



Le Centre jeunesse
de la Mauricie et
du Centre-du-Québec

*Rapport sur l'application de la procédure d'examen
des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect
de leurs droits*

Pour la période du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

*Jean Huot
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services*



Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
1 2011-83	10-02-12	05-04-12	55	X		X		Oui	Une mère reproche à l’intervenant de ne pas avoir donné suite à son engagement de la rencontrer aux 3 semaines, de procéder au retour progressif de sa fille chez elle., d’avoir refusé de mettre en place un service psychologique, d’avoir réduit les contacts, d’avoir adopté des comportements obscènes en présence de sa fille, etc.	L’intervenant a relaté plusieurs des objets de plainte dans son rapport psychosocial. Sa description des faits révèle l’absence de collaboration de la mère et de sa fille et l’absence de reconnaissance de leurs difficultés. Le juge a qualifié de farfelues les allégations de comportements obscènes de la part de l’intervenant. Toutes les observations recueillies confirment les très grandes difficultés de la famille. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
2 2012-01	02-04-12	10-04-12	8	---	---		X	Non	Un père se plaint du fait que deux contacts supervisés entre lui et ses enfants ont été annulés parce que le chef de services n’a pas autorisé les transports.	Un et non pas deux contacts supervisés a été annulé. L’intervenant avait bien demandé l’autorisation du chef de services par courriel, mais ce dernier ne l’a pas vu à temps. Excuses présentées au plaignant. De plus, le commissaire a informé le plaignant de la planification des prochains contacts. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
3 2011-79	27-01-12	13-04-12	77	X		X		Oui	Une mère se plaint des services d’une famille d’accueil. Selon elle, la famille d’accueil adopte des comportements inquiétants au sujet des soins médicaux en consultant de nombreux spécialistes et en posant des diagnostics. Elle se plaint également parce que les enfants appellent la famille d’accueil papa et maman et elle n’établirait pas une routine de vie pour les enfants. Au sujet de l’intervenant, elle se	La famille d’accueil consulte adéquatement les spécialistes de la santé et respecte leurs prescriptions. La mère l’accompagne d’ailleurs depuis plusieurs mois aux rendez-vous médicaux. Comme les enfants habitent chez elle depuis leur plus jeune âge, c’est naturellement qu’ils ont appelé la famille d’accueil papa et maman en imitant les enfants de la garderie. Cela a été expliqué clairement à la mère qui a

Rapport sur l’application de la procédure d’examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d’une plainte

								plaint de son refus d’augmenter la durée des contacts et de son refus que les contacts aient lieu chez elle.	pu constater qu’il est clair pour les enfants que c’est elle leur vraie mère. Une routine de vie est travaillée par la famille d’accueil. L’examen de la plainte a permis de constater qu’une confusion des rôles était présente. Recommandation à la directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s’assurer qu’une démarche de clarification du rôle attendu d’une famille d’accueil soit faite avec la famille d’accueil. Cette démarche doit viser le rôle attendu entre elle et les parents des enfants qu’elle héberge tout comme le rôle de collaboration attendu entre elle et les intervenants. Au sujet des services de l’intervenant, respect de l’ordonnance et présence de motifs justifiant ses décisions. Aucune recommandation.	
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui</i>	<i>Retard motivé non</i>	<i>Plainte écrite</i>	<i>Plainte verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
4 2011-93	13-03-12	13-04-12	31	---	---	X		Non	Un père se plaint du délai de quelques mois entre la rétention du signalement concernant ses enfants et le début de son évaluation.	Il y a bien un délai de 3 mois entre la rétention du signalement et le début de l’évaluation. Ce délai a été causé par l’absence imprévue au travail de quelques intervenants chargés des évaluations à ce centre de services. Excuses présentées au père. Face à cette situation, l’établissement a pris les mesures possibles : Priorisation des évaluations, recrutement continu, demande de collaboration entre les services, etc. Aucune recommandation.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard oui	Retard motivé non	Plainte écrite	Plainte verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
5 2011-95	22-03-12	13-04-12	22	---	---		X	Non	Un père affirme que l’intervenant fait de l’abus de pouvoir en ne respectant pas l’ordonnance. Plus précisément, il affirme que le juge a ordonné qu’il n’y ait pas de changement au sujet de ses contacts téléphoniques supervisés avec ses enfants alors que l’intervenant a changé les heures et que c’est maintenant lui qui les supervise.	Le statu quo ordonné par le juge concernait uniquement la supervision des contacts téléphoniques, pas leur durée, leur fréquence ni qui les supervisait. Explication que l’intervenant voulait constater de lui-même la teneur des contacts téléphoniques. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard oui	Retard motivé non	Plainte écrite	Plainte verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
6 2011-92	13-03-12	20-04-12	38	---	---	X		Non	Un père se plaint du fait qu’on lui ait facturé une contribution financière au placement pour une période où son enfant n’était plus hébergé en famille d’accueil.	L’examen de la plainte a permis de constater que le juge, lors de la dernière audition a pris la cause en délibéré et a ordonné le maintien du statu quo. Ceci signifiait que l’enfant devait demeurer en famille d’accueil le temps que le juge rende sa décision. Par la suite, c’est un mois entier qui a été facturé alors que le jeune a quitté le 17 du mois. Cette erreur a été corrigée au mois suivant. En conclusion, la facture a été établie en tenant compte du nombre réel de jours où la jeune a été hébergée en famille d’accueil. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard oui	Retard motivé non	Plainte écrite	Plainte verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
7 2011-90	02-03-12	19-04-12	49	X		X		Oui	Une mère affirme que l’intervenant ne lui offre aucune écoute, aucun appui, qu’il ne lui retourne pas ses appels, qu’il a des préjugés à l’endroit de ses opinions et qu’il lui cache des faits.	L’intervenant a régulièrement communiqué par courriel tel qu’il a été convenu avec l’intervenant collaborateur d’un autre centre jeunesse et avait convenu avec la plaignante qu’elle devait s’adresser à cet intervenant collaborateur. Il a clairement exprimé son opinion à la mère au sujet de la situation de son enfant. Devant le désaccord de la mère, il a eu à composer avec les nombreuses demandes et le manque de collaboration de cette dernière. La version de l’intervenant est

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

									corroborée en tout point par l'intervenant collaborateur.	
									Aucune recommandation.	
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion		
8 2011-94	20-03-12	24-04-12	35	---	---		X	Non	Un père se plaint du fait qu'il y a eu un changement d'intervenant sans qu'on l'informe des raisons de ce changement. Il affirme également que l'ordonnance n'est pas respectée parce que des services psychologiques n'ont pas été offerts à ses enfants.	Le changement d'intervenant a été causé pour des raisons personnelles à l'intervenant. Il n'y avait aucune pertinence à informer le père de ces raisons. L'ordonnance en vigueur, contrairement à l'affirmation du père, ne prévoyait pas que des services psychologiques soient offerts aux enfants.
									Aucune recommandation.	
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion		
9 2011-88	02-03-12	25-04-12	54	X		X	X	Une mère affirme que l'intervenant ne l'a pas supportée adéquatement et qu'il ne lui a pas accordé suffisamment de contacts avec son fils. Elle affirme également qu'un autre intervenant a adopté une attitude irrespectueuse envers elle et qu'il a commis un important bris de confidentialité.	L'absence de collaboration de la mère est omniprésente. Elle refuse l'aide offerte et se montre irrespectueuse et menaçante envers les intervenants. Pour établir la fréquence et la durée des contacts entre elle et son fils, l'intervenant a d'abord tenu compte des besoins de son fils. Aucune information ne permet de croire que le second intervenant s'est montré irrespectueux ou qu'il a commis un bris de confidentialité.	
									Aucune recommandation.	
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion		
10 2011-91	12-03-12	25-04-12	44	---	---	X		Oui	Une mère et sa fille se plaignent des services d'une famille d'accueil. Selon elles, la famille d'accueil adopte des attitudes de dénigrement envers les jeunes hébergées chez elle et fait montre d'un encadrement	Parallèlement à la plainte, un signalement a été retenu par la directrice de la protection de la jeunesse. Le commissaire a donc attendu les résultats de l'évaluation de ce signalement. Au terme de

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

								trop rigide.	la démarche, devant deux versions contradictoires, il a été convenu de revoir le plan de soutien de la famille d'accueil et de réduire le nombre de places de 7 à 2.
									Ces conclusions ont satisfait le commissaire qui n'a pas jugé bon d'émettre d'autres recommandations.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>	
11 2011-97	26-03-12	02-05-12	37	--- ---	X 	Oui	Des parents se plaignent de la décision de l'intervenant à l'évaluation de placer leur bébé naissant en famille d'accueil malgré l'opinion contraire de l'intervenant à l'application des mesures. Ils se plaignent également de la décision d'un autre intervenant de leur imposer qu'un contact avec leur autre enfant soit supervisé malgré que l'ordonnance en vigueur ne le prévoit pas.	L'intervenant à l'application des mesures n'a pas émis l'opinion que le bébé ne devait pas être hébergé en famille d'accueil. Explication aux parents que cette décision appartenait à l'intervenant à l'évaluation. Au sujet de l'imposition de la supervision d'un contact, l'intervenant a utilisé une mesure de protection immédiate telle que la Loi sur la protection de la jeunesse le lui permet.	
								Aucune recommandation.	
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>	
12 2011-96	22-03-12	03-05-12	42	--- ---	X 	Oui	Une mère se plaint que l'intervenant ne la croit pas lorsqu'elle affirme que le père de son enfant a abusé sexuellement de ce dernier. Elle affirme que l'intervenant la rend responsable de la violence conjugale qu'elle a subie, qu'il lui manque de respect en soupirant bruyamment lorsqu'elle lui parle, qu'il a écrit dans son rapport psychosocial des faits rapportés par le père sans les vérifier auprès d'elle, etc.	L'évaluation contemporaine d'un signalement faite par un autre intervenant n'arrive pas à la conclusion que l'enfant a été abusé sexuellement. L'intervenant réfère la mère à CAVAC pour recevoir des services offerts aux victimes et aux policiers pour le respect d'une ordonnance d'interdiction de contact entre le père et la mère. Cette ordonnance n'a pas été rendue par la Chambre de la jeunesse. Rien ne permet de croire que l'intervenant s'est montré irrespectueux envers la plaignante. Il était pertinent que l'intervenant écrive la perception du père dans le rapport psychosocial.	
								Aucune recommandation.	

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
13 2012-02	03-04-12	09-05-12	36	---	---		X	Non	Une mère affirme que c’est en raison de renseignements erronés transmis par le Centre jeunesse à la Régie des rentes du Québec que cette dernière refuse de lui verser ses allocations familiales pour quelques mois.	Il y a bien eu des erreurs dans le dossier de contribution financière au placement. Ces erreurs ont été corrigées avant le dépôt de la plainte. Ceci a eu pour effet que la mère a obtenu ses allocations familiales pour quelques mois. La Régie des rentes du Québec a cependant refusé de verser les allocations familiales pour quelques mois parce que la mère n’avait pas payé sa contribution financière au placement. Excuses présentées à la mère pour les erreurs commises. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
14 2012-10	27-04-12	16-05-12	19	---	---	X		Non	Un père se plaint de la décision d’un éducateur de mettre un terme à sa visite avec sa fille hébergée en centre de réadaptation. Il affirme également que cet éducateur intimide sa fille. Au sujet de la personne autorisée, il affirme qu’elle traite sa fille de menteuse et qu’elle le manipule.	Au cours de la visite, la fille du plaignant dénigrait à haute voix les intervenants du centre de réadaptation et les règles de vie du centre. L’éducateur est intervenu en demandant à la jeune de cesser ce comportement et en demandant la collaboration du père. Ce dernier s’est opposé, refusant que l’éducateur intervienne. Ce dernier a donc mis fin à la visite et a demandé l’intervention d’un agent de sécurité pour accompagner le père à la sortie. Il voulait ainsi éviter l’escalade avec le père. L’opinion du commissaire est que l’intervenant a bien agi. Par ailleurs, aucune information ne permet de croire que l’intervenant s’est montré intimidant envers la jeune. En ce qui concerne la personne autorisée, elle a bien dit au père que sa fille mentait, que cela faisait partie de ses difficultés. Le père a, à cette occasion, dit à l’intervenant qu’il était d’accord avec lui. Finalement, l’examen de la plainte a mis en lumière que le centre de réadaptation ne disposait pas d’un « Règlement sur les visites aux bénéficiaires admis » tel que le prévoit l’article 6, paragraphe 17. « Règlement sur l’organisation et l’administration des établissements ».

Rapport sur l’application de la procédure d’examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d’une plainte

									Recommandation au directeur général et au directeur des services de réadaptation et des ressources de type intermédiaires de s’assurer que le conseil d’administration adopte un « Règlement sur les visites aux bénéficiaires admis ».
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé</i> <i>oui non</i>	<i>Plainte</i> <i>écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>	
15 2011-98	29-03-12	14-05-12	46	X	X	Oui	Au sujet de la personne autorisée, une mère se plaint du fait qu’elle ne lui a pas confirmé comme prévu si un contact durant le temps des fêtes était autorisé. Elle se plaint également de sa décision de laisser son enfant avec son père. Finalement, sa perception est que la personne autorisée a posé un diagnostic de dépression au sujet du père. En ce qui concerne le réviseur, la mère affirme qu’il s’est montré arrogant envers elle et elle se plaint de sa décision de suggérer au juge une prolongation de l’ordonnance d’une durée d’un an.	La personne autorisée n’a pas, comme convenu, confirmé à la mère sa décision au sujet d’un contact durant le temps des fêtes. La mère a alors pris sa décision selon sa compréhension de l’ordonnance. Aucun reproche n’a été fait à la mère. La décision de confier l’enfant à son père respecte l’ordonnance en vigueur. Par ailleurs, rien ne permet de croire que la personne autorisée a posé un diagnostic. Au sujet du réviseur, aucune information, mis à part la plainte, ne permet de croire que le réviseur s’est montré arrogant envers la mère. Le contenu du rapport psychosocial motive bien la décision de ressaisir le tribunal. Aucune recommandation.	
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé</i> <i>oui non</i>	<i>Plainte</i> <i>écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>	
16 2011-85	29-03-12	23-05-12	103	X	X	Oui	Une mère se plaint que l’intervenant lui a manqué de respect en refusant de la rencontrer avec sa fille et en la culpabilisant. Elle affirme également que l’intervenant lui a reproché d’avoir « tassé » un autre intervenant en faisant une plainte et qu’elle faisait de l’obstruction en faisant des plaintes. Sa perception est que l’intervenant a un parti pris pour le père. Finalement, elle se plaint du fait que le Centre jeunesse ne lui ait pas offert de services depuis plus d’un an.	La décision de ne pas rencontrer la mère et la fille ensemble avait été annoncée et expliquée à la mère. L’intervenant, lors de l’événement, s’est montré ferme et directif, mais il est demeuré respectueux. L’intervenant n’a pas dit à la mère qu’elle avait « tassé » l’autre intervenant. Ce dernier s’est absenté du travail pour des raisons personnelles. De plus, au moment où l’intervenant aurait reproché à la mère de faire obstruction en déposant des plaintes, cette dernière ne l’avait pas fait. L’analyse du dossier ne permet pas de déceler un quelconque parti pris. Comme la situation est depuis plus d’un an	

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

									soumise au tribunal sans qu'une décision ne soit rendue, les services se limitent à « Aide, conseil et assistance » en ce qui concerne la mère. Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>	
17 2012-04	13-04-12	24-05-12	41	--- ---	X	Non	Une mère se plaint de la décision de l'intervenant de ne pas retenir un signalement concernant sa fille.	L'intervenant a correctement recueilli des informations lors d'une vérification complémentaire. Respect des procédures en vigueur. Aucune recommandation.	
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>	
18 2012-03	12-04-12	28-05-12	46	X	X	Oui	Un père est en désaccord avec la recommandation de l'intervenant de confier ses enfants à leur mère. Il se plaint que l'intervenant affirme qu'il a traité sa fille de menteuse, qu'il fait de l'aliénation parentale, qu'il n'a pas tenu compte de l'opinion de deux autres professionnels...	Les deux rapports psychosociaux produits par l'intervenant motivent clairement ses recommandations. L'intervenant n'a pas affirmé que le père avait traité sa fille de menteuse, mais affirme bien être en présence d'aliénation parentale. Il décrit bien pourquoi dans ses rapports. L'intervenant connaissait bien les opinions des deux autres professionnels. Il en a consulté un directement avant de prendre certaines décisions. Quant à l'autre, il était bien en désaccord avec sa lecture de la situation. Aucune recommandation.	

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui	Retard motivé non	Plainte écrite	Plainte verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
19 2012-05	16-04-12	29-05-12	43	---	---		X	Non	Un père se plaint du fait que lors d’une entrevue, l’intervenant a posé des questions inadéquates à son fils et qu’il lui a affirmé qu’il ne reverrait plus son père. Il affirme également que l’intervenant a imposé son opinion à son fils.	L’intervenant visé et un autre intervenant présent lors de l’entrevue nient que des questions inadéquates ont été posées. Ils nient également que l’un d’eux a dit à l’adolescent qu’il ne reverrait plus son père. Finalement, l’opinion de l’adolescent est clairement notée au dossier. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui	Retard motivé non	Plainte écrite	Plainte verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
20 2012-07	16-04-12	31-05-12	45	---	---	X		Oui	Une mère se plaint de la décision de l’intervenant de demander au Tribunal de réduire ses contacts supervisés avec sa fille. Selon elle, cette décision découle uniquement du rapport d’une seule visite supervisée. Elle affirme également que l’intervenant ne veut pas collaborer avec elle en raison de ses perceptions très négatives à son endroit.	Les motifs pour demander au Tribunal de réduire les contacts sont nombreux et résultant d’observations de plusieurs personnes. Le dossier fait état de nombreuses démarches de l’intervenant pour favoriser la collaboration de la mère. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui	Retard motivé non	Plainte écrite	Plainte verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
21 2012-08	16-04-12	01-06-12	46		X	X		Oui	Une mère affirme qu’en 2007, l’intervenant au dossier a mal compris la situation et qu’il n’aurait pas dû demander au Tribunal que les contacts entre elle et sa fille soient supervisés. Au sujet d’un chef de services, elle se plaint de son refus en 2008 d’organiser une rencontre entre elle et plusieurs intervenants pour « mettre les pendules à l’heure ». Finalement, au sujet d’un autre intervenant, elle affirme qu’il n’a pas pris en considération ce qu’elle lui a dit.	Au sujet de l’intervenant au dossier en 2007, son rapport psychosocial produit également en 2007 décrit clairement des événements justifiant amplement sa recommandation au Tribunal. Au sujet du refus du chef de services l’opinion du commissaire est qu’il aurait été inutile de revenir sur ces événements vieux de deux ans et pour lesquels le Tribunal avait déjà statué. Finalement, au sujet du deuxième intervenant, les rapports psychosociaux font clairement état de la perception de la mère. Aucune recommandation.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
22 2012-06	16-04-12	04-06-12	49		X	X		Oui	Une mère se plaint des services d’un superviseur de contact. Selon elle, ce dernier n’aurait pas dû entrer dans le cabinet de deux médecins avec son enfant et elle. Sa perception est que c’est en raison d’un rapport négatif du superviseur que l’intervenant a pris la décision de saisir le tribunal et de suggérer au juge de réduire la durée des contacts supervisés.	Le superviseur se devait d’accompagner la mère et son enfant jusque dans le cabinet des deux médecins puisque le Tribunal avait ordonné la supervision des contacts. L’intervenant n’a pas pris la décision de saisir le tribunal en raison d’un rapport négatif du superviseur. Le rapport psychosocial fait état de plusieurs éléments motivant cette décision. Suggestion à la mère de relire à tête reposée ce rapport psychosocial. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
23 2012-11	03-05-12	05-06-12	33	---	---		X	Non	Une mère se plaint du fait que le Centre jeunesse lui exige une contribution financière au placement pour les jours où sa fille n’est pas dans sa famille d’accueil.	Le Centre jeunesse a accordé des crédits absence pour les jours où l’enfant était chez ses père et mère seulement. Il n’en a pas accordé pour les jours où l’enfant était en sortie ailleurs. En agissant ainsi, le Centre jeunesse a appliqué correctement le « Règlement d’application de la Loi sur les services de santé et des services sociaux (LSSSS) » qui prévoit que des crédits absence sont accordés uniquement lorsque l’enfant est chez ses père et mère, en fugue ou hospitalisé. Suggestion à la mère d’exercer son droit de recours auprès du Protecteur du citoyen.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
24 2012-09	16-04-12	20-06-12	65	X		X		X	Des parents se plaignent de l’absence de suivi de l’intervenant, du retard qu’il y a eu pour que ce dernier procède à un changement de famille d’accueil et de sa décision de modifier les modalités des	L’ordonnance en vigueur précise que les parents doivent formuler par écrit leurs demandes d’aide, conseil et assistance. Ils ne l’ont pas fait. Le changement de famille d’accueil a été fait en fonction des

Rapport sur l’application de la procédure d’examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d’une plainte

								contacts supervisés entre eux et leur fils.	besoins et non pour satisfaire une demande des parents. Finalement, les modifications apportées aux modalités de contacts supervisés ont été ordonnées par le Tribunal. Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé</i> <i>oui non</i>	<i>Plainte</i> <i>écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>		<i>Conclusion</i>
25 2012-23	18-06-12	22-06-12	4	---	---		X	Non	Un père affirme que l’intervenant n’a pas répondu à sa demande que les contacts supervisés entre lui et son fils soient allongés. Il se plaint également du fait que l’intervenant ne lui a pas « remis » une heure de contact manquée.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard oui	motivé non	Plainte écrite	verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
27 2012-22	18-06-12	28-06-12	10	---	---	X		Oui	Un père affirme que l’intervenant a adopté une attitude qui a été une véritable attaque à son endroit, qu’il a exagéré sa situation de consommation et qu’il n’a pas tenu compte des rapports positifs de ses contacts supervisés avec ses enfants.	L’intervenant affirme que le père s’est montré agressif envers lui et que cela a eu pour conséquence qu’il est allé à l’essentiel avec lui. Dans son rapport psychosocial, l’intervenant décrit factuellement la situation de consommation du père. L’intervenant n’aborde pas la question des contacts supervisés dans son rapport psychosocial parce que cela n’est pas pertinent à l’évaluation de la situation. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard oui	motivé non	Plainte écrite	verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
28 2012-12	08-05-12	03-07-12	56	X		X		Oui	Un père affirme que l’intervenant a modifié sans motif valable ses recommandations au Tribunal. Il affirme également que l’intervenant n’a pas vu ses enfants durant deux mois, croit qu’il est victime de discrimination parce qu’il est un père célibataire. Il croit également que la mère de ses enfants a eu une relation avec un intervenant du Centre jeunesse.	L’intervenant était bien en présence de motifs suffisants pour modifier ses recommandations au juge. Il en avait discuté avec son chef de services. De plus, à 3 ou 4 reprises, il a expliqué la situation clairement au père. Aucune information ne permet de croire que le père est victime de discrimination ou que la mère a eu une relation avec un intervenant du Centre jeunesse. Il y a a bien eu un délai de plus de deux mois au cours duquel l’intervenant n’a pas vu les enfants. Une demande pour qu’un intervenant collaborateur soit nommé a bien été faite, mais il n’a pas été possible d’y donner suite. Recommandation à la directrice de la protection de la jeunesse de s’assurer qu’un rappel soit fait à l’intervenant. Ce rappel portera sur l’importance d’assurer un suivi adéquat aux enfants dans des situations similaires à celle-ci. Il portera également sur l’importance de bien informer son chef de services si cela s’avérait impossible et de le noter clairement au dossier de l’usager.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
29 2012-14	23-05-12	05-07-12	43	---	---	X	Non	Une mère affirme que depuis plus d'un an aucun intervenant n'a vu son enfant hébergé en famille d'accueil. Recommandation à la directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer que le plan d'intervention soit revu le plus rapidement possible. Cette révision devra inclure l'intensité des services requis, notamment la fréquence des interventions directes enfant / intervenant en tenant compte des balises prescrites dans l'offre de service du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec (CJMCQ).
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
30 2012-25	04-07-12	05-07-12	1	---	---	X	Non	Une mère reproche d'une manière ironique et irrespectueuse à un intervenant sa décision de ne pas retenir son signalement. Plainte rejetée au motif qu'elle est vexatoire. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
31 2012-18	29-05-12	10-07-12	42	---	---	X	Non	Un père prétend que l'intervenant ne s'est pas montré objectif lors de l'évaluation du signalement concernant ses enfants. Il se plaint que l'intervenant ne s'est pas assuré de la fréquentation scolaire de sa fille, qu'il lui a remis des documents également déposés à la cour contenant des erreurs et qu'il lui a imposé la supervision de ses contacts téléphoniques avec sa fille. Rien ne permet de croire à un manque d'objectivité de l'intervenant. Ce dernier a correctement tenu compte d'informations provenant de l'évaluation d'un autre signalement concernant les mêmes enfants. Au sujet de la fréquentation scolaire, l'enfant a bien été absent une semaine. L'intervenant s'est assuré que le professeur ferait parvenir des travaux à l'enfant. Les documents remis à la cour étaient des requêtes. Le rapport psychologique déposé plus tard apportait tous les éclaircissements nécessaires. La supervision des contacts a été ordonnée par le Tribunal. Aucune recommandation.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
32 2012-19	01-06-12	13-07-12	42	---	---	X		Non	Un père se plaint des délais de production du plan d'intervention de son enfant, que le Centre jeunesse ne lui a pas payé des sommes dues, d'un manque de continuité de l'intervention auprès de sa famille, de l'attitude de l'intervenant face à sa demande d'être accompagné, d'un bris de confidentialité et de difficultés qu'il a rencontrées pour être présent à la révision de son fils.	Le plan d'intervention avait déjà fait l'objet d'une recommandation du commissaire local. Cet examen lui a permis de constater que sa recommandation avait bien été suivie. Les sommes dues au père lui avaient été remises lors de l'examen de la plainte. Le retard était dû à une erreur administrative. Excuses présentées au père. Pour l'attitude de l'intervenant, présence de deux versions contradictoires que rien ne permet de départager. Il n'y a pas eu de bris de confidentialité. Il s'agissait d'une discussion entre un chef de services et un intervenant Pour la rencontre de révision, le père a été convoqué deux semaines à l'avance. Comme il était impossible de déplacer la rencontre, il lui a été offert de participer par téléphone. Les délais présents ont fait en sorte qu'aucune autre date n'était possible. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
33 2012-27	05-07-12	16-07-12	11	---	---		X	Non	Un père se plaint que pour la période de mai à juin il y a eu 3 changements d'intervenant et qu'au moment de sa plainte, il n'y en avait pas.	Durant cette période, il y a eu une seule personne autorisée par la directrice de la protection de la jeunesse et deux intervenants collaborateurs. Au moment du dépôt de la plainte, la personne autorisée était absente pour une période indéterminée et l'intervenant collaborateur assurait le suivi. Explications au plaignant que le Centre jeunesse ne pouvait garantir la stabilité des intervenants, qu'il devait composer avec les absences prévues par la convention collective. Aucune recommandation.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
34 2012-26	06-07-12	17-07-12	11	--- ---	X	Non	Face à l'annonce d'un changement de famille d'accueil, une adolescente exprime clairement la demande de demeurer dans sa famille d'accueil.	Des difficultés de relations de travail entre la famille d'accueil et la nouvelle personne autorisée de l'adolescente sont à l'origine du changement de famille d'accueil annoncé. Considérant que les besoins de stabilité de même que la qualité de la relation entre l'adolescente et la famille d'accueil doivent être considérés en premier lieu. Recommandation à la directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer que l'adolescente continuera à être hébergée dans sa famille d'accueil d'origine. Recommandation à la directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer qu'un rappel sera fait à la famille d'accueil d'origine au sujet de l'importance de ne pas mêler les adolescentes aux difficultés qu'elle pourrait rencontrer avec les intervenants du Centre jeunesse.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
35 2012-15	24-05-12	20-07-12	57	X	X	Oui	Un mère affirme que l'intervenant chargé de l'évaluation du signalement l'a reçue en « l'attaquant » lors de leur première rencontre, qu'il a refusé sans motif valable de conclure avec elle une « Entente sur des mesures volontaires », qu'il a adressé des propos racistes, qu'il a décidé pour elle qu'elle devrait recevoir des services en santé mentale et que sa décision de lui retirer ses enfants était injustifiable.	Présence de deux versions contradictoires pour la majorité des objets que rien ne permet de départager. Il apparaît improbable pour le commissaire que l'intervenant ait agi comme la mère le prétend. Présence de motifs justifiant la décision de l'intervenant de ne pas signer d'entente sure des mesures volontaires. L'intervenant n'a pas retiré les enfants à la mère. Il a soumis la situation au tribunal. Aucune recommandation.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits
Résumé du traitement d'une plainte

<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé</i> oui non		<i>Plainte</i> écrite verbale		<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
36 2012-16	24-05-12	23-07-12	60	X		X		Oui	Une mère se plaint qu'on ne l'a pas informée du départ d'un intervenant, que le nouvel intervenant ne respecte pas son désir de ne pas être en présence du père de son enfant et qu'il insiste pour que la conjointe du père participe aux rencontres avec elle. Elle se plaint aussi des attitudes de l'intervenant qu'elle qualifie d'arrogantes de même que d'un manque de respect de sa vie privée.	Pour certains aspects comme par exemple les attitudes de l'intervenant, présence de deux versions contradictoires que rien ne permet de départager. Pour tous les autres, l'examen de la plainte permet de conclure que l'intervenant a agi correctement. Explication à la mère que l'intervenant devait tenir compte de la nouvelle ordonnance de la Cour supérieure qui confiait l'enfant au père. Pour le changement d'intervenant, le départ du premier était imprévisible pour tous. Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé</i> oui non		<i>Plainte</i> écrite verbale		<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
37 2012-30	19-07-12	25-07-12	6	---	---	X		Non	Des parents se plaignent du fait que la directrice de la protection de la jeunesse a suspendu leur dossier d'adoption qu'elle avait auparavant recommandé. Ils affirment que l'intervenant qui a traité leur dossier a incité un autre intervenant, chargé du traitement d'un signalement les concernant, à le retenir et qu'il lui a livré des informations confidentielles de leur dossier d'adoption. Au sujet de l'intervenant qui a traité le signalement, ils se plaignent de sa décision de le retenir.	La décision de suspendre le dossier d'adoption auprès du Secrétariat à l'adoption internationale était bien motivée par une nouvelle information : la rétention d'un signalement. Rien ne permet de croire qu'un intervenant en a incité un autre à retenir le signalement. Explications aux parents que la décision de retenir le signalement est de la compétence exclusive de la directrice de la protection de la jeunesse. Dans ce cas-ci, l'intervenant a correctement accueilli les informations nécessaires à sa décision, De même, son pouvoir d'enquête en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse lui permettant d'avoir accès au dossier d'adoption s'il le jugeait pertinent. Aucune recommandation.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits
Résumé du traitement d'une plainte

<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
38 2012-17	29-05-12	26-07-12	58	Oui	X	Non	Un père se plaint parce qu'un agent de sécurité qui accompagnait sa fille à l'hôpital lui a permis d'aller fumer à l'extérieur avec son copain, et ce, malgré le risque élevé de fugue qu'elle présentait.	L'agent de sécurité a bien permis à l'adolescente d'aller fumer avec son copain à l'extérieur. Cependant, il l'a toujours gardée à vue et était en mesure d'intervenir rapidement si elle avait tenté de fuguer. Avant même le dépôt de la plainte, un chef de services avait revu la situation avec le gardien et lui avait rappelé l'importance de demeurer à proximité d'un jeune qu'il accompagnait. Il est donc apparu inutile au commissaire local d'émettre une recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
39 2012-35	27-08-12	28-08-12	1	---	X	Non	Une adolescente se plaint qu'on lui impose des mesures disciplinaires pour une trop longue période. Selon elle, les mesures disciplinaires durent depuis plus longtemps que ce qui était prévu initialement.	L'adolescente n'était plus en mesures disciplinaires. Cependant, une programmation individualisée a été mise en place pour elle. Cette programmation ne prévoyait pas d'objectifs et de moyens pour l'aider à résoudre les difficultés. Recommandation au directeur des services de réadaptation et des ressources intermédiaires de s'assurer que la programmation individualisée soit révisée le plus rapidement possible.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
40 2012-31	20-07-12	31-08-12	42	---	X	Non	Un père affirme que l'intervenant lui ment sans arrêt, ne respecte pas les ordonnances et prend partie pour la mère de son enfant.	L'ordonnance prévoit des dispositions différentes pour la mère et pour le père. L'intervenant a bien respecté l'ordonnance. Au cours de l'examen de la plainte, le commissaire n'a recueilli aucune information lui permettant de croire que l'intervenant avait menti au père ou qu'il avait favorisé la mère. Suggestion au père de consulter son avocat ou une personne en qui il a confiance pour bien comprendre l'ordonnance en vigueur. Aucune recommandation.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>	
41 2012-20	05-06-12	31-08-12	87	X		X	Oui	Un père se plaint de la décision d'un intervenant de ne pas retenir deux signalements concernant son enfant. Il affirme également que l'intervenant s'est montré impoli envers lui.	L'intervenant a procédé correctement à l'analyse sommaire des deux signalements. Il a également consulté son encadreur avant de prendre sa décision pour le premier des deux signalements. L'intervenant n'avait aucun souvenir de s'être montré impoli envers le père. Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>	
42 2011-68	12-12-11	06-09-12	269	X		X	Oui	Un père affirme que l'intervenant n'est pas intervenu auprès de lui depuis 2003 et qu'il ne l'a pas informé de l'évolution de la situation de son enfant. À la suite d'une audition au tribunal, il se plaint que l'intervenant l'ait accusé à tort d'avoir été en état d'ébriété et qu'il lui ait refusé de voir sa fille le dimanche suivant au centre de réadaptation.	L'intervenant, de bonne foi, croyait que la sœur du père informait ce dernier de l'évolution de la situation. L'opinion du commissaire est qu'il ne pouvait pas se décharger ainsi de son obligation d'informer le père. Recommandation à la directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer qu'un rappel soit fait à l'intervenant. Ce rappel portera sur l'importance d'informer les parents au sujet de l'évolution de la situation de leur enfant. L'intervenant a clairement nié avoir dit que le père était en état d'ébriété lors de l'audience au tribunal. Il a motivé son refus que le père visite sa fille au centre de réadaptation par le besoin de clarifier auparavant la situation avec lui.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>	
43 2012-40	29-08-12	10-09-12	12	---	---	X	Oui	Un père se plaint qu'aucun membre du personnel ne l'a informé de la possibilité de demander le « Soutien aux enfants » à la Régie des rentes du Québec. Il affirme également qu'on lui a refusé l'accès à	Le père a été informé, verbalement et par écrit de la possibilité qu'il demande le « Soutien aux enfants » à la Régie des rentes du Québec. L'intervenant a nié lui avoir refusé l'accès à son dossier de

Rapport sur l’application de la procédure d’examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits
Résumé du traitement d’une plainte

							son dossier de contribution financière au placement. Finalement, il questionne et conteste plusieurs aspects de sa facture de contribution financière au placement.	contribution financière au placement. Le commissaire a d’ailleurs constaté que l’établissement lui avait accordé cet accès. Tous les questionnements du père ont été répondus, notamment au sujet des factures adressées au père et à la mère, de la répartition des montants et du transfert d’un centre jeunesse au Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec (CJMCQ).
								Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé</i> <i>oui non</i>	<i>Plainte écrite</i> <i>verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
44 2011-82	27-01-12	12-09-12	229	X		X	Non Un adolescent se plaint des attitudes de l’intervenant. Selon lui, ce dernier, à deux occasions, a tenté de l’intimider.	Selon l’intervenant, l’adolescent proférait des menaces de toute sorte : suicide, tuer des membres de sa famille, fuguer, etc. Il est intervenu fermement auprès de lui en lui reflétant le caractère théâtral de ses comportements et en lui confirmant qu’il ne modifierait pas sa décision de le faire admettre en centre de réadaptation. L’encadreur de l’intervenant, témoin de certains comportements de l’adolescent, a confirmé l’analyse de l’intervenant. Le dossier faisait également état des mêmes éléments. Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé</i> <i>oui non</i>	<i>Plainte écrite</i> <i>verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
45 2012-21	07-06-12	14-09-12	99	X		X	Oui Une mère se plaint du refus du Centre jeunesse de demander l’hébergement de son fils au Foyer Mamo. Elle se plaint aussi de l’annulation par l’intervenant de nombreux contacts avec ses enfants et de son refus d’accepter qu’elle amène les enfants au Toit de l’amitié. Finalement, elle se plaint de la décision du réviseur de ne pas recommander le retour des enfants avec elle et de son attitude lors de la dernière révision.	L’incapacité du Foyer Mamo d’assurer la scolarisation de l’enfant motive bien la décision. Au sujet des contacts, la mère devait confirmer sa présence, ce qu’elle n’a pas fait à de nombreuses reprises. Pour ce qui est du Toit de l’amitié, le Centre jeunesse a pris le temps d’analyser la situation avant de donner son accord aux contacts à cet endroit. En ce qui concerne le réviseur, il a bien reçu la demande de la mère et il disposait des informations pertinentes pour prendre ses décisions. Rien ne permet de croire qu’il se soit montré impoli ou arrogant envers la mère. Aucune recommandation.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits
Résumé du traitement d'une plainte

<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
46 2012-48	13-09-12	14-09-12	1	--- ---	X	Non	Un adolescent se plaint du « régime de vie » qu'on lui impose. Selon lui, sans motif valable, on le maintient constamment à l'écart des autres jeunes de l'unité.	L'adolescent est au centre de réadaptation pour une très courte période de temps et sa situation est très différente de celle de tous les autres jeunes de l'unité. Cela justifie qu'il ne soit pas inscrit à l'école et qu'il ne bénéficie pas des activités de réadaptation prévues pour le groupe. Cependant, on ne peut le maintenir dans une forme d'isolement social qui s'apparente à une mesure disciplinaire. Recommandation au directeur des services de réadaptation et des ressources intermédiaires de s'assurer que le « régime de vie » de l'adolescent soit revu dans les plus brefs délais.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
47 2012-37	29-08-12	17-09-12	19	--- ---	X	Oui	Une mère affirme qu'une famille d'accueil lui a manqué de respect en se mettant en colère contre elle. Elle affirme également que la famille d'accueil a adopté des comportements inadéquats, comme d'amener son enfant à l'hippodrome et le faire garder quelques semaines par sa fille de 17 ans.	Les événements décrits par la mère se sont bien produits, mais il est nécessaire de les mettre en contexte. La mère se présentait fréquemment et sans préavis au domicile de la famille d'accueil. La fille de la famille d'accueil qui a gardé l'enfant, âgé de 13 ans, bénéficiait de l'aide de la nièce de monsieur. Cette dernière, âgée de 29 ans, habite tout près (à quelques maisons). La famille d'accueil avait rapidement informé le Centre jeunesse de la situation. Recommandation à la directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer que le plan de soutien de la famille d'accueil soit révisé. Cette révision devra tenir compte de la situation actuelle de la famille d'accueil et des difficultés vécues au cours des derniers mois. Recommandation à la directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer que la personne autorisée nouvellement nommée au dossier s'assure auprès de l'enfant de la réponse à ses besoins dans sa famille d'accueil et de la qualité de sa relation avec sa famille d'accueil.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
48 2012-46	11-09-12	18-09-12	8	--- ---	X	Non	Un père affirme que l’intervenant n’a pas respecté une entente convenue avec lui au sujet d’un contact avec sa fille. Il se plaint également que l’intervenant exige que les contacts entre sa conjointe et sa fille soient supervisés. Selon lui, l’ordonnance en vigueur ne prévoit pas cela.	L’intervenant a affirmé au commissaire qu’il n’avait pas conclu l’entente mentionnée par le père et les notes versées au dossier font état d’une entente différente. L’ordonnance prévoit clairement que les contacts entre la conjointe et la fille de monsieur soient supervisés. Suggestion au père de consulter son avocat. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
49 2012-29	18-07-12	19-09-12	63	X	X	Non	Une adolescente se plaint de la décision d’une éducatrice d’annuler une fin de semaine de sortie sans motif valable. Elle affirme également que l’éducatrice ne la rencontre pas régulièrement comme elle le devait et l’ignore souvent.	La décision d’annuler la sortie a été prise par la personne autorisée après discussion avec l’éducatrice. Les motifs étaient nombreux. L’éducatrice voyait régulièrement l’adolescente tant de manière formelle qu’informelle. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
50 2012-53	25-09-12	26-09-12	1	--- ---	X	Non	Une mère se plaint que l’intervenant ne se présente pas à ses rendez-vous et qu’il ne lui retourne pas ses appels.	Dans les deux dernières semaines, l’intervenant ne s’est pas présenté à un rendez-vous et n’a pas retourné les appels de la mère. Il est intervenant collaborateur au dossier. Comme la mère lui laissait des messages chargés de colère et de reproches, il a préféré prendre le temps de vérifier avec le Centre jeunesse qui détient le mandat de personne autorisée de ce qu’il en était. Explication à la mère du rôle réel de l’intervenant et des limites de ce rôle. Aucune recommandation.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
51 2012-24	22-06-12	01-10-12	101	X	X	Non	Un père se plaint de la qualité des évaluations des signalements faites par un intervenant. Selon lui, l'intervenant « n'a tout simplement pas fait d'enquête à son sujet ». Il demande à avoir plus de contacts supervisés avec ses enfants.	L'intervenant n'a jamais agi pour que les contacts père/enfants soient supervisés. Il s'agit d'une décision de la Cour supérieure. L'intervenant a conclu que la sécurité et le développement des enfants n'étaient pas compromis. En conséquence, le Centre jeunesse et la directrice de la protection de la jeunesse n'interviennent pas auprès de cette famille. Explications données au père et suggestion de consulter un avocat.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
52 2012-28	07-07-12	02-10-12	87	X	X	Oui	Une mère affirme que l'intervenant a mal compris la situation de sa famille en estimant qu'elle était à l'origine des difficultés de ses enfants. Elle précise que l'intervenant n'a pas tenu compte d'une évaluation psychiatrique et elle prétend qu'on ne lui a pas expliqué les raisons qui font qu'elle ne peut voir un de ses enfants.	L'intervenant a observé de nombreuses situations qui illustrent les difficultés relationnelles présentes entre la mère et ses enfants. Il a tenu compte non pas d'une évaluation psychiatrique, mais bien d'une évaluation psychologique de la mère. La situation a été soumise à la Chambre de la jeunesse comme le prévoit la Loi sur la protection de la jeunesse. L'intervenant a expliqué à de nombreuses reprises sa compréhension de la situation à la mère. Cette dernière a de plus été rencontrée par la psychologue de l'enfant pour lui expliquer les raisons pour lesquelles elle ne pouvait pas avoir de contact avec son enfant. C'est bien le juge qui a ordonné cette interdiction de contact. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
53 2012-54	27-09-12	04-10-12	7	---	X	Non	Une mère affirme que l'intervenant a dit à sa fille qu'elle n'aurait plus de sorties chez elle tant que la situation n'aura pas été clarifiée au tribunal.	Il y a bien eu une période d'un mois au cours de laquelle l'adolescente n'est pas allée chez la mère. L'intervenant motive cette décision par l'importance de clarifier les intentions tant de la mère que de l'adolescente. Cette dernière, qui fait l'objet d'un placement

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

								jusqu'à l'atteinte de sa majorité, exprime qu'elle va retourner à court terme vivre avec sa mère. L'intervenant n'a jamais dit, ni prévu que l'adolescente n'irait pas chez sa mère tant que la situation ne serait pas clarifiée au tribunal. Constat par le commissaire que le plan d'intervention doit être révisé depuis quelques mois. Recommandation à la directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer que le plan d'intervention soit révisé le plus rapidement possible. Cette révision devra se faire en tenant compte des exigences prévues à « l'offre de service » du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec. L'intensité des services requis devra donc être précisée dans le plan d'intervention.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
54 2012-34	24-07-12	05-10-12	73	X	X	Oui	Un père se plaint de la décision de l'intervenant d'utiliser une mesure de protection de 30 jours d'hébergement en famille d'accueil. Il affirme que l'intervenant est arrogant envers lui et qu'il refuse de donner suite à sa demande de transférer son dossier dans la région où il est déménagé.	C'est à la suite d'un important manquement à l'ordonnance en vigueur que l'intervenant a agi pour retirer l'enfant. L'examen de la plainte a permis au commissaire que c'est plutôt le père qui adopte des attitudes arrogantes et menaçantes. D'ailleurs, l'intervenant a déposé une plainte aux policiers. Antérieurement, le père a été condamné pour un délit semblable envers un autre intervenant de la Direction de la protection de la jeunesse. La demande de transfert a été faite. L'intervenant devait attendre de recevoir la dernière ordonnance écrite pour la compléter. Aucune recommandation.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
55 2012-38	29-08-12	09-10-12	41	---	---	X	Oui	Une mère affirme qu’une intervenante a eu une relation amoureuse avec son fils et qu’elle savait où il se trouvait à la suite de son évasion. Elle se plaint également de l’encadrement de l’unité où était hébergé son fils.	Une étude approfondie de la situation a été faite par le directeur avant même le dépôt de la plainte. Cette étude lui a permis de conclure que l’intervenante avait commis d’importantes erreurs de jugement. Des mesures disciplinaires conséquentes ont été imposées à l’intervenante. L’étude approfondie ne lui a pas permis de conclure que l’intervenante avait eu une relation amoureuse avec l’adolescent ou que des gestes à caractère sexuel avaient eu lieu entre eux. L’encadrement offert à l’unité de réadaptation était adéquat. En raison des grandes émotions que la situation lui a fait vivre, le commissaire a présenté des excuses à la mère au nom du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
56 2012-32	23-07-12	10-10-12	79	X		X	X	Une mère affirme que certains de ses contacts supervisés avec sa fille ont été annulés sans qu’on la prévienne. Elle affirme également que la famille d’accueil ne se préoccupe pas du régime alimentaire sans gluten de son enfant. Elle se plaint aussi qu’il n’y a pas de personne autorisée au dossier et elle demande pourquoi ses contacts avec ses enfants doivent être supervisés depuis six ans.	L’intervenant au dossier à l’époque où des contacts ont été annulés n’étant plus à l’emploi du Centre jeunesse, il a été impossible d’examiner adéquatement cet objet. Cependant, depuis l’arrivée du nouvel intervenant, les contacts ont eu lieu comme prévu. La famille d’accueil est toujours intervenue adéquatement au sujet du régime alimentaire. Cependant, il est arrivé que la jeune collabore moins bien. Il y a toujours eu une personne autorisée au dossier. Une ordonnance de la Cour supérieure explique pourquoi les contacts étaient supervisés même lorsque la Direction de la protection de la jeunesse n’était pas active dans la vie de cette famille. Explication donnée à la mère. Aucune recommandation.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
57 2012-33	24-07-12	12-10-12	80	X	X	Non	Un père se plaint du manque de professionnalisme de l'intervenant. Selon lui, l'intervenant a faussement laissé entendre qu'il y avait un jugement interdisant aux parents de communiquer entre eux, a mis de la pression sur son fils pour qu'il change d'avocat, l'a discrédité devant son fils... Il se plaint également d'un bris de confidentialité sans pouvoir en identifier l'auteur. Il affirme également que des rendez-vous avec lui ont été annulés sans qu'il soit avisé, etc.	L'intervenant n'a pas, selon lui, laissé entendre qu'il y avait un jugement interdisant aux parents de communiquer ensemble. Cela était prévu au plan d'intervention. Il n'a pas mis de pression sur l'enfant pour qu'il change d'avocat, cela a été débattu au tribunal. Aucun bris de confidentialité n'a pu être démontré. Il y a bien eu des rendez-vous annulés sans que le père soit avisé. Ceci est dû au fait qu'il s'agit d'un dossier confidentiel. Recommandation à la directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer que face à une situation analogue (dossier confidentiel) une solution soit mise en place pour que les parents soient informés adéquatement. Par ailleurs, considérant la révision récente de l'ordonnance et la grande insatisfaction du père, recommandation à la directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer que le plan d'intervention soit révisé le plus rapidement possible. Ce nouveau plan d'intervention devra tenir compte de l'exercice de médiation à tenter d'une part. D'autre part, il devra être fait en respectant les exigences de l'offre de service du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Il devra donc identifier le niveau de gravité de la situation et l'intensité des services requis.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
58 2012-39	29-08-12	19-10-12	51	X	X	X	Une mère affirme que l'intervenant lui a dit qu'elle était une mère irresponsable et qu'il n'avait pas respecté son droit de prendre des décisions pour ses enfants, comme par exemple accepté sa demande que son conjoint soit présent lors des contacts supervisés. Elle affirme ne pas comprendre pourquoi l'adoption de sa fille est recommandée.	L'intervenant nie fermement avoir dit à la mère qu'elle était une mère irresponsable. Il a fréquemment abordé ses difficultés avec elle. Il l'a régulièrement consultée au sujet des décisions à prendre et a bien refusé la présence du conjoint aux contacts supervisés. Il a expliqué et versé au plan d'intervention les objectifs poursuivis pour la mère lors des contacts supervisés. Il y a une grande cohérence entre les rapports de la superviseure de contacts et les observations

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

								Au sujet de la superviseure de contact, elle doute de l’objectivité de ses rapports.	faites par l’intervenant lorsqu’il a lui-même supervisé certains contacts. La recommandation d’adoption a été expliquée à la mère lors d’une rencontre de révision. Suggestion à la mère de rediscuter avec l’intervenant et de consulter son avocate. Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé</i> <i>oui non</i>	<i>Plainte</i> <i>écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>		<i>Conclusion</i>
59 2012-45	11-09-12	22-10-12	42	--- ---	 X	Non	Un père se plaint de la décision de l’intervenant de réduire la durée de ses contacts supervisés avec ses fils. Il se plaint également de la demande de l’intervenant qu’il n’adresse plus la parole au superviseur des contacts. Finalement, il se plaint de l’inaction de l’intervenant face à la décision de la mère d’inscrire un des enfants à une autre école.		L’intervenant était en présence de motifs justifiant sa décision de réduire la durée des contacts supervisés et l’ordonnance le permettait. Les motifs concernaient le manque de collaboration du père. L’intervenant n’a pas demandé au père de ne plus adresser la parole au superviseur des contacts. Il lui a plutôt demandé de se centrer sur les besoins de ses enfants. Pour ce qui est de l’inscription scolaire, l’enfant était confié à la mère. C’était donc à elle, à la suite de son déménagement, de s’assurer de l’inscription scolaire de son enfant. Suggestion au père de s’impliquer dans les plans d’intervention de ses enfants. Ces plans décrivent les actions qu’il a à poser lors des contacts avec ses fils. Explications au père au sujet de l’inscription scolaire. Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé</i> <i>oui non</i>	<i>Plainte</i> <i>écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>		<i>Conclusion</i>
60 2012-44	10-09-12	23-10-12	43	--- ---	X 	Oui	Une mère prétend qu’elle a dû confronter les intervenants pour connaître les raisons pour lesquelles on lui avait « enlevé » sa fille. Elle ne comprend pas pourquoi sa fille est hébergée dans une famille d’accueil de type « banque mixte » et pourquoi il a été recommandé au Tribunal qu’il interdise les contacts entre elle et sa fille. Elle		Le manque de collaboration de la mère est évident. Les raisons du retrait de son bébé sont nombreuses et ont été expliquées à la mère. Il en va de même pour la recommandation d’interdire les contacts. Le recours à une famille d’accueil de type « banque mixte » s’explique par le manque de capacité parentale connu de l’intervenant et par le

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits
Résumé du traitement d'une plainte

								prétend également que l'intervenant n'a fait aucune démarche pour que sa fille soit confiée à quelqu'un de sa famille. Elle reproche à un autre intervenant d'avoir voulu aborder avec elle un sujet difficile (contacts supervisés avec son autre fille) la veille de la révision.	manque de collaboration. L'intervenant a évalué la situation de la grand-mère de l'enfant et d'une autre personne pour voir si l'enfant pouvait leur être confiée. Le second intervenant voulait simplement clarifier une modalité du contact. Suggestion à la mère de relire le rapport psychosocial et l'ordonnance. Aucune recommandation.	
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>		<i>Plainte écrite verbale</i>		<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
61 2012-42	05-09-12	25-10-12	50	---	X	X		Oui	Une mère se plaint du délai de 4 mois entre la rétention du signalement et le début de son évaluation. Elle se plaint également de la décision de l'intervenant de conclure que la sécurité et le développement de ses enfants n'étaient pas compromis. Selon elle, l'intervenant n'a pas correctement tenu compte des difficultés du père.	Le délai entre la rétention du signalement et le début de l'évaluation a été de 2 mois et demi. Il s'explique par le fait que ce centre de services a dû faire face aux départs imprévisibles de quelques intervenants à l'évaluation / orientation. Depuis, la situation a été corrigée. Excuses présentées à la mère au nom du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Au sujet de l'évaluation du signalement, le commissaire a constaté qu'elle était de qualité. Explications à la mère au sujet de la durée de conservation des informations et au sujet du caractère d'application exceptionnel de la Loi sur la protection de la jeunesse. Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>		<i>Plainte écrite verbale</i>		<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
62 2012-36	29-08-12	26-10-12	89		X	X		Oui	Une mère affirme que l'intervenant a écrit des faussetés dans son rapport psychosocial, qu'il a annulé plusieurs contacts supervisés prévus entre elle et ses enfants et qu'il ne s'est pas assuré que ses	Une erreur était bien présente dans un rapport psychosocial. Elle avait été corrigée depuis longtemps lors d'une audition au tribunal. Des contacts supervisés ont bien été annulés. Certains parce qu'un

Rapport sur l’application de la procédure d’examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d’une plainte

								enfants reçoivent certains services de santé.	enfant était malade, d’autres parce que la mère était hospitalisée. L’intervenant a motivé, à la satisfaction du commissaire, toutes les annulations. Au sujet des soins de santé, l’intervenant était au courant des suivis et des opinions de différents spécialistes et leurs recommandations étaient suivies.
									Aucune recommandation.
									Suggestion à la mère de relire à tête reposée et au besoin avec l’aide de son avocat ou d’une personne en qui elle a confiance les ordonnances en vigueur pour bien comprendre la portée.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte		Conclusion
63 2012-51	25-09-12	01-11-12	37	---	---		X	Non	Des parents affirment que l’intervenant a déplacé leur enfant de famille d’accueil sans les consulter ni les informer.
									Le dossier fait clairement état des démarches de l’intervenant faites avant le transfert de famille d’accueil. L’intervenant a consulté et informé les parents. Il a également considéré une offre du père d’assumer les transports de son enfant pour éviter le transfert de famille d’accueil. Il a également considéré le désaccord des parents. Les parents ont donc été consultés et informés. Respect des exigences de la Loi sur la protection de la jeunesse.
									Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte		Conclusion
64 2012-41	29-08-12	01-11-12	64		X		X	Non	Un père affirme que l’intervenant a informé la grand-mère de son enfant de l’adresse de la famille d’accueil, et cela, malgré son désaccord.
									L’intervenant n’a pas informé la grand-mère de l’adresse de la famille d’accueil. Cependant, avant une audition au tribunal, il l’a informée de sa recommandation au juge d’ordonner un hébergement en famille d’accueil. Il ne devait pas livrer cette information à la grand-mère. Excuses présentées au père et recommandation à la directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s’assurer qu’un rappel soit fait à l’intervenant. Le rappel portera sur

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

										ses obligations de confidentialité.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard oui	motivé non	Plainte écrite	verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
65 2012-50	17-09-12	05-11-12	49		X		X	Non	Un père affirme que l’intervenant refuse d’agir pour que ses enfants soient transférés dans la région où il habite tel que l’ordonnance le prévoit. L’intervenant affirmerait qu’il est trop dangereux pour les enfants de vivre sur une réserve. Par la suite, le père a affirmé qu’en guise de représailles au dépôt de sa plainte, l’intervenant refusait tout contact entre lui et ses enfants et qu’il refusait maintenant que ses enfants soient transférés dans sa région.	L’intervenant a effectué les démarches nécessaires au transfert. Le manque de famille d’accueil dans la région où habite le père explique les délais. Il a bien refusé une demande de contact du père. Ce dernier n’a pas vu ses enfants depuis quelques mois et a adressé sa demande à la dernière minute. L’intervenant devait préparer les enfants et trouver un superviseur. Cela était impossible en raison du peu de temps disponible. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard oui	motivé non	Plainte écrite	verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
66 2012-52	25-09-12	05-11-12	41	---	---		X	Non	Une mère se plaint que la Chambre de la jeunesse a remis la cause de ses enfants parce que l’intervenant a déposé sa requête en retard. Elle affirme également que l’intervenant a écrit des faussetés dans son rapport psychosocial.	Ce n’est pas la requête, mais le rapport psychosocial qui a été déposé le jour même de l’audience. Cela a bien causé la remise de l’audition. Excuses présentées à la mère. L’intervenant était bien débordé. Il avait informé son chef de services et tous deux étaient à corriger la situation. Au sujet du rapport psychosocial, rien ne permet de croire que l’intervenant a écrit des faussetés. Aucune recommandation.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui	Retard motivé non	Plainte écrite	Plainte verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
67 2012-58	15-10-12	05-11-12	21	---	---		X	Non	Une adolescente affirme que le Tribunal a remis une audition parce que l'intervenant a déposé en retard son rapport psychosocial. Elle affirme également qu'elle a peu vu l'intervenant et que ce dernier ne retourne pas ses appels.	L'intervenant a bien déposé son rapport psychosocial en retard et cela a bien causé une remise au tribunal. Excuses présentées à l'adolescente. À cette époque, l'intervenant était débordé. Il a informé son chef de services et tous deux travaillaient à corriger la situation. L'intervenant retournait les appels de l'adolescente, mais celle-ci était souvent absente de la famille d'accueil. L'attente de l'adolescente est de retourner vivre avec sa mère. Suggestion de bien informer son avocat de son désir. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui	Retard motivé non	Plainte écrite	Plainte verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
68 2012-64	25-10-12	05-11-12	11	---	---	X		Non	Un père se plaint des attitudes de l'intervenant qu'il juge irrespectueuses. Il se plaint également de nombreuses décisions de l'intervenant et du manque de suivi qu'il a accordé à son fils.	Au moment du dépôt de la plainte, l'intervenant n'était plus à l'emploi du Centre jeunesse depuis quelques mois. Il est donc impossible d'examiner adéquatement la plainte. Le commissaire a informé le plaignant.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui	Retard motivé non	Plainte écrite	Plainte verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
69 2012-57	09-10-12	06-11-12	28	---	---	X		Oui	Un père affirme ne recevoir aucun support de l'intervenant. Il questionne les services offerts à son enfant, estimant qu'ils sont la cause des troubles de comportement de ce dernier.	L'intervenant est intervenu auprès du père. Les troubles de comportement sont bien diagnostiqués et leur présence est antérieure à la prestation des services. Un désaccord est présent entre le père et l'intervenant au sujet des difficultés et des besoins de l'enfant. Suggestion au père de relire le plan d'intervention et de discuter avec l'intervenant pour bien comprendre l'importance des difficultés et des besoins de l'enfant. Aucune recommandation.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits
Résumé du traitement d'une plainte

<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>		
70 2012-60	17-10-12	06-11-12	20	---	---	X	Non	Un adolescent affirme qu'un intervenant, au cours d'une intervention, l'a traité « d'innocent » à plusieurs reprises. Il affirme également qu'un autre intervenant a refusé qu'il appelle le commissaire local.	Le premier intervenant a reconnu avoir utilisé le mot « innocent ». Il l'a utilisé pour qualifier les comportements de l'adolescent et s'est dit certain d'avoir bien expliqué à l'adolescent qu'il ne le traitait pas d'innocent. Le second intervenant a dit au commissaire que l'adolescent, à qui il imposait une mesure disciplinaire, ne lui avait pas demandé de téléphoner au commissaire. Présence de deux versions que rien ne me permet de départager. Aucune recommandation.	
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>		
71 2012-69	06-11-12	09-11-12	3	---	---	X	Oui	Une mère se plaint des méthodes éducatives de la famille d'accueil où est hébergée sa fille. Elle se plaint également de l'inaction de l'intervenant au sujet de ces mêmes méthodes éducatives.	Quelques jours après le dépôt de la plainte, la mère a fait la demande de l'abandonner. Elle s'est dit satisfaite des récentes décisions de l'intervenant.	
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>		
72 2012-67	01-11-12	12-11-12	11	---	---		X	Non	Un père se plaint que le Centre jeunesse lui facture une contribution financière au placement malgré qu'il paie une pension alimentaire à la mère de son enfant.	Application correcte du règlement. Suggestion claire au père d'utiliser son droit de recours auprès du Protecteur du citoyen puisque ce dernier peut intervenir auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux pour que le règlement d'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux soit modifié. Aucune recommandation.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard oui	motivé non	Plainte écrite	verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
73 2012-66	31-10-12	12-11-12	12	---	---		X	Non	Une mère affirme qu'un intervenant a livré une information confidentielle à son employeur en lui disant que le signalement concernant ses enfants s'était conclu de la manière suivante : « Faits fondés, sécurité et développement non fondés ».	L'intervenant a bien livré cette information à l'employeur de la mère. Il a expliqué cette erreur par le fait que l'employeur était un partenaire important du Centre jeunesse et qu'il était fréquent que les deux établissements s'échangent des informations. Excuses présentées à la mère. Recommandation à la directrice de la protection de la jeunesse de s'assurer qu'un rappel soit fait à l'intervenant, ce rappel devant porter sur ses obligations de confidentialité.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard oui	motivé non	Plainte écrite	verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
74 2012-43	05-09-12	12-11-12	68		Non		X	Non	Une mère se plaint de l'encadrement de la famille d'accueil où est hébergé son fils. Selon elle, la famille d'accueil est négligente. De plus, elle affirme que la famille d'accueil utilise des vêtements défraîchis pour les contacts supervisés entre elle et son fils.	L'intervenant, au moment où la mère l'a mis au courant, a fait des vérifications. Contrairement aux affirmations de la mère, l'enfant ne portait aucune marque de morsure. La famille d'accueil s'est dite surprise et a elle aussi vérifié sans découvrir aucune marque. Il s'agit d'un enfant suffisamment jeune pour que ce soit la famille d'accueil qui lui donne son bain. Au sujet des vêtements, la famille d'accueil utilise bien des vêtements usagés pour les contacts avec la mère. Elle agit ainsi parce qu'auparavant, la mère gardait chez-elle les vêtements neufs de l'enfant. L'intervenant était au courant et d'accord. Aucune recommandation.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
75 2012-47	13-09-12	14-11-12	62	X	X	Oui	Une mère affirme que l’intervenant qui a évalué un signalement l’a obligée à voir un médecin, qu’il ne s’est fié qu’à des informations de l’école pour prendre ses décisions et qu’il lui a livré des éléments confidentiels concernant un autre usager. Au sujet de l’intervenant à l’application des mesures, elle se plaint du fait qu’il la questionne très régulièrement au sujet de sa médication. Elle ajoute ne pas comprendre pourquoi les contacts entre son fils et le père de ce dernier font l’objet d’un objectif du plan d’intervention.	Au sujet de l’intervenant à l’évaluation, ce dernier n’a pas obligé la mère à voir un médecin. Il savait qu’il n’en avait pas le pouvoir. Il le lui a cependant fortement conseillé. Pour l’évaluation du signalement, il a recueilli des informations auprès de quelques sources dont l’école. Il a clairement nié avoir livré des informations confidentielles concernant un autre usager. Au sujet de l’intervenant à l’application des mesures, la question de la médication de la mère était clairement inscrite tant dans l’entente sur des mesures volontaires que dans le plan d’intervention. Il était donc normal que l’intervenant questionne la mère à ce sujet. Pour les contacts père – fils, cet aspect avait été discuté et convenu tant avec la mère qu’avec le père. Les besoins de l’enfant ont bien été expliqués aux deux parents. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
76 2012-49	14-09-12	14-11-12	61	X	X	Non	Une mère se plaint de la décision de l’intervenant d’annuler son contact supervisé entre elle et son enfant parce qu’elle s’y est présentée en retard. Elle affirme avoir avisé le Centre jeunesse de son retard.	La mère, quelques minutes avant l’heure prévue du contact a bien avisé le Centre jeunesse. Cependant, l’intervenant n’a pas été mis au courant. Il a donc appliqué la règle générale qui veut qu’après 15 minutes de retard, le contact est annulé. Dans le passé, la mère a fréquemment eu de la difficulté à respecter ses engagements au sujet des contacts avec son enfant. Aucune recommandation.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
77 2012-62	24-10-12	22-11-12	29	--- ---	--- X	Non	Un père affirme que l'intervenant a perdu des lettres qu'il devait lui remettre. Il s'agit de lettres de sa fille. Il affirme également que son fils ne reçoit pas de services psychologiques tel qu'il a été ordonné en juin 2011. Finalement, il informe le commissaire que son fils porte des marques d'étranglement au cou.	Le commissaire a conseillé au père de faire un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse. Il a également informé l'intervenant pour que celui-ci intervienne dans les plus brefs délais auprès de l'enfant et de sa famille d'accueil. Au sujet des lettres, l'intervenant a affirmé les avoir toutes remises au père. De même, il a affirmé retourner tous les appels au père. Au sujet des services psychologiques, c'est en juin 2012 et non en juin 2011 qu'ils ont été ordonnés. Au moment de l'examen de la plainte, ils étaient débutés. Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
78 2012-55	04-10-12	23-11-12	50	--- X	X ---	Non	Une mère affirme que l'intervenant n'a pas agi dans le but de favoriser un retour de ses enfants auprès d'elle. Elle se plaint de l'absence de plan d'intervention, de trop rares contacts avec l'intervenant, etc.	L'examen de la plainte a permis de constater qu'à l'origine, la recommandation du réviseur était un retour des enfants auprès de la mère. Malheureusement, une rechute importante de consommation de cette dernière et son manque de collaboration ont eu pour conséquence que le réviseur a modifié sa recommandation pour plutôt demander un hébergement en famille d'accueil. Le nombre d'interventions auprès de la famille était adéquat. Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
79 2012-56	05-10-12	23-11-12	49	--- X	--- X	Non	Une mère est en désaccord avec la décision de l'intervenant de recommander à la Chambre de la jeunesse d'interdire les contacts entre son enfant et plusieurs membres de sa famille dont elle. Elle se plaint également de sa décision prise antérieurement de réduire la	L'intervenant a décrit très clairement les motifs de sa recommandation d'interdire des contacts dans son rapport psychosocial. Il a également tenté de les expliquer à la mère avant l'audience au tribunal lorsqu'il lui a remis le rapport psychosocial.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

								durée des contacts supervisés entre son enfant et elle. Finalement, elle se plaint de la réaction de l'intervenant lorsqu'elle lui a montré des photos des fesses très irritées de son fils.	La mère a refusé. La réduction des contacts a été ordonnée par le Tribunal. La réaction de l'intervenant aux photos des fesses de l'enfant s'explique par le fait que ce dernier est très obèse. Les photos sur les fesses n'étaient de toute évidence pas celles d'un enfant obèse. Aucune recommandation.	
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé</i> <i>oui</i>	<i>non</i>	<i>Plainte écrite</i>	<i>verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
80 2012-71	12-11-12	26-11-12	14	---	---		X	Non	Une mère affirme que l'intervenant ne l'a pas informée des démarches relatives à l'adoption de ses enfants tel qu'il avait été convenu. Elle se plaint du fait que l'intervenant a avisé sa mère avant elle d'un changement d'intervenant et de sa décision d'interdire les contacts entre sa mère et ses enfants. Elle se plaint de plus de ne pas avoir eu accès aux rapports de révision versés aux dossiers et du fait que l'intervenant est très difficile à joindre.	La mère a reçu par huissier la requête en déclaration d'admissibilité en adoption. Il s'agit de la procédure normale. La grand-mère a bien été informée avant la mère d'un changement d'intervenant. Ce dernier a dû agir de manière précipitée en raison d'un délai très court. Excuses présentées à la mère. L'intervenant n'a pas interdit les contacts entre la grand-mère et les enfants. Il a informé ces dernières de la décision de le demander au tribunal. Lors de sa demande d'accès aux dossiers, la mère n'a pas demandé copie des rapports de révision. L'intervenant retournait les appels dans un délai de quelques jours. Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé</i> <i>oui</i>	<i>non</i>	<i>Plainte écrite</i>	<i>verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
81 2012-72	16-11-12	26-11-12	10	---	---		X	Non	Un père affirme que l'intervenant s'est montré irrespectueux envers lui en disant qu'il était un père irresponsable.	L'intervenant a sollicité la collaboration du père pour les transports de son enfant sans avoir pris connaissance du dossier. Devant le refus du père, il a laissé entendre que le père était irresponsable. Excuses présentées au père au nom du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Recommandation à la directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer qu'un rappel soit fait à

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

										l'intervenant. Ce rappel portera sur l'importance de prendre connaissance d'un dossier avant d'intervenir.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui	Retard motivé non	Plainte écrite	Plainte verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
82 2012-73	16-11-12	28-11-12	12	---	---		X	Non	Un père et sa fille se plaignent de la décision de l'intervenant de transférer l'adolescente dans une autre famille d'accueil.	Les parents et l'adolescente ont bien été consultés avant le transfert de famille d'accueil comme l'exige l'article 7 de la Loi sur la protection de la jeunesse. Devant les difficultés présentes, une rencontre de révision anticipée a également eu lieu avant le transfert. Absence de plan d'intervention. Recommandation à la directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer qu'un plan d'intervention soit fait le plus rapidement possible. Ce plan d'intervention devra identifier le niveau de gravité et l'intensité de services requis tel qu'il est prévu à l'offre de service du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui	Retard motivé non	Plainte écrite	Plainte verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
83 2012-74	16-11-12	28-11-12	12	---	---		X	Non	Une mère se plaint de la décision de l'intervenant de transférer sa fille dans une autre famille d'accueil.	La mère a été consultée avant le transfert de famille d'accueil comme l'exige l'article 7 de la Loi sur la protection de la jeunesse. Devant les difficultés présentes, une rencontre de révision anticipée a également eu lieu avant le transfert. Absence de plan d'intervention. Recommandation à la directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer qu'un plan d'intervention soit fait le plus rapidement possible.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

										Ce plan d'intervention devra identifier le niveau de gravité et l'intensité de services requis tel qu'il est prévu à l'offre de service du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard oui	motivé non	Plainte écrite	verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
84 2012-80	27-11-12	29-11-12	2	---	---		X	Non	Un adolescent se plaint parce que dans son unité en centre de réadaptation, on interdit l'utilisation de cigarettes électroniques alors que cela est permis dans l'autre unité.	L'unité où est le jeune en est une de garde fermée. L'utilisation des cigarettes électroniques est interdite pour des raisons de sécurité. Elles contiennent un mécanisme électronique qu'on peut facilement retirer pour y cacher des substances illégales. De l'aide est offerte aux jeunes qui désirent arrêter de fumer par le biais de l'infirmière. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard oui	motivé non	Plainte écrite	verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
85 2012-81	28-11-12	29-11-12	1	---	---		X	Non	Un adolescent se plaint de la décision de l'intervenant d'interdire à des personnes de venir le visiter au centre de réadaptation.	L'intervenant n'a pas interdit à des personnes de venir visiter l'adolescent au centre de réadaptation. Il a plutôt adressé une demande en ce sens au directeur du centre de réadaptation. (L'examen de la plainte a eu pour conséquence que la demande a été adressée au chef de services concerné. Il était à traiter la demande et devait rendre une réponse dès que possible à l'adolescent. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard oui	motivé non	Plainte écrite	verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
86 2012-61	22-10-12	04-12-12	43	---	---	X		Oui	Des parents expriment leur désaccord avec la décision de l'intervenant de recommander au Tribunal d'ordonner une interdiction de contact entre leurs deux enfants et eux et de leur retirer leurs attributs parentaux.	Le rapport psychosocial motive les décisions de l'intervenant. Ce dernier a rencontré les parents en compagnie du réviseur. Le rapport psychosocial a été expliqué aux parents. Explication aux parents de l'obligation qu'a l'intervenant de produire un rapport psychosocial

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

										pour le tribunal. Leur désaccord ne signifie pas que les services de l'intervenant n'ont pas été de qualité.
										Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui</i>	<i>Retard motivé non</i>	<i>Plainte écrite</i>	<i>Plainte verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
87 2012-59	16-10-12	11-12-12	56		X	X		Oui	Une mère se plaint de la décision de transférer son enfant d'une famille d'accueil régulière à une famille d'accueil de type banque mixte malgré le désir de la famille d'accueil de garder l'enfant à long terme.	Explication à la mère que le mandat d'une famille d'accueil régulière est bien différent de celui d'une famille d'accueil de type banque mixte. Dans cette situation, la demande de la famille d'accueil régulière a bien été traitée par le secteur des ressources.
										Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui</i>	<i>Retard motivé non</i>	<i>Plainte écrite</i>	<i>Plainte verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
88 2012-68	06-11-12	11-12-12	35	---	---		X	Non	Un père se plaint d'avoir à payer une contribution financière au placement en plus d'une pension alimentaire pour son enfant hébergé en famille d'accueil.	Le règlement d'application de la Loi sur les services de santé et des services sociaux prévoit bien que le Centre jeunesse a l'obligation de facturer au père une contribution financière au placement, et ce, même s'il paye déjà une pension alimentaire. Suggestion d'utiliser son droit de recours auprès du Protecteur du citoyen.
										Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui</i>	<i>Retard motivé non</i>	<i>Plainte écrite</i>	<i>Plainte verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
89 2012-63	25-10-12	17-12-12	53	X		X		Oui	Une mère se plaint de la décision de l'intervenant de lui retirer en urgence ses enfants. Elle affirme que l'intervenant ne reconnaît pas ses progrès et qu'il n'a pas recueilli d'informations auprès de divers intervenants œuvrant auprès d'elle.	L'intervenant a recueilli des informations auprès de tous les intervenants œuvrant auprès de la mère. Devant le désaccord de la mère, il a soumis la situation au tribunal comme la loi le prévoit. Il a produit deux rapports psychosociaux qui motivent clairement ses recommandations au Tribunal.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits
Résumé du traitement d'une plainte

										Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard oui</i>	<i>motivé non</i>	<i>Plainte écrite</i>	<i>verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
90 2012-70	08-11-12	18-12-12	40	---	---		X	Non	Un père affirme que l'admission de son fils dans un centre de réadaptation en dépendance a été retardée parce qu'on ne l'avait pas informé que son fils devait faire lui-même certaines démarches. Cela a eu pour conséquence d'augmenter sa facture de contribution financière au placement.	Les démarches pour admettre l'adolescent au centre de réadaptation en dépendance se sont déroulées normalement et sans retard. L'adolescent devait passer un test avant son admission. Ce test a été administré rapidement par un intervenant de Domrémy comme le veut la procédure normale. Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard oui</i>	<i>motivé non</i>	<i>Plainte écrite</i>	<i>verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
91 2012-65	29-10-12	19-12-12	51		X	X		Oui	Un père estime que l'intervenant s'est montré irrespectueux envers lui en ne lui adressant par la parole et en ne lui permettant pas de parler à son fils lorsqu'il les a vus à la suite et d'un rendez-vous médical. Il affirme que l'intervenant ne l'a pas informé au sujet de ce rendez-vous médical et qu'il a refusé de lui remettre un contact supervisé qui a été annulé.	L'intervenant avait avisé le père de ne pas se présenter au rendez-vous médical. L'ordonnance en vigueur le lui permettait. Deux jours après le rendez-vous médical, l'intervenant a informé le père. Il a bien refusé de remettre un contact supervisé qui a été annulé parce que l'enfant réagit beaucoup à ces contacts. Excuses présentées au père pour le contact annulé en raison d'un problème technique. Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard oui</i>	<i>motivé non</i>	<i>Plainte écrite</i>	<i>verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
92 2012-83	19-12-12	20-12-12	1	---	---		X	Non	Un père se plaint du refus de l'intervenant d'autoriser que ses filles soient transportées par l'ami de l'une d'elles pour aller le visiter aux fêtes. Il se plaint également du refus de l'intervenant d'autoriser que	L'ordonnance en vigueur depuis 2006 prévoit que c'est le directeur de la protection de la jeunesse qui doit déterminer la fréquence et les modalités de contact entre le père et ses filles. L'intervenant a été

Rapport sur l’application de la procédure d’examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d’une plainte

								sa fille passe le temps des fêtes chez son ami de cœur.	informé une semaine avant les fêtes des demandes du père. Il ne connaît en aucune façon l’ami de cœur d’une des filles. Il a autorisé une sortie de trois jours chez le père, mais les filles doivent voyager en autobus aux frais du père. Ce dernier refuse. L’intervenant a bien refusé qu’une des filles passe une semaine du temps des fêtes chez son ami de cœur. Rien en ce sens n’est inscrit au plan d’intervention. Il ne connaît pas l’ami de cœur et l’ordonnance prévoit l’hébergement de la jeune en famille d’accueil.
									Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte		Conclusion
93 2012-84	19-12-12	21-12-12	2	--- ---		X	Non	Un père se plaint de la décision de l’intervenant de ne pas autoriser une sortie de 15 jours aux fêtes pour son enfant chez lui comme l’an dernier. Selon lui, l’intervenant ne lui a pas expliqué sa décision.	L’intervenant a constaté des difficultés lors des sorties de l’adolescent chez son père. Le calendrier des sorties a été modifié pour passer d’une fin de semaine sur deux à une journée par semaine. Le jeune exprime s’ennuyer lors de ses sorties chez son père. De plus, le jeune a changé très récemment de ressource d’hébergement et l’intervenant veut favoriser son intégration. Le père avait été informé de cela.
									Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte		Conclusion
94 2012-86	21-12-12	14-01-13	24	--- ---		X	Non	Une mère affirme que l’intervenant ne respecte pas l’ordonnance au sujet des contacts supervisés entre elle et son fils. Elle affirme également que l’intervenant ne « fait rien », qu’il ne s’est pas préoccupé d’une blessure au visage qu’a subie son fils. Elle demande finalement que son fils porte l’habit de neige qu’elle lui a acheté.	L’ordonnance est bien respectée. Explication à la mère du contenu réel de l’ordonnance au sujet des contacts entre elle et son fils. L’intervenant intervient très régulièrement auprès de l’enfant. Il a investigué la blessure au visage qui était superficielle. L’habit de neige a été acheté il y a plus d’un an et est maintenant trop petit.
									Aucune recommandation.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion		
95 2012-79	28-11-12	16-01-13	49		X		X	Non	Un père affirme que ses enfants qui ont été transférés dans des familles d'accueil de sa région étaient au moment du transfert très sales, mal habillés et qu'ils avaient des poux.	Les enfants n'étaient pas sales ni mal habillés, mais ils avaient bien des poux. L'examen de la plainte a révélé que ce problème a été présent tout au long de l'hébergement de ces enfants dans deux familles d'accueil. Toutes deux ont administré à de nombreuses reprises (10 pour l'une des deux) des traitements pour les poux en suivant les recommandations du pharmacien. En ce qui concerne les vêtements, l'examen de la plainte a révélé qu'une des familles d'accueil ne tenait pas une comptabilité adéquate du barème éclaté. Recommandation à la directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer que la famille d'accueil tienne une comptabilité adéquate des barèmes éclatés. Recommandation qu'elle s'assure que cet aspect soit inscrit au plan de soutien de la famille d'accueil et que l'intervenant ressources soit responsable de s'assurer de la tenue de cette comptabilité.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion		
96 2012-75	21-11-12	17-01-13	57	---		X		X	Une mère est insatisfaite des décisions de la directrice de la protection de la jeunesse. Selon elle, la directrice de la protection de la jeunesse n'aurait pas dû retenir quatre signalements concernant son enfant.	Le traitement et l'évaluation des quatre signalements a bien respecté les règles établies et les exigences de la loi. Explication à la mère au sujet des obligations du directeur de la protection de la jeunesse et de ses compétences exclusives. Aucune recommandation.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
97 2012-76	26-11-12	24-01-13	56	X			X	Non	Un père affirme que l’intervenant a dit à la mère de son enfant de ne plus envoyer ce dernier chez-lui si elle croyait que sa sécurité ou son développement y était compromis. Il affirme également que lors de son témoignage à la Cour supérieure, l’intervenant a dit qu’il ne trouvait pas pertinent de le rencontrer, qu’il avait assez d’éléments pour dire à la mère de ne pas lui envoyer son fils.	L’intervenant nie clairement avoir dit à la mère et au Tribunal qu’il était préférable qu’elle n’envoie pas son fils chez le père. Cependant, l’examen de la plainte a révélé que l’intervenant a conclu son évaluation du signalement sans informer le père comme il aurait dû le faire. Recommandation à la directrice de la protection de la jeunesse de s’assurer qu’un rappel soit fait à l’intervenant au sujet de son obligation d’informer les parents. Excuses présentées au père au nom du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
98 2012-90	04-01-13	23-01-13	19	---	---		X	Non	Une adolescente affirme qu’on lui a imposé une fouille et une mesure disciplinaire sans motif valable. Elle se plaint également de la décision d’annuler toutes ses sorties du centre de réadaptation du mois de janvier. Elle craint que ces événements ne compromettent son transfert d’unité prévu dans les jours à venir.	À un retour du temps des fêtes, l’adolescente présentait des signes évidents d’intoxication. Cela a justifié la fouille et la mesure disciplinaire. À la suite des sorties du temps des fêtes, les milieux de vie prévus pour recevoir l’adolescente ont refusé qu’il y ait d’autres sorties à court terme. En ce qui concerne le transfert d’unité, l’examen de la plainte a mis en lumière que l’adolescente a été maintenue dans une unité dite « flottante » en raison de son besoin d’encadrement jugé important. Elle n’était cependant plus en encadrement intensif depuis quelques mois. Recommandation au directeur des services de réadaptation et des ressources intermédiaires de s’assurer que les différents mandats confiés à l’unité flottante de même que leur impact sur l’encadrement offert aux jeunes soient clarifiés.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

										Recommandation au directeur des services de réadaptation et des ressources intermédiaires de s’assurer que l’analyse de la situation de l’adolescente soit refaite de manière à déterminer si elle a besoin d’être en encadrement intensif.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui</i>	<i>Retard motivé non</i>	<i>Plainte écrite</i>	<i>Plainte verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
99 2012-96	17-01-13	23-01-13	6	---	---		X	Non	Un père se plaint parce qu’on ne lui a pas accordé les crédits absences auxquels il avait droit pour un mois.	Les crédits absence pour un mois n’ont pas été accordés en raison du départ imprévu en maladie de l’intervenant. À la suite du dépôt de la plainte, la technicienne aux contributions a recherché les informations nécessaires et les crédits absence apparaîtront sur la prochaine facture du père. Excuses présentées au père.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui</i>	<i>Retard motivé non</i>	<i>Plainte écrite</i>	<i>Plainte verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
100 2012-85	21-12-12	29-01-13	39	---	---			Non	Une mère se plaint d’une erreur de l’intervenant. Ce dernier aurait autorisé une sortie de son enfant chez elle les 25 et 26 décembre pour ensuite les annuler. Pour motiver sa décision, l’intervenant a dit qu’il avait oublié ce qui avait été convenu avec la famille d’accueil.	L’intervenant a bien commis cette erreur. Il s’en est rapidement excusé à la mère, a autorisé un court contact le 25 décembre et a ajouté une sortie les 28 et 29 décembre. À ce moment-là, le frère aîné de l’enfant était présent. Cela sécurisait l’enfant. Le commissaire est d’avis qu’il ne peut faire plus et qu’il n’est pas en présence d’un motif justifiant qu’il recommande un changement d’intervenant comme la mère le demande. Aucune recommandation.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
101 2012-78	28-11-12	30-01-13	63	X		X		Oui	Une mère est en désaccord avec la décision de l'intervenant de fermer les dossiers de ses enfants. Elle affirme qu'il a adopté une attitude arrogante et culpabilisante envers elle. Elle affirme également que le chef de services a tenu des propos incorrects à ses enfants en leur disant qu'elle irait en prison si elle entrait en contact avec eux.	Bien que la décision de fermer les dossiers appartienne de manière exclusive à l'intervenant et à son encadreur, le commissaire a constaté la présence de motifs justifiant amplement cette décision. Rien ne permet de croire que l'intervenant a adopté une attitude incorrecte envers la mère ou que le chef de services a tenu des propos qu'il n'aurait pas dû aux enfants. L'examen de la plainte a cependant révélé que l'intervenant, avec l'accord de son chef de service, a exécuté une ordonnance de la Cour supérieure. L'opinion du commissaire est qu'il n'avait pas à le faire puisqu'il ne disposait d'aucun mandat à cet effet. Recommandation à la directrice de la protection de la jeunesse de s'assurer qu'un rappel soit fait à l'intervenant et au chef de services. Ce rappel portera sur l'importance d'agir à l'intérieur des mandats que lui confère la Loi sur la protection de la jeunesse.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
102 2012-93	07-01-13	31-01-13	24	---	---		X	Non	Une mère affirme que l'intervenant a mal planifié un contact supervisé qu'elle devait avoir avec sa fille. Elle affirme également qu'à cette occasion, l'intervenant l'a menacée de « couper » ses contacts avec sa fille.	Le contact était bien planifié. Cependant, le superviseur de contact prévu ne s'est pas présenté. L'intervenant a rapidement informé la mère et lui a offert de reprendre le contact dans la même semaine. L'intervenant a fermement nié avoir menacé la mère de « couper » les contacts avec sa fille. Par ailleurs, l'examen de la plainte a révélé que le plan d'intervention n'avait pas été révisé comme il aurait dû l'être. Recommandation à la directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer que le plan d'intervention soit révisé le plus rapidement possible. Cette révision devra respecter les exigences de l'offre de service du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec en définissant l'intensité des services requis.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
103 2012-82	14-12-12	01-02-13	49	X	X	Oui	Une mère affirme que le rapport psychosocial contient de nombreuses inexactitudes. Elle se plaint également du refus de l'intervenant de modifier le contenu d'un formulaire IVAC (indemnisation victimes d'actes criminels). Au sujet des services d'un autre intervenant, elle affirme qu'il n'a pas produit de plan d'intervention comme il le devait.	Toutes les informations inscrites dans le rapport psychosocial ont été recueillies par l'intervenant auprès du père, de la mère ou des enfants. En ce qui concerne les formulaires IVAC, l'intervenant les a modifiés à la demande du père. Présence de deux versions contradictoires. Au sujet des plans d'intervention, l'intervenant ne les a pas produits. Pour expliquer cela, l'intervenant s'est dit débordé en raison des nouvelles exigences de l'établissement en matière de supervision de contact. Reste qu'il a régulièrement discuté avec les parents des objectifs à poursuivre et des moyens à mettre en place. Les notes versées aux dossiers en font état. Recommandation à la directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer qu'un rappel soit fait à l'intervenant. Ce rappel portera sur l'importance de produire un plan d'intervention dans les délais prescrits et sur l'importance qu'ils respectent les exigences de l'offre de service du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec en la matière.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
104 2012-89	02-01-13	06-02-13	35	---	X	Oui	Un père est en désaccord avec la décision de l'intervenant de saisir le tribunal pour prolonger l'aide accordée à sa fille. Sa perception est que cela ne respecte pas le droit de l'utilisateur de consentir ou de refuser des services et le droit de participer aux décisions.	Après le dépôt de la plainte et avant son examen, le dossier a été fermé. Explications au père que la Loi sur la protection de la jeunesse est une loi d'application exceptionnelle pour laquelle le droit de consentir aux services ne s'applique pas. Pour ce qui est du droit de participer aux décisions, il a été respecté lors de la rencontre de révision. Le commissaire a précisé au père que cela ne signifie pas que c'est l'utilisateur qui prend les décisions. Cela signifie que son point de vue est considéré. Aucune recommandation.

Rapport sur l’application de la procédure d’examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d’une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard oui	motivé non	Plainte écrite	verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
105 2012-103	06-02-13	06-02-13	1	---	---		X	Non	Un père se plaint parce que, après avoir accepté que son adolescent soit hébergé pour 30 jours au centre de réadaptation, on lui apprend qu’il n’y a pas de places et qu’il devra demeurer un certain temps à l’urgence sociale.	La même journée, le commissaire local a appris qu’une place était disponible pour le lendemain dans une unité. Le père s’est dit satisfait de ce dénouement. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard oui	motivé non	Plainte écrite	verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
106 2012-77	26-11-12	11-02-12	77	X		X		Oui	Des parents affirment que l’intervenant ne disposait pas de motif justifiant qu’il se fasse accompagner par des policiers pour venir les rencontrer. Ils se plaignent de l’attitude de l’intervenant qu’ils jugent froide et indifférente. Finalement, ils se plaignent d’avoir été mal informés.	La décision de demander une assistance policière a été prise avec le chef de services. Les informations recueillies le jour même auprès de l’adolescente la justifiait. Le manque de collaboration du père a eu pour conséquence que ce jour-là, l’intervenant s’en est tenu à l’essentiel. Il a cependant nié s’être montré froid ou irrespectueux. Le commissaire a constaté que les parents ont été informés rapidement de la démarche judiciaire. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard oui	motivé non	Plainte écrite	verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
107 2012-88	02-01-13	12-02-13	41	---	---		X	Non	Un père affirme que l’intervenant a imposé à ses deux enfants et à lui de suivre une thérapie familiale alors que selon lui, cela n’apportait rien. Il reproche à l’intervenant de ne pas avoir agi pour que son fils reçoive les services d’un pédopsychiatre. Il reproche également à l’intervenant son refus d’obliger la mère de ses enfants à l’aviser de son arrivée chez son propre père à Québec. Au sujet des services d’un autre intervenant, le père affirme qu’il lui a conseillé d’imposer des conséquences démesurées à ses enfants.	Au sujet de la thérapie familiale, l’intervenant a demandé au père de persévérer, de ne pas démissionner dès les premières difficultés. Pour les services d’un pédopsychiatre, explications au plaignant de la nécessité de disposer d’une référence d’un médecin. En ce qui concerne la demande que la mère l’avise, explications au père que l’intervenant a jugé préférable de laisser la mère assumer ses responsabilités. En ce qui concerne l’autre intervenant, constat d’une importante

Rapport sur l’application de la procédure d’examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d’une plainte

										divergence d’opinion au sujet des besoins des enfants. Devant cela, l’intervenant a mis fin au service. Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui</i>	<i>Retard motivé non</i>	<i>Plainte écrite</i>	<i>Plainte verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
108 2012-91	07-01-13	20-02-13	44	---	---	X		Non	Une mère affirme que de mauvaises décisions ont été prises dans la situation de sa fille, que le directeur de la protection de la jeunesse aurait dû la lui confier plutôt que de la confier à une famille d’accueil. Elle se plaint également de certaines décisions de l’intervenant au sujet des contacts entre elle et sa fille. Au sujet des services d’une famille d’accueil, la mère affirme que cette dernière abuse physiquement de sa fille, qu’elle l’intimide, la menace, etc.	Toutes les décisions relatives au placement en famille d’accueil ont été prises par le Tribunal. Depuis quatre ans, une ordonnance de placement jusqu’à la majorité est en vigueur. Récemment, le tribunal a à nouveau été saisi et a ordonné des mesures de protection supplémentaires. Cependant, le commissaire a observé que le plan d’intervention n’avait pas été révisé comme il aurait dû l’être. Recommandation à directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s’assurer que le plan d’intervention soit révisé le plus rapidement possible et qu’il tienne compte des exigences de l’offre de service du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Recommandation qu’un rappel soit fait à l’intervenant au sujet de ses obligations en matière de plan d’intervention. Au sujet des services de la famille d’accueil, la mère avait déposé une plainte aux policiers. Cette plainte n’a pas été retenue. Toujours avant le dépôt de la plainte au commissaire local, le secteur ressources a investigué les affirmations de la mère. Elles se sont toutes avérées fausses. Le commissaire a jugé inutile de refaire une enquête sur les mêmes motifs.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
109 2012-97	23-01-13	20-02-13	28	---	---	X		Oui	Une mère affirme qu'un intervenant, qui par le passé lui a offert des services, manque à ses obligations de confidentialité en livrant des informations la concernant à quelques-uns de ses usagers actuels.	Rien ne permet de croire que l'intervenant a manqué à ses obligations de confidentialité. Cependant, de son entrevue avec l'intervenant, le commissaire a retenu qu'il était difficile pour l'intervenant de bien identifier la « limite » qui existe entre le respect de ses obligations de confidentialité et son devoir d'offrir des services de qualité. Recommandation à la directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer qu'une discussion ait lieu entre l'intervenant et son chef de services. Cette discussion portera sur les difficultés que présentent les obligations de confidentialité pour cela, le Guide de conduite éthique pourrait être utilisé.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
110 2012-95	17-01-13	26-02-13	40	---	---	X		Non	Une mère se plaint des services d'une famille d'accueil. Selon elle, la famille d'accueil a adopté des attitudes irrespectueuses envers elle et sa fille, n'a pas respecté ses obligations à la confidentialité, n'encadrerait pas adéquatement sa fille, etc.	Tous les objets de la plainte avaient fait l'objet d'un suivi de la part de l'intervenant aux ressources avant le dépôt de la plainte. La famille d'accueil s'était montrée collaboratrice et ouverte aux changements. De l'avis de l'intervenant aux ressources, il s'agissait d'ajustements mineurs et normaux. Le commissaire a pris acte de l'engagement de la famille d'accueil de se doter d'un calendrier pour faire la gestion des différents rendez-vous des jeunes. De plus, en raison de la complexité du sujet, il a recommandé à la directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer qu'une discussion ait lieu entre la famille d'accueil et l'intervenant ressources au sujet du droit à la confidentialité.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard oui	motivé non	Plainte écrite	verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
111 2012-98	25-01-13	28-02-13	34	---	---		X	Non	Un père se plaint du refus de l'intervenant de transférer ses enfants dans la région où il habite.	Le père n'a eu aucun contact avec ses trois enfants depuis plus de deux ans. Récemment, il a eu un court contact téléphonique avec un seul de ses enfants. Le père refuse de participer à la révision et il refuse toute collaboration. Deux des enfants refusent tout contact avec leur père. Le troisième est ambivalent. Information au père que l'article 3 de la Loi sur la protection de la jeunesse prévoit que toutes les décisions doivent être prises dans l'intérêt des enfants. Ici, pour penser à un transfert, il est essentiel qu'une solide reprise de contacts ait lieu. De plus, considérant l'âge des enfants, entre 10 et 15 ans, il est essentiel de les consulter et de tenir compte de leur point de vue. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard oui	motivé non	Plainte écrite	verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
112 2012-112	11-03-13	11-03-13	1	---	---		X	Non	Une adolescente se plaint du régime de vie qui lui est imposé au centre de réadaptation. Ce régime de vie prévoit qu'elle ne peut interagir avec les autres jeunes de l'unité et fait suite à ses comportements délinquants.	Le régime de vie imposé s'apparente à une série de mesures disciplinaires. Dès qu'il a été informé, le chef de services s'est mis en action pour modifier le régime de vie. Recommandation au directeur des services de réadaptation et des ressources intermédiaires de s'assurer que le régime de vie soit graduellement modifié et que les objectifs et les moyens d'aide requis soient clairement définis.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard oui	motivé non	Plainte écrite	verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
113 2012-99	04-02-13	14-03-13	38	---	---	X		Oui	Une mère affirme que deux intervenants ont eu tort de considérer que son conjoint représentait un danger pour ses enfants. Elle se plaint de leur décision de lui retirer ses enfants.	Les intervenants étaient en présence d'informations très claires leur permettant de croire que le conjoint représentait un danger pour les enfants. Le juge a d'ailleurs ordonné une interdiction de contact sur

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

										la base des mêmes informations. La décision de retirer les enfants (mesure de protection immédiate) était bien motivée.
										Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui</i>	<i>Retard motivé non</i>	<i>Plainte écrite</i>	<i>Plainte verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
114 2012-100	04-02-13	14-03-13	38	---	---	X		Non	Un père affirme que l'intervenant l'a mal informé, a manqué de jugement professionnel en voulant imposer son enfant à sa mère et qu'il n'a pas donné suite à ses demandes d'aide.	Rien ne permet de croire que l'intervenant a mal informé le père. Contrairement à la perception du père, l'intervenant n'a jamais agi pour que l'enfant retourne vivre avec sa mère, au contraire. Finalement, l'intervenant a plusieurs fois offert au père de l'accompagner pour obtenir des services psychologiques au Centre de santé et de services sociaux (CSSS) et lui a fait plusieurs suggestions. Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui</i>	<i>Retard motivé non</i>	<i>Plainte écrite</i>	<i>Plainte verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
115 2012-101	06-02-13	14-03-13	36	---	---	X		Oui	Une mère est en désaccord avec la décision de l'intervenant de recommander au Tribunal le placement de son enfant en famille d'accueil. Selon elle, ce dernier est bien chez sa grand-mère à qui il est actuellement confié. Elle est également en désaccord avec les décisions de l'intervenant au sujet du nombre de ses contacts avec son fils.	Plainte abandonnée. En raison du départ de l'intervenant du Centre jeunesse, la mère a décidé d'abandonner sa plainte.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui</i>	<i>Retard motivé non</i>	<i>Plainte écrite</i>	<i>Plainte verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
116 2012-104	11-02-13	18-03-13	35	---	--		X	Non	Une adolescente se plaint de son transfert dans une famille d'accueil d'une autre ville. Elle aurait préféré demeurer dans la même ville. Elle se plaint également de ses contacts avec sa mère. Elle affirme	L'adolescente a bien été transférée dans une famille d'accueil d'une autre ville. Ceci est dû au fait qu'il n'y avait pas de famille d'accueil disponible et capable de répondre aux besoins spécifiques de

Rapport sur l’application de la procédure d’examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d’une plainte

							qu’ils ont diminué.	l’adolescente au moment du transfert. En ce qui concerne les contacts entre l’adolescente et sa mère, ils ont été maintenus au même rythme qu’avant le transfert. Respect de l’ordonnance.
								Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
117 2012-102	08-02-13	19-03-13	39	---	---	X	Non Une mère affirme que la famille d’accueil qui héberge son bébé ne l’habille pas adéquatement et que son bébé a différentes blessures sur le corps. Finalement, elle se plaint d’avoir beaucoup de difficultés à obtenir des informations de la famille d’accueil.	Tous les intervenants qui ont pu observer le bébé ont affirmé qu’il était habillé adéquatement. Aucun n’a remarqué la présence de blessures anormales. Tout au plus, ont-ils constaté la présence de petits bleus qu’ils ont qualifié de normaux pour un enfant qui apprend à marcher. Finalement, la manière de communiquer avec la famille d’accueil est connue et utilisée par la mère. Aucune recommandation.
<i>Numéro plainte</i>	<i>Date de début</i>	<i>Date fin</i>	<i>Nombre jours</i>	<i>Retard motivé oui non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusion</i>
118 2012-106	13-02-13	25-03-13	40	---	---	X	Non Un père se plaint parce que la famille d’accueil qui héberge sa fille n’a pas été informée des problèmes de santé de cette dernière. Cela a eu pour conséquence que la famille d’accueil n’a pas eu la vigilance souhaitée. Il affirme également qu’un transporteur, il y a plus d’un an, a utilisé un siège d’appoint inadéquat pour transporter sa fille.	L’enfant a bien été transférée d’une famille d’accueil à une autre sans que la nouvelle famille d’accueil soit informée des problèmes de santé affectant les oreilles de l’enfant. Excuses présentées au père. Il a été impossible pour le commissaire de découvrir pourquoi la famille d’accueil n’a pas été informée. Au sujet du transporteur, le commissaire a jugé inutile d’investiguer puisque le transporteur n’offre plus ses services au Centre jeunesse depuis environ un an.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
119 2012-110	22-02-13	26-03-13	32	---	---	X		Oui	Un père affirme que l'intervenant n'a pas agi pour que son fils reçoive les soins de santé requis. Il se plaint de ne pas être informé adéquatement au sujet des services dispensés. Finalement, il demande au commissaire d'intervenir pour qu'un objectif prévoyant le retour progressif de son fils auprès de lui soit inscrit au plan d'intervention.	L'intervenant a agi dès que le père l'a mis au courant de la situation. Cependant, ce dernier a tardé à informer l'intervenant allant même jusqu'à ignorer les rappels de professionnels de la santé. Le père a été consulté et a reçu copie du plan d'intervention. Le dossier fait état d'un manque de collaboration constant du père qui refuse de rencontrer l'intervenant et d'accompagner son fils à des rendez-vous médicaux. Considérant que le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED) offre des services et que la communication entre tous est difficile. Recommandation à la directrice des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer qu'un plan de services individualisé regroupant le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED), le Centre jeunesse et le père soit fait le plus rapidement possible. Recommandation de s'assurer qu'un coordonnateur du plan de services individualisé soit nommé et que le rapport découlant de ce plan soit versé au dossier de l'utilisateur. Considérant que l'intervenant n'est pas familial avec la tenue d'un plan de services individualisé, recommandation de s'assurer qu'il bénéficie de support nécessaire avant la tenue du plan de services individualisé.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Résumé du traitement d'une plainte

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusion
120 2012-105	12-02-13	28-03-13	44	---	---	X		Oui	Un père se plaint des décisions d'un intervenant de ne pas retenir deux signalements concernant sa fille. Il affirme également que l'intervenant l'a induit en erreur en lui affirmant qu'il avait été informé que sa fille n'était jamais laissée seule avec un abuseur présumé. Au sujet d'un autre intervenant, il est en désaccord avec quelques-unes de ses décisions et lui reproche des attitudes qu'il juge irrespectueuses. Il affirme également qu'il manque de professionnalisme en lui parlant de sa vie privée.	Au sujet de l'intervenant qui a traité les deux signalements, ce dernier a bien recueilli les informations pertinentes à ses décisions. Cependant, il ne pouvait les communiquer au père en raison de ses obligations de confidentialité. L'intervenant a nié avoir affirmé au père que son enfant n'était jamais laissée seule avec un présumé abuseur. Au sujet du deuxième intervenant, l'examen de la plainte a permis de constater que toutes ses décisions étaient motivées. L'intervenant a nié s'être montré irrespectueux tout comme il a nié avoir parlé de sa vie privée avec le père. Aucune recommandation.

Rapport sur l’application de la procédure d’examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

<i>Plaintes en cours le 01-04-2012</i>	<i>Plaintes reçues durant l’année</i>	<i>Plaintes conclues durant l’année</i>	<i>Plaintes en cours le 01-04-2013</i>	<i>Accompagnement par le CAAP</i>	<i>Plaintes verbales</i>	<i>Plaintes écrites</i>	<i>Plaintes rejetées</i>	<i>Plaintes abandonnées</i>
15	119	120	14	49	54	66	1	2

<i>Délai de traitement</i>	
▪ de 1 à 30 jours ▪ de 31 à 45 jours ▪ de 46 à 60 jours ▪ de 61 à 90 jours ▪ de 91 à 180 jours ▪ de 181 et plus	39 38 23 15 3 2
TOTAL	120

<i>Catégorie d’objets de plainte</i>	
1. Accessibilité 2. Aspects financiers 3. Droits particuliers 4. Organisation du milieu et ressources matérielles 5. Relations interpersonnelles 6. Soins et services dispensés 7. Autres	5 12 31 6 39 159 0
TOTAL	252

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Faits saillants

- Augmentation constante des plaintes traitées :

- o 2009 – 2010 : 76 plaintes
- o 2010 – 2011 : 82 plaintes
- o 2011 – 2012 : 94 plaintes
- o 2012 – 2013 : 120 plaintes

Augmentation de 27% depuis l'an dernier ;

- Des excuses ont été présentées au plaignant pour 15 situations ;
- 27 dossiers (22.5 %) se sont conclus par une ou des recommandations ;
- Le commissaire a formulé 35 recommandations ;
- 1 plainte a été rejetée, le commissaire l'ayant jugée vexatoire ;
- 2 plaintes ont été abandonnées par les plaignants ;
- Aucune plainte concernant l'accessibilité aux services en langue anglaise n'a été déposée.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Interventions initiées par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

<i>Numéro</i>	<i>Situation</i>	<i>Informations recueillies</i>	<i>Conclusions</i>
1 01-2012	Le commissaire a été informé d'une situation où le droit à la confidentialité d'un usager n'aurait pas été respecté.	L'examen de la situation a révélé qu'un membre du personnel a demandé à un autre membre d'écrire une lettre au nom du directeur de la protection de la jeunesse à un père. Cette lettre devait confirmer que l'évaluation d'un signalement s'était conclue avec la mention « faits non fondés ». Au cours de cette discussion, le second membre du personnel a ouvert le dossier informatisé de l'utilisateur profitant de droits d'accès que n'avait pas le premier membre. Ce dernier a alors lu une partie du dossier de l'utilisateur.	Le commissaire local a, pour le premier membre, saisi la directrice de la protection de la jeunesse pour qu'elle réalise une étude plus approfondie, un suivi de dossier et qu'elle prenne des mesures appropriées s'il y a lieu. Pour le second membre, le commissaire a recommandé à la directrice de la protection de la jeunesse de s'assurer qu'un rappel lui soit fait. Il portera sur ses obligations de confidentialité concernant toute information nominative à laquelle il a accès.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Plaintes ayant fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen au cours de cette année

<i>Numéro</i>	<i>Résumé</i>
2011-33	Un père se plaint que l'intervenant ne lui accorde pas assez de contacts supervisés avec ses enfants, qu'il a dit à un intervenant d'une autre région qu'il avait fait faillite et qu'il consommait de la marijuana alors que cela est faux et qu'il lui manquait de respect.
2011-92	Un père affirme que le montant de la contribution financière au placement qui lui est exigé est trop élevé. Selon lui, le Centre jeunesse lui facture un mois de trop puisque sa fille était alors confiée à ses grands-parents.
2012-10	Un père se plaint de la décision d'un éducateur de mettre un terme à sa visite avec sa fille hébergée en centre de réadaptation. Au sujet de la personne autorisée, il affirme qu'elle traite sa fille de menteuse et qu'elle le manipule.
2012-24	Un père affirme que l'intervenant impose que ses contacts avec ses enfants soient supervisés.
2012-30	Des parents se plaignent du fait que la directrice de la protection de la jeunesse a suspendu leur dossier d'adoption en raison de la rétention d'un signalement. Selon eux, il n'y avait pas matière à retenir ce signalement. Cela a eu pour conséquence de mettre un frein à leur projet d'adoption.
2012-40	Un père affirme qu'on ne l'a pas informé adéquatement au sujet de la contribution financière au placement qu'il aurait à déboursier et sur les impacts de sa situation sur le soutien aux enfants de la Régie des rentes du Québec.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits
Conclusions du Protecteur du citoyen
Au cours de la période, le Protecteur du citoyen a conclu les plaintes suivantes portées à son attention :

<i>Numéro</i>	<i>Résumé</i>	<i>Conclusion</i>
2010-79	Un père affirme que l'intervenant chargé de l'évaluation du signalement n'a pas recueilli l'information contenue au dossier psychiatrique de la mère. Il se plaint également des changements d'intervenants qu'il juge trop nombreux.	Comme le commissaire, le protecteur a informé le plaignant qu'il ne peut lui divulguer une information concernant uniquement la mère. Son examen l'a amené à la conclusion que l'évaluation avait respecté la façon de procéder prescrite. Au sujet des changements d'intervenants, le protecteur a lui aussi constaté que certaines circonstances ne permettent pas de les éviter. Le protecteur n'a émis aucune recommandation à l'endroit de l'établissement.
2011-27	Une mère questionne la neutralité et l'objectivité de l'intervenant mandaté pour évaluer le signalement concernant son enfant. Elle se plaint également d'un manquement à la confidentialité.	Le protecteur n'a pas constaté d'écart entre la façon de procéder pour évaluer la situation et celle prescrite pour le faire. Au sujet du manquement à la confidentialité, comme le commissaire, le protecteur a conclu qu'il était impossible d'identifier la personne responsable. Le protecteur n'a émis aucune recommandation à l'endroit de l'établissement.
2011-33	Un père affirme que l'intervenant ne respecte pas la fréquence des contacts établis entre lui et ses enfants. Il affirme également que l'intervenant a transmis de fausses informations à son sujet à un intervenant d'un autre centre jeunesse chargé de l'évaluation d'un signalement.	Tout comme le commissaire local, le protecteur a constaté que l'ordonnance en vigueur était bien respectée. Il a également conclu que l'intervenant avait transmis à un autre intervenant chargé de l'évaluation d'un signalement des informations obtenues directement du père et qu'il se devait de le faire. Le protecteur n'a formulé aucune recommandation à l'endroit de l'établissement.
2011-37	Un père se plaint du fait que l'intervenant n'a pas accompagné son fils lors de l'intégration de ce dernier en famille d'accueil tel qu'annoncé.	Comme le commissaire, le protecteur a constaté que l'adolescent avait bien été préparé à son intégration en famille d'accueil et que sa fugue était imprévisible. Le protecteur n'a émis aucune recommandation à l'endroit de l'établissement.
2011-92	Un père affirme que le montant de la contribution financière au placement qui lui est exigé est trop élevé. Selon lui, le Centre jeunesse lui facture un mois de trop puisque sa fille était alors confiée à ses grands-parents.	Comme le commissaire, le protecteur a constaté que la facturation avait bien tenu compte de la date à laquelle l'adolescente avait été confiée à ses grands-parents. Il n'a formulé aucune recommandation .

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits
Conclusions du Protecteur du citoyen
Au cours de la période, le Protecteur du citoyen a conclu les plaintes suivantes portées à son attention :

<i>Numéro</i>	<i>Résumé</i>	<i>Conclusion</i>
2012-10	Un père se plaint de la décision d'un éducateur de mettre un terme à sa visite avec sa fille hébergée en centre de réadaptation. Au sujet de la personne autorisée, il affirme qu'elle traite sa fille de menteuse et qu'elle le manipule.	Le protecteur a considéré que l'éducateur était bien en présence de motifs justifiant sa décision. En ce qui concerne la personne autorisée, le protecteur a constaté les difficultés de communication présentes. Comme le commissaire, il est d'avis que rien ne permet de croire que l'intervenant a traité l'adolescente de menteuse. Le protecteur n'a émis aucune recommandation à l'endroit de l'établissement.
2012-24	Un père affirme que l'intervenant impose que ses contacts avec ses enfants soient supervisés.	Comme le commissaire, le protecteur a constaté que l'intervenant a évalué un signalement concernant les enfants. Il a conclu que leur sécurité et leur développement n'étaient pas compromis. Il n'a jamais imposé la supervision des contacts. Cela est prévu à une ordonnance de la Cour supérieure. Le protecteur n'a formulé aucune recommandation à l'établissement.
2012-30	Des parents se plaignent du fait que la directrice de la protection de la jeunesse a suspendu leur dossier d'adoption en raison de la rétention d'un signalement. Selon eux, il n'y avait pas matière à retenir ce signalement. Cela a eu pour conséquence de mettre un frein à leur projet d'adoption.	Le protecteur a rappelé que la décision de retenir ou non un signalement est de la compétence exclusive du directeur de la protection de la jeunesse. Tout comme le commissaire, il s'est dit d'avis que le directeur de la protection de la jeunesse se devait de tenir compte de cela dans le processus d'adoption et qu'il se devait d'aviser le Secrétariat à l'adoption internationale. Le protecteur n'a émis aucune recommandation à l'endroit de l'établissement.
2012-40	Un père affirme qu'on ne l'a pas informé adéquatement au sujet de la contribution financière au placement qu'il aurait à déboursier et sur les impacts de sa situation sur le soutien aux enfants de la Régie des rentes du Québec.	Comme le commissaire, le protecteur a conclu que le père avait été informé adéquatement. Le protecteur n'a pas formulé de recommandation à l'endroit de l'établissement.

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits
Bilan des activités du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Notes

- Le commissaire local a rencontré régulièrement l'agente de liaison du comité des usagers et a participé à la rencontre bilan annuel entre l'établissement et le comité des usagers;
- A participé à trois rencontres des commissaires locaux de la région;
- A participé à une formation avec les commissaires locaux de la région;
- A participé aux rencontres du comité de vigilance et de la qualité ;
- A rencontré les nouveaux intervenants dans le cadre du processus accueil / intégration pour présenter le code d'éthique et la procédure d'examen des plaintes des usagers;
- A participé à deux rencontres avec les commissaires locaux des centres jeunesse à l'Association des centres jeunesse du Québec ;
- Est membre du comité d'agrément.

Rapport préparé par : _____
Jean Huot, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

/lm