que les modifications à la loi devaient aussi leur être applicables. Nous demeurons préoccupés par une telle orientation qui ne permettrait pas au DPJ de détenir toute l'information nécessaire à l'exercice de sa responsabilité.

#### Recommandation 9

Que la loi soit modifiée afin que le DPJ puisse avoir accès à l'information nécessaire à l'application de sa loi et qui est contenue dans les dossiers médicaux et sociaux de l'enfant et de ses parents, constitués par les professionnels dans des organismes ou des cabinets privés.

6. *Supra* note 4, recommandation R-71, p. 150 du rapport du Comité d'experts du ministère de la Justice.

7. *Supra* note 3, recommandation 5.2, p. 143 du rapport du Comité d'experts du ministère de la Santé et des Services sociaux.

## 6.2 Les règles de confidentialité du dossier de l'enfant

Les parents se plaignent de difficultés pour avoir accès au dossier de leur enfant constitué au centre jeunesse. Dans certains cas, ils se disent en désaccord avec des renseignements consignés par l'intervenant et souhaitent qu'ils soient corrigés. Le Protecteur des usagers constate que les règles d'accès au dossier et les règles sur la rectification sont souvent mal comprises par les intervenants. Il note aussi une disparité des pratiques d'un centre jeunesse à l'autre.

Par ailleurs, le Protecteur des usagers relève souvent des bris de confidentialité au regard de la plainte formulée par l'utilisateur sur les services reçus du centre jeunesse. Il retrouve dans les notes d'évolution des intervenants, et parfois même dans un rapport d'analyse de la situation de l'enfant, l'information selon laquelle le parent est insatisfait des services reçus et a fait une plainte. Il arrive aussi que la plainte déposée par le parent soit considérée sur le plan clinique comme une non-reconnaissance de ses difficultés ou comme l'expression de ses réticences à collaborer. Cette information est particulièrement inquiétante lorsqu'elle se retrouve dans un rapport déposé à la Chambre de la jeunesse et dont une copie est remise aux parties concernées. Le non-respect de la confidentialité inhérente au droit des parents de porter plainte sur les services reçus contrevient à la loi.

Le Protecteur des usagers attribue ces erreurs davantage à une méconnaissance par les intervenants des règles de confidentialité applicables au droit de porter plainte plutôt qu'à de la mauvaise foi. Il demande, dans ses recommandations, à l'établissement de rappeler aux intervenants les règles en la matière et exige d'eux une grande vigilance pour assurer le respect des droits des parents.

### **Recommandation 10**

Que le ministère de la Santé et des Services sociaux prenne les mesures pour que le personnel des centres jeunesse et du DPJ reçoive une formation sur les sujets suivants : les règles de confidentialité des dossiers et de rectification des dossiers; le rôle et les responsabilités de la personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements; le régime d'examen des plaintes en matière de santé et de services sociaux.

## **7. LA CRÉATION D'UN REGISTRE PAR LE DPJ**

L'article 31 du projet de loi introduit l'article 72.9 qui propose la création d'un registre où sont inscrits des renseignements personnels contenus au dossier de l'enfant. Chaque DPJ pourra vérifier si un enfant a fait l'objet d'un signalement. Il est prévu d'indiquer dans un règlement les renseignements qui y seront inscrits, dans quelles conditions et qui sera la personne responsable du registre. L'information concernant un enfant sera détruite suivant les délais de conservation prévus ou jusqu'à ce que l'enfant ait atteint l'âge de 18 ans, selon la période la plus courte.

Le Protecteur des usagers est en faveur de la constitution de ce registre, puisqu'il permettra au DPJ de vérifier si un enfant a déjà fait l'objet d'une intervention par le centre jeunesse ou par celui d'une autre région. Le DPJ aura un portrait plus complet de la situation de cet enfant et de sa famille. Sans vouloir nous prononcer sur le moyen pour créer ce registre, il nous importe au plus haut point que le DPJ ait accès dans les meilleurs délais à un registre. Les renseignements inscrits au registre ainsi que la personne responsable de l'exactitude de ces renseignements doivent être identifiés rapidement.

## CONCLUSION

La révision de la Loi sur la protection de la jeunesse propose de recentrer davantage son application sur les besoins de protection de l'enfant et sur son développement global en lui offrant un milieu de vie stable. Le Protecteur des usagers croit que l'énoncé des principes et des objectifs dans la loi doit être appuyé par plus de moyens consentis au DPJ, dans la loi et sur le terrain, afin de lui permettre de jouer le rôle central dans la protection de l'enfant.

Par ses commentaires et ses recommandations, le Protecteur des usagers souhaite travailler à l'amélioration des façons de faire. L'action concertée des différents acteurs engagés dans la protection de l'enfant est indispensable à l'atteinte de cet objectif. Plus les acteurs sociaux travailleront à aider les familles à assurer les besoins primaires des enfants, moins l'intervention du DPJ sera la seule solution. Le DPJ doit pouvoir compter sur l'appui de ses partenaires, et sa capacité à remplir son mandat ne peut être compromise par les limites de ces derniers.

## ANNEXE

### LISTE DES RECOMMANDATIONS

- Recommandation 1

Reconnaître, dans la section des Principes généraux et droits des enfants de la Loi sur la protection de la jeunesse, la responsabilité du DPJ de rendre compte des moyens utilisés pour mettre fin à la compromission afin d'assurer le respect de principes et l'atteinte des objectifs de la loi.

- Recommandation 2

Que l'article 70 de la Loi sur la protection de la jeunesse tel que modifié prévoit que le DPJ, lorsqu'il demande la nomination d'un tuteur à l'enfant, rende compte des moyens utilisés pour mettre fin à la compromission, notamment pour développer les capacités parentales.

- Recommandation 3

Que la Loi sur la protection de la jeunesse réaffirme les énoncés des articles 102, 103 et 10 de la LSSSS sur la participation de l'utilisateur à son plan d'intervention ou à son plan de services individualisé afin d'y prévoir des dispositions particulières.

- Recommandation 4

Que le ministère de la Santé et des Services sociaux s'assure que les ressources disponibles aux centres jeunesse, établissements ou organismes dispensateurs de services ne limitent pas les droits des parents à assumer leurs responsabilités auprès de leurs enfants.

- Recommandation 5

Que la loi soit modifiée pour que le DPJ rende compte du respect des principes énoncés à l'article 2.4 quant à l'obligation des intervenants de s'assurer que les renseignements et les explications donnés à l'enfant et aux parents ont été compris et qu'ils ont favorisé la participation de l'enfant et des parents pour exprimer leurs points de vue et leurs préoccupations au moment approprié de l'intervention.

- Recommandation 6

Modifier l'article 57 de la loi pour y prévoir que le DPJ doit s'assurer des moyens pris pour favoriser la présence des parents à l'étape de la révision de la situation de l'enfant.

- Recommandation 7

Modifier le Règlement sur la révision de la situation d'un enfant pour y prévoir que le rapport doit contenir des indications suffisantes sur la nature de la coopération avec les parents en référence à des approches consensuelles, une évaluation de l'atteinte des objectifs au plan d'intervention de même que les interventions réalisées pour mettre fin à la compromission.

- Recommandation 8

Modifier l'article 89 de la loi pour y ajouter que, lors d'une ordonnance prévoyant une mesure d'hébergement, le juge de la Chambre de la jeunesse doit informer les parents des délais impartis ainsi que des suites possibles à l'expiration de ces délais.

- Recommandation 9

Que la loi soit modifiée afin que le DPJ puisse avoir accès à l'information nécessaire à l'application de sa loi et qui est contenue dans les dossiers médicaux et sociaux de l'enfant et de ses parents, constitués par les professionnels dans des organismes ou des cabinets privés.

- Recommandation 10

Que le ministère de la Santé et des Services sociaux prenne les mesures pour que le personnel des centres jeunesse et du DPJ reçoive une formation sur les sujets suivants : les règles de confidentialité des dossiers et de rectification des dossiers; le rôle et les responsabilités de la personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements; le régime d'examen des plaintes en matière de santé et de services sociaux.

*Protecteur des usagers  
en matière de santé  
et de services sociaux*

Québec 