

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

pour la période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010

*Jean Huot,
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
Mars 2010*



Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
1	17/02/09	06/04/09	48		X	X		oui	Un père affirme qu'un intervenant l'a traité d'une manière irrespectueuse suite à une difficulté de transport qu'il a éprouvé. Il croit également que l'intervenant comprend mal la gravité de la situation de la mère de son enfant.	L'intervenant a bien adopté une attitude irrespectueuse lors d'un événement. Excuses présentées au plaignant et recommandation au directeur des ressources humaines de s'assurer que le prochain encadreur de l'intervenant évaluera sa capacité à gérer ses émotions lorsque des usagers expriment des émotions fortes telles de la colère, de l'exaspération ou de l'agressivité ou encore qu'ils le confrontent. Par ailleurs, le plaignant a dû défrayer les coûts d'un taxi (\$20) alors qu'il n'avait pas à le faire. Recommandation au directeur des services jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec de s'assurer que le plaignant soit remboursé.

<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>Conclusions</i>
2	30/03/09	03/04/09	4				X	non	Un adolescent affirme que le centre de réadaptation a perdu des vêtements lui appartenant lors du lavage effectué la nuit.	Contexte de fermeture d'une unité temporaire. Il est vraisemblable, sans qu'on en soit sûr que le centre de réadaptation ait bien perdu les vêtements. Recommandation au directeur de l'hébergement et des services en centre de réadaptation de s'assurer que les vêtements perdus soient remplacés.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
3	23/02/09	06/04/09	42				X	non	Une mère affirme que l'intervenant n'a pas respecté une recommandation du juge. Elle exprime également son désaccord avec une recommandation faite par l'intervenant au tribunal. Finalement, elle croit que l'intervenant s'est limité à une courte observation de 5 minutes d'un contact entre elle et son enfant pour évaluer sa situation.	Il ne s'agissait pas d'une recommandation mais d'un commentaire du juge de « ne pas courir après le père ». L'intervenant a rencontré le père sans avoir à déployer de gros efforts. La recommandation de l'intervenant avait fait l'objet d'une analyse qui tenait bien compte des besoins de l'enfant. Finalement, l'évaluation de la situation de la mère était bien documentée et complète. Aucune recommandation.



Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions	
4	02/03/09	16/04/09	45			X		oui	Un père se plaint de ne pas avoir été informé rapidement lors du retrait de sa fille d'une famille d'accueil. Il questionne également les manières de faire d'un superviseur de contact, jugeant celles-ci de trop rigoureuses.	Le père a négligé d'informer l'intervenant de ses nombreux changements d'adresse. Démarches bien faites par l'intervenant pour tenter de le retracer et de l'informer. Respect par le superviseur de contact des consignes qui lui ont été données. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
5	18/03/09	27/04/09	40			X		oui	Un père estime que l'intervenant n'avait pas et n'aurait pas dû discuter avec lui devant ses enfants des ententes financières existant entre lui et la mère de ses enfants. Il est également en désaccord avec la décision de l'intervenant de soumettre la situation au Tribunal de la jeunesse en raison du mauvais déroulement d'une seule rencontre.	La question des ententes financières constituait un problème connu de tous les acteurs et elle faisait l'objet d'un objectif inscrit au plan d'intervention. Il était donc tout à fait normal que l'intervenant l'aborde avec le plaignant. Cependant, constat que cet objectif n'a pas pu être travaillé en temps et lieu avec le plaignant. Recommandation au directeur des services jeunesse de la MCQ de s'assurer que cette situation soit revue rapidement avec l'intervenant dans le cadre de la supervision qui lui est offerte. L'objectif poursuivi est de bien comprendre pourquoi cet objectif a été ainsi négligé et de proposer de nouveaux plans d'intervention contenant si possible des moyens accessibles au plaignant et en lien avec les difficultés déjà bien identifiées. Au sujet du recours au Tribunal de la jeunesse, respect par l'intervenant des procédures en vigueur et présence de motifs justifiant cette décision.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
6	09/03/09	27/04/09	49	X		X		oui	Un père se plaint de ne pas avoir été informé dans un délai raisonnable de la rétention d'un signalement concernant sa	Le père a été informé très rapidement de la rétention du signalement. L'évaluation conclut clairement qu'il est l'auteur



									filles, d’avoir été accusé d’être un agresseur sexuel, de ne pas avoir été informé de l’existence d’un rapport produit il y a quelques années. De plus, il exprime son désaccord au sujet de la recommandation faite au Tribunal de la jeunesse.	des abus sexuels subis par sa fille et il a été informé adéquatement de cette conclusion. Au sujet du rapport, il a été déposé au dossier à une époque où c’était un autre Centre jeunesse qui était responsable du dossier. Finalement, la recommandation est correctement motivée. Aucune recommandation.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
7	24/03/09	11/05/09	48		X	X		oui	Une mère est en désaccord avec la compréhension qu’a l’intervenant de la situation. Selon elle, son fils présente des problèmes de comportements et a besoin d’un suivi avec un psychologue. Pour l’intervenant, les conflits présents entre la mère et son conjoint d’une part et entre la mère et le père de l’enfant d’autre part sont à la source des difficultés.	La compréhension de l’intervenant est motivée par de nombreuses observations et a été abordé clairement lors de différentes rencontres. La mère a participé à quelques unes d’entre elles. La question de l’ajout des services d’un psychologue a été discutée. En conclusion, il a été déterminé que cet ajout serait prématuré en raison de l’absence de reconnaissance par la mère de ses propres difficultés. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
8	30/03/09	13/05/09	44				X	non	Un père affirme que l'intervenant s'est montré irrespectueux en disant à son fils : « t'as une tête d'eau, on va la faire siphonner » et en affirmant que des spécialistes de l'hôpital St-Justine ne savaient pas tout.	L'intervenant a nié avoir tenu ces propos et s'être montré irrespectueux. Il affirme avoir plutôt dit qu'il existait des traitements pour cette maladie. Au sujet de l'hôpital St-Justine, l'intervenant affirme avoir simplement précisé que les spécialistes ne connaissaient pas toute la situation. Impossibilité de conclure. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
9	11/05/09	12/05/09	1				X	non	Une adolescente se plaint de son maintien à l'unité d'encadrement intensif malgré que l'évaluation de sa situation se soit conclue par un retour à une unité régulière. Cette situation perdure depuis un peu plus d'une semaine.	Le responsable des admissions en centre de réadaptation a confirmé la compréhension de l'adolescente. Un manque de place explique le maintien de l'adolescente à l'unité d'encadrement intensif. Au moment de l'appel du commissaire local, une place venait de se libérer dans une



									unité régulière. Après discussion, le responsable des admissions en CR a procédé au transfert de l’adolescente. Aucune recommandation.
Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte		Conclusions
10	08/04/09	25/05/09	47	X		X	non	Une adolescente se plaint du fait que l’intervenant intervient peu auprès d’elle, que ses interventions se limitent à lui imposer des interdits. L’adolescente affirme également que l’intervenant lui manque de respect en riant d’elle lorsqu’il la confronte à ses difficultés.	L’intervenant est intervenu à une fréquence normale. Le plan d’intervention tient bien compte des besoins et des difficultés de l’adolescente. Outre les propos de l’adolescente, rien ne permet de croire que l’intervenant lui a manqué de respect. Aucune mesure corrective.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
11	30/04/09	26/05/09	26			X		non	Une mère affirme que la responsable de la famille d'accueil où était hébergé son fils lui a manqué de respect en sacrant après lui, lui a exigé des tâches démesurées, s'est moquée de lui en lui servant un cœur de pomme pour sa fête et qu'elle a mis fin d'une manière abrupte au placement chez-elle.	Aucun élément permettant de croire que la famille d'accueil a agi d'une manière incorrecte n'a été recueilli. Le placement a bien pris fin d'une manière abrupte en raison de la grande tension qui s'est développée entre la responsable de la famille d'accueil et l'adolescent. Recommandation au directeur de l'hébergement et des services en centre de réadaptation de s'assurer que le plan de soutien de la famille d'accueil comprendra un ou des objectifs visant d'une part la compréhension de ses réactions lorsque son autorité n'est pas respectée par un jeune et d'autre part les moyens à mettre en place pour éviter que la tension entre elle et un jeune soit telle qu'elle provoque le départ précipité de ce dernier.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
12	02/04/09	01/06/09	60		X	X		oui	Un père affirme que l'intervenant à l'évaluation a écrit des faussetés dans son rapport psychosocial, que le juge a dû le ramener à l'ordre en raison de nombreuses remises et qu'il a déposé son rapport psychosocial le jour même de l'audition au tribunal. Au sujet de l'intervenant à l'application des mesures, il affirme	L'intervenant à l'évaluation n'a pas écrit les faussetés que le père lui attribue. Le juge ne l'a jamais ramené à l'ordre, toutes les remises relèvent du processus judiciaires et le rapport psychosocial a été déposé dans les délais prescrits. L'intervenant à l'application des mesures a produit deux plans d'intervention dont un qui porte la signature du plaignant. Il l'a



								qu'il n'a produit aucun plan d'intervention, qu'il ne l'a pas rencontré pour lui offrir « aide, conseil et assistance » et qu'il refuse la présence de la grand-mère paternelle aux contacts supervisés entre son fils et lui.	rencontré à quelques reprises mais il se bute au refus du plaignant de collaborer. Respect intégral de l'ordonnance en vigueur. Aucune recommandation.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
13	07/05/09	01/06/09	25				X	non	Un père se plaint que son fils est maintenu dans une unité d'encadrement intensif malgré une évaluation qui indique que ce n'est plus nécessaire. Il questionne également la participation du CSDI aux services offerts à son fils.	Il y a bien eu un délai d'un mois au cours duquel le jeune a été maintenu en unité d'encadrement intensif alors que ce n'était plus requis. Ce délai s'explique par la complexité des besoins du jeune et la nécessité d'obtenir des services du CSDI. Des démarches formelles sont faites auprès du CSDI. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
14	05/05/09	01/06/09	27				X	non	Une mère se plaint que son fils est maintenu dans une unité d'encadrement intensif malgré une évaluation qui indique que ce n'est plus nécessaire. Elle questionne également la participation du CSDI aux services offerts à son fils.	Il y a bien eu un délai d'un mois au cours duquel le jeune a été maintenu en unité d'encadrement intensif alors que ce n'était plus requis. Ce délai s'explique par la complexité des besoins du jeune et la nécessité d'obtenir des services du CSDI. Des démarches formelles sont faites auprès du CSDI. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
15	04/05/09	15/06/09	42			X		oui	Une mère affirme que l'intervenant a diminué la durée des contacts entre elle et ses enfants au seul motif que ces derniers ne voulaient pas la voir. Elle affirme également que l'intervenant ne reconnaît pas qu'elle a atteint les objectifs fixés aux plans d'intervention et que la décision de faire adopter ses enfants est exagérée. Elle s'inquiète également de la qualité du suivi médical offert aux enfants.	Présence de nombreux motifs reliés aux comportements de la mère et aux réactions des enfants qui justifient amplement les décisions de réduire les contacts. De nombreux objectifs relatifs à la collaboration de la mère et à la connaissance des besoins des enfants n'ont pas été atteints par la mère. Aucune démarche d'adoption n'est en cours et aucune discussion en ce sens n'a été tenue. Le suivi médical des enfants est 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>Conclusions</i>
16	08/06/09	23/06/09	15				X	non	Une adolescente affirme qu’un éducateur lui a dit que ses bons comportements justifiaient son départ de l’unité d’encadrement intensif alors qu’un intervenant jeunesse lui a dit qu’elle ne quitterait probablement pas l’encadrement intensif avant un mois et demi.	Tant l’éducateur que l’intervenant jeunesse ne pouvait pas déterminer seul si l’adolescente quittait ou non l’encadrement intensif. Il s’agit d’une décision devant être prise par le directeur de l’hébergement et des services en centre de réadaptation. Recommandation au directeur de l’hébergement et des services en centre de réadaptation de s’assurer qu’un rappel soit fait à l’éducateur. Ce rappel devra porter sur l’importance à donner aux révisions régulières, au sens qu’elles doivent revêtir pour le jeune et sur les responsabilités de chacun des acteurs impliqués. Au sujet de l’intervenant jeunesse, cette situation était déjà abordée dans son processus de supervision. Il n’y avait donc aucune utilité à 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>Conclusions</i>
17	25/05/09	23/06/09	29				X	non	Une mère se plaint que le montant de la pension alimentaire qu’elle verse pour son enfant n’est pas considéré dans le calcul de sa contribution financière au placement.	L’article 355 du « Règlement d’application de la LSSS » précise que les revenus qui doivent être considérés sont ceux établis suivant l’article 28 de la loi sur les impôts. Ici, comme cette pension alimentaire n’est pas déductible d’impôt, elle n’est pas considérée dans le calcul de la contribution financière au placement. Explications fournies à la plaignante. 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>Conclusions</i>
18	20/05/09	30/06/09	41			X		oui	Des parents se plaignent que l’intervenant n’a pas organisé des visites régulières entre les enfants et le père qui était incarcéré et que durant cette même période les contacts téléphoniques entre le père et ses enfants aient été irréguliers. Ils affirment également que les démarches du père suite à son incarcération n’ont pas été considérées. Finalement, ils reprochent à une famille d’accueil de les avoir dénigrés.	L’intervenant a tenu compte des besoins des enfants en n’organisant qu’un seul contact au pénitencier. Les contacts téléphoniques ont été réguliers. Les démarches du père sont très récentes et il n’en avait pas informé l’intervenant. Pour ce qui est des propos de la famille d’accueil, il s’agissait de propos généraux. 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>Conclusions</i>
19	22/06/09	29/06/09	7				X	non	Un adolescent conteste la décision de l'admettre en encadrement intensif. Selon lui, il n'y a pas de motifs suffisants. Il se plaint également qu'on lui a imposé un trop grand nombre de mesures disciplinaires avant son transfert en encadrement intensif.	La grille d'orientation vers un programme d'encadrement intensif a bien été remplie et la décision a bien été prise par la personne autorisée par le directeur général. Les mesures disciplinaires étaient toutes motivées et leur présence a été considérée dans la décision d'admettre l'adolescent à l'unité d'encadrement intensif. 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>Conclusions</i>
20	20/05/09	02/07/09	43			X		oui	Une mère se plaint de la décision de l'intervenant d'intervenir chez elle accompagné de policiers. Elle se plaint également que ses contacts avec son enfant soient supervisés tout comme elle se plaint que les contacts entre son enfant et sa grand-mère le soient aussi. Elle estime également que les rapports psychosociaux ne sont pas de qualité tout comme les rapports rédigés suite aux contacts supervisés. Finalement, elle se plaint des interventions faites lors des contacts supervisés. Elle les qualifie de négatives.	Présence de motifs concrets justifiant la décision de l'intervenant de se faire accompagner de policiers. L'ordonnance en vigueur prévoit que ces contacts doivent être supervisés. Les différents rapports décrivent très factuellement les événements et identifient clairement « qui dit quoi » et « qui fait quoi ». Les interventions faites lors des contacts supervisés se limitent aux événements contemporains. 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>Conclusions</i>
21	28/05/09	06/07/09	39				X	non	Une mère se plaint que des crédits absence n'ont pas été comptabilisés pour établir sa facture de contribution financière au placement.	Après vérification, les crédits absence ont été comptabilisés avec un certain retard. Deux changements d'intervenants rapprochés expliquent cela. 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>Conclusions</i>
22	28/05/09	08/07/09	41			X		oui	Des parents se plaignent qu'on ne leur ait pas accordé de crédits absence pour la période où leur fils a été en sortie chez sa grand-mère. Ils précisent qu'ils ont payés tous les frais relatifs à ce voyage et qu'ils estiment qu'il est bénéfique pour leur fils de continuer à avoir des contacts avec sa grand-mère.	Le « Règlement d'application de la LSSSS » ne prévoit pas que des crédits absence doivent être octroyés dans une situation semblable. Cependant, l'analyse de la situation a amené le commissaire local à la considérer comme une situation d'exception et il a recommandé à la directrice des services administratifs de s'assurer que des crédits absence soient octroyés aux parents pour la période que l'adolescent a passée chez sa grand-mère.

<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>Conclusions</i>
23	01/06/09	13/07/09	43			X		non	Une mère se plaint que de nombreux crédits absence ne lui ont pas été accordés pour établir sa facture de contribution financière au placement. Selon elle, cela serait dû au fait que le centre de services en déficience intellectuelle n'a pas transmis les informations nécessaires au Centre jeunesse.	La compréhension de la plaignante était juste. Cela s'explique par l'arrivée d'une jeune intervenante du CSDI au dossier. Cette dernière a omis d'informer la famille d'accueil de son obligation de compléter un calendrier d'absence. La situation a été corrigée au cours de l'examen de la plainte et tous les crédits absence auxquels la plaignante avait droit lui ont été accordés.

<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>Conclusions</i>
24	13/07/09	13/07/09	1				X	non	Une adolescente affirme que la décision de la maintenir hébergée dans une unité d'encadrement intensif jusqu'à sa majorité a été prise lors d'une rencontre à laquelle participait entre autres le directeur de la protection de la jeunesse, le directeur de l'hébergement et des services en centre de réadaptation et un chef de services.	La décision de maintenir l'adolescente à l'unité d'encadrement intensif jusqu'à sa majorité n'a jamais été prise. Il a bien été décidé de la maintenir en encadrement intensif et cette décision doit être réévaluée mensuellement.



Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
25	22/06/09	16/07/09	24			X		non	Un père affirme qu'un éducateur a annulé un rendez-vous chez le dentiste pour son enfant alors qu'il n'avait pas l'autorité pour le faire. Il affirme également que l'éducateur lui a dit qu'il en avait ras-le-bol des soins de santé qu'exige son enfant. Le père affirme également que l'éducateur n'est pas clair lorsque vient le temps de fixer l'heure du retour de son fils au centre de réadaptation. Finalement, au cours de l'examen, le père a confié au commissaire local qu'il croyait qu'une sortie de son fils avait été annulée en représailles au dépôt de la plainte.	L'éducateur n'a pas annulé le rendez-vous chez le dentiste, il a simplement informé le bureau du dentiste des difficultés qu'éprouvait le jeune à se déplacer suite à un accident. L'éducateur a nié avoir dit au père qu'il en avait ras-le-bol. Pour ce qui est des heures de retour, présence au dossier de nombreux exemples où le père ne collabore pas aux services. Au sujet des représailles, le commissaire a obtenu l'assurance que l'annulation de la sortie de l'adolescent était motivée par ses comportements négatifs des derniers jours. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
26	30/06/09	21/07/09	21				X	non	Un père se plaint que le Centre jeunesse lui a refusé l'accès au dossier de son fils.	La directrice de la qualité des services a bien consulté le directeur de la protection de la jeunesse comme le requiert la loi. Présence de motifs justifiant le refus de l'établissement. Cependant, une erreur s'est glissée dans la lettre informant le plaignant du refus de l'établissement. Recommandation à la directrice de la qualité des services d'apporter les correctifs nécessaires.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
27	22/06/09	21/07/09	29				X	non	Une mère affirme que l’intervenant ne lui retourne pas ses appels et qu’il ne s’est pas présenté à deux rendez-vous avec elle.	L’intervenant a retourné tous les appels de la plaignante dans un délai d’une semaine. Il n’y a eu qu’un seul rendez-vous auquel l’intervenant ne s’est pas présenté parce qu’il a dû s’absenter du travail. Il avait avisé la réceptionniste le matin même de son absence. Aucune recommandation.



Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
28	20/07/09	23/07/09	3				X	non	Un père se plaint de l'instabilité des intervenants. L'intervenant actuel lui a dit qu'il quittait et qu'il serait remplacé temporairement le temps qu'un autre intervenant revienne d'un congé prolongé.	L'intervenant n'aurait pas dû annoncer l'arrivée temporaire de son remplaçant. La date d'entrée du nouveau titulaire était inconnue, son congé parental pouvant être d'une durée de deux ans. De plus, rien ne permet d'affirmer que l'intervenant remplaçant devait quitter au retour du titulaire. Diverses possibilités peuvent faire en sorte qu'il demeure. Informations transmises au plaignant que l'intervenant actuel n'aurait pas dû se prononcer ainsi et que le Centre jeunesse tente de favoriser la stabilité des intervenants. Comme le chef de services était absent au moment de l'examen de la plainte, le commissaire local s'est engagé à le sensibiliser à la situation du plaignant et il a demandé à l'intervenant actuel de reprendre la situation avec le plaignant pour éviter toute ambiguïté. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
29	27/08/09	28/08/09	1				X	non	Un adolescent se plaint que suite à une fouille de sa chambre, on le prive d'une journée de sortie chez ses parents. Selon l'adolescent, il n'y a pas de motif justifiant cette décision.	Au cours de la fouille, deux briquets cachés dans la chambre de l'adolescent ont été trouvés et saisis. Le père de l'adolescent a été consulté et c'est lui qu'a suggéré de priver l'adolescent d'une journée de sortie. Le père a lui-même informé son fils. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
30	26/08/09	31/08/09	5				X	non	Un adolescent se plaint que suite à la saisie de son MP3, le centre de réadaptation l'ait perdu et refuse de le lui rembourser.	Au cours de l'examen de la plainte, le MP3 a été retrouvé et remis à l'adolescent. Constat qu'il n'y a aucun système de contrôle des objets déposés aux « consignes » des adolescents. Recommandation au directeur de l'hébergement et des services en centre de réadaptation de s'assurer qu'un système de contrôle concernant les objets ayant un peu de valeur et

									déposés aux « consignes » des jeunes de l'unité soit mis en place.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
31	29/06/09	15/09/09	62	X		X		oui	Une mère estime que l’intervenant qui a évalué un signalement concernant son enfant a mal compris le rôle joué par son conjoint. Elle croit que la relation passée de son conjoint avec une employée du Centre jeunesse l’ait influencée. Elle craint également que cette employée ait manqué à ses obligations de confidentialité. Elle se plaint également du fait que l’intervenant actuel perpétue la compréhension de l’évaluation et que cela l’amène à refuser de fermer le dossier.	L’évaluation du signalement a été faite de manière rigoureuse sans que l’employée ayant eu une relation avec le conjoint de la plaignante ait tenté d’influencer l’évaluation. L’intervenant actuel a bien basé ses décisions sur la situation actuelle de l’enfant. Possibilité qu’il y ait eu manquement aux obligations de confidentialité de la part de l’employée qui a eu une relation avec le conjoint de la plaignante. Le commissaire local a saisi le directeur des ressources humaines et le directeur concerné de la situation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
32	29/06/09	16/09/09	78	X		X		non	Une mère se plaint de la qualité de l’évaluation du signalement concernant son enfant. Elle affirme que l’intervenant a « raconté n’importe quoi » au Tribunal. Elle se plaint également des services de l’intervenant de l’application des mesures. Selon elle, ce dernier fait tout pour la séparer de ses enfants.	L’évaluateur a bien recueilli auprès de plusieurs sources les informations pertinentes et nécessaires. Le manque de collaboration de la mère y est exposé. L’intervenant à l’application des mesures a dû intervenir malgré le manque de collaboration et l’hostilité de la mère. Présence des rapports psychosociaux et des plans d’intervention requis. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
33	02/09/09	10/09/09	8				X	non	Une adolescente se plaint que sa démarche de louer un appartement et de s’inscrire au CEGEP a été interrompue au motif qu’on « était allé trop vite » et qu’actuellement elle doit demeurer au centre de réadaptation sans pouvoir préparer adéquatement l’arrivée de sa majorité.	Les comportements de l’adolescente justifiaient le retour au centre de réadaptation. Pendant l’examen de la plainte, mise en place d’une démarche permettant à l’adolescente d’intégrer le CEGEP à l’arrivée de sa majorité. 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>Conclusions</i>
34	25/08/09	21/09/09	37			X	non	Une mère, également employée du Centre jeunesse, se plaint que son dossier n’a pas été classé de manière confidentielle dans le système informatique comme il aurait dû l’être. Une erreur humaine s’est bien produite. Un doublon du dossier de l’enfant a été créé. Malgré une demande de correction adressée aux services informatiques, il a fallu une semaine et une seconde intervention pour que la situation soit corrigée. Recommandation au directeur de la protection de la jeunesse et à la directrice des services administratifs de convenir d’une procédure qui assurera que les demandes faites au service informatique et relatives au dossier d’un usager et jugées urgentes par le directeur de la protection de la jeunesse ou le personnel de la réception et du traitement des signalements seront traitées le plus rapidement possible et non pas de la même façon que les demandes, urgentes ou non, adressées à ce même service. Par ailleurs, l’examen a révélé que deux employés ont confirmé à la mère que le dossier n’était pas classé confidentiel. Recommandation au directeur de la protection de la jeunesse et à la directrice des services administratifs de s’assurer qu’un rappel soit fait à leur employé respectif au sujet de leurs obligations de confidentialité.

<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>Conclusions</i>
35	25/08/09	01/10/09	37			X	oui	Une mère conteste les conclusions d’une évaluation de signalement. Selon elle, son conjoint n’est pas violent envers elle et n’a pas abusé sexuellement son enfant. Elle estime également que son droit à la confidentialité n’a pas été respecté et que cela a eu pour conséquence que la rumeur que son conjoint était un pédophile s’est répandue. L’intervenante a bien recueilli de nombreuses informations lui permettant de conclure que la sécurité et le développement de l’enfant étaient compromis. L’intervenante a bien respecté les règles de confidentialité sauf lorsqu’elle a discuté avec une connaissance de la famille. Recommandation au directeur de la protection de la jeunesse de s’assurer que la situation sera revue avec l’intervenante. L’objectif de cette recommandation est de revoir avec l’intervenante les limites de son mandat et de voir quelles autres actions elle aurait pu poser pour s’assurer que de jeunes



									enfants ne soient pas dans une situation où ils risquaient d’être abusés sexuellement.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
36	25/08/09	07/10/09	43			X		oui	Une mère estime que l’intervenant a adopté une attitude d’incompréhension à son égard. Elle affirme que c’est en raison de son refus de signer une « Entente sur des mesures volontaires » que l’intervenant a soumis la situation au Tribunal de la jeunesse, qu’elle lui a remis le rapport psychosocial la veille de l’audience et que ce dernier contenait des faussetés. Elle se plaint également de nombreuses difficultés rencontrées lors de l’organisation des contacts entre sa fille et elle.	Aucune information ne permet de croire que l’intervenant a adopté une attitude incorrecte. La mère a signé une « Entente sur des mesures volontaires ». C’est en raison de nombreuses difficultés éprouvées par la mère que la situation a été soumise au Tribunal de la jeunesse. Le rapport psychosocial a été remis dans la semaine précédant l’audience et il ne contenait pas les faussetés rapportées par la plaignante. Finalement, les difficultés relatives aux contacts sont majoritairement causées par les difficultés de la mère à respecter ses engagements. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
37	25/08/09	19/10/09	55		X	X		oui	Une mère affirme que l’intervenant a tu au Tribunal de nombreux faits concernant le père et qu’il n’est pas intervenu d’une manière adéquate lorsqu’il a été informé de possibles abus sexuels dont son enfant aurait été victime. Elle affirme également que l’intervenant qui a évalué un signalement pour abus sexuel n’aurait pas dû fermer le dossier en concluant que la sécurité et le développement de l’enfant n’était pas compromis. Elle affirme que le directeur de la protection de la jeunesse aurait dû imposer la supervision des contacts entre l’enfant et son père.	Rien ne permet de croire que l’intervenant a caché des informations au juge. D’ailleurs, l’avocat de la plaignante pouvait l’interroger. La Loi sur la protection de la jeunesse ne permettait pas à l’intervenant d’imposer la supervision des contacts. L’évaluation du signalement était complète et ne permettait pas de conclure qu’il y avait eu abus sexuel. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
38	25/08/09	19/10/09	55		non	X		oui	Des parents estiment que suite au placement de leur fille il y a eu un trop long délai avant qu’ils puissent la voir, que	L’intervenant a bien tenté d’organiser rapidement un contact mais il n’a pas réussi à rejoindre les parents. L’évaluation a



									l'évaluation de la situation a été incomplète et que différents intervenants ont rendu les contacts supervisés très difficiles. Pour leur fils, ils se plaignent que ce dernier n'a pas été placé dans une famille d'accueil accrédité et que l'encadrement dont il bénéficie est insuffisant.	bien recueilli toutes les informations pertinentes. Les attitudes des parents ont rendues les contacts supervisés très difficiles. Ces derniers ont requis des mesures de supervision supplémentaires. Pour le fils, c'est le juge qui a pris la décision de le confier à un couple. Aucune information ne permet de croire que l'encadrement offert est inadéquat. Aucune recommandation.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
39	26/08/09	21/10/09	56	X			X	non	Une mère affirme que l'intervenant a mal évalué une famille d'accueil puisqu'on a dû déplacer sa fille deux semaines après son intégration à cause d'un projet d'adoption international. Elle se plaint également du refus de l'intervenant et de son chef des services d'évaluer un couple qu'elle connaît pour qu'ils deviennent la famille d'accueil de son enfant. Finalement, elle se plaint des attitudes de l'intervenant qu'elle juge irrespectueuses.	Le secteur ressources a évalué correctement la famille d'accueil. Tous ont découvert en même temps que cette famille ne pouvait pas être famille d'accueil et actualiser une démarche d'adoption internationale en même temps. Le refus d'évaluer un couple pour qu'il agisse à titre de famille d'accueil pour cet enfant était justifié puisqu'il n'y avait pas de relations significatives entre eux et l'enfant. De plus, le délai pour procéder était insuffisant. Finalement rien ne permet de croire que l'intervenant a adopté des attitudes irrespectueuses. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
40	20/10/09	28/10/09	8				X	non	Une mère affirme que l'intervenant est allé seul à son insu dans la chambre à coucher.	L'intervenant nie clairement et explique qu'il s'est retiré quelques instants pour répondre à un appel téléphonique sans entrer dans la chambre à coucher de la plaignante. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
41	26/10/09	29/10/09	3				X	non	Un adolescent se plaint du fait qu'on lui impose de rembourser une partie des coûts engendrés par un acte de vandalisme alors qu'il affirme n'avoir rien fait.	L'unité où est hébergé l'adolescent a agi dans le but de conscientiser le groupe aux coûts engendrés par le vandalisme. En conclusion, les jeunes n'auront pas à rembourser à partir de



									leur argent de poche. Ils effectueront plutôt quelques petits travaux pour les compenser. 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>Conclusions</i>
42	01/09/09	09/11/09	69	X		X		oui	Une mère rapporte quelques événements qui lui font percevoir que l’intervenant n’adopte pas une attitude visant à la soutenir. Elle relève également plusieurs lacunes du rapport psychosocial.	Les difficultés surgissent lorsque les besoins de la mère sont confrontés à ceux de son enfant. Rappel de l’importance à accorder d’abord aux besoins de l’enfant et suggestion à la mère et à l’intervenant de revoir le plan d’intervention. 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>Conclusions</i>
43	22/09/09	09/11/09	48		X	X		oui	Une mère se plaint que l’intervenant supervise les contacts avec ses enfants alors que l’ordonnance ne le prévoit pas, qu’il accorde trop peu de contacts, qu’il n’accorde pas de contacts avec la famille élargie et qu’il a manqué à ses obligations de confidentialité. Finalement, elle se plaint de ne pas recevoir de services en anglais.	L’intervenant était présent aux contacts à la demande de la mère qui éprouvait des difficultés à intervenir auprès de ses enfants. Le calendrier de contacts n’est pas respecté par la mère. Elle ne se présente pas aux contacts. Le calendrier tient bien en compte les besoins des enfants. Les enfants ne connaissent pas leur famille élargie. L’intervenant priorise les contacts avec la mère. Rien ne permet de croire que l’intervenant a manqué à ses obligations de confidentialité. Finalement, l’intervenant peut au besoin offrir des services en anglais, ce qu’il a déjà fait avec la plaignante. 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>Conclusions</i>
44	21/09/09	10/11/09	50		X	X		oui	Une mère affirme que l’intervenant l’a obligé à signer une entente temporaire de placement pour ses enfants, qu’il ne l’a pas avisé qu’il saisirait le tribunal, qu’il s’est présenté à l’hôpital dans le seul but de la surveiller, qu’il a mal compris la situation d’un de ses enfants et qu’il a harcelé différentes	L’intervenant a expliqué à la mère qu’à défaut de convenir d’une entente temporaire il saisirait le Tribunal. Il affirme qu’il a avisé la mère du passage au Tribunal (la mère y était présente), qu’il s’est bien présenté à l’hôpital pour recueillir des informations pertinentes à l’évaluation, qu’il est bien au



								personnes de son entourage pour obtenir des informations.	courant de la situation de tous les enfants de la plaignante et qu'il n'a pas harcelé quiconque de l'entourage de la plaignante. Pour certains aspects présence de deux versions que rien ne permet de départager. Pour d'autres, application correcte du pouvoir d'enquête de l'intervenant. Aucune recommandation.
--	--	--	--	--	--	--	--	---	---

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
45	28/10/09	12/11/09	15				X	non	Un adolescent se plaint du fait que sans motifs valables, on l'ait retiré de l'unité où il était hébergé pour le transférer à l'unité d'encadrement intensif.	L'examen de la plainte a révélé que l'adolescent s'était d'abord vu imposer une mesure disciplinaire de retrait hors service et que pendant ce temps sa situation avait été analysée. La conclusion de cette analyse a bien été qu'il soit admis en encadrement intensif. Bien que les procédures nécessaires aient été respectées, le commissaire a constaté que l'autorisation par la personne désignée par le directeur général avait été donnée verbalement et que le formulaire ne permet pas de consigner cette information. Recommandation au directeur des services de réadaptation et des ressources intermédiaires de s'assurer que le « Formulaire d'autorisation, de planification, d'évaluation et de révision de l'intervention clinique du programme d'encadrement intensif » soit modifié en ajoutant à la section « Autorisations au début de la mesure » la possibilité d'y consigner les informations suivantes : Autorisation verbale de la personne désignée par le directeur général, la date et l'heure de cette autorisation de même que la signature de la personne qui a reçu cette autorisation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
46	13/10/09	18/11/09	36				X	non	Une mère se plaint d'un délai de plusieurs mois avant que son fils ait accès aux services de PÉTAS. Elle se plaint également	Le délai pour avoir accès aux services de PÉTAS a bien été de plusieurs mois. Ce délai s'explique par un nombre de



								de l'attitude d'une personne qui l'a contactée pour une étude concernant les services de PÉTAS.	demandes insuffisant pour former un groupe de thérapie et par le fait que pour ce groupe, on n'admet pas de jeunes une fois la thérapie débutée. Recommandation au directeur des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer, lorsqu'un délai important est présent entre le moment où on annonce les services de PÉTAS et le début de ces services, que l'intervenant de PÉTAS communique directement avec la personne autorisée pour l'informer de la situation et lui donner les indications et contre indications nécessaires pour bonifier le plan d'intervention. Suggestion d'explorer la possibilité que des jeunes soient admis régulièrement à tous les groupes de thérapie puisqu'il s'agit de la façon de faire d'au moins une intervenante ou encore que des services individuels soient offerts lorsque la thérapie de groupe n'est pas disponible. Au sujet de l'étude sur les services de PÉTAS, présence de deux versions que rien ne permet de départager. Concernant cette étude, le commissaire a constaté que l'auxiliaire de recherche devait à la fois informer les parents de l'étude et recueillir les informations. Recommandation à la directrice de la qualité des services et au directeur des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer que ce soit l'intervenant de PÉTAS qui, lors du premier contact, informe les usagers de la nature de l'étude et de son utilité pour les usagers eux-mêmes.
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

<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>Conclusions</i>
47	23 /11/09	01/12/09	8		X	non	Une mère se plaint de la décision du technicien aux contributions parentales d'aviser la Régie des rentes du Québec du non paiement de sa contribution financière au placement et de son refus par la suite d'accepter le paiement de la contribution.	Le technicien était en présence de motifs suffisants pour aviser la Régie des rentes mais rien ne lui permettait de refuser le paiement de la mère par la suite. Recommandation à la directrice des services administratifs de s'assurer que le technicien accepte le paiement de la mère et qu'il avise la Régie des rentes de la réception de ce paiement.



Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
48	05/11/09	03/12/09	28			X		non	Une mère se plaint du fait que pour le calcul de sa contribution financière au placement, on n’a pas tenu compte qu’elle ne recevait plus d’allocation pour une enfant handicapée. Elle se plaint également du fait qu’on lui exige de rembourser la contribution financière au placement qu’elle n’a pas payée.	Une erreur était bien présente dans le calcul de la contribution financière au placement. Le calcul a été corrigé rétroactivement à la date où la plaignante a cessé de recevoir l’allocation pour une enfant handicapée. Pour ce qui est de la dette qui s’est accumulée, il avait été entendu avec la plaignante qu’elle devait la rembourser progressivement après la fin du placement de ses enfants. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
49	19/10/09	10/12/09	52	X		X	non	Une mère affirme qu’un premier intervenant a mal fait son travail d’évaluation en se montrant sympathique envers le père de ses enfants et en adoptant des attitudes irrespectueuses envers elle. Au sujet d’un second intervenant, elle affirme qu’elle n’avait pas compris la situation en ne reconnaissant pas qu’elle n’avait pas d’attitudes aliénantes envers le père. Elle se plaint également que l’intervenant n’a pas agi pour augmenter le nombre de contacts entre elle et ses enfants et pour faire en sorte qu’il n’y ait plus de supervision de ses contacts avec ses enfants. Au sujet d’un troisième intervenant, elle lui reproche de privilégier le père et d’interpréter les choses en considérant qu’elle est aliénante envers le père.	Le premier intervenant a produit trois rapports psychosociaux décrivant factuellement les événements. Trois experts ont produit des évaluations psychologiques et c’est le Tribunal qui a conclu à de l’aliénation parentale de la part de la mère. Le second intervenant a bien respecté l’ordonnance et a bien tenté de faire comprendre à la mère le processus d’aliénation. Les contacts supervisés ont été gérés correctement. Le troisième intervenant a eu à faire face aux mêmes difficultés et a lui aussi respecté intégralement l’ordonnance en vigueur. Excuses présentées à la mère pour une présentation inadéquate d’un plan d’intervention et pour avoir omis de lui présenter un plan d’intervention dans un délai raisonnable. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
50	16 /11/09	14/12/09	28				X	non	Un adolescent se plaint du fait qu’une troisième mesure d’hébergement obligatoire provisoire (0-30 jours) lui a été imposée alors que la Loi n’en permet que deux consécutives. Il se plaint que cela a pour conséquence qu’il ne peut bénéficier de sorties et qu’on n’a pas produit de plan d’intervention	C’est du consentement des parties, incluant l’avocat du plaignant, qu’une troisième mesure a été ordonnée. L’orientation prise par le directeur de la protection de la jeunesse lors d’hébergement obligatoire provisoire est qu’il n’y a pas de sorties.



								intégré.	Au sujet du plan d’intervention intégré, une étude émanant de la Direction de la qualité des services recommande « Qu’un plan soit rédigé dès l’étape orientation lorsque la situation y perdure, notamment dans les cas d’hébergement obligatoire provisoire. » Le commissaire se tiendra au courant des suites données à cette 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>Conclusions</i>
51	09/12/09	16/12/09	7				X non Un adolescent se plaint de la décision de l’admettre à l’unité d’encadrement intensif. Il se plaint également du refus de le laisser participer à des rencontres des narcomanes anonymes et de le laisser sortir la fin de semaine.	Après une première recherche sommaire d’informations, l’adolescent 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 non</i>	<i>Plainte écrite verbale</i>	<i>CAAP</i>	<i>Résumé de la plainte</i>	<i>Conclusions</i>
52	30/11/09	21/12/09	21				X non Une mère affirme que le juge a demandé qu’on le ressaisisse de la situation à la réception d’un rapport d’évaluation psychologique la concernant.	Aucune information ne confirme cette affirmation de la mère. Rappel à la mère qu’elle peut tenter de saisir elle-même le Tribunal. 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>Conclusions</i>
53	30/11/09	21/12/09	21				X non Une mère affirme que la famille d’accueil qui héberge son enfant l’a mal surveillé et que cela a eu pour conséquence que l’enfant a subi une commotion cérébrale.	L’enfant apprend à marcher à quatre pattes. Il s’est cogné sur une chaise et a eu une petite ecchymose sans plus. Un médecin s’est dit d’avis qu’il n’avait subi aucune commotion cérébrale. 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>Conclusions</i>
54	09/12/09	21/12/09	12				X	non	Une mère se plaint des attitudes de la famille d’accueil de son fils lorsque ce dernier a dû être hospitalisé. Elle perçoit que la famille d’accueil a agi pour empêcher que sa sœur ait des nouvelles de l’état de santé de son fils. Elle se plaint également de la qualité de l’encadrement de la famille d’accueil. Selon la mère, la famille d’accueil aurait dû agir beaucoup plus rapidement face à l’état de santé de son fils.	Lors de l’hospitalisation de l’enfant, la famille d’accueil a référé correctement tant le personnel médical que la sœur de la plaignante à l’urgence sociale pour répondre aux différentes questions concernant la transmission d’informations de nature médicale. La famille d’accueil était fébrile et émotive ce qui n’est pas apparu anormal aux yeux du commissaire local. Pour ce qui est des soins accordés à l’enfant avant son hospitalisation, aucun indice de négligence n’a été relevé. L’intervenant a consulté le pédiatre qui a traité l’enfant. Ce dernier lui a confirmé qu’à son avis l’enfant avait été victime d’une poussée de fièvre soudaine et que la famille d’accueil avait agi promptement. 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>Conclusions</i>
55	05/11/09	21/12/09	46			X		oui	Une mère se plaint du fait que les contacts entre son fils et elle n’ont pas été augmentés comme l’intervenant le lui avait annoncé. Elle se plaint également qu’elle et son fils rencontrent trop peu l’intervenant. Finalement, elle affirme que la famille d’accueil est irrespectueuse envers son fils.	L’intervenant n’a jamais annoncé une augmentation des contacts entre la mère et son enfant. Les rencontres entre elle et l’intervenant sont reliées à son implication dans le plan d’intervention. Pour ce qui est des rencontres entre l’intervenant et l’enfant, leur nombre dépend des besoins de l’enfant. Finalement, aucun indice à l’effet que la famille d’accueil adopterait des attitudes incorrectes envers l’enfant. 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>Conclusions</i>
56	02/12/09	21/12/09	19			X		non	Un adolescent se plaint des attitudes d’un agent d’intervention. Il les juge irrespectueuses à son endroit. Pour expliquer sa perception, il affirme que l’agent a parlé de ses vacances du temps des fêtes pendant qu’il lui appliquait une contention, qu’il a refusé de relâcher un peu son bras et qu’il a fait de	Quatre agents ont été impliqués dans cette mesure de contention. Il s’agissait d’une troisième mesure de contention consécutive. Les trois agents rencontrés ont tous expliqué les interventions de la même manière. Dans les situations les plus difficiles, il leur arrive de décider de parler de chose et d’autre



									l’humour avec un collègue.	dans le but de détourner l’attention du jeune de la contention elle-même. Leur but est de réussir à mettre un terme à la contention et aider le jeune à retrouver le contrôle de lui-même. Aucun n’a perçu qu’il y avait là une façon de manquer de respect au jeune. Tous ont fait référence aux formations reçues sur la façon d’appliquer une contention. Aucune recommandation.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	----------------------------	--

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
57	24/11/09	06/01/10	43			X		oui	Une mère affirme que l'intervenant a, sans motif suffisant, « brisé » une entente sur des mesures volontaires et qu'il a adopté des attitudes irrespectueuses envers elle. Au sujet d'un autre intervenant, elle se plaint de sa décision de superviser les contacts entre elle et son enfant et de les réduire.	L'entente sur des mesures volontaires n'a pas été « brisée ». Elle arrivant à son terme et l'intervenant a bien respecté les procédures en vigueur pour saisir le Tribunal. Au sujet des attitudes irrespectueuses, présence de deux versions que rien ne permet de départager. La supervision des contacts a été ordonnée par le Tribunal et leur durée tient correctement compte des besoins de l'enfant. 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>Conclusions</i>
58	16/11/09	12/01/10	57	X		X		oui	Un père se plaint des nombreuses difficultés qu’il a rencontrées pour obtenir des contacts supervisés avec sa fille telle que l’ordonnance de la Chambre de la jeunesse le prévoit. Il affirme également que l’intervenant ne croit pas qu’il n’est plus à risque de commettre d’autres abus sexuels.	Présence de nombreuses difficultés de collaboration de la part du plaignant. Les intervenants tiennent correctement compte des besoins de l’enfant. Dans le but d’améliorer la qualité des communications, recommandation au directeur des services jeunesse et des ressources de type familial de s’assurer qu’à l’avenir on communiquera au plaignant par écrit les modalités des contacts (dates, heures, lieu, etc.) de même que les informations pertinentes devant lui être transmises.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
59	25/11/09	19/01/10	91	X			X	non	Une mère se plaint de la réaction d’une famille d’accueil lorsqu’elle a ramené sa fille plus tôt que prévu d’une sortie. Elle se plaint également du fait que la famille d’accueil a dit à	Il y a bien eu une réaction de la famille d’accueil lorsque la mère a ramené son enfant plus tôt que prévu. Des interventions avaient été faites à quelques reprises à ce sujet. Pour ce qui est



								l'intervenant que sa fille ne retournerait pas vivre avec elle à l'atteinte de sa majorité.	des commentaires faits au sujet du retour de la jeune avec sa mère, la famille d'accueil participait alors à une discussion avec l'intervenant et la jeune. C'est l'intervenant qui exprimait des inquiétudes au sujet du passage à la majorité de la jeune. Constat que la famille d'accueil n'a pas reçu le support attendu de l'intervenant aux ressources. Absence de la réévaluation annuelle de la famille d'accueil et d'un plan de soutien. Recommandation au directeur des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer que la réévaluation annuelle de la famille d'accueil soit faite de même que le plan de soutien. Ce dernier devra contenir entre autres un objectif visant à informer la famille d'accueil des sujets sur lesquels elle doit interpeller l'intervenant aux ressources de même que le rôle de ce dernier.
--	--	--	--	--	--	--	--	---	---

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
60	25/11/09	20/01/10	56	X			X	non	Une mère affirme que la famille d'accueil qui hébergeait son fils a commis un bris de confidentialité. Elle aurait parlé des difficultés et du diagnostic de l'enfant avec sa sœur. Elle affirme également qu'un intervenant de l'urgence sociale a conseillé à son fils de faire une crise pour pouvoir quitter la famille d'accueil.	La famille d'accueil nie avoir commis un bris de confidentialité. De plus, elle avait elle-même pris l'initiative de discuter de cet événement avec l'intervenant aux ressources. L'intervenant à l'urgence sociale a nié clairement avoir conseillé à l'adolescent de faire une crise. Il lui a plutôt dit que s'il faisait une crise, il en subirait les conséquences. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
61	12/01/10	25/01/10	13			X		non	Une mère se plaint de la décision d'un technicien aux contributions de refuser son paiement de contribution financière au placement.	Bien que le technicien n'en ait pas un souvenir clair, il est probable qu'il ait bien refusé ce paiement. Information à la plaignante que le commissaire a récemment traité une plainte similaire. Il a alors recommandé à la directrice des services administratifs de s'assurer que ces paiements soient acceptés et que la Régie des rentes du Québec en soit informée. Le technicien était au courant de cette recommandation et a assuré le commissaire qu'il la suivant. Il devenait donc inutile réécrire la même recommandation.



Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
62	15/12/09	25/01/10	41				X	non	Une mère se plaint des attitudes de l’intervenant qu’elle juge irrespectueuses. Elle affirme également que l’intervenant a dit qu’elle n’avait rien à dire au sujet des décisions concernant ses enfants malgré qu’elle en ait obtenu la garde légale. De plus, elle affirme avoir beaucoup de difficultés à rejoindre l’intervenant et que ce dernier a tardé à adresser une demande de collaboration à un autre Centre jeunesse.	L’intervenant nie s’être montré irrespectueux envers la plaignante et le dossier fait état des difficultés de la plaignante à contenir ses émotions. Au sujet des décisions à prendre, l’intervenant a expliqué à la plaignante la signification de l’ordonnance qui lui retirait certains attributs parentaux. Rien ne permet de croire que la plaignante a de la difficulté à rejoindre l’intervenant et le retard à adresser une demande de collaboration à un autre Centre jeunesse a été traité par le chef de services. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
63	14/12/09	26/01/10	43				X	non	Un père affirme que l'intervenant à l'évaluation n'aurait pas dû intervenir puisqu'il n'y avait pas eu de signalement et qu'il était d'accord pour recevoir des services du CLSC. De plus, il affirme que le Tribunal de la jeunesse n'a rien ordonné et il ne comprend pas pourquoi il ne peut pas reprendre son fils chez lui.	Il y a bien eu rétention d'un signalement et le plaignant a été correctement informé. Il a également été correctement informé de la nature du signalement, de la portée de l'entente provisoire qu'il a signé et de l'ordonnance d'une mesure d'hébergement obligatoire provisoire de 30 jours par le Tribunal de la jeunesse. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
64	14/12/09	27/01/10	44				X	non	Une mère affirme qu'un chef de services ne s'est pas montré empathique envers elle en refusant de l'écouter parce qu'elle pleurait et en la questionnant sur son désir d'abandonner ses enfants. Elle affirme également que l'intervenant ne « sert à rien » puisqu'il refuse d'agir pour que ses contacts avec ses enfants soient augmentés.	Dans cette situation, ce chef de services et cet intervenant agissent à titre de collaboration d'un autre Centre jeunesse. C'est la personne autorisée de cet autre Centre jeunesse qui doit prendre les décisions concernant les contacts entre la plaignante et ses enfants. Le chef de services a bien tenté d'explorer les intentions de la plaignante mais cette dernière a préféré raccrocher la ligne. Aucune recommandation.



Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
65	30/11/09	01/02/10	63	X		X		oui	Une mère affirme que l’intervenant a saisi trop tôt le Tribunal de la jeunesse, qu’il adopte une attitude irrespectueuse envers elle, qu’il lui interdit de faire parvenir des cadeaux à ses enfants. De plus, elle affirme que l’intervenant interdit qu’il y ait des contacts entre ses enfants et leur grand-mère.	L’intervenant n’a pas saisi trop tôt le Tribunal. Incompréhension de la plaignante de la portée réelle de l’ordonnance en cours. Respect de l’ordonnance par l’intervenant. La planification des contacts avec la grand-mère des enfants tient correctement compte des besoins des enfants. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
66	21/12.09	08/02/10	49		non	X		oui	Une mère se plaint d’une famille d’accueil lui a toujours parlé d’une manière négative de ses enfants, les dépeignant comme des êtres épouvantables. Elle affirme également que la famille d’accueil criait souvent après ses enfants et qu’elle les punissait fréquemment pour un rien.	Rien ne permet de conclure que les services de la famille d’accueil n’étaient pas de qualité. Tant l’intervenant que l’intervenant aux ressources ont confirmé la collaboration de la famille d’accueil. Ils étaient au courant des difficultés des enfants et des actions de la famille d’accueil. Constat que la famille d’accueil a participé à de nombreuses rencontres avec la plaignante et les intervenants. Dans le but de voir s’il est possible d’améliorer la qualité des services offerts par la famille d’accueil, recommandation au directeur des services jeunesse et des ressources de type familial de s’assurer que l’intervenant aux ressources revoit cette situation avec la famille d’accueil et ce, en portant attention aux interactions qui doivent normalement exister entre une famille d’accueil et les parents naturels.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
67	19/01/10	10/02/10	22				X	non	Un adolescent se plaint du refus du Centre jeunesse de lui permettre de voir sa sœur hébergée en centre de réadaptation comme lui.	Respect de l'article 9 de la Loi sur la protection de la jeunesse. Le frère et la sœur peuvent s'écrire et se téléphoner en toute confidentialité. Présence de motifs suffisants pour justifier le refus d'autoriser les contacts de personne à personne. Aucune recommandation.



Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non	Plainte écrite verbale	CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
68	14/01/10	11/02/10	28		X	non	Un adolescent se plaint qu'on lui impose des mesures disciplinaires disproportionnées.	Présence de motifs justifiant les mesures disciplinaires. Présence d'un plan d'intervention qui fait état des besoins particuliers du plaignant et des moyens mis en place pour y répondre. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
69	19/01/10	15/02/10	27				X	non	Une mère se plaint de la décision de l'intervenant de saisir la Chambre de la jeunesse en raison de la présence de son conjoint jugé violent.	L'intervenant a bien respecté les procédures en vigueur pour produire son évaluation/orientation. Contrairement à ce que la plaignante croit, l'intervenant ne recommande pas le retrait de l'enfant ou le départ du conjoint. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé oui non		Plainte écrite verbale		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
70	26/01/10	23/02/10	28				X	non	Un père a la perception que les intervenants du centre de réadaptation le surveillent parce qu’il conduit sans permis en présence de son fils. Il se plaint également de la décision de l’intervenant d’annuler une sortie de fin de semaine de son fils.	Il n’y a pas de système de surveillance mis en place pour contrôler si le plaignant conduit sans permis en présence de son fils. Sa collaboration est demandée. La décision de l’intervenant d’annuler une sortie de fin de semaine était correctement motivée et le plaignant en avait été informé.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
71	21/12/09	03/02/10	44				X	non	Une mère se plaint qu'une famille d'accueil où était hébergé son enfant a adopté des comportements inacceptables envers elle. Ces comportements auraient été de l'ordre du rejet, de l'abus de pouvoir, etc.	Un signalement a été retenu par le directeur de la protection de la jeunesse pour les mêmes motifs que la plainte. Considérant qu'une évaluation rigoureuse est en cours, abandon de la plainte.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
72	25/01/10	15/03/10	49		X	X		non	Une mère se plaint de la qualité de l'évaluation d'un signalement. Elle est en désaccord avec le fait que son enfant soit confié à son père. Elle se plaint également des attitudes de l'intervenant qu'elle juge irrespectueuses. Elle affirme que son enfant n'a pas reçu de services psychologiques tel que prévu. Finalement, elle estime que l'intervenant n'a pas su présenter adéquatement la situation au tribunal en raison de son inexpérience.	L'évaluation a fait correctement état de la situation du père. C'est le juge qui a décidé de confier l'enfant au père. Cela n'était pas demandé par l'intervenant. Au sujet des attitudes irrespectueuses, présence de deux versions impossibles à départager. Au sujet des suivis psychologiques, ils ont été offerts dans des délais normaux. Finalement, l'intervenant a reçu un support adéquat pour sa première présence au tribunal. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
73	28/01/10	17/03/10	48	X		X		oui	Une mère se plaint de la qualité de l'encadrement de la famille d'accueil de son enfant. Elle reproche à l'intervenant de ne pas lui accorder de contacts avec sa fille et d'avoir manqué à une obligation de confidentialité. Finalement, elle se plaint de la décision d'un technicien aux contributions financières au placement d'aviser la Régie des rentes du Québec du compte en souffrance de la plaignante.	L'encadrement de la famille d'accueil est adéquat. La plaignante se plaignait entre autre du fait que certaines personnes résidaient près de l'appartement de la famille d'accueil. L'intervenant était absent pour une période prolongée au moment de l'examen de la plainte. Cependant, le dossier faisait clairement état des motifs justifiant les refus de contact. Les motifs étaient amplement suffisants. Finalement, présence d'une longue période où la plaignante n'a pas payé la contribution financière du placement. Aucune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
74	03/02/10	24/03/10	49		X	X		oui	Une mère se plaint des attitudes d'un intervenant. Elle les juge irrespectueuses Elle lui reproche également de ne pas tenir compte de ses compétences ce qui a pour conséquence qu'il refuse d'augmenter la durée des contacts entre elle et son fils.	Rien ne permet de croire que l'intervenant adopte des attitudes irrespectueuses. Il a eu à mettre en évidence les besoins de sécurité et de stabilité de l'enfant conformément au plan d'intervention. Aune recommandation.

Numéro plainte	Date de début	Date fin	Nombre jours	Retard motivé		Plainte		CAAP	Résumé de la plainte	Conclusions
				oui	non	écrite	verbale			
75	10/02/10	25/03/10	43			X		oui	Une mère se plaint que le technicien aux contributions parentales ne l’a pas informée adéquatement au sujet de la contribution financière du placement., qu’il ne lui a pas proposé d’arrangements financiers pour lui permettre de récupérer les allocations provinciales et que malgré qu’elle ait	La plaignante a été avisée clairement par courrier recommandé de ses obligations et des conséquences possibles si elle ne payait pas sa contribution financière au placement. Application correcte du règlement d’application de la loi sur les services de santé et les services sociaux. Suggestion à la



								fait un versement, il refuse d’aviser la Régie du paiement de sa contribution	plaignante pour qu’elle puisse récupérer en partie les allocations provinciales. 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>Conclusions</i>
76	02/02/10	29/03/10	55	X		X	oui	Une mère se plaint de la décision d’une intervenante d’autoriser des contacts entre son fils et le père de ce dernier ailleurs qu’à la Maison de la famille malgré l’ordonnance de la Cour Supérieure qui prévoit cela. Elle s’inquiète également de la possibilité que son fils aille vivre chez son père.	Un contact a bien été autorisé malgré l’ordonnance rendue par la Cour Supérieure. Excuses présentées à la mère. De plus, un avis alerte a été ajouté au dossier pour éviter que cela puisse se reproduire. Au sujet de la possibilité que l’enfant aille vivre avec son père, une révision devant aborder cet aspect est prévu. Aucune autre recommandation.

<i>Plaintes en cours d'examen</i>		<i>Accompagnement par le CAAP</i>	<i>Plaintes verbales</i>	<i>Plaintes écrites</i>	<i>Plaintes refusées</i>	<i>Plaintes abandonnées</i>
au 1 ^{er} avril 09	au 31 mars 2010					
8 plaintes	11 plaintes	34	40	36	0	2

<i>Délai de traitement</i>		<i>Catégorie d'objets de plainte</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	33 19 19 4 1	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	7 14 15 4 25 109 0
TOTAL	76	TOTAL	174

<i>Faits saillants</i>
- Pourcentage plus élevé de plaintes verbales que par les années passées. 16 plaintes sur 76 (21%) se sont conclues par une ou des recommandations. - Suite à l'examen d'une plainte, le commissaire local a saisi le directeur des ressources humaines et le directeur de la protection de la jeunesse de la situation pour qu'ils investiguent un possible manquement aux obligations de confidentialité.



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	Une mère informe le commissaire que l’intervenant chargé de l’évaluation d’un signalement concernant son enfant lui a dit que le père de ce dernier ne serait pas informé. Par la suite, elle a appris que le père avait été informé par le biais d’un état de compte émis par le technicien aux contributions parentales.	Cette intervention a permis de constater que l’intervenant ne possédait pas une connaissance suffisante de son obligation d’informer les parents de la rétention du signalement. Elle a également mis en évidence l’importance d’informer le technicien aux contributions parentales lorsque de manière très exceptionnelle, il est décidé de ne pas informer un parent.	Recommandation au directeur de la protection de la jeunesse d’inclure dans le « Registre des orientations du DPJ » les directives relatives à cette obligation d’informer les deux parents de la rétention d’un signalement concernant leur enfant. Recommandation au directeur 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 deux parents de la rétention d’un signalement ou, à défaut de le faire, de la nécessité de se conformer aux directives qui seront émises en ce sens.
2	Dans le cadre de l’examen d’une plainte, le commissaire local a constaté la connaissance incomplète d’un chef de services jeunesse au sujet des services d’encadrement intensif.	Il semblerait que les chefs de services jeunesse aient une connaissance inégale de ce service.	Recommandation au directeur des services jeunesse d’inscrire en priorité les chefs de services jeunesse œuvrant auprès de notre clientèle adolescente à la formation prévue cet automne dans le cadre du programme national de formation et portant sur l’encadrement intensif.
3	Le « RAPCLI » est un outil informatique créé pour permettre la mise en page des rapports psychosociaux puisque le système PIJ ne le permet pas.	Au cours d’un examen de plainte, le commissaire a constaté que tous les intervenants d’un centre de services avaient accès à tous les rapports psychosociaux traités dans le « RAPCLI » et ce, indépendamment du statut du dossier (actif ou semi-actif). De même, le commissaire a constaté la présence de rapports psychosociaux présents au « RAPCLI » pour lesquels le délai de conservation était périmé. La poursuite des travaux amène le commissaire à préciser sa recommandation.	Recommandation à la directrice des services administratifs et à la directrice de la qualité des services de s’assurer que l’outil informatique « RAPCLI » réponde aux obligations légales du Centre jeunesse en matière de confidentialité et de délai de conservation. Recommandation à la directrice de la qualité des services de s’assurer que tous les documents nominatifs déposés dans le RAPCLI soient détruits, d’émettre une directive précisant qu’aucun document nominatif ne doit être déposé au RAPCLI, de rappeler à l’ensemble des intervenants la directive qui interdit d’enregistrer des documents nominatifs ailleurs que



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

Numéro	Situation	Informations recueillies	Conclusions
			dans le système clientèle jeunesse, notamment dans « mes documents » ou d'émettre une nouvelle directive à ce sujet, de répondre à l'ensemble du personnel qu'agit autrement constituerait un manquement à l'engagement à la confidentialité que tous se doivent d'avoir signé et qu'un tel manquement peut entraîner l'imposition de sanctions. Finalement, je demande de m'informer des suites données à ces recommandations.
4.	Un père participe à une révision concernant son enfant au moyen de téléphones. Selon la personne, il y aurait eu bris de confidentialité puisqu'il y avait un interdit de contact entre la mère et le père et entre le père et l'enfant. L'enfant ne participait pas à la révision.	Les intervenants ignoraient l'existence de l'interdit de contact entre la mère et le père. Cet interdit n'a pas été prononcé en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse. Le père n'a jamais été privé de son droit à l'information concernant son enfant. Si les intervenants avaient été informés de l'interdit de contact, ils auraient fait la révision en deux temps.	Il n'y a pas eu bris de confidentialité. Aucune recommandation.
5	Une mère informe le commissaire local : ⇒ Qu'on ne lui accordait pas les crédits absence auxquels elle avait droit. ⇒ Qu'il n'y avait pas eu de transfert personnalisé lors d'un changement d'intervenant. ⇒ Qu'on refusait de maintenir son fils en centre de réadaptation malgré sa demande en ce sens. Elle précise qu'elle ne veut pas déposer une plainte parce qu'elle n'a plus l'énergie de s'occuper de tout cela.	Il n'y a eu qu'une courte période au cours de laquelle les crédits absence n'ont pas été comptabilisés. Au cours de l'intervention la situation a été corrigée.	Il y a bien eu une période d'environ deux mois au cours de laquelle il n'y a pas eu d'intervenant parce qu'aucun intervenant de la liste de rappel n'était disponible. À l'arrivée du nouvel intervenant, il y a eu transfert personnalisé.
6	Une personne affirme au commissaire local qu'une famille d'accueil supervise tous les contacts téléphoniques d'un adolescent alors que l'ordonnance ne le prévoit pas. De même, la famille d'accueil empêcherait l'adolescent de voir seul à seul la personne autorisée.	L'adolescent rencontre seul à seul la personne autorisée et il utilise régulièrement le téléphone en toute confidentialité. Il se dit satisfait des services reçus de la famille d'accueil.	Aucune recommandation.



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

Numéro	Situation	Informations recueillies	Conclusions
7	Une grand-mère écrit que sa fille est victime de harcèlement de la part de l'intervenant qui évalue un signalement concernant sa petite fille. Elle affirme que l'intervenant ne doit pas retirer sa petite fille à sa mère.	Toutes les démarches de l'intervenant étaient pertinentes à l'évaluation du signalement. L'intervenant nie avoir adopté une attitude harcelante. L'évaluation ne fait que débiter au moment de l'examen du commissaire.	Rien ne permet de croire qu'il y a eu harcèlement. L'opinion du commissaire est que la grand-mère est très méfiante envers les services du directeur de la protection de la jeunesse et qu'elle a mal compris le rôle de l'intervenant. Aucune recommandation.
8	Une adolescente, suite au traitement de certains éléments d'une plainte ne souhaite pas obtenir d'autres informations. Il semblerait cependant que l'intervenante ait manqué à ses obligations éthiques en favorisant la fugue de l'adolescente.	L'intervenante a bien manqué à ses obligations éthiques en participant à l'élaboration et à l'actualisation de la fugue. Elle s'est sentie prise au dépourvu et démunie devant la directive du directeur de la protection de la jeunesse d'annuler le processus de réinsertion de l'adolescente et de la ramener en centre de réadaptation. De plus, le commissaire a constaté que la directive du directeur de la protection de la jeunesse était correcte en raison de l'ordonnance en vigueur.	Le commissaire local a saisi le directeur des services jeunesse et des ressources de type familial de même que le directeur des ressources humaines de la situation pour qu'ils procèdent à une étude approfondie. Il a recommandé au directeur des services jeunesse et des ressources de type familial de s'assurer qu'un encadrement particulier soit offert à l'intervenant. Le but de cette recommandation est de s'assurer que l'intervenant sera en mesure de faire face aux situations complexes et à caractère émotif auxquelles elle sera confrontée. Il a également recommandé au directeur des services de réadaptation et des ressources intermédiaires de s'assurer que le contenu et les applications concrètes de l'article 62 de la LPJ soit présenté aux chefs des services en réadaptation.
9	Certains intervenants œuvrant en vertu de la LSJPA ont accès via la fonction « Personne Rechercher » du système clientèle jeunesse à l'ensemble des dossiers LPJ. Il n'y a pas de nécessité et de pertinence à ce qu'ils aient accès aux dossiers des usagers âgés de moins de 12 ans.	Le système clientèle jeunesse ne permet pas de faire en sorte que ces intervenants n'aient accès qu'aux dossiers LPJ pour les usagers âgés de 12 ans et plus.	Recommandation à la directrice des services administratifs de s'assurer qu'une requête soit adressée à la SOGIQUE pour faire en sorte que les dossiers des usagers âgés de moins de 12 ans ne soient plus accessibles aux intervenants œuvrant en vertu de la LSJPA.
10	Une ressource de type familial informe le commissaire local des difficultés qu'elle a rencontrées pour avoir accès à sa période de ressourcement de 20 jours.	Constat de l'écart entre la période de séjour d'au plus 15 jours à l'extérieur de la ressource permis en vertu de l'article 62 de la LPJ et la période de ressourcement de 20 jours prévue au contrat des ressources de type familial.	Recommandation au directeur des services jeunesse et des RTF de s'assurer que le Centre jeunesse se dote d'une politique et d'une procédure qui détermineront les responsabilités des différents acteurs impliqués en regard des périodes de



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

Numéro	Situation	Informations recueillies	Conclusions
		Constat qu’aucun document du Centre jeunesse ne précise les responsabilités des différents acteurs impliqués lorsqu’une ressource de type familial a à utiliser la période de ressourcement de 20 jours et que cela génère de la confusion.	ressourcement des ressources de type familial et des périodes de répit de même que les balises à respecter dans ces situations.
11	Le commissaire local est informé de nombreuses difficultés de collaboration entre une ressource intermédiaire et le Centre jeunesse. Ces difficultés affectent la qualité des services.	Les difficultés sont réelles. Deux d’entres elles ressortent : l’implication déficiente des personnes autorisées dans la confection des plans d’intervention. Cela cause une confusion des responsabilités de chacun et l’évaluation des hébergements fait dans cette ressource intermédiaire.	Le commissaire local a fait part de ses observations au directeur général et au directeur des services jeunesse et des ressources de type familial. Il a jugé inutile de formuler des recommandations puisque la poursuite du lien contractuel avec la ressource intermédiaire n’est pas certaine.
12	La directrice de la qualité des services informe le commissaire qu’au cours des derniers mois, elle a dans le cadre de l’application de la « Procédure de règlement et de traitement des mécontentes entre une ressource intermédiaire ou une famille d’accueil et le Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec » constaté des difficultés relatives aux plans de soutien des familles d’accueil.	Le commissaire quant à lui à la suite de l’examen d’un nombre restreint de plaintes fait un constat similaire.	Recommandation au directeur des services jeunesse et des ressources de type familial de rappeler aux chefs de services aux ressources qu’il est de leur responsabilité de s’assurer que les évaluations annuelles des ressources de type familial sont faites annuellement, qu’elles doivent être signées par eux et qu’elles doivent contenir les « objectifs visés dans le dernier plan de soutien » de même qu’une appréciation du plan de soutien de la dernière année. De rappeler aux chefs de service aux ressources qu’il est également de leur responsabilité de s’assurer que les plans de soutien versés aux dossiers des ressources de type familial sont bien actualisés et de s’assurer que les chefs de services aux ressources donnent bien suite à ces rappels.
13	Une personne ayant fait un signalement au Directeur de la protection de la jeunesse informe le commissaire local que l’intervenant chargé de l’évaluation du signalement a livré des informations au père de l’enfant permettant à ce dernier de l’identifier.	Rien ne permet de démontrer que l’intervenant a livré des informations qu’il n’aurait pas dû au père de l’enfant. Cependant, l’intervenant a livré des informations confidentielles à la personne signalante.	Recommandation au directeur de la protection de la jeunesse de s’assurer qu’un rappel soit fait à l’intervenant au sujet de ses obligations de confidentialité, notamment envers les personnes signalantes.



14	Une grand-mère à qui sa petite fille a été confiée prétend que les intervenants lui ont promis que le Centre jeunesse réglerait pour environ 600\$ de factures. Il s’agit de vêtements et fournitures scolaires qu’elle a achetées à l’arrivée de sa petite fille.	Aucun intervenant n’a permis que le Centre jeunesse règle ces factures. Mme a reçu 200\$/mois du Centre jeunesse en attendant qu’elle soit accréditée famille d’accueil. Pendant 2 mois, elle a reçu son paiement de famille d’accueil et le 200\$ du réseau d’entraide.	Décision de ne pas agir pour récupérer les 400\$ versé en trop. Devant cette situation, Mme se dit satisfaite.
15	Une mère affirme qu’on ne l’a pas informée à temps de la fugue de son enfant. De plus, elle croit qu’aucune recherche n’est faite par le Centre jeunesse pour le retrouver.	Les policiers ont été informés rapidement (mandat d’amener). Cependant, la mère n’a pas été informée rapidement comme prévu dans les procédures de l’urgence sociale. Dans ce cas-ci, l’intervenant de l’urgence sociale devait aviser les parents même si la fugue est survenue tard en soirée.	Explication à la mère que la recherche de son enfant est faite par les policiers et non par le Centre jeunesse. Recommandation au DPJ : qu’un rappel soit fait à l’intervenant au sujet de l’importance qu’il avise les parents.



Plaintes ayant fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen

1 (2008-65)	Des parents se plaignent de la décision de l'intervenant de placer leur enfant sans en discuter avec eux et du maintien de leur enfant en famille d'accueil. Ils se plaignent également du fait que l'intervenant a empêché le frère de leur enfant de communiquer avec ce dernier.
2 (2008-55)	Une mère se plaint des décisions de l'intervenant qui limitent les contacts entre son enfant et le père de ce dernier. Elle estime également que l'intervenant comprend mal la relation présente entre elle et sa fille, et qu'il croit qu'elle ne veut pas collaborer. De plus, elle affirme que l'intervenant est entré chez elle d'une manière inappropriée.
3 (2009-09)	Une mère se plaint de la méthode de calcul utilisée pour établir sa contribution financière au placement. Selon elle, la pension alimentaire qu'elle verse pour son enfant devrait être considérée.
4 (2009-16)	Un père se plaint du fait qu'un éducateur a annulé un rendez-vous de son fils hébergé en centre de réadaptation chez le dentiste. Il se plaint également des attitudes de l'éducateur qu'il juge irrespectueuses. Abandon de la plainte par le plaignant.
5 (2009-04)	Une mère se plaint de la décision de l'intervenant de réduire la durée des contacts supervisés entre elle et ses enfants. Elle affirme également qu'il ne reconnaît pas qu'elle a atteint les objectifs fixés au plan d'intervention. Elle s'inquiète également du suivi médical offert à ses enfants et elle considère injustifiée et exagérée la décision de faire adopter ses enfants.



Plaintes ayant fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen (suite)

6 (2009-41)	Une mère se plaint du fait que pour le calcul de sa contribution financière au placement on n'a pas tenu compte qu'elle ne recevait plus d'allocation pour enfant handicapé. Elle se plaint également du fait qu'on lui exige de rembourser la contribution financière au placement qu'elle n'a pas payée.
7 (2009-25)	Une mère estime que l'intervenant a adopté une attitude d'incompréhension à son égard. Elle affirme que c'est en raison de son refus de signer une « Entente sur des mesures volontaires » que l'intervenant a soumis la situation au tribunal de la jeunesse, qu'elle lui a remis le rapport psychosocial la veille de l'audience et que ce dernier contenait des faussetés. Elle se plaint également de nombreuses difficultés rencontrées lors de l'organisation des contacts entre sa fille et elle.
8 (2009-01)	Un père affirme que l'intervenant à l'évaluation a écrit des faussetés dans son rapport psychosocial, que le juge a dû le ramener à l'ordre en raison de nombreuses remises et qu'il a déposé son rapport psychosocial le jour même de l'audition au tribunal. Au sujet de l'intervenant à l'application des mesures, il affirme qu'il n'a produit aucun plan d'intervention, qu'il ne l'a pas rencontré pour lui offrir aide, conseil et assistance et qu'il refuse la présence de la grand-mère paternelle aux contacts supervisés entre son fils et lui.



Conclusions du Protecteur du citoyen

Au cours de la période, le Protecteur du citoyen a conclu 8 plaintes portées à son attention :

1	Un père se plaint : - que l'intervenant lui a dit qu'il n'était pas prêt pour une audition à la Chambre de la jeunesse. - que l'intervenant lui a remis à plus d'une reprise un rapport psychosocial la journée même d'une audition au tribunal. Après analyse, le Protecteur n'a trouvé aucun élément lui permettant de confirmer que l'intervenant a tenu ces propos. Au sujet de la remise de rapports, tout comme le commissaire le Protecteur a constaté un seul dépôt fait le jour même d'une audition pour lequel l'intervenant c'était excusé séance tenante au plaignant. Le Protecteur n'a émis aucune recommandation.
2	Une mère estime que la contribution financière au placement qui lui est facturée est trop élevée puisque son fils est régulièrement absent de la famille d'accueil en raison de son programme scolaire. Le Protecteur a constaté tout comme le commissaire local avant lui, que le Centre jeunesse a répondu à une demande de services du CSSS. Cette demande en était une de placement continu. En conséquence, le Protecteur n'a pas adressé de recommandation au Centre jeunesse et a référé la plaignante au commissaire local du CSSS pour le traitement d'insatisfaction visant les services offerts par cet établissement.



Conclusions du Protecteur du citoyen (suite)

3		Un père se plaint du fait que le Centre jeunesse n'oblige pas la mère de son enfant à payer sa juste part de la contribution financière au placement. En cours d'examen, le commissaire local a informé le Protecteur que le Centre jeunesse venait de recevoir l'état des revenus des deux parents. En conséquence, la facture de chacun des parents sera établie au prorata des revenus de chacun. Comme ceci rencontre les attentes du plaignant, le Protecteur n'a émis aucune recommandation.
4		Un adolescent affirme que l'intervenant n'a pas respecté ses obligations de confidentialité. Les versions de l'adolescent et de l'intervenant sont totalement contradictoires. Le Protecteur n'a recueilli aucune information lui permettant de croire qu'il y a eu manquement aux obligations de confidentialité. Il a également constaté l'existence de la « Politique sur l'engagement à la confidentialité ». Il n'a émis aucune recommandation.



Conclusions du Protecteur du citoyen (suite)

5 (2008-55)		Une mère se plaint que l'intervenant a pris des décisions qui limitent ses contacts avec sa fille, qu'il ne comprend pas bien la relation qu'il y a entre elle et sa fille, d'avoir fait miroiter de belles choses à sa fille suite à un court placement. Au cours de l'examen du Protecteur, la plaignante a décidé d'abandonner sa plainte.
6 (2008-65)		Des parents se plaignent de la décision de l'intervenant de placer leur enfant sans en discuter avec eux et du maintien de leur enfant en famille d'accueil. Comme le commissaire local, le Protecteur a constaté que l'intervenant avait bien respecté ses obligations. Il n'a émis aucune recommandation à l'endroit de l'établissement.
7 (2009-16)		Un père se plaint du fait qu'un éducateur a annulé un rendez-vous de son fils hébergé en centre de réadaptation chez le dentiste. Il se plaint également des attitudes de l'éducateur qu'il juge irrespectueuses. Abandon de la plainte par le plaignant.



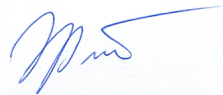
8 (2009-04)		Une mère se plaint de la décision de l'intervenant de réduire la durée des contacts supervisés entre elle et ses enfants. Elle affirme également qu'il ne reconnaît pas qu'elle a atteint les objectifs fixés au plan d'intervention. Elle s'inquiète également du suivi médical offert à ses enfants et elle considère injustifiée et exagérée la décision de faire adopter ses enfants. Le protecteur a constaté la présence d'objectifs clairs versés au plan d'intervention. Les dossiers contenaient une évaluation adéquate de ces objectifs. Pour ce qui est des contacts, les dossiers font état d'observations motivant leur diminution et ce, en respect de l'ordonnance. Le protecteur n'a émis aucune recommandation.
9 (2009-25)		Une mère estime que l'intervenant a adopté une attitude d'incompréhension à son égard. Elle affirme que c'est en raison de son refus de signer une « Entente sur des mesures volontaires » que l'intervenant a soumis la situation au Tribunal de la jeunesse, qu'il lui a remis le rapport psychosocial la veille de l'audience et que ce dernier contenait des faussetés. Elle se plaint également de nombreuses difficultés rencontrées lors de l'organisation des contacts entre sa fille et elle. Demande de la plaignante au protecteur de ne plus poursuivre l'examen de la plainte. Abandon de la plainte par la plaignante.



Bilan des activités du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

- ⇒ Présentation à tous les nouveaux employés et stagiaires du Code d'éthique et de la Procédure d'examen des plaintes des usagers.
- ⇒ Rencontres régulières avec l'agente de liaison du comité des usagers pour répondre à ses interrogations et au besoin la supporter au sujet de ses activités d'accompagnement.
- ⇒ Rencontre avec un groupe d'intervenants de divers organismes communautaires pour leur présenter les droits des usagers et le « Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers. »
- ⇒ Membre du Comité d'agrément.
- ⇒ Participation aux rencontres des Commissaires locaux des Centres jeunesse à l'Association des Centres jeunesse du Québec.
- ⇒ Participation aux rencontres des Commissaires locaux de la région.
- ⇒ Présentation du « Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits » 2008-2009 à l'Assemblée générale annuelle du Comité des usagers.

Rapport préparé par :



Jean Huot, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

/cb \04cjcj04rdfs\Users\BOISYL01\Fichier\Dossier des plaintes\rapport sur l'application examen plaintes 31 mars 2010.doc

