

« Ça dépend de qui est en poste »

LA RÉALITÉ VÉCUE PAR LES JEUNES AU CENTRE DE JEUNES ROY MCMURTRY

Un rapport de **L'intervenant provincial**
en faveur des enfants & des jeunes

L'intervenant provincial

en faveur des **enfants & des jeunes**

401 Rue Bay, suite 2200, Toronto, Ontario M7A 0A6 Canada

Téléphone: (416) 325-5669 · Ligne sans frais: 1-800-263-2841 · TTY: (416) 325-2648 · Télécopieur: (416) 325-5681

ASL/utilisateurs LSQ: ooVoo provincial-advocate.on.ca · twitter: @ontarioadvocate

www.provincialadvocate.on.ca

© Droit d'auteur 2013.

Le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes

435 Rue Balmoral, Thunder Bay, Ontario P7C 5N4 Canada

Table des matières

Résumé	6
Introduction.....	10
Genèse de ce rapport.....	13
Thèmes clefs	
1. Les problématiques signalées par les jeunes du CJRM en 2009 sont toujours signalées par les jeunes trois ans après l'ouverture de l'établissement	18
A. Le personnel « conditionne le succès ou l'échec » de l'expérience des jeunes	20
B. Tension et violence minent la vie des jeunes	30
C. Les techniques intrusives et la force excessive semblent employées « trop souvent »	38
D. Les problèmes font obstacle à l'accès à la famille et aux mesures de protection	52
E. Propos mitigés concernant la nourriture et les soins de base.....	60
F. Réadaptation et réinsertion – Les jeunes obtiennent-ils ce dont ils ont besoin pour réussir?	72
2. Les tentatives bien intentionnées du CJRM ne débouchent pas sur des solutions efficaces	86
Propositions des jeunes pour faire changer les choses	90
Recommandations	92
Annotations.....	96
Bibliographie.....	98
Annexes	100
Annexe A : Document d'information – Justice pour la jeunesse, CJRM et premières plaintes des jeunes	100
Annexe B : Examen de 2011 – Procédure et méthodologie.....	104
Annexe C : Services alimentaires – <i>Guide des services de justice pour la jeunesse</i>	106
Annexe D : Services de santé – <i>Guide des services de justice pour la jeunesse</i>	108
Annexe E : Réadaptation et réinsertion – réglementations provinciales, nationales et internationales	110

Les problématiques signalées par les jeunes du CJRM en 2009 sont toujours signalées par les jeunes trois ans après l'ouverture de l'établissement.

Les tentatives bien intentionnées du CJRM ne débouchent pas sur des solutions efficaces.

Résumé

Quand le Centre de jeunes Roy McMurry (CJRM) ouvre ses portes en 2009 pour accueillir les jeunes ayant des démêlés avec la justice, il répond à une promesse ambitieuse et courageuse : être un établissement d'avant-garde apte à rendre les jeunes responsables de leurs actes tout en les aidant à réaliser leur potentiel. Dans ce centre, le personnel se devait de laisser de côté les approches employées avec les adultes pour se concentrer sur les relations avec les jeunes, en offrant habituellement des activités de l'aube à la tombée du jour. La réadaptation et la réinsertion sociale, au cœur de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*, devaient jouer un rôle central dans la vie des jeunes du CJRM.

Quelques semaines après l'ouverture de ce centre, des jeunes ont commencé à communiquer avec le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes (ou Bureau de l'intervenant provincial) pour formuler des plaintes à propos de la sécurité et des soins de base au sein du CJRM.

Le Bureau de l'intervenant provincial est un organisme indépendant qui fait entendre la voix des enfants et des jeunes qui reçoivent des soins du gouvernement de l'Ontario ou qui sont à la marge de ce système; à ce titre, il répond à ce genre d'appels tous les jours, et travaille avec les jeunes pour faire résonner leur voix et plaide pour la prise de mesures visant à régler leurs problèmes. L'intervenant provincial agit en réponse à une demande, à une plainte ou de sa propre initiative pour relayer les préoccupations des enfants et des jeunes, procéder à des examens, et formuler des recommandations et des conseils à l'intention des gouvernements, des établissements, des systèmes, des organismes ou des fournisseurs de services. À l'époque où les premières plaintes ont été formulées, le Bureau de l'intervenant provincial a renforcé sa présence au CJRM, a rencontré fréquemment les jeunes et a exprimé leurs inquié-

tudes à la haute direction du CJRM. Entre autres initiatives, le Bureau de l'intervenant provincial a publié un rapport indiquant qu'il acceptait d'accorder au CJRM un certain délai pour lui permettre de procéder à des changements, et qu'il procéderait à un examen formel en 2011.

« Pouvez-vous décrire votre vie ici? » Voici la première des nombreuses questions que le Bureau de l'intervenant provincial a posées aux jeunes du CJRM quand il a entamé son examen formel en mars 2011. Lors de cet examen, le Bureau de l'intervenant provincial s'est entretenu avec 75 jeunes âgés de 13 à 21 ans. Depuis lors, plus de 200 adolescents du CJRM ont été en rapport avec le Bureau de l'intervenant provincial, soit à l'occasion des rencontres, d'entretiens visant à les interroger et/ou en raison de plaintes.

Le présent rapport est l'aboutissement de près de deux ans d'échanges avec les jeunes du CJRM. Pendant cette période, nous avons aussi collaboré étroitement et de façon constante avec la haute direction du CJRM et avec le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (ci-après « le ministère »), qui est responsable du fonctionnement du Centre.

Le présent rapport s'est servi de normes internationales, des législations provinciales et nationales, ainsi que des politiques et procédures de justice pour la jeunesse prescrites par le ministère comme de points de référence permettant de mesurer et d'évaluer les conditions de vie au CJRM.

L'intervenant provincial présente ce rapport pour faire entendre la voix des jeunes qui résident au CJRM afin que des changements profonds et durables soient apportés aux problématiques qui perdurent au sein de cet établissement.

Deux grands axes se dégagent de cet examen :

1 Les problématiques signalées par les jeunes du CJRM en 2009 sont toujours signalées par les jeunes trois ans après l'ouverture de l'établissement.

A. Le personnel « conditionne le succès ou l'échec » de l'expérience des jeunes

« Ils [les membres du personnel] prennent leur rôle d'agent plus au sérieux que le volet humain de leur mission. »

Il ne faut pas minimiser le rôle du personnel du CJRM, car il sous-tend tous les aspects de la vie des jeunes dans l'établissement. La plupart des adolescents interrogés lors de l'examen de 2011 indiquaient entretenir des relations positives avec le personnel de première ligne, et précisaient volontiers les aptitudes et les attitudes témoignant de l'intérêt du personnel. Toutefois, quand on leur posait des questions plus spécifiques, la remarque « ça dépend de qui est en poste » préluait à bon nombre de leurs réponses. Beaucoup d'entre eux observent des fluctuations considérables et

imprévisibles de la façon dont ils sont traités par le personnel. Quand des conflits éclatent au CJRM, les jeunes rapportent que le personnel tend à employer des méthodes de confinement, comme les moyens de contention ou l'enfermement des jeunes dans leurs chambres, au détriment d'autres stratégies visant à faire retomber la tension et à résoudre les problèmes, comme préconisé dans le modèle de garde relationnelle du ministère. Les membres du personnel reçoivent une formation sur le recours à l'empathie et au respect, ainsi que sur l'établissement d'interactions positives avec les jeunes. Toutefois, bien que les témoignages des jeunes confirment que certains membres du personnel ont recours à ces compétences et cultivent des relations positives, d'autres expériences détaillées dans ce rapport suggèrent que la garde relationnelle n'est pas encore solidement implantée au CJRM.

B. Tension et violence minent la vie des jeunes

« Si vous avez des embrouilles avec quelqu'un – et beaucoup d'ennemis ici –, ce n'est pas sécuritaire. »

L'examen de 2011 ainsi que les appels et les entretiens postérieurs témoignent de la persistance des récits de violence. Globalement, la nature et la prévalence des violences dont les jeunes du CJRM se plaignaient principalement en 2009 ont continué de perturber leur existence dans l'établissement en 2012. La situation est complexe : sur les 60 p. 100 de jeunes qui déclarent d'abord se sentir en sécurité, 73 p. 100 décrivent ensuite des expériences où ils sont victimes ou témoins d'actes violents.

- Selon eux, certains agents font partie du problème en n'étant pas suffisamment attentifs et en n'intervenant pas assez tôt pour calmer les incidents potentiellement violents.

- Les jeunes ne font pas assez confiance au personnel pour lui signaler les situations où ils ne se sentent pas en sécurité.

C. Les techniques intrusives et la force excessive semblent employées « trop souvent »

« On a vu des agents cogner la tête de gamins sur le sol et les plaquer à terre. »

Pour gérer la violence et les comportements agressifs au sein des établissements de justice pour la jeunesse, il arrive que le personnel applique des « mesures extraordinaires », notamment des « techniques intrusives » comme les fouilles, les moyens de contention, le « confinement » et l'isolement sous clef des jeunes. En Ontario, ces mesures sont réglementées par la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* (LSEF) et doivent être appliquées lorsque les stratégies d'apaisement et d'autres méthodes comportant une moindre ingérence ne suffisent pas.

- 43 p. 100 des jeunes du CJRM signalent avoir été immobilisés physiquement par le personnel, et près de la moitié des jeunes interrogés font des commentaires à propos d'un usage excessif de la force de la part du personnel quand celui-ci immobilise physiquement un jeune;
- 38 jeunes indiquant avoir été isolés sous clef ont fait état de la saleté des lieux d'isolement et du refus du personnel de les laisser communiquer avec le Bureau de l'intervenant provincial, malgré le fait que la loi leur donne ce droit.

D. Les problèmes font obstacle à l'accès à la famille et aux mesures de protection

« On est obligé de dire pourquoi on veut appeler sa mère. »

Pour les adolescents détenus au CJRM, la possibilité de communiquer avec leurs familles maintient un lien primordial. Les appels téléphoniques et les visites constituent les deux principaux moyens qui leur permettent de rester en contact avec leur vie à l'extérieur de l'établissement. Il est tout aussi essentiel d'offrir des mesures de protection, comme un processus de plaintes en interne, et l'accès à un avocat et au Bureau de l'intervenant provincial. Notre examen de 2011 révèle que les jeunes sont confrontés à divers problèmes sur tous ces plans, en dépit des protections exigées par la loi, les politiques et les procédures.

- Les jeunes accordent peu de crédit au processus de plaintes en interne, puisqu'en général, « rien ne change ».
- Les complications familiales (parents travaillant en fin de semaine) se heurtent au règlement du CJRM (visites des familles autorisées uniquement en fin de semaine) et rendent les visites difficiles.
- Certains membres du personnel se moquent des jeunes qui veulent appeler le Bureau de l'intervenant provincial en répliquant : « Vous êtes des mauviettes, allez appeler l'intervenant »

E. Propos mitigés concernant la nourriture et les soins de base

« On vous donne de quoi rester en vie, mais jamais de quoi être rassasié. »

À plusieurs reprises, les jeunes se sont montrés majoritairement satisfaits des vêtements, de la literie et des soins de santé reçus. La majorité d'entre eux sont à l'extérieur pour les activités récréatives. Globalement, sur ces plans, le CJRM respecte les normes légales en matière de soins de base.

Cependant, deux problèmes persistent depuis l'ouverture du centre et devraient pouvoir être réglés : la fourniture d'une nourriture qui satisfait aux besoins nutritionnels et l'accès à des produits d'hygiène appropriés sur le plan culturel. Certains de ces problèmes ont été signalés avant même l'ouverture du centre, sans être traités à ce moment-là; bien au contraire, les jeunes s'en plaignent depuis presque trois ans. Certains de ces problèmes ont été exacerbés par le règlement du CJRM, qui semble aller à l'encontre des normes relatives aux soins de base. Ainsi, quand un jeune a froid en raison de problèmes de chauffage dans l'établissement (malgré les déclarations de la haute direction du CJRM selon lesquelles la norme de soins est qu'aucun jeune ne doit avoir froid), le personnel rétorque que la règle impose « un maximum de deux couvertures », d'après les jeunes interrogés.

F. Réadaptation et réinsertion – Les jeunes obtiennent-ils ce dont ils ont besoin pour réussir?

« ... [ils devraient essayer de] vous empêcher de revenir. »

La *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* stipule clairement qu'il convient de planifier la libération d'un adolescent dès qu'il est placé dans un établissement de justice pour la jeunesse. Cet objectif requiert un plan comprenant des activités efficaces pour la bonne réadaptation et réinsertion des jeunes dans la collectivité. Un tel plan doit prévoir la participation des jeunes, de leurs familles, des agents de probation et des acteurs de soutien communautaire externes.

- Les jeunes apprécient l'école au sein du CJRM.
- Lors de l'examen de 2011, la majorité des jeunes ne participaient pas aux activités ou figuraient

sur une liste d'attente, quand les activités n'avaient pas été annulées. Un examen récent des activités révèle que peu d'entre elles sont proposées régulièrement; on peut en outre s'interroger sur leur pertinence et leur efficacité.

2 Les nombreuses tentatives bien intentionnées du CJRM pour résoudre une bonne partie de ces difficultés ne débouchent pas sur des solutions efficaces et durables.

Il apparaît au contraire que depuis l'ouverture du CJRM, le cycle suivant se répète : les jeunes font état de leurs préoccupations au Bureau de l'intervenant provincial; le CJRM applique une solution, mais apparemment sans en contrôler la mise en œuvre; s'ensuivent des plaintes identiques ou similaires, indiquant que le problème initial n'est pas réglé.

Pour que des changements durables aient lieu au CJRM, tous les efforts bien intentionnés de l'établissement doivent s'inscrire dans un système de vérification, de contrôle, de rétroaction des jeunes et de suivi pour s'assurer que les problèmes sont traités efficacement.

Ces difficultés ne sont pas insolubles. En témoignent les progrès réalisés par le CJRM dans certains domaines, par exemple la mise en œuvre

récente de mesures visant à améliorer les repas, et celle d'un nouveau programme d'éducation transitoire à court terme (Short-term Education Transition) conçu pour répondre aux besoins des jeunes qui ne peuvent pas assister aux cours ordinaires dans l'établissement. Le ministère est en train d'examiner les mesures incitatives et les activités liées à la justice pour la jeunesse dans toute la province; il a lancé une initiative axée sur la détention pour renforcer les procédures de gestion de cas des jeunes, ainsi qu'un programme stratégique de lutte contre les bandes de rue mis à l'essai au CJRM.

Toutefois, en dépit de ces efforts et des compétences et attitudes professionnelles de nombreux membres du personnel, l'expérience quotidienne des résidents du CJRM n'est pas à la hauteur de certaines normes élémentaires et des exigences de protection de la jeunesse prescrites dans la loi, les politiques et les procédures, pas plus qu'elle ne semble habituellement refléter la vision et les projets du ministère pour ces jeunes.

Le présent rapport plaide pour des changements considérables au sein du CJRM. Certains changements doivent aller droit au but – mesures décisives, rapides et aisément applicables – tandis que d'autres s'accompliront à partir des îlots d'espoir déjà manifestes dans l'établissement. Par-dessus tout, le CJRM doit engager un examen approfondi de sa culture et de ses méthodes de fonctionnement, et changer la façon dont il met en œuvre, appuie et contrôle les améliorations prévues afin de parvenir à des solutions durables.

Recommandations

Une bonne partie des recommandations sont guidées par l'opinion des jeunes sur ce qui doit changer au CJRM :

« Parlez-nous, dites-nous des choses positives, aidez-nous. »

« Il faut que l'ensemble du personnel ait de l'expérience avec les jeunes. »

« Venez discuter en personne au lieu de remplir des formulaires. »

« Soyez conscients des situations et intervenez plus rapidement [pour les gérer]. »

« Le personnel [doit] cesser de provoquer les jeunes. »

« Je voudrais faire [les activités pour lesquelles je] me suis inscrit. »

Étant donné les difficultés du CJRM à mettre en œuvre et à superviser des solutions pérennes aux questions et aux problèmes qui concernent la vie des jeunes de l'établissement, il se trouve aujourd'hui, quatre ans après son ouverture, à la croisée des chemins.

Il est fortement recommandé que le CJRM élabore immédiatement – en partenariat avec les jeunes, les partenaires communautaires externes et son personnel – une stratégie de résolution à l'échelle de toute l'institution résoudre ces problèmes, en prévoyant des mesures strictes en ce qui concerne le contrôle et la mise en application.

À ce moment, et à ce moment seulement, le CJRM sera en mesure d'honorer ses promesses et de respecter son mandat, c'est-à-dire favoriser la réadaptation et la réinsertion des jeunes en respectant toutes les normes pertinentes prévues par la législation, les politiques et les procédures.

Une série complète de recommandations est disponible à la page 92.

L'intervenant provincial

en faveur des enfants & des jeunes

L'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes donne une voix indépendante aux enfants et aux jeunes qui reçoivent des soins du gouvernement ou qui sont à la marge de ce système.

L'intervenant provincial rend compte directement à l'Assemblée législative, et s'associe aux enfants et aux jeunes, y compris ceux des Premières Nations et ceux qui ont des besoins particuliers, pour faire entendre leur voix et favoriser l'action en réponse à leurs problèmes.

L'intervenant provincial s'inspire des principes de la *Convention relative aux droits de l'enfant* de l'Organisation des Nations Unies, notamment le droit des enfants d'être entendus, et s'efforce d'agir en modèle de participation significative des enfants et des jeunes à travers toutes ses interventions. Qu'il réponde à une demande, à une plainte ou qu'il s'autosaisisse, l'intervenant provincial agit au titre des préoccupations d'individus ou de groupes d'enfants ou de jeunes, et peut entreprendre des examens, formuler des recommandations et fournir des conseils aux gouvernements, aux établissements, aux systèmes, aux agences ou aux fournisseurs de services.

Source : Loi de 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes

Introduction

Quelques semaines après l'ouverture très médiatisée du Centre de jeunes Roy McMurry (CJRM) en 2009, le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes (Bureau de l'intervenant provincial) a commencé à recevoir des appels de jeunes à propos de la sécurité et des soins de base dans l'établissement.

Le CJRM, géré directement par le gouvernement de l'Ontario par le biais du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (le ministère), a été conçu comme un établissement de pointe devant répondre aux besoins particuliers des adolescents. Pourtant, les résidents appelaient pour se plaindre de la violence, de la quantité et de la qualité de la nourriture reçue, du manque d'activités, des annulations de visites de leurs familles, et de retards ou de refus concernant l'accès au téléphone et au Bureau de l'intervenant provincial, qui est légalement mandaté à écouter leurs préoccupations, faire entendre leur voix et intervenir en leur nom.

L'objectif de ce rapport est de relayer leur parole une fois encore, afin de déterminer si les jeunes du CJRM se voient offrir « les aides et les possibilités nécessaires [...] pour réussir et réaliser tout leur potentiel. » Étant donné l'âge des adolescents, soit 12 à 18 ans au moment de leur infraction ou présumée infraction, cette approche de la justice pour la jeunesse devait se distinguer des services correctionnels proposés aux adultes. En mettant l'accent sur la réadaptation et la réinsertion, le personnel du CJRM doit responsabiliser les jeunes quant à leurs actes tout en les surveillant afin qu'ils quittent le CJRM prêts à assumer leur rôle dans la société et à y contribuer en qualité de jeunes adultes.

Glanées lors de vastes entretiens sur place au CJRM ou lors des appels téléphoniques reçus

par le Bureau de l'intervenant provincial, les voix, opinions et expériences des jeunes forment l'essentiel de ce rapport, et constituent le fondement des thèmes clefs et des recommandations qui y figurent.

De plus, les normes relatives aux droits des adolescents qui reçoivent des soins des services gouvernementaux et aux responsabilités de ces services sont présentées à titre de référence à côté des renseignements et statistiques fournis par le ministère. La section « Genèse de ce rapport » (page 13) livre plus de détails.

De même, des extraits de plusieurs rapports sont mis en avant pour souligner les projets et les résultats annoncés par le ministère au CJRM, en regard d'un rapport précédent rédigé par le Bureau de l'intervenant provincial à propos des problèmes détectés précocement dans l'établissement. Ces rapports sont brièvement inscrits chronologiquement dans l'historique du CJRM (page 15).

Deux grands axes se dégagent de ce rapport :

Premièrement, les problèmes identifiés par les jeunes du CJRM en 2009 sont toujours signalés plus de trois ans plus tard fin 2012.

Deuxièmement, bien que le CJRM ait eu de bonnes intentions en essayant à plusieurs reprises de régler une bonne partie de ces problèmes, ses efforts n'ont généralement pas débouché sur des solutions efficaces.

Les règles internationales, comme la *Convention relative aux droits de l'enfant (ou CRDE)* et *l'Ensemble des règles minima des Nations Unies concernant l'administration de la justice pour mineurs* (voir les *Règles de Beijing* à l'annexe E), sous-tendent l'approche du système de justice pour la jeunesse au Canada. La législation

fédérale (*Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*) et la législation provinciale (*Loi sur les services à l'enfance et à la famille, Loi de 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes*) ainsi que les politiques et procédures, imposent ce que les établissements de justice pour la jeunesse comme le CJRM peuvent faire ou non.

Le présent rapport doit nécessairement dresser un tableau complet de la législation, des politiques et des procédures et de la mesure dans laquelle le CJRM se conforme ou non à ces normes importantes, mais il ne porte pas principalement sur la réglementation institutionnelle et sur la bureaucratie. Il se penche sur l'existence des jeunes détenus derrière les portes du CJRM et sur leur avis à propos de l'application de ces règles et pratiques. Tous ces aspects qui inter-

viennent au quotidien ont des répercussions bien réelles et durables sur les expériences et sur l'avenir des jeunes sous garde au Centre de jeunes Roy McMurry.

Est-ce que le CJRM tient sa promesse et remplit ses obligations envers les jeunes et la province de l'Ontario? En fin de compte, le CJRM et le gouvernement de l'Ontario adopteront toutes les modifications et améliorations nécessaires pour garantir que les jeunes quittent l'établissement dans de meilleures dispositions qu'à leur arrivée.

Le **Bureau de l'intervenant** reconnaît les normes et principes internationaux, dont beaucoup sous-tendent les législations fédérale et provinciale du Canada. Certains de ces principes sont répertoriés ci-dessous avec leurs relations avec la justice pour la jeunesse :

Tous les enfants et adolescents ont des droits. Les jeunes ne perdent pas leurs droits lorsqu'ils sont placés sous garde; ils bénéficient de protections supplémentaires, car ils reçoivent des soins d'une institution.

Tous les enfants et adolescents doivent être en sécurité. Les jeunes détenus dans les institutions doivent être en sécurité et ont droit à un environnement propre, à une alimentation nourrissante, à des activités efficaces et à d'autres soutiens.

C'est avant tout dans l'« intérêt supérieur » des enfants et des jeunes que seront entreprises toutes les actions les concernant. On leur demandera leur opinion et on en tiendra compte pour toutes les questions qui les touchent (CRDE). Lorsque les jeunes sont détenus, leur intérêt supérieur doit être une priorité.

La participation des jeunes aux changements qui les concernent est un facteur crucial. Quel que soit l'environnement, y compris un établissement de justice pour la jeunesse, motiver les jeunes favorise leur développement et joue un rôle critique dans l'efficacité des changements.

La réadaptation revêt une importance vitale pour les jeunes. Du fait de capacités mentales, émotionnelles et physiques en cours de développement, le contact avec le système judiciaire est un carrefour critique de leur vie, et se répercute sur leur avenir.

La Juvenile Detention Alternatives Initiative (JDAI),

une initiative de longue date et faisant autorité de la Fondation Annie E. Casey (États-Unis), « a montré que les juridictions peuvent sans problème limiter le recours à l'enfermement, et généralement renforcer leurs systèmes de justice pour la jeunesse grâce à une série de stratégies de réformes corrélées² ».

UNITÉ 4B

SANCTION « AU LIT DE BONNE HEURE »

Voici 4 moyens faciles de recevoir une LBH :

(1) Si les résidents ne se trouvent pas dans leur chambre à l'heure prescrite pour le coucher, ils reçoivent automatiquement une LBH.

P. ex., l'heure du coucher est fixée à 21 h 30, vous arrivez dans votre chambre après cet horaire : vous recevez une LBH (même s'il est 21 h 31).

(2) Si vous ne faites pas les tâches quotidiennes qui vous sont attribuées, vous recevrez SANS FAUTE une LBH.

(3) Si vous sortez de votre chambre pendant l'heure calme, vous recevez SANS FAUTE une LBH (qu'il s'agisse de se rendre aux toilettes, d'aller chercher du papier ou des crayons). Prenez vos dispositions AVANT, s'il vous plaît.

(4) Vous ne faites pas votre lit le matin avant d'aller à l'école, vous recevrez SANS FAUTE une LBH.

TOUTES LES LBH COMMENCENT 30 min. avant L'HEURE DE COUCHER ORDINAIRE.

Si vous ne voulez pas vous coucher tôt, faites ce que vous devez faire quand vous devez le faire. Ce n'est pas difficile.

Si vous déchirez cette annonce, vous recevrez aussi une LBH.

« Affiche apposée sur un mur du CJRM ».

Voici quelques extraits du *JDAI Site Assessment Instrument* (instrument d'évaluation des sites appliquant la JDAI), qui constituent des « pratiques professionnelles exemplaires pour protéger la santé, la sécurité et les droits légaux des jeunes en détention » (p. 1, traduction libre) :

Climat positif en institution

1. Toutes les personnes de l'établissement sont traitées avec respect. Les politiques et les procédures écrites ainsi que les pratiques réelles interdisent les paroles offensantes, les insultes et autres comportements irrespectueux de la part des jeunes aussi bien que du personnel.

2. Le personnel fait preuve d'un niveau de tolérance approprié vis-à-vis du comportement normal des adolescents dans son travail quotidien à leurs côtés.

Exercice, récréation et autres activités

Les jeunes ne sont dans leurs chambres que pendant les heures de sommeil et lors de brèves périodes de transition, par exemple lors des changements de poste. La plupart du temps que passent les jeunes en dehors de leur chambre est consacré à des activités récréatives, culturelles ou éducatives structurées avec le personnel ou des bénévoles. Les adolescents bénéficient également de temps libre non structuré.

Gestion positive des comportements

Dans la mesure du possible, la culture interne met l'accent sur la reconnaissance des succès plutôt qu'insister sur les échecs ou les punir.

Interruptions volontaires

Quand ils en font la demande, le personnel accorde un temps mort volontaire aux jeunes pendant une brève

période. Ces interruptions volontaires sont définies comme le choix des jeunes de se retirer des activités pour « se calmer » ; les jeunes peuvent reprendre les activités automatiquement, sans permission du personnel.

Éducation

Les adolescents des unités d'accès restreint, des unités disciplinaires ou des unités de haute sécurité bénéficient d'un enseignement comparable à celui des jeunes situés dans les autres unités de l'établissement. Par exemple, les noyer sous une masse de travail sans fournir les instructions, le suivi et la notation adéquats ne suffit pas à satisfaire cette exigence.

Contention, isolement, procédures équitables et griefs

Le personnel respecte une gradation des interventions évitant de faire appel à la force physique ou à des moyens de contention mécaniques. Il déploie un éventail d'interventions ou de mesures avant de recourir à la force ou à la contention, et n'emploie la force que dans la mesure nécessaire pour assurer la sécurité des mineurs et des autres personnes.

Les politiques écrites doivent interdire de donner des coups de poing, des coups de pied ou de frapper les jeunes, ainsi que le recours aux contrôles par l'encolure ou aux coups sur la tête.

Le personnel maintiendra les jeunes en isolement uniquement le temps qu'ils se maîtrisent à nouveau et ne constitue plus une menace. Dès que le comportement des jeunes cesse de faire planer un risque de dommage imminent sur eux-mêmes ou sur les autres, ou de menacer d'endommager sérieusement des biens, le personnel leur permettra de reprendre part aux activités.

Genèse de ce rapport

Les témoignages des jeunes sont au cœur de ce rapport. Conformément au mandat du Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes, notre fil conducteur dans l'élaboration de ce rapport consiste à faire entendre les voix des jeunes. Les thèmes clefs et les recommandations du document découlent des expériences et des opinions des jeunes du CJRM, dont les propos sont abondamment cités tout au long du rapport.

Bon nombre des propos des jeunes proviennent de l'examen de 2011 du CJRM (examen de 2011) effectué par le Bureau de l'intervenant provincial, régulièrement évoqué, ainsi que des développements postérieurs et des mises à jour concernant la situation récente (au mois de décembre 2012). Ce rapport vise à brosser un tableau précis de la vie des jeunes au CJRM, et à établir dans quelle mesure ce centre répond à sa mission.

Examen de 2011. Réputé être un « examen systémique », l'examen de 2011 a été mené en vertu de la *Loi de 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes*. « Au nom des enfants et des jeunes », l'intervenant provincial est habilité à effectuer l'examen « d'établissements, de systèmes, d'agences, de fournisseurs de services et de processus ». Un examen systémique peut avoir lieu n'importe quand, le ministre (ou le directeur de l'agence concernée) devant être avisé de l'intention d'effectuer un tel examen.

Dans le cas du CJRM, l'examen de 2011 reposait sur des rencontres et des entretiens avec 75 jeunes résidents de l'établissement, dont les réponses à une vaste série de questions sur leur vie dans le centre ont été documentées. Ces adolescents ont souvent accompagné leurs réponses de commentaires supplémentaires fidèlement retranscrits.

Un examen ne constitue ni une enquête, ni une étude formelle. L'examen consiste à recueillir des renseignements auprès des jeunes directement impliqués et à obtenir, examiner et analyser les données fournies par l'établissement et/ou le ministère ainsi que la loi, les recherches et les autres rapports. De plus amples renseignements sont disponibles dans l'annexe B : Examen de 2011 – Procédure et méthodologie.

Quelle est l'évolution de la situation depuis l'examen de 2011?

À l'issue de l'examen de 2011, le Bureau de l'intervenant provincial a continué de recueillir les témoignages des jeunes du CJRM. Leurs préoccupations, questions et plaintes sont communiquées lors des réunions et des discussions que nous tenons avec la haute direction du CJRM dans l'objectif d'aborder les problématiques qui ont émergé pendant et après l'examen de 2011.

Les principales sources d'information sont les suivantes :

1. Jeunes détenus au CJRM pendant la période courant du printemps 2011 à l'automne 2012. Dans cet intervalle, nous nous sommes renseignés sur les expériences des jeunes du CJRM grâce à trois grandes sources d'information :

- Entretiens complets avec 75 jeunes du CJRM pendant l'examen de 2011.
- 178 appels téléphoniques de jeunes du CJRM au Bureau de l'intervenant provincial, passés entre la fin de l'examen de 2011 et l'automne 2012.
- Entretiens avec 38 jeunes du CJRM à l'automne 2012, motivés par les plaintes de résidents à propos de leurs expériences en isolement sous clef. À cette occasion, les répondants ont soulevé d'autres problèmes.

2. Renseignements fournis par le CJRM et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Avant, pendant et après l'examen de 2011, le Bureau de l'intervenant provincial a demandé et reçu une grande quantité de données écrites émanant directement du CJRM et/ou du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, par exemple le *guide des services de justice pour la jeunesse* du ministère, ou d'autres documents ministériels relatifs à la mise en œuvre de l'approche axée sur la « garde relationnelle » dans les relations entre le personnel et les jeunes au sein des établissements ontariens de justice pour la jeunesse. Voici les renseignements spécifiques au CJRM qui ont été communiqués : renseignements sur les alertes code bleu; nombre de jeunes par agent; nombre d'étudiants par enseignant dans l'école intégrée; renseignements fournis aux jeunes lors du processus d'admission; politiques sur l'utilisation des téléphones, visites familiales et accès à la famille; décomptes de la population quotidienne et certaines données démographiques sur les jeunes pour la période correspondant à l'examen; coûts par jour (coûts par adolescent et par jour de séjour au CJRM); budget annualisé; menus hebdomadaires; données sur les activités.

3. Contacts réguliers avec la haute direction du CJRM. Depuis l'ouverture de l'établissement, le Bureau de l'intervenant provincial a entretenu, et continue d'entretenir, des rapports poussés et soutenus avec la haute direction du CJRM. Outre des communications régulières par téléphone et par courriel, le Bureau de l'intervenant provincial rencontre la haute direction du CJRM tous les mois.

4. Législation, normes et recherches, y compris les législations fédérales et provinciales, les normes internationales, les rapports publiés et les recherches concernant les jeunes et la justice pour la jeunesse. Cette information accompagne chaque section.

5. Principaux messages et rapports sur le CJRM, y compris les annonces et les plans du ministère (*Plan d'action : Aider les jeunes à réaliser leur potentiel au Centre de jeunes Roy McMurtry*, désigné dans le présent document par le titre « Plan d'action de 2010 »), les résultats (*RMYC Action Plan Achievements, April 1, 2010 – October 31, 2010*, désigné dans le présent document par le titre « Rapport de résultats du Plan d'action de 2010 ») du ministère, ainsi que le premier rapport rédigé par le Bureau de l'intervenant provincial sur le CJRM (*Le centre de jeunes Roy McMurtry : Résumé des interventions du Bureau et des problèmes. Août 2009 – Février 2010*, désigné dans le présent document par le titre « Rapport de 2010 sur le CJRM de l'intervenant provincial » ou « Rapport de 2010 »).

Davantage de références relatives à la justice pour la jeunesse et à l'ouverture du CJRM sont disponibles en annexe A : Document d'information – Justice pour la jeunesse, CJRM et premières plaintes des jeunes.

Des extraits des réglementations provinciales, nationales et internationales en matière de réadaptation et de réinsertion des jeunes sont disponibles en annexe E : Réadaptation et réinsertion – Réglementations provinciales, nationales et internationales.

Faits saillants sur le CJRM

- Ouvert en 2009, le CJRM est un établissement de justice pour la jeunesse de style « campus », occupant 22 000 pieds carrés sur 77 acres, avec une école secondaire, des terrains de sports, des pistes de course, un centre spirituel et religieux multiconfessionnel ainsi qu'une cour dans chaque unité.
- Capacité de 192 lits (160 garçons et 32 filles), hébergeant des adolescents âgés de 12 à 18 ans au moment de leur infraction.
- Comme l'ensemble des établissements de justice pour la jeunesse de l'Ontario, le but du CJRM est de rendre les jeunes responsables de leurs actes, tout en les aidant à se réadapter et à réussir au sein de la collectivité grâce à divers programmes et activités.
- La plupart des résidents du CJRM sont « en détention », c'est-à-dire qu'ils sont détenus dans l'établissement dans l'attente d'un procès. Les autres jeunes du centre purgent leurs peines, en application de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*. Selon les statistiques du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, les garçons sont restés au centre 25,5 jours en moyenne contre 16,5 jours pour les filles entre la période allant du 1er janvier au 30 avril 2011.
- Le CJRM est directement géré par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse de l'Ontario (d'autres établissements de justice pour la jeunesse de la province sont administrés par des « organismes de paiements de transfert » indépendants). Il respecte la législation et les politiques relatives à la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPE), à la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* (LSEF) et à la *Loi de 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes*, ainsi que le *guide des services de justice pour la jeunesse* du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse.
- Le CJRM emploie environ 350 employés (équivalents temps plein), dont 200 agents des services aux jeunes et 40 chefs des services aux jeunes. Le reste du personnel est composé d'infirmiers, de travailleurs sociaux, de psychologues, de personnel en cuisine, de préposés à l'entretien et de personnel administratif. Le CJRM fait aussi appel à des travailleurs à temps partiel et/ou occasionnel, désignés par les jeunes comme le personnel « occasionnel ».

Mai 2009
Ouverture du CJRM

Août 2009
Le Bureau de l'intervenant provincial reçoit les premiers appels et plaintes des jeunes du CJRM

Mars 2010
À partir des plaintes des jeunes, le Bureau de l'intervenant provincial publie le rapport *Le centre de jeunes Roy McMurtry : Résumé des interventions du Bureau et des problèmes. Août 2009 – Février 2010* (le Rapport de 2010)

Juillet 2009
Le CJRM accueille son premier résident

Septembre 2009
Le Bureau de l'intervenant provincial commence ses visites hebdomadaires au CJRM pour conseiller les jeunes à propos de leurs droits et les informer sur son rôle

Mars 2010
Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse publie le document *Plan d'action : Aider les jeunes à réaliser leur potentiel au Centre de jeunes Roy McMurtry*

Historique du CJRM

Pour un historique plus détaillé du CJRM et des interventions du Bureau de l'intervenant provincial, veuillez consulter l'annexe A.

Mars et avril 2011
Le Bureau de l'intervenant provincial effectue l'examen de 2011 du CJRM en organisant des entretiens avec 75 résidents

Mai 2011 – Novembre 2012
Le Bureau de l'intervenant provincial effectue un suivi avec le CJRM à propos des problèmes détectés pendant l'examen de 2011, il reçoit environ 178 appels de résidents, puis mène de nouveaux entretiens avec 38 jeunes à propos de l'isolement sous clef et d'autres préoccupations émergeant à cette occasion

Janvier 2011
Le CJRM met la dernière main à des changements organisationnels, et les jeunes sont à nouveau transférés dans l'établissement

Juin 2011
Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse communique le *Rapport de résultats du Plan d'action de 2010* au Bureau de l'intervenant provincial

Août 2013
Le Bureau de l'intervenant provincial publie le présent rapport

Qui sont les jeunes du CJRM?

Au moment de l'examen de 2011, le CJRM détenait 93 jeunes. On a demandé à chacun d'eux s'il ou elle souhaitait participer à l'examen; 75 adolescents ont accepté et 18 ont refusé.

Les 75 jeunes ayant consenti à un entretien comptaient 63 garçons et 12 filles. La plupart avaient 17 ans, le plus jeune avait 13 ans et le plus âgé 21. Les jeunes ont indiqué avoir passé 110 jours au CJRM en moyenne.

D'après les statistiques fournies par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, la population des jeunes du CJRM est composée des groupes ethno-raciaux suivants : « Autochtone, Noir, Est-Asiatique, Hispanique, Sud-Asiatique, Asiatique du Sud-Est, Ouest-Asiatique/Arabe, Blanc, autre, inconnu. » Ces données sont complexes à recueillir et à présenter, néanmoins des

renseignements sur le sexe et l'ethnicité sont indiqués ci-dessous, accompagnés des réserves du ministère.

Alors que les Noirs représentent 3,9 p. 100 de toute la population ontarienne³, d'après ces chiffres, entre janvier et avril 2011, les jeunes hommes noirs constituaient 38 p. 100 des résidents. Ce pourcentage varie : lors de ses visites au CJRM pendant et après l'examen de 2011, le personnel du Bureau de l'intervenant provincial a observé que les jeunes hommes noirs étaient majoritaires parmi les détenus⁴.

Admissions au CJRM classées par sexe et par ethnicité : janvier – avril 2011⁵

Sexe	Noirs	Blancs	« Autre » et « inconnu »	« Expurgé »†	Nombre total d'admissions
Garçons	123	54	46	# Non communiqué	321
Filles	13	48	7		
Total	136	102	53		

† Les données du tableau ont été expurgées par le MSEJ.

Source : Données communiquées par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse

Droits des adolescents qui reçoivent des soins

Source : *guide des services de justice pour la jeunesse, article 4.2*

Préoccupations ou plaintes (LSEF Règl. 70, art.83)

L'adolescent qui reçoit des soins a le droit d'être informé de la marche à suivre pour communiquer ses préoccupations ou plaintes, y compris la marche à suivre à l'interne en cas de plaintes (LSEF, art. 109 et 110) et la marche à suivre pour porter plainte devant la Commission de révision des placements sous garde (LSEF art. 96), l'ombudsman et le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes.

Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes (LSEF al.108(c)) L'adolescent qui reçoit des soins a le droit d'être informé de l'existence du Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes.

Responsabilité de l'adolescent (LSEF, al.108(f)) L'adolescent qui reçoit des soins a le droit d'être informé de ses responsabilités pendant son placement dans l'établissement de garde ou de détention.

Règles et mesures disciplinaires (LSEF, al.108(g)) L'adolescent qui reçoit des soins a le droit d'être informé des règles concernant le fonctionnement quotidien de l'établissement de garde ou de détention, y compris les mesures disciplinaires.

Droit de recevoir des repas appropriés (LSEF, al.105(2)(b)) L'adolescent qui reçoit des soins a le droit de recevoir des repas qui sont équilibrés, de bonne qualité et qui lui conviennent.

Droit de disposer de vêtements appropriés (LSEF, al.105(2)(c)) L'adolescent qui reçoit des soins a le droit de disposer de vêtements de bonne qualité et qui lui conviennent, compte tenu de sa taille, de ses activités et des conditions atmosphériques.

Droit de recevoir des soins médicaux et dentaires (LSEF, al.105(2)(d), art.106) L'adolescent qui reçoit des soins a le droit de recevoir, autant que possible dans la communauté, des soins médicaux et dentaires à intervalles réguliers et dès qu'ils sont nécessaires. Sous réserve de certaines restrictions (LSEF, art.106), le père ou la mère de l'adolescent garde les droits qu'il peut posséder pour accorder ou refuser son consentement relativement à un traitement médical destiné à son enfant.

Droit de recevoir un enseignement approprié ou de participer à un programme approprié de formation ou de travail (LSEF, al.105(2)(e)) L'adolescent qui reçoit des soins a le droit de participer, autant que possible dans la communauté, à des programmes d'enseignement, de formation ou de travail qui correspondent à ses aptitudes et à ses talents.

Droit de participer à des activités récréatives (LSEF, al.105(2)(f)) L'adolescent qui reçoit des soins a le droit de participer, autant que possible dans la communauté, à des activités récréatives et sportives qui conviennent à ses aptitudes et à ses intérêts.

Droit au caractère confidentiel du courrier (LSEF, al.103(1)(c)) L'adolescent qui reçoit des soins a le droit d'envoyer et de recevoir du courrier qui n'est ni lu, ni examiné, ni censuré par une autre personne. (Remarque : ce droit est modifié sur plusieurs plans par le paragraphe 103(3) de la LSEF).

Droit de participer à des activités religieuses (LSEF, al.104(b)) L'adolescent qui reçoit des soins a le droit de recevoir un enseignement religieux et de participer aux activités religieuses de son choix, sous réserve du consentement de ses parents.

Droit à la vie privée (LSEF, al.104(a)) L'adolescent qui reçoit des soins a le droit d'avoir un niveau raisonnable de vie privée.

Droit à la possession des effets personnels (LSEF, al.104(a)) L'adolescent qui reçoit des soins a le droit de jouir de la possession de ses effets personnels.

Droit d'avoir des visites des membres de la famille (LSEF, al.103(1)(a)) L'adolescent qui reçoit des soins a le droit d'avoir des conversations privées avec les membres de sa famille et de leur rendre visite et de recevoir leur visite (à moins qu'il ne soit un pupille de la Couronne).

Droit à des conversations (LSEF, al.103(1)(b)) L'adolescent qui reçoit des soins a le droit d'avoir des conversations privées avec les personnes suivantes et de recevoir leur visite : son avocat; une personne le représentant, y compris un conseiller que le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes a nommé; l'ombudsman; un député à l'Assemblée législative de l'Ontario ou au Parlement du Canada.

Droit à un plan de soins/de réinsertion sociale (LSEF, par.105(1)) L'adolescent qui reçoit des soins a droit à un plan de soins/de réinsertion sociale conçu pour répondre à ses besoins particuliers. Il a aussi le droit de participer à l'élaboration de ce plan et aux modifications qui y sont apportées.

Droit de ne recevoir aucun châtiement corporel (LSEF, art.101) Le fournisseur de services ne doit pas infliger ni permettre que soit infligé un châtiement corporel à un adolescent lors de la fourniture d'un service à un adolescent.

1

Les problématiques signalées par les jeunes du CJRM en 2009 sont toujours signalées par les jeunes trois ans après l'ouverture de l'établissement.



A Le personnel « conditionne le succès ou l'échec » de l'expérience des jeunes

B Tension et violence minent la vie des jeunes

C Les techniques intrusives et la force excessive semblent employées « trop souvent »

D Les problèmes font obstacle à l'accès à la famille et aux mesures de protection

E Propos mitigés concernant la nourriture et les soins de base

F Réadaptation et réinsertion – Les jeunes obtiennent-ils ce dont ils ont besoin pour réussir?

« Ça dépend de qui est en poste. »

Le personnel joue un rôle charnière dans la définition de la vie des jeunes du CJRM. En plus d'assurer une supervision sécuritaire et un milieu protégé, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse charge le personnel de remplir les fonctions d'entraîneurs et de modèles de rôle; ils doivent être à l'écoute, et s'engager à travailler avec des jeunes ayant des besoins complexes et à nouer des relations positives. Le personnel doit être parfaitement conscient des priorités du système de justice pour la jeunesse, à savoir la réadaptation et la réinsertion des jeunes dans leur collectivité, et de son rôle dans la réalisation de ces objectifs.

Malgré les ambitions du ministère, les problèmes liés à l'effectif sont manifestes depuis que le CJRM a ouvert ses portes en 2009. Le *Rapport de l'intervenant provincial de 2010 sur le CJRM* a été publié en réaction aux nombreux appels et plaintes des jeunes du CJRM concernant le personnel et ses relations avec les adolescents. Au même moment, plusieurs membres du personnel du CJRM se sont fait écho des préoccupations des jeunes relatives à la faible dotation en personnel et à la sécurité. Comme l'indique le *Rapport de l'intervenant provincial de 2010 sur le CJRM*, « Il y a une lutte au sein de l'établissement pour s'emparer de l'âme métaphorique du CJRM. Elle se manifeste à tous les échelons entre les personnes qui veulent bien conserver le modèle traditionnel de détention fondée sur la "correction" et les personnes qui souhaitent instaurer le modèle de détention fondée sur les relations thérapeutiques. »⁶

Plus tard en 2010, le ministère a annoncé avoir recruté 48 personnes supplémentaires au CJRM et amélioré la formation du personnel en matière de garde relationnelle. Le ministère définit la garde relationnelle comme « une philosophie encourageant et habilitant le personnel à tous les niveaux de l'organisation à favoriser une relation positive et professionnelle avec les jeunes confiés à [ses] soins. » Un aspect critique de la garde relationnelle est l'équilibre entre les approches dynamiques (relation positive et professionnelle entre le personnel et les jeunes) et statiques (barrières physiques et surveillance) de la sécurité. La garde relationnelle repose également sur les éléments suivants :⁷

- dès le début, postuler que tous les jeunes ont des points forts, et que le rôle du personnel est de les renforcer;
- reconnaître la diversité des jeunes;
- souligner l'importance des opinions exprimées par les jeunes quant aux questions qui les touchent;
- Admettre que les jeunes placés sous garde peuvent présenter des comportements difficiles et que l'acquisition des compétences précises peut permettre les jeunes de gérer ces comportements

L'approche axée sur la garde relationnelle pour le personnel et les jeunes

Selon le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, « [...] on peut définir la garde relationnelle dans un établissement de justice pour les jeunes comme la façon dont le personnel interagit avec les jeunes dans le but d'établir un environnement sécuritaire et de favoriser leur réadaptation et leur réinsertion dans la collectivité. La garde relationnelle n'est pas un phénomène ponctuel survenant une, deux, voire trois fois durant un poste de travail ou encore seulement lorsqu'un jeune participe à un programme structuré. Il s'agit plutôt de l'interaction continue entre les membres du personnel et les jeunes dans toutes les situations, depuis l'admission jusqu'à la prise de moyens de contention, en passant par la supervision dans les unités d'hébergement (par exemple, les interactions entre le personnel et les jeunes peuvent prévenir ou atténuer les situations négatives ou servir à réduire le risque de revanche ou d'aggravation de la situation dans les cas de mise en contention ou d'agression entre jeunes) ».

Source : Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, Division des services de justice pour la jeunesse, Cadre stratégique de garde relationnelle, 6 avril 2010.

Examen de 2011

Pendant l'examen de 2011 du CJRM, les jeunes ont donné des renseignements exhaustifs sur la façon dont ils étaient traités par le personnel. À en juger par leurs commentaires, seuls quelques éléments de l'approche fondée sur la garde relationnelle ressortent de façon constante, mais quand c'est le cas, les jeunes ne manquent pas de le remarquer. Chaque évaluation positive est assortie de commentaires exprimant souvent la même réserve : « ça dépend de qui est en poste ».

Même si un grand nombre des réponses fournies par les jeunes quant à leurs relations avec le personnel sont mitigées, elles ne doivent pas être interprétées comme une critique de l'ensemble des effectifs du CJRM. Certains agents comprennent et respectent les jeunes, et s'engagent pour leur réussite, si bien que les adolescents ont déjà repéré les compétences et les comportements qui témoignent de l'attention du personnel.

76 p. 100 des jeunes entretiennent des relations positives avec un ou plusieurs agents de première ligne. Nous avons demandé : « Avec quels membres du personnel avez-vous des relations positives? » Parmi les jeunes qui distinguent les catégories de personnel, 76 p. 100 déclarent entretenir des relations positives avec au moins un agent de première ligne. Commentaires des jeunes : « [Ça] tient à la manière dont ils nous parlent et nous aident »; « [Ils] nous parlent vraiment, nous apprennent des choses, discutent de nos problèmes et de comment changer, ils nous traitent gentiment »; et « Ils viennent vérifier que tu vas bien; ils m'ont aidé à propos de mon niveau il y a peu. »

Les jeunes savent quand le personnel est attentionné. À la question « Le personnel s'intéresse-t-il aux jeunes qui sont ici? », 24 p. 100 des jeunes répondent par l'affirmative, 55 p. 100 indiquent que « certains travailleurs sont

intéressés », 17 p. 100 répondent « non » et 4 p. 100 « je ne sais pas ». La question consécutive « Si oui, comment le personnel manifeste-t-il son intérêt? » suscite majoritairement des commentaires mettant en avant le fait que le personnel parle avec les adolescents, fait preuve de compassion à l'égard de leurs familles, se préoccupe de leurs besoins alimentaires, de leur comportement, ou s'implique personnellement. Les jeunes remarquent ainsi : « Ils s'assoient et te parlent, disent "Tu me rappelles mon fils, je préférerais que tu ne sois pas ici" »; « Ils nous indiquent comment éviter d'avoir des problèmes à nouveau. Ils nous aident à obtenir du counseling. On peut avoir une vraie conversation avec eux »; « Ils font un effort supplémentaire... Ils prennent le temps de te parler personnellement... »; « Ils prennent leur temps et nous donnent plus de nourriture. Mais il ne s'agit pas que de nourriture, parfois ils nous apportent un film, ou inventent des activités. Cette semaine, [on a fait] du riz et du poulet jerk... »

Les jeunes qui ont des besoins particuliers sont bien traités par le personnel. Bien que beaucoup de jeunes ne croient pas que des adolescents ayant des besoins particuliers soient présents au CJRM, ceux – peu nombreux – qui émettent un commentaire à cet égard sont absolument convaincus que le personnel est plus attentionné avec les jeunes qui ont des besoins

particuliers. Selon un répondant, « Ils essaient de l'aider [l'adolescent ayant des besoins particuliers], mais d'une bonne façon ».

Les commentaires positifs des jeunes à propos du personnel montrent que la garde relationnelle peut fonctionner au CJRM. Les commentaires évoqués jusqu'à présent rejoignent les caractéristiques, compétences et comportements du personnel préconisés par l'approche axée sur la garde relationnelle. Le tableau qui suit présente d'autres exemples de marques d'attention de la part du personnel, et les relie directement aux compétences et comportements nécessaires à la garde relationnelle.

Les relations entre jeunes et personnel dépendent souvent de « qui est en poste ». Les adolescents font passer un double message à cet égard. Comme on l'a vu précédemment, une majorité de jeunes indique avoir des relations positives avec au moins un agent de première ligne, tout en mentionnant comment les comportements et les attitudes du personnel témoignent de son attention, de sa gentillesse, de son respect et d'un traitement équitable. Parallèlement, près de la moitié des jeunes émettent des commentaires sur les attitudes et comportements négatifs du personnel qui leur donnent le sentiment de ne pas être respectés ni traités équitablement. Mis en regard, ces propos brosent deux tableaux contradictoires; il semble que les interactions des jeunes et du personnel sont positives ou négatives selon « qui est en poste ». Nous avons entendu cette phrase tout au long de l'examen de 2011, et 52 p. 100 des jeunes déclarent combien leurs expériences sont caractérisées par un traitement fluctuant et une interprétation imprévisible du règlement, en fonction du ou des agents en poste.⁸

Comment le personnel du CJRM témoigne de son intérêt – Propos des jeunes et approche fondée sur la garde relationnelle

Témoignages des jeunes	Compétences et comportements nécessaires à la garde relationnelle
<i>Ils te parlent, ils semblent plus intéressés. Il y a une connexion, tu peux le sentir.</i>	Entrer en relation.
<i>[Ils] s'assoient avec toi pour discuter. Ils font des efforts.</i>	Converser régulièrement avec les jeunes.
<i>Ils disent « Je ne veux pas avoir à faire un RC [Rapport sur le comportement de l'adolescent], tu peux arrêter? » Ils essaient de faire en sorte que tu n'aies PAS de problème.</i>	Encourager les jeunes verbalement.
<i>[Ils sont] gentils. Ils te parlent. Ils te posent des questions.</i>	S'efforcer d'encourager la communication bidirectionnelle. Il ne faut pas être le seul à parler.
<i>[Ils] font de gros efforts pour vérifier comment tu vas.</i>	Manifester de l'intérêt, par exemple, quand une situation semble irriter un jeune, lui demander ce qui se passe.
<i>[Ils sont] simplement gentils, jouent au tennis de table avec toi, au basket-ball, essaient de proposer plus d'activités récréatives.</i>	Participer à des activités avec les jeunes.
<i>Ils sont plus compréhensifs... Ils tentent d'engager des conversations; ils nous aident à parler de nos problèmes.</i>	Aider les jeunes à résoudre des problèmes.
<i>[Ils] nous parlent, nous apportent à dîner, sont respectueux.</i>	Faire preuve de prévenance et de respect dans toutes les interactions avec les jeunes.
<i>Si on demande quelque chose, ils réagissent rapidement, ils ne traînent pas.</i>	Chercher et créer des occasions d'entrer en relation avec les jeunes.
<i>Ils écoutent, tout simplement.</i>	Écouter les points de vue des jeunes.
<i>Ils essaient de t'aider pour tout. Si tu as besoin de quelque chose, ils vont t'aider.</i>	Répondre aux demandes d'aide de la part des jeunes.
<i>Si tu es sur le point d'avoir une altercation verbale, un bon agent va mettre fin à la situation et essayer de te réorienter.</i>	Résister aux luttes de pouvoir et les désamorcer.
<i>Si je suis énervé, ils disent qu'ils me mettent en SP [suspension du programme]⁹ – mais juste après [ils] me demanderont de prendre une pause, de me calmer... [Ils] t'aident à régler le problème.</i>	Lorsqu'un jeune commet une erreur, saisir l'occasion pour l'aider à prendre des décisions plus efficacement.
<i>Ils nous parlent, nous disent des choses positives, nous aident.</i>	Lorsqu'on voit un jeune faire quelque chose de positif, il faut le féliciter.
<i>Ils viennent travailler, ils prennent soin de nous – ce travail, ils l'ont choisi.</i>	Adopter un comportement professionnel avec les collègues et les jeunes.
<i>Ils sont moins rigides et plus souples.</i>	Souplesse et adaptabilité.

Sources : Commentaires des jeunes recueillis lors des entretiens menés dans le cadre de l'examen de 2011 du CJRM. Les compétences et comportements du personnel sont tirés du document Cadre stratégique de garde relationnelle dans les établissements de justice pour la jeunesse directement administrés par le ministère, 6 avril 2010, p. 7 à 18.

Le schéma « ça dépend de qui est en poste » soulève des problèmes et accroît les risques courus par les jeunes. D'après les jeunes, les interactions et les relations positives avec le personnel s'établissent quand les bons agents sont présents au bon moment. Les jeunes indiquent qu'il arrive souvent que ces bons agents soient absents, ce qui cause des problèmes : cela influence leur aptitude à formuler des demandes simples, gagner des privilèges, téléphoner chez eux, recevoir des points, avoir une collation, aller aux toilettes, participer à une activité, aller à l'école et même se sentir en sécurité et protégé, autant d'aspects qui dépendent du personnel. Si le « mauvais personnel » est présent au « mauvais moment », tout ce qui fonctionnait de manière fluide et prévisible est remis en cause. Selon un des adolescents, « Comme on s'habitue et qu'on apprend qui on doit éviter, quand aucun des cinq agents n'est en poste c'est sacrément difficile... » Un autre affirme « Ça dépend de qui est en poste... ça dépend des agents et de leur humeur... quand l'intervenant est ici, ils sont bien plus gentils avec nous. » Enfin, un autre jeune déclare : « Ils font comme ils veulent – ça dépend du personnel en poste et des points que tu marques. »

Il semble que lorsque les jeunes sont désemparés ou en colère, le fait de ne pas pouvoir prévoir la réaction du personnel ou de savoir s'il est possible de s'y fier (le personnel va-t-il « négocier » ou « provoquer ») – accroît l'incertitude et/ou le danger auxquels les jeunes sont exposés. Comme l'exprime un des jeunes, « Ils prennent leur rôle d'agent plus au sérieux que le volet humain de leur mission. » Un autre explique : « Ils choisissent qui ils vont respecter, ils ne traitent pas vraiment tout le monde avec le même respect ». Les commentaires recueillis suggèrent que certains membres du personnel dépendent trop des approches statiques, témoignant du besoin d'un meilleur équilibre avec l'approche dynamique (professionnalisme du personnel, communication et motivation, souplesse et adaptabilité) mise en avant dans le document Cadre stratégique de garde relationnelle.

Les commentaires des jeunes soulignent les comportements et les attitudes négatives d'une partie du personnel. Bien qu'une majorité de jeunes (67 p. 100) répondent « non » quand on leur demande s'ils ont des problèmes avec le personnel, près de 80 p. 100 de ceux qui donnent cette réponse font ensuite des remarques orales négatives sur le personnel. Comme décrit plus de façon plus détaillée ci-après, ils évoquent un traitement inéquitable et le fait d'être ignorés, non respectés et rabaisés par le personnel.

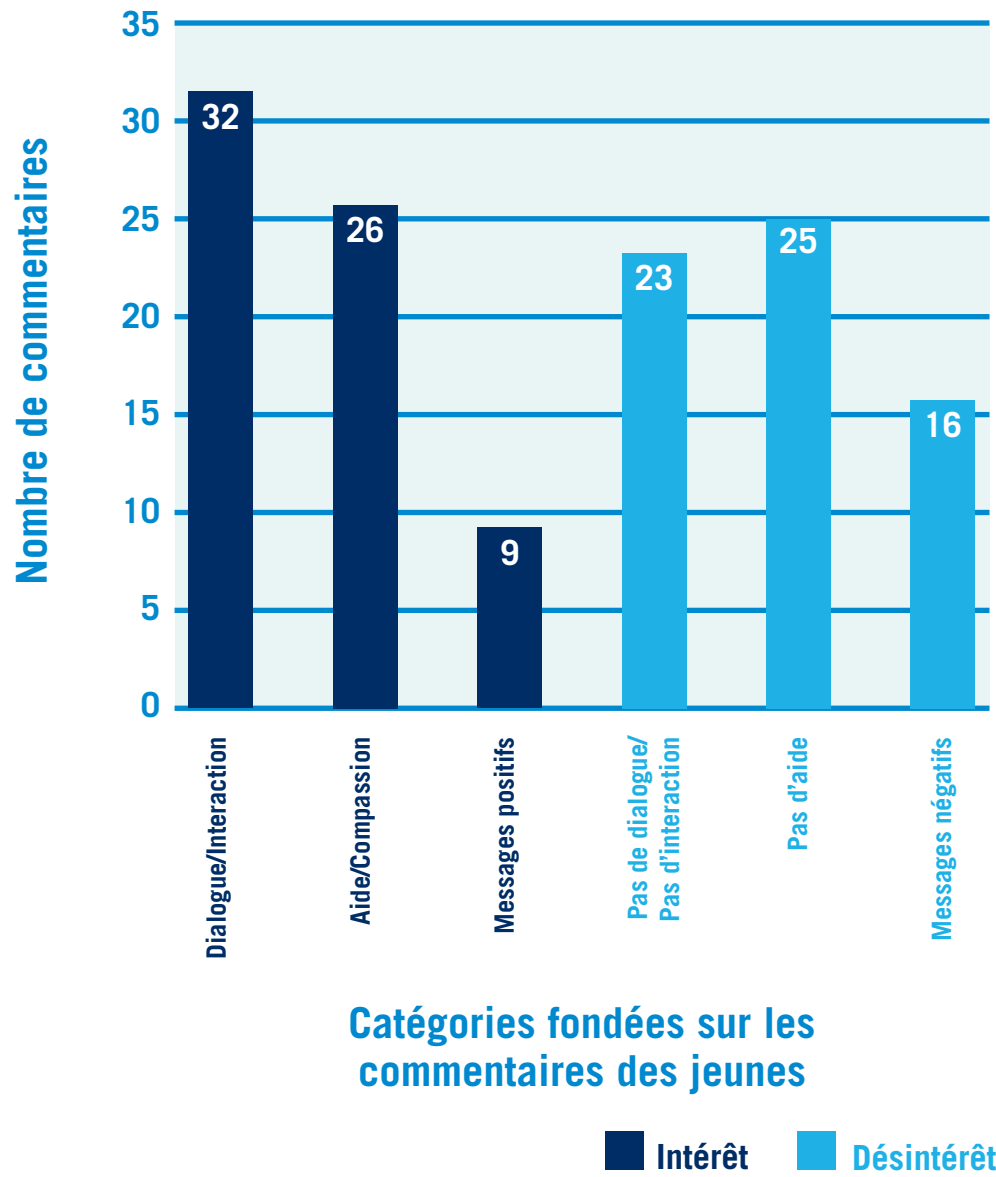
Environ 50 p. 100 des jeunes ont le sentiment que le personnel ne les traite pas toujours équitablement. L'équité, c'est-à-dire l'application du règlement de la même façon à tous les résidents, est un

des « aspects les plus élémentaires d'un organisme efficace »¹⁰ (Nous avons demandé aux jeunes à quel point le personnel les traitait équitablement : 51 p. 100 le jugent « parfois équitable »; 33 p. 100 « généralement équitable »; 9 p. 100 « très équitable »; 3 p. 100 « jamais équitable »; et 4 p. 100 ne se sont pas prononcés. À propos du programme de mesures incitatives¹¹, un des jeunes déclare : « Je le trouve idiot et injuste. Certains agents donnent des points platine à des jeunes qui sont au niveau bronze et pas aux autres. Il y a du favoritisme. Les agents donnent des points or à certains jeunes juste parce qu'ils les connaissent depuis longtemps. » Un autre adolescent affirme « [J'ai l'ai déjà] dit à certains; ils traitent certains mieux que d'autres – comment? – favoritisme, racisme, ils semblent être là pour nous compliquer la vie. » Quelques jeunes estiment également qu'il n'est pas juste que le personnel occasionnel puisse appliquer le système de gestion des comportements : « Le personnel occasionnel ne devrait pas donner de points; il faut que le personnel des unités forme le personnel occasionnel.¹² Un autre adolescent précise que « Le personnel qui travaille dans les unités est correct dans 60 p. 100 des cas, et le personnel occasionnel n'est correct que dans 40 p. 100 des cas. La plupart sont sympas avec moi. »

Peu de jeunes ont le sentiment que le personnel respecte tout le monde. Seuls 16 p. 100 des jeunes affirment que le personnel est respectueux de chacun; la majorité (77 p. 100) estime que le personnel est parfois respectueux, ou respecte certains jeunes; 5 p. 100 pensent que le personnel ne montre aucun respect. Selon un des jeunes, « Ça dépend de l'humeur du personnel ». « Certains agents sont toujours respectueux, et d'autres ne le sont pas du tout. Ces gars respectent ceux qui les respectent », précise un autre.

Le personnel exprime son désintérêt en ignorant les jeunes et en leur lançant des remarques cinglantes. Quand on leur a demandé de donner des exemples d'attitudes montrant que le personnel ne s'intéresse pas à eux, les jeunes ont cité des cas où les agents ignorent les adolescents; rappellent aux jeunes qu'ils ont plus de pouvoir qu'eux; n'interviennent pas quand ils sont témoins d'une situation qui s'envenime; et font des commentaires irrespectueux prévoyant l'échec futur des jeunes. Ces derniers témoignent : « Ils ne veulent pas parler. Je ne vais pas te supplier de me parler »; « [Ils] ne font rien »; « Ils me disent qu'une fois que je serai sorti, ils ne tarderont pas à me revoir, ils disent que je vais revenir ou qu'ils me verront à “Hurst” [Maplehurst] »; « Certains nous considèrent comme de petits voyous... ils ne te parlent pas, ils montent juste la garde »; « Quand ils abusent de leur pouvoir. Aucune empathie pour la situation des jeunes. »

Comment le personnel témoigne son intérêt ou son désintérêt



Les commentaires des jeunes indiquent qu'ils sont convaincus que certains travailleurs ont des préjugés raciaux. À la question « Est-ce que l'origine d'un jeune joue un rôle dans la façon dont le personnel le traite? », 24 p. 100 de l'échantillon répond « oui » ou « parfois »; mais 18 jeunes au total évoquent des questions de race en réponse à cette question ou à d'autres moments de l'entretien. Voici quelques-uns de ces commentaires : « Le personnel traite mieux les Blancs que les Noirs » et « Quand un agent a découvert que j'étais du Sri Lanka, il m'a demandé si je faisais partie des Tigres tamouls. »

Nous avons posé la question suivante : « Est-ce que vous observez des différences selon le sexe ou l'âge du personnel, ou selon qu'il partage la même origine culturelle que les jeunes du CJRM? » Sur ce point, 69 p. 100 des jeunes indiquent ne pas noter de différence, contre 28 p. 100 qui en constatent une (3 p. 100 ne se prononcent pas). Certains répondants soulignent que les compétences prévalent sur l'origine, affirmant que « Ça dépend de leur façon de communiquer avec nous et des relations qu'on a avec eux » et qu'« Il faut avant tout bien s'entendre et créer un lien avec nous. Si quelqu'un nous respecte, on ne va pas lui manquer de respect. » Quelques jeunes ne partagent pas ce sentiment; l'un d'eux indique notamment que « L'origine culturelle est importante. J'ai tendance à mieux m'entendre avec les personnes qui ont la même culture que moi, parce qu'elles me comprennent. »

Faisant écho aux plaintes initiales des jeunes après l'ouverture du CJRM en 2009, l'examen de 2011 confirme que l'attitude et le comportement du personnel conditionnent le « succès ou l'échec » des jeunes de l'établissement.

Les jeunes mentionnent des commentaires racistes de la part de certains agents du CJRM

Comme noté en page 16, la population de jeunes du CJRM est composée de nombreux groupes ethno-raciaux, avec une sur-représentation des jeunes hommes noirs.

Près d'un quart des jeunes émettent des commentaires montrant qu'ils pensent qu'il y a du racisme au CJRM, en mentionnant notamment des remarques racistes du personnel comme « Vous autres [sous-entendu les jeunes noirs] êtes tous des criminels, les Noirs ne font que vendre de la drogue et s'entretuer. »

Les remarques de cet ordre sont perturbantes et inacceptables quel que soit le contexte, et sapent les objectifs et la mission du modèle de garde relationnelle prescrit par le ministère en vue de favoriser des interactions respectueuses entre le personnel et les jeunes. D'après le *Plan d'action de 2010*, les membres du personnel remplissent les fonctions d'entraîneurs et de modèles de rôle,¹³ et guident la réadaptation des jeunes placés sous leur supervision; or, ces derniers pourraient difficilement avoir pour mentors des agents qui tiennent des propos racistes.

De surcroît, les commentaires racistes aggravent les préoccupations liées à l'enracinement du racisme dans un système qui, malgré sa promesse de responsabiliser les jeunes et de les aider à prendre un nouveau départ, ne les traite pas en individus dignes de respect ou qui méritent qu'on les aide à avoir une seconde chance.

Certaines familles et collectivités sont confrontées à un racisme systémique, à la pauvreté, au chômage et à d'autres problèmes dont la corrélation augmente la probabilité que les jeunes noirs,

issus des Premières Nations ou appartenant à une autre minorité raciale franchissent les portes du CJRM. Les relations entre ces facteurs et la violence et les crimes commis par les jeunes sont bien documentées; un rapport exhaustif de la province de l'Ontario, intitulé *Examen des causes de la violence chez les jeunes* (2008), déclare :

Toutes ces raisons expliquent pourquoi nous pensons que tous les facteurs de risque immédiat de violence chez les jeunes peuvent découler de la sensation de dévalorisation et des notions souvent exactes associées au racisme, à savoir qu'il détruit tout espoir d'avancer dans la vie, de prospérer et de bénéficier de chances égales. Lorsque, comme c'est souvent le cas, le racisme s'ajoute à la pauvreté et à d'autres sources de privation mentionnées dans notre rapport, ses conséquences sur le problème qui nous intéresse découlent de source.¹⁴

Si le CJRM n'a aucune compétence concernant les circonstances qui poussent les jeunes vers ses portes, son personnel a la responsabilité de montrer que tous les adolescents méritent d'être traités équitablement et sans préjugés.

Évolution depuis l'examen de 2011

Formation supplémentaire du personnel.

À l'automne 2011, le ministère a proposé une formation sur l'approche de renforcement fondé sur les relations (*Relationship Based Strengths Approach*) aux agents de première ligne des établissements de justice pour la jeunesse de toute la province, dont le CJRM. Cette formation était dispensée par Stephen de Groot, consultant clinique et en organisation qui se spécialise dans l'élaboration et la mise en œuvre d'interventions fondées sur les points forts. D'après lui, « Plus un jeune peut vous faire confiance et vous respecter tout en percevant votre confiance et votre respect, plus il y a de chances qu'il communique clairement et ouvertement ses points forts, ses idées et ses préoccupations, vous permettant alors de fournir la meilleure aide et la meilleure orientation possible »¹⁵ (Cette formation était offerte en plus de la formation évoquée dans le *Rapport de résultats du Plan d'action de 2010*.)

Les jeunes se plaignent que le personnel envenime les situations; le CJRM réagit.

En juillet 2012, en réponse aux questions du Bureau de l'intervenant provincial faisant suite à plusieurs plaintes de jeunes indiquant que le personnel aggravait les situations, la haute direction du CJRM a déclaré que les gestionnaires d'unité examinaient régulièrement les stratégies avec le personnel de première ligne, et qu'ils cherchaient par ailleurs des approches supplémentaires pour améliorer l'application des stratégies d'apaisement par les agents.

Pendant l'été 2012, plusieurs incidents violents graves ont eu lieu au CJRM. Ils sont décrits plus en détail aux pages 35-36. Le 21 septembre 2012, l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes a rencontré le sous-ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse pour discuter de la violence et des problèmes connexes, et pour évoquer la nécessité d'une intervention.

Le 24 septembre 2012, le personnel du CJRM a reçu une note de service émanant de la haute direction et lui rappelant son obligation de respecter le code de déontologie décrit dans le guide des services de justice pour la jeunesse. Ce code stipule que le personnel « respecte les droits des jeunes » et « veille à la sauvegarde et au maintien des droits et de la dignité des jeunes ». La note de service donne également des exemples de comportements professionnels inacceptables, notamment le fait de se comporter de façon menaçante, de proférer des jurons et de se livrer à des contacts physiques inacceptables, comme les châtiments corporels, l'usage d'une force excessive ou les agressions physiques.

En résumé

Dans son Cadre stratégique de garde relationnelle, le ministère déclare : « Selon des recherches propres au secteur de la justice, des caractéristiques des membres du personnel comme la chaleur humaine, l'empathie, l'authenticité, le respect et la souplesse peuvent réduire la récidive. Ces caractéristiques sont des préalables à des interactions positives entre le personnel et les jeunes. » ¹⁶

Ces qualités du personnel, ainsi que les compétences pour nouer des relations et les techniques d'apaisement décrites spécifiquement dans le *guide des services de justice pour la jeunesse* et dans la formation en matière de garde relationnelle, sont autant de signes qui montrent aux jeunes que le personnel s'intéresse à eux. L'examen de 2011 montre que la majorité des jeunes interrogés affirment entretenir une relation positive avec au moins un agent de première ligne.

Toutefois, l'usage que fait le personnel de la garde relationnelle est varié et imprévisible. Quand on pose aux jeunes des questions plus spécifiques, la remarque « ça dépend de qui est en poste » prélude à bon nombre de leurs réponses. Pour chaque membre du personnel, les adolescents nous ont donné des exemples de règles appliquées, modifiées, manipulées ou ignorées. Ils rapportent qu'en général, en cas de conflits au sein du CJRM, le personnel emploie des méthodes de confinement plutôt que d'autres stratégies.

Il s'agit d'un problème critique : la garde relationnelle est la pièce maîtresse des interactions entre les jeunes et le personnel, et se répercute sur d'autres questions comme la violence, la sécurité, la réadaptation et la réinsertion. En effet, les adolescents qui ont forgé des relations de confiance positives et respectueuses avec les agents ont plus de

chance d'utiliser ces atouts dans leurs efforts de réinsertion dans la collectivité. Comme indiqué précédemment, le CJRM a été le théâtre d'une hausse de la violence pendant l'été 2012, et certains jeunes ont indiqué qu'ils pensaient que le personnel envenimait volontairement les situations.

Le Bureau de l'intervenant provincial reçoit moins de plaintes des adolescents visant directement certains comportements du personnel. La *manière* dont le personnel traite les jeunes est une question sous-jacente dans une grande partie des 178 appels de jeunes que nous avons reçus depuis l'examen de 2011. Une requête facile à satisfaire, comme demander une couverture ou d'utiliser les toilettes, peut s'avérer frustrante, voire humiliante pour un jeune à cause du comportement ou de l'attitude du personnel impliqué.

Malgré la formation obligatoire, les réunions au niveau des unités, les notes de service du CJRM au personnel et la réunion entre le sous-ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse et l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes, la garde relationnelle n'est toujours pas véritablement implantée dans l'établissement. Il n'est plus temps de fermer les yeux sur la « crise de croissance » : près de quatre ans après l'ouverture du centre, les résidents expriment toujours les mêmes préoccupations quant à l'imprévisibilité du traitement qu'ils peuvent attendre du personnel. Manifestement, la masse critique n'est pas encore atteinte pour permettre de mettre en œuvre le concept de garde relationnelle à grande échelle. Le personnel et la direction du CJRM ont un rôle charnière dans le renforcement de l'application du *Cadre stratégique de garde relationnelle*, au moyen d'un plan et d'un processus volontaires.

Lois, politiques et procédures

Dans son **guide des services de justice pour la jeunesse (GSJJ)**, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse détaille sa vision de la dotation en personnel des établissements de justice pour la jeunesse dans toute la province :

Nous préconiserons une culture organisationnelle qui permet à notre personnel et à nos partenaires de la collectivité de faire preuve de leadership, de responsabilité et d'innovation.

Le personnel et les fournisseurs de services auront reçu une formation et acquis une expérience suffisantes, et ils collaboreront dans l'intérêt supérieur des adolescents, des familles, des victimes et des collectivités afin de parvenir à l'excellence sur le plan des services. (Sujet 1.4., Mission et principes de la Division des services de justice pour la jeunesse)

Le **Rapport de 2010 sur le CJRM de l'intervenant provincial** a été publié en réaction aux nombreux appels et plaintes des jeunes du CJRM concernant le personnel et ses relations avec les adolescents, comme l'illustrent les propos suivants (Remarque : TSJ signifie « travailleur de service à la jeunesse », c'est-à-dire « agent des services aux jeunes ».)

« Je ne me sens pas en sécurité avec les gardiens ici. Ils sont violents »

« Les TSJ se moquent de moi parce que je m'automutile »

« Si les TSJ ne t'aiment pas, tu vas te passer de nourriture. »

Parallèlement, le Bureau de l'intervenant provincial était aussi en contact avec le personnel du CJRM, dont plusieurs membres ont confirmé les préoccupations des jeunes. Les plaintes communes sont documentées dans le rapport : la faible dotation en personnel (moins de 50 p. 100 des effectifs alloués pour les activités récréatives ont été engagés) empêche les jeunes de participer à des activités; le personnel est inquiet pour sa propre sécurité; la force excessive employée par le personnel; et le manque d'activités. Le rapport remarque également que : « Beaucoup de TSJ se sont dits préoccupés des orientations de l'établissement et craignent que le CJRM ne réalise pas sa véritable mission. Ils n'ont pas l'impression de pouvoir établir des relations avec les jeunes comme on leur avait décrit de le faire durant les séances d'orientation et la formation ». L'intervenant provincial a déclaré :

Il y a une lutte au sein de l'établissement pour s'emparer de l'âme métaphorique du CJRM. Elle se manifeste à tous les échelons entre les personnes qui veulent bien conserver le modèle traditionnel de détention fondée sur la « correction »

et les personnes qui souhaitent instaurer le modèle de détention fondée sur les relations thérapeutiques. Cette lutte est exacerbée par : un manque de clarté quant à la philosophie, aux buts et aux résultats attendus d'un modèle de détention fondée sur les relations thérapeutiques; la déstabilisation des employés causée par des philosophies et des approches contradictoires; la perception chez les jeunes selon laquelle l'établissement nage en plein chaos et a peu de structures ou n'en a pas considérant l'inconsistance du personnel et les conflits d'approches.

Indiquant qu'« Il faut cependant plus de direction à tous les échelons pour soutenir le modèle de détention fondée sur les relations thérapeutiques que l'on avait prévu implanter à la création du CJRM », le rapport conclut : « Selon le Bureau de l'intervenant, beaucoup des problèmes soulevés pourraient être atténués en clarifiant la philosophie, les buts et les résultats attendus d'une approche fondée sur les relations thérapeutiques, en augmentant le niveau des effectifs, en offrant des activités et des programmes de l'aube à la tombée du jour et en établissant des liens solides avec les organismes dans les collectivités et les quartiers où retourneront les jeunes après leur détention.

Plan d'action de 2010

Les jeunes aboutissant dans ces centres de garde en milieu fermé et de détention ont l'occasion de nouer des liens positifs et de bénéficier de programmes spécialisés qui les aident à tourner le dos à leur passé criminel et à retourner à leurs collectivités mieux à même de faire des choix judicieux. Les membres du personnel participent à une forme de supervision appelée « garde relationnelle » où ils assurent l'observation du règlement et des procédures, mais agissent aussi à titre d'entraîneur et de mentor et encouragent les jeunes à prendre des décisions. En encourageant les membres du personnel et les jeunes à créer entre eux des relations positives, on aide à augmenter la sécurité et à réduire l'incidence de comportements négatifs chez les jeunes pendant leur séjour dans l'établissement de placement sous garde et après leur départ [...]

- *Les agents des services aux jeunes qui sont nouvellement embauchés doivent suivre une formation théorique de quatre semaines et trois semaines d'orientation sur place avec un membre du personnel expérimenté.*
- *Depuis septembre 2009, 47 nouveaux effectifs ont été embauchés, qui sont disponibles au besoin. Des membres du personnel sont disponibles pour assurer l'observation du règlement et des procédures dans les unités réservées aux jeunes.*

- *Tout est fait pour affecter les membres du personnel à la même unité d'hébergement. Ainsi, tant le personnel que les jeunes sont en mesure de forger de meilleures relations de confiance, et la sécurité et la supervision s'en trouvent améliorées.*
- *Les agents des services aux jeunes sont tenus de suivre des cours de recyclage tous les ans de sorte à entretenir ou perfectionner leurs aptitudes à l'intervention verbale et, si nécessaire, physique pour maîtriser le comportement agressif des jeunes.*
- *Les agents de liaison avec la jeunesse aident à répondre aux préoccupations soulevées par les jeunes en temps utile et de manière constructive, et facilitent un contact régulier avec le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes.*
- *Les jeunes peuvent enregistrer des plaintes anonymement sous un nouveau système et les plaintes sont examinées quotidiennement par un cadre.*
- *Une formation améliorée destinée au personnel sur la « garde relationnelle », c.-à-d. une forme de supervision où le personnel encourage les jeunes à participer aux décisions et sert de modèles de rôle sur une base quotidienne*

Réalisations signalées (Rapport de résultats du Plan d'action de 2010)

- *Embauche et formation de 48 membres du personnel supplémentaires (36 agents/chefs des services aux jeunes permanents et 12 temporaires), plus un(e) agent(e) de liaison avec les communautés.*
- *Fourniture d'une formation améliorée au personnel en vue d'appuyer une compréhension uniforme de la philosophie, des buts et des résultats attendus de la démarche de garde relationnelle.*
- *Fourniture d'une formation spécialisée pour aider les membres du personnel à mieux gérer le comportement agressif.*
- *Les postes temporaires ont permis d'augmenter les effectifs pendant les pics de volume et d'activité, tout en aidant à stabiliser le fonctionnement global et le programme d'activités de l'établissement. Les postes permanents ont débouché sur l'ouverture d'un établissement séparé réservé aux filles, permettant d'offrir des activités tenant compte de la spécificité des sexes. Ils permettront de maintenir une planification en personnel allant dans le sens d'une amélioration de la supervision et de l'interaction avec les adolescents.*

A Le personnel « conditionne le succès ou l'échec » de l'expérience des jeunes

B Tension et violence minent la vie des jeunes

C Les techniques intrusives et la force excessive semblent employées « trop souvent »

D Les problèmes font obstacle à l'accès à la famille et aux mesures de protection

E Propos mitigés concernant la nourriture et les soins de base

F Réadaptation et réinsertion – Les jeunes obtiennent-ils ce dont ils ont besoin pour réussir?

**« Pas très bien. Il [y a] beaucoup de batailles.
Même si tu ne veux pas te battre, ça te tombe dessus.
Après tu te fais accuser. »**

« Au niveau le plus élémentaire, la sécurité est essentielle au développement positif. »¹⁷ Qu'un adolescent vive en famille ou soit sous garde au CJRM, il a le droit d'être protégé contre la violence. L'article 19 de la Convention relative aux droits de l'enfant (CRDE) affirme ce droit et stipule que l'État assume la responsabilité de la protection des enfants contre toute forme de « violence, d'atteinte ou de brutalités physiques ou mentales, d'abandon ou de négligence, de mauvais traitements ou d'exploitation, y compris la violence sexuelle ».

La sécurité est également « l'une des exigences les plus élémentaires » pour les environnements de réadaptation.¹⁸ Pourtant, la violence et la question de la sécurité continuent de poser un problème considérable au CJRM et dans d'autres établissements de justice pour la jeunesse. Peu après l'ouverture du CJRM en 2009, les adolescents ont commencé à communiquer avec le Bureau de l'intervenant provincial pour exprimer leur peur et leur inquiétude quant à la violence. Tandis que les adolescents qui vivent en famille peuvent trouver un refuge et du soutien auprès d'un grand nombre de personnes et de lieux, les jeunes du CJRM dépendent entièrement du personnel pour leur sécurité et leur protection. Les jeunes du CJRM se sentent-ils en sécurité et protégés par le personnel? Quel est le niveau de violence dans l'établissement?

Examen de 2011

Pendant l'examen de 2011, nous avons appris que la tension et la violence pèsent sur la vie des jeunes du CJRM. Le nombre considérable de témoignages des adolescents concernant la violence, l'évocation fréquente d'urgences « code bleu » (signal sonore émis dans les situations exigeant l'aide d'un(e) agent(e)) et les descriptions détaillées des intimidations et des agressions entre jeunes, y compris physiques, dressent un tableau préoccupant. Ce tableau est également complexe : les chiffres ne coïncident pas toujours avec les commentaires des jeunes. En effet, ceux qui déclarent se sentir « tout le temps » en sécurité au CJRM décrivent ensuite des situations témoignant de leur inquiétude en matière de sécurité. Les résidents du CJRM ne craignent pas seulement la violence entre jeunes, car plus de la moitié de leurs commentaires sur la sécurité portent sur le comportement des agents quand ils immobilisent un jeune.

79 p. 100 des jeunes évoquent des problèmes de violence et de sécurité.

La plupart des jeunes interrogés mentionnent des problèmes de violence et de sécurité, parfois de manière exhaustive, corroborant l'idée que ces difficultés pèsent sur les conditions de vie dans l'établissement. Cinq jeunes évoquent des « batailles » et des « altercations » dans leur première réponse à une question générale concernant leur expérience au CJRM. Tout au long des entretiens, les jeunes parlent de violences qu'ils ont vécues et/ou dont ils ont été témoins. Ils décrivent des cas où d'autres jeunes se sont cachés dans leur chambre ou ne sont pas allés à l'école pour se protéger. Nous avons recueilli plusieurs commentaires du même ordre : « Ce qui se passe dans la rue s'infiltré ici. Comme il n'y a pas d'armes, c'est juste des batailles »; « Ça peut arriver si tu énerves quelqu'un »; « Il faut juste se cacher dans sa chambre. Si vous avez des embrouilles – et beaucoup d'ennemis ici – ce n'est pas sécuritaire. » Les jeunes ont également décrit les violences du personnel quand les agents immobilisent un jeune; ces commentaires sont présentés dans la section consacrée aux techniques intrusives et à la force excessive.

36 p. 100 des jeunes déclarent que les violences sont quotidiennes ou surviennent plusieurs fois par semaine au CJRM.

« Il [y a] beaucoup de batailles » affirme un résident de 18 ans. Les adolescents disent avoir *vu* beaucoup de batailles, et 21 d'entre eux mentionnent avoir *entendu* des « codes bleus ». Selon l'un d'entre eux, « Les codes bleus [surviennent] tous les jours... beaucoup de batailles, beaucoup de violence. » Un autre jeune affirme : « Tout dépend du personnel. Le problème des douches peut provoquer des batailles. Hier, 15 agents sont intervenus. » Un autre encore raconte : « Ce n'est peut-être pas physique, mais tous les jours ce sont des hurlements, des cris; c'est très fréquent dans cette unité. »

Les chiffres témoignent partiellement de la violence et de la sécurité. Malgré le nombre de témoignages et de descriptions précises de violences recueillis lors des entretiens, quand on demande aux jeunes à quel point ils se sentent en sécurité au CJRM, près de 60 p. 100 affirment se sentir en sécurité en tout temps. Quand on leur demande leur avis sur la présence du personnel, un pourcentage similaire (tout juste inférieur à 60 p. 100) de jeunes estime

que les agents maintiennent une forte présence en permanence ou la plupart du temps, et plus de la moitié des jeunes s'estiment correctement surveillés. Le reste des répondants – soit 43 p. 100, pourcentage inférieur et néanmoins préoccupant – ne se sent pas toujours en sécurité, et a parfois le sentiment qu'une forte présence du personnel fait défaut, ou que les agents ne sont pas suffisamment vigilants. Au CJRM, 27 p. 100 des jeunes rapportent se sentir en sécurité « la plupart du temps »; 11 p. 100 se sentent « parfois » en sécurité, et 5 p. 100 ne se sentent pas du tout en sécurité.

Sur les 60 p. 100 de jeunes qui ont d'abord affirmé se sentir en sécurité au CJRM, 73 p. 100 décrivent ensuite des situations dans lesquelles ils ont subi une violence et/ou vu un autre jeune être blessé, visé et/ou effrayé. Il est possible que certains adolescents se considèrent *personnellement* en sécurité par rapport à d'autres jeunes du CJRM, ou à d'autres situations de leur vie. Ils se sentent peut-être capables de « s'occuper d'eux-mêmes », ou savent qu'ils peuvent demander de l'aide au personnel. L'objet de nos entretiens n'était pas d'approfondir la compréhension de ces dynamiques, mais il sera crucial de les cerner dans le cadre des efforts permanents du CJRM

pour résoudre les problèmes de sécurité et de violence. Nous avons toutefois réussi à en savoir plus sur certains aspects des expériences des jeunes avec la violence et la sécurité au CJRM.

Certains jeunes ne se sentent pas en sécurité à cause d'autres jeunes et du personnel. Nous avons demandé aux jeunes ce qui leur donne l'impression de ne pas être en sécurité au CJRM. La moitié d'entre eux évoquent les autres jeunes; pour 27 p. 100 d'entre eux, c'est le personnel qui est en cause, et pour 23 p. 100 il s'agit à la fois du personnel et des autres résidents. Les commentaires des jeunes fournissent des renseignements supplémentaires : huit témoignages évoquent spécifiquement des problèmes de sécurité, et 25 parlent de violences. Concernant la violence, les commentaires sont répartis presque équitablement entre ceux qui témoignent de violences entre jeunes et ceux qui traitent de violences du personnel pendant le recours aux moyens de contention. Les stratégies visant à réduire la violence au CJRM devront tenir compte de toutes les formes et sources de violence dans l'établissement, en particulier les conséquences des cas de violence du personnel envers les jeunes, alors même que les agents doivent être des protecteurs et des modèles de rôle pour les adolescents.

Les commentaires évoquent des intimidations entre jeunes susceptibles d'échapper à la vigilance du personnel. Nous avons recueilli 12 commentaires signalant spécifiquement la violence entre jeunes; certains indiquent que des jeunes ont recours à des formes d'intimidation plus insidieuses, comme l'extorsion des jus de fruit des autres résidents. Un jeune de 17 ans déclare : « Ils [jeunes] te testent quand tu es nouveau... [Tu] peux accéder à des activités grâce à d'autres jeunes en échange de ton jus de fruit, de tous tes repas et d'autres aliments. Le personnel m'a vu céder mon jus de fruit à d'autres jeunes, mais n'a pas réagi. » Un

résident de 15 ans rapporte : « [Quelqu'un] a essayé, mais je n'ai pas voulu le donner. Si tu leur donnes ton jus de fruit, ils te traitent comme leur chien tout le reste du temps. Je ne me laisserai pas faire. » D'après un autre jeune de 17 ans, « Il se passe beaucoup de choses en coulisse. Certains gamins ne devraient pas être ici. Ils sont sélectionnés et frappent d'autres jeunes parce qu'on leur a demandé de le faire. » Un jeune de 18 ans raconte sa propre expérience : « Le [personnel] a juste dit "arrêtez de vous chamailler", mais ce n'était pas un jeu. Je ne leur ai pas dit ensuite. »

Les jeunes pensent que certains groupes courent des risques accrus. Nous avons demandé si la culture, la langue ou la religion d'un adolescent interviennent dans la manière dont il est traité par les autres : 57 p. 100 des jeunes estiment que « non » contre 35 p. 100 qui répondent « oui » ou « parfois », et 5 p. 100 « ne savent pas ». Certains jeunes déclarent que les résidents partageant la même culture ont tendance à « rester ensemble », et un jeune signale que les batailles opposent « des Noirs et des Blancs ». D'autres commentaires suggèrent que les adolescents les plus jeunes et les plus frêles sont les plus exposés : « La carrure est plus importante – on va te mettre à l'épreuve – et si tu montres que tu ne te laisses pas traiter comme un chien, on te laisse tranquille. » Un autre affirme qu'« Il y a des préjugés culturels chez les plus jeunes. L'expérience vient avec l'âge. »

Quand on les interroge sur une éventuelle différence de traitement des personnes LGBTQ [lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres ou queer] par les autres jeunes, 55 p. 100 des répondants « ne savent pas », 27 p. 100 répondent par l'affirmative et 11 p. 100 par la négative. (5 p. 100 déclarent « parfois » et 2 p. 100 ne se prononcent pas). Plusieurs jeunes remarquent « Je n'en ai pas vu ici, mais ils se feraient sûrement tabasser »; « Personne n'en parlera ici, ils savent qu'ils se feraient massacrer. »

L'étude du Secrétaire général des Nations Unies sur la violence à l'encontre des enfants (2006) aborde la question de la violence entre enfants dans les relations qu'ils entretiennent, y compris au sein des institutions résidentielles, soulignant la nécessité que le personnel et l'administration de l'établissement assurent la protection des jeunes vulnérables, ainsi que l'importance d'une surveillance spéciale 24 heures sur 24 :

Dans les établissements d'hébergement, les enfants sont parfois soumis à des actes de violence commis par d'autres enfants, en particulier quand les conditions et la surveillance sont inadéquates et que les enfants plus âgés et plus agressifs ne sont pas séparés des plus jeunes ou des plus vulnérables. Il arrive que le personnel autorise ou encourage la maltraitance entre les enfants. (p. 189)

Quant à savoir si les jeunes qui ont des besoins particuliers ou des difficultés d'apprentissage sont traités différemment par les autres jeunes, on observe un clivage des réponses, certains affirmant : « On les laisse, on ne va pas être méchant avec eux »; « On les traite comme s'ils étaient comme nous, mais on les laisse un peu plus tranquilles ». Selon un autre au contraire, ces jeunes seraient « mis à l'écart, isolés ». Cinq adolescents déclarent que même s'ils n'ont pas constaté une quelconque différence de traitement, ils supposent que plus les jeunes sont différents, plus ils sont vulnérables.

La plupart des jeunes se sentent en sécurité à l'école, mais ce contexte accroît les risques pour d'autres. La majorité des jeunes (70 p. 100) déclare se sentir en sécurité à l'école « la plupart du temps » voire « tout le temps »; près de 15 p. 100 s'y sentent en sécurité « parfois », « presque jamais » ou « jamais », et environ 15 p. 100 « ne savent pas » ou ne se prononcent pas. Cependant, plusieurs jeunes disent craindre d'aller à l'école du CJRM, car ils ne se sentent pas en sécurité dans le bâtiment scolaire ou sur le chemin pour y aller ou en revenir. Ils citent des cas de jeunes qui ont refusé d'aller en cours ou qui en ont été empêchés pour des raisons de sécurité. Les adolescents de toutes les unités vont en cours dans les mêmes locaux, si bien que ceux qui ont été volontairement affectés à des unités différentes à cause de conflits connus peuvent se rencontrer à l'école. Les témoignages indiquent que certains jeunes arrivent au CJRM avec des problèmes « de la rue » non résolus avec d'autres adolescents, ce qui s'infiltrerait dans les unités et dans l'école.

Les commentaires indiquent que le personnel n'intervient pas systématiquement ou pas au bon moment. Les jeunes font état de divers comportements du personnel en matière de surveillance et d'intervention. Si 40 p. 100 des répondants estiment que le personnel est vigilant « tout le temps » et 20 p. 100 « la plupart du temps », 20 p. 100 encore estiment que le personnel n'est que « parfois » vigilant, voire « jamais » pour 4 p. 100, le reste ne se prononçant pas ou déclarant qu'ils ne savent pas. Quel niveau de vigilance doit-on attendre de la part du personnel, et peut-on accepter que 60 p. 100 des jeunes au total pensent que le personnel est vigilant en permanence ou la plupart du temps? Ou que les 40 p. 100 restants aient l'impression que le personnel n'est que parfois vigilant, voire jamais? La vigilance est l'une des composantes de l'équation de la sécurité des jeunes.

Les commentaires des adolescents traduisent en outre la fluctuation de la manière dont le personnel surveille, évalue et/ou réagit aux situations : « Le personnel ne regarde pas »; « Ça dépend de qui est en poste »; « Certains

de ceux [agents] de l'admission [sont vigilants]; dans d'autres unités, c'est moins sécuritaire, le personnel est moins vigilant »; « Les agents “voient ce qui se passe”, mais choisissent de ne rien faire »; « Ils laissent passer les intimidations, mais en général ils ne disent rien à ce propos »; « Pour des broutilles [comme] les disputes, [ils] ne disent rien et attendent trop longtemps jusqu'à ce que la situation devienne presque incontrôlable... »; « Ils ne sont vigilants qu'avec les jeunes les plus faibles, par exemple pour voir si on leur prend leur jus de fruit »; « Ils transfèrent la plupart des gamins à problème dans notre unité parce qu'ils pensent que les agents sont forts. C'est injuste. Ils [le personnel] veulent qu'on les aide. Ça arrive trop souvent. » Un résident de 17 ans ajoute : « Ça dépend des jeunes. S'ils [le personnel] pensent que c'est quelqu'un qui peut se défendre, ils laissent faire, mais si c'est un des plus jeunes, ils interviennent. Je ne pense pas que c'est la bonne façon de gérer les choses. »¹⁹ Un des jeunes se distingue des autres en affirmant qu'« Ils en font trop, ils surveillent de très près. »

Les jeunes sont 13 p. 100 à envisager de signaler au personnel qu'ils ne se sentent pas en sécurité. Si les adolescents ne se sentent pas en sécurité au CJRM, il importe de savoir comment ils réagiraient s'ils étaient intimidés ou menacés. Peu (13 p. 100) d'entre eux indiquent qu'ils signaleraient « toujours » ou « la plupart du temps » au personnel leurs craintes en matière de sécurité. Dans la mesure où certains jeunes considèrent le personnel comme une des causes de la violence du CJRM, ils ne le considèrent pas forcément comme une source de soutien sécuritaire. De même, les commentaires suggèrent que les jeunes ne croient pas que le personnel peut les aider : « J'irais voir ce [...] type plutôt que le personnel », affirme un adolescent. D'après un autre : « Je ne sais pas à qui je peux faire confiance, je ne veux pas être un mouchard ici. » Il semble que les jeunes du CJRM soient confrontés à un choix cornélien : ils peuvent juger qu'il est risqué de se taire, mais aussi de parler.

Le ministère a fixé des exigences en matière de sécurité pour les jeunes du CJRM dans son *Plan d'action de 2010*, où il affirme qu'aucun jeune ne doit se sentir en danger : « Les jeunes vivant en établissement sous garde ont des besoins divers, mais ils doivent tous pouvoir s'attendre à vivre en sécurité et à avoir la possibilité de s'investir et d'apprendre. »²⁰ Aucun jeune ne peut s'épanouir dans un contexte de peur. Or, l'examen des réponses, l'analyse des témoignages ou la fréquence à laquelle ces questions ont été évoquées lors des entretiens sont autant de preuves que les problèmes de sécurité et de violence ont miné la vie des résidents du CJRM en 2011.

Évolution depuis l'examen de 2011

Les entretiens avec les jeunes et leurs appels au Bureau de l'intervenant provincial survenus après l'examen de 2011 et jusqu'à l'automne 2012 confirment que les adolescents du CJRM continuent de faire face à des violences. Les résidents se disent agressés par d'autres jeunes, menacés et/ou agressés par le personnel, rapportent craindre pour leur propre sécurité, et/ou avoir été témoins de violences entre jeunes ou de la part du personnel envers des jeunes.

Au cours du printemps et de l'été 2012, le Bureau de l'intervenant provincial a reçu plusieurs rapports de la haute direction du CJRM à propos d'incidents de plus en plus graves mettant en scène des violences entre jeunes et des agressions de jeunes contre le personnel des unités. Le Bureau de l'intervenant provincial a examiné des plaintes relatives à l'isolement sous clef tout en menant des entretiens avec 38 jeunes à cet égard. Bon nombre de ces adolescents ont alors exprimé des préoccupations concernant la violence entre jeunes et l'usage d'une force excessive ainsi que des cas de violence contre les jeunes de la part du personnel (question abordée dans la section suivante). Dans l'ensemble, les sources avancent des raisons diverses pour expliquer ces incidents d'une violence croissante : « Aucune raison apparente »; « introduction des conflits liés aux bandes de rue issues de la collectivité; « conflits de travail »; « personnel encourageant les jeunes à la violence »; et jeunes recourant à la violence en réaction à l'« usage d'une force excessive par le personnel contre les adolescents ».

Certes, la violence accrue a semblé refluer durant l'été, mais les appels des jeunes reçus par le Bureau de l'intervenant provincial pendant l'automne 2012 confirment que les résidents du CJRM continuent de subir et d'observer des violences de la part du personnel et d'autres jeunes, et d'exprimer des craintes quant à leur propre sécurité. Étant donné la gravité et la persistance de la violence, et au vu des opinions et des explications citées plus haut, il est impératif que le CJRM étudie le problème sous tous les angles et élabore un plan visant à réduire la violence sous toutes ses formes et à renforcer la sécurité des jeunes.

Au début de l'automne 2012, en écho aux préoccupations des jeunes en matière de sécurité dans l'école du CJRM, la direction de l'établissement et le Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO) ont érigé la sécurité à l'école en question prioritaire. Le SEFPO et les jeunes du CJRM ont fait valoir qu'une augmentation du nombre d'agents des services aux jeunes dans l'école permettrait de résoudre le problème, option que le Bureau de l'intervenant provincial a transmise au bureau régional du ministère. Les jeunes ont également proposé que les horaires des entrées et sorties des différentes classes soient décalés afin de réduire la probabilité de batailles entre jeunes.

En septembre 2012, le CJRM a créé un nouveau programme d'enseignement transitoire à court terme (*Short-term Education Transition*) pour les jeunes dans l'impossibilité d'assister aux cours habituels de l'école du centre pour des raisons de sécurité. Il s'agit notamment de personnes qui ne sont plus autorisées à aller en cours dans l'école du centre, qui ont menacé la sécurité de leurs condisciples ou qui risquent d'être blessées.

Pendant l'automne 2012, le ministère a annoncé son intention de rencontrer à la fois le personnel et les jeunes du CJRM pour déterminer les causes de la violence dans l'établissement et les différentes solutions envisageables en la matière. Le ministère a par ailleurs suggéré que le Bureau de l'intervenant provincial participe à ces rencontres, en particulier avec les jeunes. Le Bureau de l'intervenant provincial consent à prendre part à ce processus.

Les propos des jeunes font écho à certaines « causes des troubles dans l'établissement » évoquées par le ministère

Le GSJJ cite un ensemble de facteurs qui, selon les recherches, peuvent entraîner des situations d'urgence (p. ex. émeutes, incidents violents entre jeunes et autres situations graves mettant en danger les jeunes, le personnel et d'autres individus) dans les établissements de justice pour la jeunesse. Voici quelques-uns des principaux facteurs :

- **dépendance trop grande envers des techniques de sécurité statiques tout en ignorant l'élément humain;**
- **absence de mécanismes légitimes de règlement des griefs ou des plaintes;**
- **absence de programmes intéressants;**
- **incapacité d'assurer une sécurité relative dans l'établissement et d'éviter tout affrontement physique entre les adolescents;**
- **philosophie de gestion axée sur les punitions.**

L'existence et les effets de ces facteurs ne se limitent pas aux questions de sécurité et de violence; ils se répercutent dans presque tous les aspects de la vie des jeunes du CJRM, que ce soit dans l'enclenche de l'établissement ou une fois les jeunes libérés. Les résidents du CJRM pointent des problèmes qui font écho à cette liste. Concernant le mécontentement vis-à-vis du processus de plaintes interne, désigné ci-dessus comme « absence de mécanismes légitimes de règlement des griefs ou des plaintes », un jeune affirme : « J'ai eu le sentiment que ça [processus de plaintes interne] ne servirait à rien. J'ai déjà déposé une plainte, rien n'a changé. »

Par ailleurs, le recours excessif aux techniques de sécurité statiques semble nuire à l'établissement de relations positives et respectueuses avec le personnel, conformes au modèle de garde relationnelle du ministère, qui constituent le fondement du succès de la réadaptation et de la réinsertion des jeunes.

Le GSJJ remarque par ailleurs qu'en général, ces problèmes « peuvent être résolus par le personnel » de l'établissement ou au niveau régional ou ministériel, et préconise les pratiques suivantes dans le sujet 14.2 (p. 1) :

- **communications efficaces et échanges de renseignements;**
- **mise en œuvre de bonnes pratiques de sécurité, y compris fouilles, contrôle des objets interdits, des outils et de l'équipement, etc.;**
- **classification appropriée des adolescents;**
- **établissement de rapports positifs entre le personnel et les adolescents;**
- **maintien d'une ambiance positive dans l'établissement;**
- **organisation d'un vaste éventail de programmes et d'activités pour les adolescents;**
- **instauration de mécanismes appropriés de règlement des plaintes du personnel et des adolescents;**
- **formation approfondie du personnel.**

En résumé

L'examen de 2011 ainsi que les appels et les entretiens qui l'ont suivi témoignent de la persistance des récits de violence.

Les violences dont les jeunes du CJRM se plaignaient principalement en 2009 continuaient de perturber leur quotidien dans l'établissement en 2012. Les jeunes qui déclaraient initialement se sentir en sécurité décrivent ensuite des expériences où ils ont été victimes ou témoins d'actes violents. Ils estiment que certains groupes pourraient être particulièrement exposés, à savoir les plus jeunes et les plus frêles; les adolescents LGBTQ; certains jeunes à l'école, et certains jeunes poursuivis par des problèmes venus de l'extérieur. Néanmoins, tous les résidents du CJRM sont vulnérables. Les jeunes ne semblent pas surveillés et protégés de façon cohérente et efficace par le personnel, ce qui accroît les risques pesant sur leur sécurité. Leurs réponses et leurs commentaires imputant un manque de vigilance, des interventions tardives et l'usage d'une force excessive au personnel pourraient expliquer pourquoi les jeunes ne peuvent pas signaler à leur encadrement qu'ils ne se sentent pas en sécurité.

Le *Plan d'action de 2010* du ministère visait en priorité l'établissement de relations entre le personnel et les jeunes, car « En encourageant les membres du personnel et les jeunes à créer entre eux des relations positives, on aide à augmenter la sécurité et à réduire l'incidence de comportements négatifs chez les jeunes pendant leur séjour dans l'établissement de placement sous garde et après leur départ. »²¹ Bureau de l'intervenant provincial ne sait pas dans quelle mesure exacte cet objectif est prioritaire et/ou mis en œuvre au CJRM. Ce que nous savons provient des témoignages des jeunes à propos de leurs expériences, à la lumière desquels nous déduisons que des améliorations s'imposent. Il est manifeste que le personnel n'est pas encore suffisamment formé et/ou régulièrement soutenu pour appliquer l'approche fondée sur la garde relationnelle et ainsi détecter les problèmes qui couvent et intervenir au bon moment et de la bonne manière, en vue d'éviter les provocations et les escalades. Les adolescents ont le droit d'être en sécurité. Les résidents du CJRM ont besoin d'être protégés par un personnel suffisamment formé, soutenu et supervisé pour travailler avec eux et pour garantir leur sécurité.

Lois, politiques et procédures

Les jeunes du CJRM sont protégés par deux lois conçues pour les mettre à l'abri du danger. **La Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA)** stipule que le régime de garde et de surveillance applicable aux adolescents vise à protéger la société « en assurant l'exécution des peines par des mesures de garde et de surveillance sécuritaires, justes et humaines [...] » (par.83.(1)). La LSJPA énonce clairement que « les mesures nécessaires à la protection du public, des adolescents et du personnel travaillant avec ceux-ci doivent être le moins restrictives possible » (al.83.(2)(a)).

Parallèlement, les jeunes sont protégés par la **Loi sur les services à l'enfance et à la famille**, conçue pour « promouvoir l'intérêt véritable de l'enfant, sa protection et son bien-être » (Objet primordial 1.(1)). La LSEF insiste sur la protection globale et détermine plusieurs droits (droit de ne recevoir aucun châtiment corporel, droit d'avoir un niveau raisonnable de vie privée, enseignement, etc.) pour les enfants qui reçoivent des soins du gouvernement.

Rapport de 2010 sur le CJRM de l'intervenant provincial

Après l'ouverture du CJRM, les résidents ont contacté le Bureau de l'intervenant provincial pour faire part de préoccupations liées à la violence et à leur sécurité : « Il y a eu plus de 40 batailles ici parce que les jeunes frustrant. Ils n'ont rien d'autre à faire alors ils se battent entre eux. » Le Rapport de 2010 consigne les plaintes des adolescents à propos de la violence entre jeunes : « Je suis censée faire plus ici. Mais il n'y a pas de réadaptation. Quand les jeunes détenus sont en colère, ça augmente la pression sur nos épaules. », remarque une résidente. Un autre jeune affirme : « Il y a autant de batailles parce qu'on s'ennuie à ne rien faire. » Un autre témoignage évoque une force excessive de la part d'une agente : « Une TSJ a poigné une fille par les cheveux pour l'empêcher d'appeler le Bureau de l'intervenant ».

Plan d'action de 2010

- *Meilleure évaluation des jeunes et assignation à des unités individuelles de l'établissement pour réduire la survenue d'incidents violents entre jeunes [...]*

Réalisations signalées (Rapport de résultats du Plan d'action de 2010)

- *Formation sur la façon de travailler avec les jeunes membres de bandes de rue, dispensée à 51 agents dans les nouvelles unités d'évaluation*
- *[...] et amélioration de la formation sur les interventions verbales en cas d'urgence.*
- *Formation en quatre sessions de deux jours pour sensibiliser à la question des bandes de rue, destinée à tout le personnel des unités d'évaluation Gamma.*
- *L'évaluation complète de l'établissement par des experts en sécurité du secteur privé a débouché sur l'installation de 151 caméras de sécurité supplémentaires, et sur la formation du personnel pour faire fonctionner le système.*

Les jeunes du CJRM sont protégés par deux lois conçues pour les mettre à l'abri du danger.

A Le personnel « conditionne le succès ou l'échec » de l'expérience des jeunes

B Tension et violence minent la vie des jeunes

C Les techniques intrusives et la force excessive semblent employées « trop souvent »

D Les problèmes font obstacle à l'accès à la famille et aux mesures de protection

E Propos mitigés concernant la nourriture et les soins de base

F Réadaptation et réinsertion – Les jeunes obtiennent-ils ce dont ils ont besoin pour réussir?

« On a vu des travailleurs cogner la tête de gamins sur le sol et les plaquer à terre. »

Pour maîtriser la violence et les comportements agressifs au sein des établissements de justice pour la jeunesse, il arrive que le personnel applique des « mesures extraordinaires » ou des « techniques intrusives » comme les fouilles, les moyens de contention, ou encore le « confinement » et l'isolement sous clef.

En Ontario, ces mesures sont réglementées par la LSEF et peuvent être appliquées lorsque les stratégies d'apaisement et d'autres méthodes moins envahissantes ne suffisent pas. La LSEF n'admet l'isolement sous clef que lorsque, d'une part, « la conduite de l'enfant ou de l'adolescent indique qu'il est susceptible, dans l'avenir immédiat, **d'endommager sérieusement des biens ou d'infliger à une autre personne des lésions corporelles graves** [c'est nous qui mettons en gras] [...] d'autre part, aucune autre méthode moins restrictive de contrainte n'est possible » (LSEF, al.127.(3)(a)). Il convient d'employer les techniques intrusives avec un soin approprié de façon qu'elles ne constituent pas en soi un danger supérieur aux dommages anticipés qu'elles doivent prévenir. Par exemple, en automne 2009, cinq jeunes du CJRM ont communiqué avec le Bureau de l'intervenant provincial pour signaler des incidents sérieux et violents avec des allégations d'usage de force excessive par les agents et/ou de défaut d'assurer la protection d'un jeune.

Examen de 2011

Pendant l'examen de 2011, les jeunes ont signalé que les confinements, les fouilles et le recours aux moyens de contention étaient si courants au CJRM qu'ils semblaient employés « trop souvent ». Les établissements de justice pour la jeunesse effectuent des fouilles régulières pour des raisons de sûreté et de sécurité, mais d'après les résidents du CJRM, ces fouilles seraient fréquentes, c'est-à-dire au-delà de ce qui pourrait être considéré comme raisonnable.

De même, certains adolescents observent qu'au lieu d'employer des stratégies comme « leur parler pour les calmer » pour apaiser les situations, le personnel a « trop rapidement » recours aux techniques intrusives. De même, quelques jeunes indiquent que le personnel applique ces techniques pour *punir* plutôt que *gérer* leur comportement, et que certains agents ont agressé physiquement des jeunes et les ont blessés. Interrogés sur les causes de leur sentiment d'insécurité au CJRM, les jeunes donnent des exemples de violences du personnel à leur égard, par exemple lorsque le personnel immobilise un jeune physiquement. Cette pratique est sanctionnée par la LSEF (Règl. 70, article 109.1) : « En cas de contention physique d'un pensionnaire, seule la force minimale nécessaire pour restreindre sa capacité de bouger librement doit être utilisée ». Toute force supérieure à ce qu'on pourrait juger approprié constitue donc une « agression » ou une « utilisation excessive de la force » (GSJJ, sujet 8.3).

39 p. 100 des jeunes signalent des problèmes liés aux fouilles. Les fouilles, en particulier à nu, sont souvent évoquées, car près de la moitié des répondants émettent des commentaires sur le sujet. À la question « Quels types de fouilles sont effectués ici? », un adolescent répond « Quels types de fouilles *ne sont pas*

effectués ici? », 61 p. 100 des jeunes indiquent que l'établissement pratique des fouilles à nu; beaucoup d'entre eux font aussi état de fouilles des chambres et de fouilles par palpation. Un adolescent déclare : « C'est trop... des fouilles à nu toutes les semaines [et] par palpation tous les jours, partout »; « En position accroupie, penchée – fouilles à nu, de la chambre, de l'unité »; « On se déshabille complètement, on écarte les fesses, on tousse, on touche ses orteils »; « Une nouvelle agente des activités récréatives a fouillé tout le monde à nu, donc personne ne veut y retourner ». Un résident de 17 ans estime qu'« avec des gamins aussi jeunes, le personnel ne devrait pas leur demander de se soulever le paquet et tout. Si tu es jeune, tu ne devrais pas avoir à faire ça. Il devrait y avoir d'autres solutions. » D'après leurs commentaires, les jeunes se sentent humiliés et dégradés : « On m'enlève ma fierté. [nom d'un(e) agent(e)] aime les fouilles à nu. Il/elle n'a jamais rien trouvé comme ça »; « Ça me rend nerveuse. Certains te palpent trop durement, te touchent trop près de la poitrine. » D'autres établissements sont susceptibles de pratiquer les fouilles à nu de manière différente, comme l'indique un adolescent de 17 ans : « À [autre établissement de justice pour la jeunesse], c'était différent. Loin d'être aussi dégradant. » D'après un autre, « C'est trop fréquent, plus que dans d'autres établissements. » Toutes ces

remarques soulèvent des interrogations quant à la nature et à la fréquence des fouilles réalisées au CJRM.

43 p. 100 des jeunes signalent avoir été immobilisés physiquement par le personnel. À la question « Avez-vous déjà été immobilisé physiquement? », 43 p. 100 des résidents répondent affirmativement. De plus, près de la moitié des adolescents interrogés fait des remarques sur la force excessive employée lors des immobilisations physiques : « Certains agents [...] piétinent les jeunes à terre... J'ai vu des gamins recevoir des coups de pied ou des coups de poing sur la tête »; « Ça oui! quand ils t'immobilisent, ils évacuent leur stress... les blessures ne sont pas infligées pendant des batailles avec d'autres jeunes, mais par le personnel. J'ai vu 15 agents contre une seule personne. Ils ont menotté un gars et essayaient de le déplacer alors que d'autres agents le tiraient dans l'autre sens, et le jeune les suppliait d'arrêter... [J'ai] assisté à ce genre de scène trois fois. » Un autre jeune affirme que « Si on se met à la place des agents, quand deux personnes se battent, [tu] dois les immobiliser. Mais dès qu'elles cessent de résister, il faut lâcher prise. Parfois, le personnel [est] encore un peu agressif quand [la bataille] est clairement terminée. »

Parmi les jeunes qui signalent avoir été immobilisés, près de la moitié disent avoir été blessés. À la question « Avez-vous déjà été blessé(e) à cause des moyens de contention ici? », 59 p. 100 répondent « non », contre 41 p. 100 qui répondent « oui » et livrent des descriptions détaillées : « Ils m'ont privé de médicaments, j'ai eu les nerfs à vif toute la journée, je n'ai pas arrêté de les réclamer, le personnel a crié, je me suis mis en colère et j'ai mis ma chambre à sac. J'étais calmé quand quatre agents sont entrés dans ma chambre. Ils m'ont bousculé, immobilisé et menotté durement en me laissant des bleus. » (Le membre du personnel du Bureau de l'intervenant provincial qui effectuait l'entretien a constaté des contusions sur les deux bras et poignets.); « Parfois, ils y vont trop fort sans raison... Il y a eu un incident avec un jeune et tout le personnel était sur lui... [il] a dit "je ne peux pas respirer", ils l'ont ignoré. Je l'ai vu. »

44 p. 100 des jeunes signalent avoir été placés en isolement sous clef. D'après la LSEF, l'isolement sous clef est une mesure de dernier ressort, applicable par le personnel pour maîtriser le comportement des jeunes et quand aucune autre méthode n'est « possible ». La durée limite légale est d'une heure, bien que dans certains cas, cet isolement puisse être prolongé jusqu'à une durée maximum²² Lors des entretiens, 44 p. 100 des jeunes affirment avoir passé du temps en isolement sous clef. (Le tableau 1 présente des renseignements supplémentaires sur le nombre de jeunes placés en isolement sous clef et sur le temps qu'ils y ont passé.) « Je ne sortais jamais prendre l'air, je restais simplement à m'angoisser et à m'énerver », rapporte un adolescent. Les témoignages dénoncent principalement les mauvaises conditions physiques, mais aussi d'autres problèmes :

- **Propreté des cellules :** « Sales, toujours dégoûtantes, avec les poils d'autres détenus, des inscriptions sur les murs. »
- **Fourniture d'une alimentation adaptée :** « Des céréales, c'est tout. Ça ne remplit pas l'estomac. »
- **Stimulation :** « Je n'aime pas ça; ils laissent les lumières allumées toute la nuit; il fait froid; rien à faire... c'est ennuyeux »; « Certains agents sont gentils et me donnent des livres, d'autres non. »

À en croire les témoignages recueillis lors de l'examen de 2011, certains adolescents semblent convaincus que le personnel du CJRM applique des techniques intrusives plus spontanément et/ou plus souvent qu'ils ne le jugent nécessaire. Leurs expériences et leurs opinions soulèvent des interrogations quant à la mesure dans laquelle le CJRM équilibre les approches statiques et dynamiques. Par ailleurs, le Bureau de l'intervenant provin-

Tableau 1 : Pratique de l'isolement sous clef au CJRM

1^{er} avril 2009 - 31 mars 2010

Durée de l'isolement	Nombre de jeunes
Moins d'une heure	12
Moins de 24 heures	175
Entre 24 et 48 heures (1 à 2 jours)	52
Entre 48 et 72 heures (2 à 3 jours)	18
Entre 72 et 120 heures (3 à 5 jours)	8
Entre 120 et 168 heures (5 à 7 jours)	4
Entre 168 et 240 heures (7 à 10 jours)	0
Entre 240 et 360 heures (10 à 15 jours)	1
Plus de 360 heures (au moins 15 jours)	0

Source : Données communiquées par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse concernant la pratique de l'isolement sous clef au CJRM.

cial est toujours inquiet pour la sécurité de tous les résidents du CJRM. Il convient de mener des enquêtes complètes fondées sur les témoignages des jeunes accusant le personnel d'utiliser une force excessive et/ou de les avoir blessés.

Depuis 2009, date à laquelle les premières allégations de jeunes à propos d'agressions de la part du personnel lui sont parvenues, le Bureau de l'intervenant provincial a réclamé des exemplaires des rapports d'enquête. Ces exemplaires lui ont été refusés. Ce manque de transparence de la procédure d'enquête interdit à toute personne ne faisant pas partie du CJRM ou du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse de savoir ou d'être convaincue qu'une enquête exhaustive et équitable a bien été menée. Cet aspect est évoqué de façon plus détaillée aux pages 45 à 47.

Évolution depuis l'examen de 2011

Le Bureau de l'intervenant provincial a engagé un vaste suivi avec le CJRM, qui a mis en œuvre plusieurs solutions, récapitulées intégralement ci-dessous. Malgré le suivi et les mesures prises par le CJRM, les résidents ont continué de communiquer avec le Bureau de l'intervenant provincial pour se plaindre de l'utilisation des techniques d'ingérencetechniques intrusives et alléguant que des agressions sont commises par le personnel sur les jeunes.

De nouvelles chaises de sécurité pourraient contribuer à diminuer les problèmes liés aux fouilles à nu.

Le 14 août 2012, le CJRM a avisé le Bureau de l'intervenant provincial de l'acquisition de quatre chaises « Ranger Security ». Il est possible que ces dispositifs puissent atténuer les préoccupations exprimées par les jeunes quant aux fouilles à nu envahissantes pratiquées par le personnel du centre, puisque leur fonctionnement est similaire à celui des scanners de sécurité des aéroports. Lors d'une réunion datée du 21 novembre 2012, la haute direction du CJRM a informé le Bureau de l'intervenant provincial qu'une politique relative à la chaise Ranger Security Scanner avait été rédigée et approuvée par les 180 agents formés jusqu'alors.

Les pratiques d'isolement sous clef continuent de poser des problèmes.

Au printemps 2012, le Bureau de l'intervenant provincial a appris que certains jeunes placés en isolement sous clef avaient des difficultés à lui passer des appels en raison de problèmes avec le système téléphonique. Le personnel du Bureau de l'intervenant provincial avait également du mal à joindre ces jeunes par téléphone, et a ensuite été informé par la direction du CJRM que les téléphones affectés aux pièces d'isolement sous clef avaient besoin d'une « mise en action » d'une heure avant qu'un jeune puisse recevoir un appel. Dans d'autres cas, les appels du Bureau de l'intervenant provincial au standard principal du CJRM demeuraient sans réponse, et les messages destinés aux jeunes en isolement sous clef demeuraient lettre morte. Du fait de ces rapports, le Bureau de l'intervenant provincial a souhaité s'assurer que tout adolescent placé en isolement sous clef pouvait le joindre à son gré. Le personnel du CJRM a consenti à informer les jeunes que le Bureau de l'intervenant provincial leur demandait d'être avisé de leur placement en isolement sous clef.

Les cinq premiers jeunes concernés ont signalé des problèmes, si bien que le Bureau de l'intervenant provincial a porté cette question à la connaissance du directeur régional et de la haute direction du CJRM, laquelle a ensuite indiqué avoir acheté de nouveaux téléphones et réaménagé l'antichambre des douches en espace privé pour que les jeunes puissent y passer leurs appels.

Pendant le printemps et l'été 2012, le Bureau de l'intervenant provincial a effectué des entretiens de suivi avec 38 adolescents qui avaient récemment été placés en isolement sous clef. Il en ressort les éléments suivants :

Le personnel informe-t-il les adolescents de leur droit de communiquer avec le Bureau de l'intervenant provincial?

- La majorité des adolescents ne se sont pas vus notifier leur droit d'appeler le Bureau de l'intervenant provincial.
- Ceux qui ont explicitement demandé à communiquer avec le Bureau de l'intervenant provincial n'ont pas été autorisés à le faire.

Le personnel du CJRM a-t-il informé les jeunes que le Bureau de l'intervenant provincial leur demandait d'être avisé de leur placement en isolement sous clef?

- Peu de jeunes se rappellent en avoir été informés par un membre du personnel du CJRM.

Quelles sont les conditions en isolement sous clef?

- De nombreux jeunes mentionnent que l'air frais ne circule pas et qu'il y a peu de possibilités de prendre une douche.
- Beaucoup d'entre eux rapportent qu'on leur sert souvent la nourriture en retard, dans des petites portions, voire pas du tout.
- La plupart des adolescents décrivent la pièce comme « sale ».

Après avoir rencontré les jeunes pour recueillir leurs expériences en isolement sous clef, en septembre 2012, le Bureau de l'intervenant provincial a mené un « examen documentaire sélectif » de la documentation du CJRM en matière d'isolement sous clef, pour la période allant du 15 au 23 août 2012, portant sur les registres, les rapports sur le comportement de l'adolescent et les rapports d'incident grave.

Examen documentaire sélectif de la pratique d'isolement sous clef au CJRM : 15 - 23 août 2012

Politique du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse :	Examen documentaire :	Préoccupation de l'intervenant provincial :
<p>Contenu obligatoire des plans de libération d'un adolescent d'une pièce d'isolement sous clef :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liste des solutions de remplacement envisagées pour éviter l'isolement sous clef. • Approches et stratégies d'intervention pour gérer les comportements. • Opinion de l'adolescent(e). • Plan accompagnant la libération de l'adolescent(e) de l'isolement sous clef pour faciliter son retour aux activités habituelles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun des plans de libération ne comportait de liste des solutions de remplacement envisagées, pas plus que des approches et stratégies d'intervention. • Les plans de libération comprenaient certes un plan de libération pour chaque adolescent, mais ce plan semble avoir été copié et collé dans chaque document. • La section du plan de libération et des rapports sur le comportement de l'adolescent assignée à l'« opinion de l'adolescent » était toujours vide. 	<p>La documentation confirme les propos des jeunes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le personnel ne semble pas avoir l'habitude d'adopter des stratégies de gestion du comportement, d'apaisement et/ou d'atténuation des situations dans l'optique de limiter le recours aux techniques intrusives comme l'isolement sous clef. • Le personnel ne prend visiblement pas les mesures nécessaires, par exemple discuter avec les adolescents de leur comportement et des autres solutions qui s'offrent à eux.
<p>Exigences du formulaire Surveillance d'un adolescent dans une pièce d'isolement sous clef/examen de son placement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les jeunes de 12 à 15 ans doivent être constamment surveillés et évalués par un agent des services aux jeunes, et ces observations doivent être consignées sur le formulaire. • Les mêmes dispositions s'appliquent pour les adolescents de 16 ans et plus, à ceci près que les observations et évaluations interviennent à intervalles aléatoires au moins toutes les 15 minutes. 	<p>Les registres font état de longues périodes pendant lesquelles les jeunes sont décrits comme « tranquilles et calmes ».</p>	<p>Ce constat invite à s'interroger sur les raisons pour lesquelles des jeunes « tranquilles et calmes » n'ont pas été libérés en vertu des règlements pris en application de la LSEF, ce qui est préoccupant.</p>

Source : Documentation en matière d'isolement sous clef fournie par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse; examen, analyse et identification des problèmes effectués par le Bureau de l'intervenant provincial.

Malgré plusieurs relances du Bureau de l'intervenant provincial, nous avons appris ultérieurement que le plan selon lequel le personnel du CJRM devait transmettre aux jeunes notre demande de les rencontrer n'était toujours pas systématiquement suivi. En octobre 2012, la direction du CJRM a commencé à se rendre quotidiennement dans les locaux d'isolement sous clef pour informer les jeunes que le Bureau de l'intervenant provincial souhaitait les rencontrer.

Les jeunes rapportent que certains agents continuent d'envenimer les situations, de faire usage d'une force excessive et d'occasionner des blessures.

Une grande partie des 38 jeunes rencontrés à propos des problèmes liés à l'isolement sous clef signalent également avoir subi ou observé des provocations, des menaces et/ou l'usage d'une force excessive de la part du personnel : « Le personnel menace de venir dans ma chambre et de me casser la gueule » ; « Ils nous traitent de mauviettes » ; « Ils disent "Sors et frappe-moi" » ; « Un agent m'agrippait par la chemise pendant qu'un autre me donnait des coups de poing » et « L'agent m'a fait une clef de cou, je ne pouvais pas respirer » ; « L'agent m'a saisi et jeté contre le mur. J'ai menacé d'appeler l'intervenant. Il a répondu "Si tu appelles l'intervenant on fera un RC [rapport sur le comportement de l'adolescent]." Je l'ai dit au chef de l'unité. Il m'a mis en SP²³ ». Les jeunes rapportent en outre que certains membres du personnel ont refusé qu'on prenne des photographies de leurs blessures.

Pas plus tard qu'en automne 2012, des jeunes prenaient contact avec le Bureau de l'intervenant provincial pour décrire des situations impliquant un comportement non professionnel de la part du personnel. Ces commentaires font écho à ceux que nous avons recueillis lors de l'examen de 2011, en donnant des exemples de situations au cours desquelles des agents provoquent des résidents afin de pouvoir utiliser des moyens de contention et/ou une force excessive pour mettre fin à la réaction ainsi suscitée chez les adolescents. Des jeunes ont aussi signalé s'être fait agresser par des membres du personnel pendant leur immobilisation.

Le CJRM et le ministère signalent que des enquêtes internes sont menées par suite de toute plainte officielle des adolescents. Le CJRM indique qu'il informe la police chaque fois qu'un jeune allègue une agression. Nous avons appris que dans la pratique, cela signifie que le CJRM consigne les allégations des jeunes et fournit son rapport initial d'enquête une fois par semaine à la police. À la lumière de ce rapport, la police détermine les mesures qu'elle doit prendre, qui peuvent inclure un entretien avec le jeune ou non.

Fidèle à sa réaction face à tous les antécédents graves du même ordre, le Bureau de l'intervenant provincial a demandé au CJRM de lui fournir ses

rapports d'enquêtes internes, ce qui lui a été refusé au nom du respect de la vie privée du personnel.

Récemment, le Bureau de l'intervenant provincial a appris que, au moins dans un cas, ce que le CJRM a baptisé « enquête » n'était rien de plus qu'un « rapport par écrit » réalisé par un responsable à propos de la plainte formulée par un jeune, de l'incident visé et des rapports connexes préparés par le personnel. Aucun des adolescents ou des membres du personnel concernés n'ont été interrogés, et la plainte a été rejetée comme non fondée.

Les normes du MSEJ relatives aux préposés à la protection de l'enfance qui mènent une enquête au sein d'établissements de garde ou de détention exigent impérativement que, dans le cadre de l'enquête institutionnelle, aient lieu des entretiens avec la ou les victime(s) présumée(s), les employés témoins (actuels et antérieurs), les témoins de l'enfant, l'administrateur de l'établissement, le superviseur de l'auteur présumé des mauvais traitements et l'auteur présumé. Il est recommandé que le MSEJ applique ces mêmes normes à l'ensemble des enquêtes qui interviennent au sein d'établissement de justice pour la jeunesse.²⁴

Nécessité de revoir la procédure d'enquête du ministère.

Le Bureau de l'intervenant provincial exhorte le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse à mettre fin aux procédures d'enquêtes internes en vigueur au CJRM et dans d'autres établissements de justice pour la jeunesse s'agissant d'agressions présumées des jeunes par le personnel. Ces « enquêtes » ne semblent pas suffisamment solides, en dépit du fait qu'elles constituent une importante mesure de régulation du pouvoir de l'État. Il faut que des enquêtes complètes et équitables soient menées par un organisme externe, et qu'un exemplaire du rapport d'enquête soit communiqué au Bureau de l'intervenant provincial, avec l'accord de l'adolescent(e) concerné(e). Cette question est traitée dans les pages 45 à 47.

Le 21 septembre 2012, alarmé par les allégations d'agressions de jeunes par le personnel les plus récentes, l'intervenant provincial a rencontré le sous-ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse afin de lui faire part de ses préoccupations.

Le 24 septembre 2012, la direction du CJRM a émis une note de service sur le professionnalisme visant à rappeler au personnel qu'il doit interagir avec les résidents de manière professionnelle et respectueuse. Cette note de service cite le code de déontologie du *guide des services de justice pour la jeunesse* ainsi que des exemples de comportements inacceptables, notamment l'usage d'une force excessive, les agressions physiques, les traitements dégradants et les humiliations personnelles.

Les jeunes disent que le personnel les frappe. Comment le saurait-on?

Supervision externe, transparence, équité : voilà ce qui fait défaut dans les enquêtes du CJRM fondées sur les allégations des jeunes contre le personnel

Personne ne veut croire que des adolescents²⁵ détenus dans les établissements de justice pour la jeunesse ontariens se font agresser et blesser. Pourtant, qu'en est-il lorsqu'un agent dépasse les bornes en immobilisant un jeune et lui cogne la tête plusieurs fois contre un mur? Les jeunes soutiennent que ces cas sont réels :

Quand ils [sous-entendu le personnel] t'immobilisent, ils évacuent leur stress... les blessures ne sont pas infligées pendant des batailles avec d'autres jeunes, mais par le personnel. J'ai vu 15 agents contre une seule personne. Ils ont menotté un gars et essayaient de le déplacer alors que d'autres agents le tiraient dans l'autre sens, et le jeune les suppliait d'arrêter... [J'ai] assisté à ce genre de scène trois fois.

Ils font appel à toute leur force contre toi. Si tu dis que c'est fini et que tu restes tranquille, ils continuent.

Les jeunes peuvent déposer une plainte, mais peu d'entre eux le font. En effet, ils pourraient passer pour des « mouchards » et s'exposer ainsi à d'autres maltraitements verbaux et physiques dans l'établissement. S'ils ont toutefois le courage de parler et qu'une enquête est menée, il est possible que la seule chose qu'ils apprennent à propos de l'enquête, c'est que celle-ci a été bouclée.

D'après le *guide des services de justice pour la jeunesse* du ministère, « Les enquêtes de la Division des services de justice pour la jeunesse doivent être menées conformément aux dispositions suivantes de la *Loi sur les*

services à l'enfance et à la famille (LSEF) » (sujet 1.18). Les gestionnaires d'établissement et le bureau régional du ministère déterminent s'il convient de mener une enquête interne ou externe. Les enquêtes internes sont menées par l'établissement, tandis que les enquêtes externes sont menées par l'Unité des enquêtes et de la sécurité du ministère.

Le CJRM indique qu'il informe la police de chaque allégation d'agression. Nous avons appris que dans la pratique, cela signifie que le CJRM consigne les allégations des jeunes et fournit son rapport initial d'enquête une fois par semaine à la police. Munie de ce rapport, la police détermine les mesures qu'elle doit prendre, qui peuvent inclure un interrogatoire du jeune et/ou des éventuels témoins, mais aussi ne pas comploter d'interrogatoire.

Les jeunes peuvent déposer une plainte, mais peu d'entre eux le font. En effet, ils pourraient passer pour des « mouchards » et s'exposer ainsi à d'autres maltraitements verbaux et physiques dans l'établissement.

En quoi ce système ne fonctionne-t-il pas?

Quand la police reçoit le rapport d'information du CJRM détaillant les allégations d'agression, ce qui lui parvient est le résultat de l'enquête/de l'examen du CJRM : la voix des jeunes est donc filtrée. On notera le contraste entre cette situation et ce qui se produit dans la collectivité, où une personne agressée va directement déposer plainte auprès de la police. Elle n'a pas à passer par le prisme d'un point de vue intermédiaire dès le départ. À cette situation s'ajoute le risque que les enquêtes internes soient influencées par l'intérêt personnel au plan organisationnel.

Est-il acceptable qu'un établissement public ait concrètement le droit d'être juge et partie?

Tandis que la police met l'accent sur la responsabilité criminelle, certaines questions peuvent être occultées :

Que s'est-il passé avant, pendant et après l'incident? Quels sont les facteurs qui ont déclenché l'incident ou qui y ont contribué? Les politiques ou les procédures ont-elles été violées? Quelles mesures ont été prises pour assurer la protection du jeune après le signalement de l'incident? Que peut-on faire, avant tout, pour empêcher que cette situation se reproduise?

À l'heure actuelle, il nous est impossible de connaître les réponses à ces questions, ni même de déterminer si elles sont posées dans le cadre de la procédure d'enquête/d'examen. Pourtant, le Bureau de l'intervenant provincial est convaincu que ce sont ces réponses qui peuvent permettre d'empêcher la situation de se reproduire. Pour les jeunes qui ont déposé une plainte auprès du Bureau de l'intervenant provincial, c'est généralement ce qui a motivé leur plainte de prime abord : ces jeunes ne veulent pas que ce qui leur est arrivé arrive à quelqu'un d'autre.

Au CJRM (comme dans tout autre établissement de garde), si un jeune se déclare insatisfait des résultats d'une enquête et s'il souhaite persévérer, il peut écrire au ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse pour lui demander de charger quelqu'un « de faire un autre examen [de la plainte] ». Aux termes de l'alinéa 110.5(1)(a) de la LSEF, cette personne doit rédiger un rapport dans

les 30 jours puis en fournir un exemplaire à la personne qui a porté plainte. Une fois cet examen terminé, le ministère refuse néanmoins de fournir ces rapports aux jeunes plaignants, invoquant le respect de la vie privée du personnel, et refuse également de les fournir au Bureau de l'intervenant provincial quand celui-ci intervient. À ce moment, le jeune peut persévérer une fois de plus, cette fois en prenant contact avec le Bureau de l'ombudsman.

Chaque étape menant à ce stade semble moins concerner la transparence et la responsabilité que la rétention d'information. Nous avons des jeunes qui déclarent qu'ils font l'objet d'agressions dans des établissements de garde, mais la réponse à ces graves allégations n'est ni transparente ni responsable. Au lieu de cela, nous avons une culture du secret – manifestement justifiée par le respect de la vie privée du personnel visé par l'enquête. Est-il acceptable qu'un établissement public ait concrètement le droit d'être juge et partie? Est-il acceptable que le ministère chargé de gérer le fonctionnement de ces établissements puisse refuser de communiquer des rapports d'enquêtes quand un jeune plaignant ou un organisme indépendant créé par la loi comme le Bureau de l'intervenant provincial en fait la demande? Il semble que la lettre et l'esprit de la LSEF, du moins en ce qui concerne les dispositions prévues pour la poursuite des enquêtes, ne soient pas respectés.

Du fait de leur jeunesse et de leur vulnérabilité, quand des adolescents sont pris en charge par le gouvernement, qu'il s'agisse d'une prise en charge par une société d'aide à l'enfance ou d'un placement auprès de parents adoptifs, dans un foyer pour enfants ou dans des centres de détention des jeunes, la province devient leur « parent ». Nous imposons donc des normes strictes de soins et de protection aux personnes et aux organismes concernés. Les adolescents des centres de détention doivent jouir des mêmes droits, besoins et protections que tout autre adolescent. On pourrait d'ailleurs faire valoir que ces jeunes sont particulièrement vulnérables, car leur sécurité et leur bien-être dépendent entièrement du personnel d'une institution. Pourtant, ces jeunes racontent qu'ils se font agresser par ceux-là mêmes qui sont responsables de prendre soin d'eux. Étant donné la difficulté de la situation, il devrait y avoir plus de transparence et de responsabilisation, pas moins.

Nous affirmons clairement aux jeunes en conflit avec la loi que l'un des piliers du système de justice pour la jeunesse est qu'ils doivent rendre compte de leurs actes; ce même système semble pourtant ne rendre de compte à personne. L'ironie de cette situation n'échappe pas à ces adolescents, qui sont à un carrefour de leur existence et peuvent encore choisir la bonne voie pour avancer.

Les adolescents des centres de détention jouissent des **mêmes droits, besoins et protections** que tout autre adolescent.

Qu'est-ce qui doit changer?

Il faut que les procédures d'enquête des établissements de justice pour la jeunesse s'inscrivent dans un système « équitable, efficace et transparent. » Ces trois notions renvoient aux principes énoncés par Patrick LeSage, ancien juge en chef de l'Ontario, dans son examen du système provincial de traitement des plaintes du public concernant la police.²⁶ Le Bureau de l'intervenant provincial suggère que les enquêtes relatives aux établissements pour jeunes devraient respecter les mêmes normes. Dans cette optique, en cas d'allégations de jeunes concernant l'usage d'une force excessive, des agressions et/ou des blessures incriminant le personnel :

- une enquête « équitable » doit être menée par un enquêteur impartial et parfaitement formé qui est externe à l'institution visée – toute partialité, qu'elle soit réelle ou perçue, ne peut être tolérée;
- une enquête « efficace » exige que les témoins du plaignant et du défendeur soient entendus et que toutes les questions soulevées soient examinées en profondeur;
- une enquête « transparente » donne lieu à un rapport détaillé dont des exemplaires sont envoyés à l'adolescent(e) concerné(e) et, si il/elle y consent, au Bureau de l'intervenant provincial.

Le Bureau de l'intervenant provincial a pour mandat de répondre aux préoccupations des enfants et des jeunes pris en charge par le gouvernement ou à la marge

de ce système. Quand des adolescents appellent pour dire : « L'agent m'a fait une clef de cou, je ne pouvais pas respirer » ou « L'agent m'a saisi et jeté contre le mur », nous intervenons en leur nom. Nous les aidons à se faire entendre; nous voulons nous assurer que leurs droits sont respectés; nous formulons des recommandations et des conseils à l'intention du gouvernement de l'Ontario.

Au nom de tous ces adolescents, le Bureau de l'intervenant provincial devrait pouvoir garantir la tenue d'une enquête impartiale et complète. Aucune institution ne peut s'autodiscipliner. Aucune institution ne devrait pouvoir maintenir ses rapports d'enquête dans la confidentialité.

On ne satisfait pas les principes d'équité, de transparence, de responsabilité et d'efficacité qu'en prenant au sérieux les plaintes des jeunes, en confiant des enquêtes approfondies à un organisme externe, en respectant la vie privée et en communiquant les rapports aux adolescents et au Bureau de l'intervenant provincial. Tout manquement à ces objectifs minimaux signifie que les jeunes alléguant avoir fait l'objet d'une agression de la part de personnes chargées de les encadrer continuent d'être exposés à des risques, sans parler de la sécurité de tout le monde au sein de l'établissement. Tout manquement à ces objectifs minimaux fait obstacle au travail du Bureau de l'intervenant provincial, qui consiste à aider des enfants et des adolescents déjà vulnérables. Tout manquement à ces objectifs minimaux signifie que le système de justice pour la jeunesse demande aux jeunes de répondre de leurs actes tout en leur démontrant que le système, lui, n'a pas à répondre des siens.

La « SP » au CJRM, une pratique *confuse*

« Si tu es en SP, tu ne peux pas aller à l'école. Ça n'a aucun sens. »

« ... enfermé dans [ma] chambre parce que je suis en SP. »

« Je pense que certains agents aiment les problèmes, parce qu'après on est en SP et enfermé dans sa chambre, et c'est plus facile pour eux... »

Que veut dire « SP »?

Au CJRM, quand des jeunes enfreignent le règlement interne, le personnel intervient pour leur montrer qu'une infraction a des conséquences et pour les aider à modifier leur comportement. L'une des conséquences souvent évoquées par les jeunes est la SP, qui signifie « suspension des privilèges » ou « suspension du programme ». Le principe « toute action a des conséquences » est sain en théorie; mais les commentaires des jeunes soulèvent des inquiétudes quant à son application pratique.

De nombreuses infractions entraînent une SP

Pendant les périodes de repos, les jeunes du CJRM doivent rester dans leur chambre, avec leurs portes fermées. Un jeune raconte qu'il ouvrait toujours sa porte, si bien qu'il a été suspendu. Un autre a ouvert sa porte pour demander la permission d'aller aux toilettes, mais le personnel lui a répondu « non » et l'a mis en SP. Un troisième jeune dans le même cas a fini par uriner sur le sol après s'être vu refuser l'accès aux toilettes; il dit avoir été suspendu en

conséquence. Un adolescent a sorti le linge d'un autre du séchoir pour y mettre le sien; il a été suspendu. Un jeune résume ainsi son expérience : « Si je suis en colère, ils disent "SP" ».

Tout le monde ne s'entend pas sur la signification de « SP »

La signification du sigle SP et ses conséquences pratiques ne semblent pas faire l'objet d'un consensus au CJRM. Le divorce est patent entre les témoignages des jeunes et les rapports de la haute direction du CJRM :

Propos des jeunes...	Rapports de la haute direction du CJRM...
SP signifie « suspension du programme » (exclusion des activités)	SP signifie « suspension des privilèges » (levée des privilèges)
<p>Concrètement :</p> <p>Nous n'avons pas le droit de participer aux activités. Nous ne pouvons pas accéder à l'unité habituelle.</p>	<p>Concrètement :</p> <p>L'adolescent continue de participer aux « activités habituelles » (aller à l'école et/ou suivre les programmes de traitement), mais ne bénéficie plus de privilèges (comme jouir de temps libre dans l'unité).</p>
<p>Nous sommes enfermés dans notre chambre pendant 12 à 120 heures (5 jours). S'ils nous trouvent endormis pendant que nous sommes enfermés dans notre chambre, le temps de sommeil est ajouté à la durée de notre SP.</p>	<p>Il doit rester dans sa chambre avec la porte ouverte ou fermée, non verrouillée.</p>
<p>Nous n'avons pas le droit de prendre de douche. Nous ne sommes pas autorisés à téléphoner à notre famille, à moins de passer par une étape supplémentaire en demandant la permission. On nous interdit de téléphoner à l'intervenant.</p>	<p>Pendant que les autres adolescents de l'unité participent aux activités ou font de l'exercice, les jeunes en SP ont la possibilité de se doucher, de passer des appels et de passer du temps dans la cour extérieure de l'unité.</p>
<p>Certains d'entre nous reçoivent du travail scolaire et/ou de la lecture, d'autres non.</p>	<p>Dans certains cas, lorsqu'un jeune fait courir un risque particulier aux autres (par exemple dans le cadre d'activités de groupe), il bénéficie d'activités individuelles, y compris l'enseignement, dans sa chambre.</p>

Sources : Les opinions des jeunes proviennent des entretiens et des autres communications avec les jeunes survenus pendant l'été et l'automne 2012, et ont été résumées dans ce tableau. Les commentaires de la haute direction du CJRM ont été fournis lors de réunions et par courrier.

Dispositions de la réglementation sur la SP

Le *guide des services de justice pour la jeunesse* n'aborde pas de stratégies de gestion du comportement spécifiques comme les mesures de SP, mais indique quand et comment la mise sous clef est autorisée : détention régulière dans des locaux fermés à clef la nuit; crise ou crise imminente; pendant une recherche d'armes; durant les démarches d'admission; et sur demande d'un adolescent. Il stipule en outre qu'« Un adolescent ne peut être enfermé dans sa chambre en dehors des heures prévues, pour cause de levée de privilèges ou d'exclusion du programme, ou pour toute autre cause similaire. » (GSJJ, sujet 8.5). En vertu de la LSEF, il est interdit d'enfermer à clef les adolescents dans leur chambre à titre de *punition*.

En contradiction avec les principes de réadaptation, les jeunes semblent passer beaucoup de temps en SP enfermés dans leur chambre

Les résidents du CJRM voient le recours à la SP comme une forme de punition, qui implique en général le confinement et la mise sous clef des jeunes dans leur chambre, et l'application fluctuante d'une série de mesures supplémentaires, comme l'exclusion des cours. Le CJRM a pour mandat de promouvoir la responsabilisation et la réadaptation; or, cette pratique semble aller à l'encontre de ces objectifs.

Pendant l'examen de 2011, nous avons appris les faits suivants :

- 76 p. 100 des jeunes racontent qu'ils ont été mis sous clef en conséquence de leurs actes.²⁷
- Les raisons sont variables : « [Nom d'une personne] a reçu un coup de poing au visage de la part d'un jeune qui n'est plus là. Tous ceux qui n'ont pas fini en [isolement sous clef] ont été enfermés dans leur chambre pendant deux jours »; « [Le chef des services aux jeunes] dit qu'il estime que l'atmosphère de travail n'est pas sécuritaire, alors il confine [le] pavillon pour la nuit »; « Je pense que certains agents aiment les problèmes, parce qu'après on est en SP et enfermé dans sa chambre, et c'est plus facile pour eux ».

En 2012, nous avons appris les faits suivants :

- **Les jeunes libérés d'un isolement sous clef sont mis en SP.** Les deux tiers des jeunes interrogés sur les problèmes d'isolement sous clef signalent avoir été mis en SP pendant 48 à 96 heures après la fin de leur isolement. Plusieurs adolescents indiquent qu'après leur retour dans les unités habituelles, ils ont été longuement confinés dans leurs chambres en conséquence d'une suspension du programme en guise de « punition ». Un jeune suppose que la SP sert de mesure de repli lorsque les effectifs viennent à manquer dans l'établissement : « Si on manque de personnel, nous sommes confinés dans nos chambres. »
- Sept appels de jeunes datant de l'automne 2012 déploraient la pratique de la SP. Par ailleurs, nous avons reçu cinq appels supplémentaires de jeunes signalant qu'ils avaient été enfermés dans leur chambre et traités comme s'ils étaient en SP sans que le personnel les en informe formellement.
- En octobre 2012, la haute direction du CJRM a confirmé l'enfermement des adolescents dans leur chambre « pour de courtes durées. »

Les adolescents ont besoin de règles, de conséquences et d'une communication claires pour en tirer des leçons

La confusion et l'incohérence observées au CJRM en réponse aux comportements répréhensibles et aux infractions au règlement des jeunes posent des problèmes sur plusieurs plans. Sur le plan organisationnel, la confusion autour de la SP illustre le problème de communication, de mise en œuvre et de suivi du règlement et des procédures déjà identifié au CJRM. Sur les plans philosophique et opérationnel, le recours à la SP suggère une dépendance vis-à-vis des stratégies de confinement qui, trop ou mal utilisées, ne permettent pas aux jeunes de tirer des leçons de leurs erreurs et de leurs écarts de comportement, tout en les empêchant de participer aux activités qui répondent à ces objectifs. Il faut que les infractions de comportement aient des conséquences, et que ces conséquences soient clairement communiquées, appliquées de façon cohérente et conformes aux principes de responsabilisation et de réadaptation.

En résumé

Le CJRM a pour mission de réadapter les jeunes. Cet objectif semble contrarié par une dépendance aux approches statiques (fouilles, isolement sous clef, moyens de contention et SP), au détriment des approches dynamiques (telles que décrites dans le Cadre stratégique de garde relationnelle).

Le confinement semble remplacer la communication, et la punition semble se substituer à l'encadrement, au mentorat et au fait de faire participer les jeunes à la prise de décisions. Un équilibre entre les deux s'impose, car la dépendance aux approches statiques hypothèque lourdement le succès de la garde relationnelle. Mettre les jeunes sous clef pour les punir enfreint la LSEF, tout comme les pratiques qui font passer l'isolement sous clef pour du confinement sont contraires à la LSEF. La SP demeure une pratique qu'il faut clarifier, certains jeunes passant jusqu'à 96 heures (quatre jours) en SP. On prendra également en compte les effets psychologiques et physiques de l'isolement des jeunes pendant de longues durées, d'autant plus que les jeunes incarcérés sont déjà exposés à un risque élevé de problèmes de santé mentale.²⁸ Pour que le système inspire confiance, nous avons besoin d'un système d'enquête qui étudie les plaintes des jeunes de façon équitable, efficace et transparente.

Lois, politiques et procédures

La **Loi sur les services à l'enfance et à la famille** (LSEF) et le **guide des services de justice pour la jeunesse** (GSJJ) fixent quand, comment et dans quelles circonstances les techniques intrusives et l'isolement sous clef peuvent être utilisés. En général, on ne pourra recourir à l'une de ces solutions qu'en cas de danger imminent manifeste, et quand une intervention moins envahissante sera jugée inefficace.

Les **fouilles** sont fréquentes, « afin de découvrir des objets interdits, ou des objets et des situations potentiellement dangereux ou nuisibles à la sécurité et au bien-être du personnel et des adolescents ». On en compte quatre types : fouille à nu, fouille par palpation, examen des cavités corporelles et fouille régulière des unités, locaux, véhicules, etc. On attend du personnel qu'il respecte la « dignité » de l'adolescent en s'assurant que ce dernier n'est pas gêné ou humilié pendant la fouille (GSJJ, sujet 3.7).

Les **moyens de contention** consistent à employer une technique d'immobilisation pour limiter la liberté de mouvement des jeunes. La contention vise à empêcher un jeune de blesser un autre jeune ou d'endommager un bien; le personnel doit être formé à cet égard et n'est pas autorisé à faire usage de moyens de contention en guise de punition (LSEF, Règl. 70).

La **mise sous clef** (souvent appelé « confinement ») désigne le fait d'enfermer un jeune dans sa chambre, porte verrouillée. La LSEF (partie V, Droits des enfants) interdit de détenir des enfants dans des locaux fermés à clef, sauf dans certains cas particuliers (LSEF, chapitre C. 11, articles 126 et 128; Règl. 70). Le GSJJ fournit des directives prescrivant quand, comment et dans quelles circonstances la mise sous clef est autorisée : détention régulière dans

des locaux fermés à clef la nuit; crise ou crise imminente; pendant une recherche d'armes; durant les démarches d'admission; et sur demande d'un adolescent. Par ailleurs, le GSJJ stipule qu'« Un adolescent ne peut être enfermé dans sa chambre en dehors des heures prévues, pour cause de levée de privilèges ou d'exclusion du programme, ou pour toute autre cause similaire. » (GSJJ, sujet 8.5).

L'isolement sous clef consiste à enfermer à clef un adolescent dans une pièce spéciale pour l'isoler des autres. On ne pourra en faire usage que lorsque, d'une part, la conduite de l'enfant ou de l'adolescent indique qu'il est susceptible, dans l'avenir immédiat, d'endommager sérieusement des biens ou d'infliger à une autre personne des lésions corporelles graves; d'autre part, aucune autre méthode moins restrictive de contrainte n'est possible. Dès la fin de la crise, l'adolescent doit être libéré de la pièce d'isolement sous clef. Selon que l'enfant ou l'adolescent a entre 12 et 15 ans ou plus de 16 ans, on suivra des règles différentes concernant la durée maximale autorisée de l'isolement sous clef : les jeunes de moins de 16 ans ne pourront demeurer en isolement sous clef plus de huit heures par jour ou plus de 24 heures par semaine, tandis que cette durée maximale est portée à 72 heures (trois jours) pour les jeunes de plus de 16 ans, sous réserve d'une prolongation approuvée par le directeur régional (LSEF, partie VI, paragraphes 127.(4)(5)(6)(7); Règl. 70, art. 48).

Le Rapport de 2010 sur le CJRM de l'intervenant provincial documente les problèmes des jeunes en matière de recours excessif aux techniques intrusives au CJRM : confinements durant 48, 72 et 96 heures, et dans certains cas 10 jours d'affilée (« Ils disent du pavillon 4A que c'est la zone de confinement. On est toujours

enfermés dans nos chambres. »); usage d'une force excessive de la part du personnel (« Je continuais à faire ma tâche, le TSJ m'a saisi durement par derrière et m'a écrasé de force contre le mur. »); et plaintes visant des fouilles fréquentes.

Plan d'action de 2010

- *Les agents des services aux jeunes sont tenus de suivre des cours de recyclage tous les ans de sorte à entretenir ou perfectionner leurs aptitudes à l'intervention verbale et, si nécessaire, physique pour maîtriser le comportement agressif des jeunes.*
- *Fournir une formation spécialisée pour aider les membres du personnel à mieux gérer le comportement agressif.*
- *Faire en sorte que les membres du personnel comprennent leurs responsabilités à l'égard du recours à l'isolement sécuritaire.*

Réalisations signalées (Rapport de résultats du Plan d'action de 2010)

- *Documents d'orientation améliorés concernant les responsabilités du personnel en matière d'isolement sous clef, préparés par le CJRM et fournis aux agents et chefs des services aux jeunes actuels. Ces documents améliorés ont été incorporés au matériel d'orientation destiné au personnel nouvellement engagé et aux futurs membres du personnel.*

A Le personnel « conditionne le succès ou l'échec » de l'expérience des jeunes

B Tension et violence minent la vie des jeunes

C Les techniques intrusives et la force excessive semblent employées « trop souvent »

D Les problèmes font obstacle à l'accès à la famille et aux mesures de protection

E Propos mitigés concernant la nourriture et les soins de base

F Réadaptation et réinsertion – Les jeunes obtiennent-ils ce dont ils ont besoin pour réussir?

« On est obligé de dire pourquoi on veut appeler sa mère. »

Pour les adolescents sous garde au CJRM, où presque chaque comportement est encadré et surveillé par le personnel, le règlement et des procédures, la possibilité de communiquer avec leurs familles maintient un lien primordial.

Les appels téléphoniques et les visites constituent les deux principaux moyens leur permettant de rester en contact avec leur vie à l'extérieur de l'établissement et de trouver un soutien précieux pour faire face aux effets stressants des conditions de vie dans un établissement de justice pour la jeunesse. Quand les jeunes quittent les établissements comme le CJRM, « leur succès dans la collectivité est souvent corrélé aux relations de soutien qu'ils entretiennent avec leurs familles et d'autres personnes »²⁹ Quelle que soit la qualité de la relation d'un adolescent avec sa famille, des recherches ont établi que les visites peuvent atténuer les effets négatifs du placement en institution, où les résidents souffrent en général d'isolement et de dépression, et sont exposés à des risques accrus de suicide et d'automutilation au début de leur séjour.³⁰ En Ontario, la LSEF garantit le droit de communiquer avec sa famille.

Il est tout aussi essentiel que des systèmes de protection soient en place afin que les adolescents puissent exprimer leurs préoccupations *au sein du CJRM* (recours à la procédure de plaintes interne, par exemple) et *à l'extérieur du CJRM* (accès à une personne comme un avocat ou l'intervenant). Au même titre que la communication avec la famille, ces protections sont encadrées par la législation de l'Ontario.

Toutefois, l'accès à la famille, aux avocats et au Bureau de l'intervenant provincial peut être compliqué par de nombreux facteurs liés aux règles et pratiques de l'établissement et/ou aux difficultés des familles. D'autre part, signaler les problèmes et déposer des plaintes officielles à l'encontre d'une institution peut sembler intimidant et avoir des répercussions sur les jeunes.

Rapport du Comité des droits de l'enfant des Nations Unies

Les droits de l'enfant dans le système de justice pour mineurs

Le Comité tient à souligner que dans tous les cas de privation de liberté, il convient, entre autres, d'observer les principes et règles suivants :

(d) Les employés de l'établissement devraient encourager et faciliter des contacts fréquents entre l'enfant et l'extérieur, notamment les communications avec sa famille, ses amis, ainsi qu'avec des membres ou représentants d'organisations extérieures de bonne réputation, ainsi que la possibilité de se rendre chez lui ou chez sa famille;

(g) Tout enfant devrait avoir le droit d'adresser, sans censure quant au fond, une requête ou une plainte à l'administration centrale des établissements pour mineurs, à l'autorité judiciaire ou à d'autres autorités compétentes indépendantes, et d'être informé sans délai de leur réponse; les enfants doivent avoir connaissance de ces mécanismes et pouvoir y accéder facilement (Observation générale n° 10, 2007).

Examen de 2011

Pendant l'examen de 2011, nous avons demandé aux jeunes s'ils avaient des difficultés à communiquer avec leurs familles, déposer des plaintes au CJRM ou joindre les personnes externes chargées de les aider, comme leurs avocats ou le Bureau de l'intervenant provincial. Nous avons appris que les jeunes étaient confrontés à divers problèmes sur tous ces plans, en dépit des protections exigées par la loi, les politiques et les procédures.

75 p. 100 des jeunes évoquent des problèmes d'accès à leurs familles. Nous avons demandé aux jeunes s'ils rencontraient des obstacles pour joindre leurs familles par téléphone ou pour recevoir leur visite. 75 p. 100 d'entre eux mentionnent des problèmes, portant sur le fait qu'ils ne peuvent passer que des appels à frais virés alors que leur père ou leur mère ne possède pas d'appareil permettant de les recevoir, sur le manque d'intimité pendant les visites familiales en fin de semaine, et sur les visites annulées à cause des confinements. Un fil rouge apparaît dans une grande partie des obstacles cités par les résidents : le règlement de l'établissement est inconciliable avec la réalité des familles.

Série de problèmes en matière de communication téléphonique avec les familles. À la question « Rencontrez-vous des difficultés pour téléphoner à votre famille? », plus de la moitié des jeunes répondent affirmativement, et offrent 43 témoignages décrivant les types de problèmes auxquels ils sont confrontés. Y figurent les cas de familles qui ne peuvent pas recevoir d'appels à frais virés en raison de leurs moyens financiers, mais aussi techniques, car certaines ne possèdent qu'un téléphone cellulaire (inapte à recevoir ce type d'appel). Voici quelques commentaires : « Certaines familles n'ont pas les moyens d'accepter les appels à frais virés »; « Les appels à frais virés, ma famille ne peut pas les recevoir »; « Si le chef ou le travailleur est absent, ils ne peuvent pas appeler »; « C'est le système des niveaux qui détermine combien d'appels on peut passer »;

« Ça dépend du personnel »; « Je ne peux pas appeler mes frères et sœurs, ni mes cousins, juste ma mère. » Les jeunes estiment également que les horaires d'appel restreints empêchent parfois les parents qui travaillent de les appeler. Par ailleurs, ils signalent que d'autres jeunes appliquent des tactiques d'intimidation pour gérer l'accès au téléphone : « J'ai un peu peur de demander à appeler. Certains gars menacent et intimident les autres et disent "C'est nous qui contrôlons les téléphones ici" ».

Près de la moitié des jeunes affirment que les difficultés familiales et les procédures du CJRM compliquent les visites.

Les visites ont lieu la fin de semaine au CJRM, entre 12 h 30 et 19 h 30 (sauf quand l'équipe de gestion de cas fait une exception). Il existe deux types de visites : les visites avec séparation (une cloison en verre sépare les jeunes et les membres de leurs familles qui leur rendent visite) et les visites-contact (les jeunes et les membres de leurs familles sont dans une même pièce). Le personnel du CJRM est présent pendant toutes les visites. La configuration des espaces prévus à cet effet offre une capacité physique suffisante pour que tous les jeunes de l'établissement puissent recevoir une visite de leurs familles chaque fin de semaine.

Presque la moitié des résidents dit avoir rencontré des difficultés à recevoir des visites familiales. La fourchette horaire limitée en fin de semaine pose des problèmes à certaines familles, celles dans lesquelles le père et/ou la mère travaillent en fin de semaine ou qui ont des possibilités restreintes en termes de transport étant particulièrement désavantagées. Les jeunes racontent que le traitement des demandes de visites familiales en dehors des horaires habituels par l'équipe de gestion de cas peut durer « des mois ».

Trente-quatre témoignages de jeunes font état de plusieurs problèmes : « La distance, les horaires autorisés, le besoin de se présenter en avance pour être pris en charge... Ils perdent du temps en m'escortant en retard pour rencontrer ma famille, ça réduit d'autant la durée réelle de la visite »; « La distance. C'est trop loin pour que ma mère vienne »; « Le personnel est dans la pièce. J'ai l'impression qu'ils écoutent. C'est une atteinte à la vie privée et c'est gênant pour ma famille »; « Ils en font trop... mon père a l'impression d'être un prisonnier... "Enlevez votre chapeau, vos bijoux, etc." »; « Les fouilles – si le pavillon est fouillé ou en confinement, on ne peut pas aller aux visites »; « Les visites avec séparation quand on a de jeunes frères et sœurs »; « Aucun contact physique autorisé pendant les visites-contact »; « Ils répètent toujours "vite, vite" – la durée est limitée. »

Qu'entend-on par « famille »? Un jeune s'interroge sur la définition réglementaire d'une « famille » en déclarant : « Je ne suis pas sûr. [Mon] enfant peut venir, mais la mère de mon bébé ne peut pas venir. C'est injuste. » La politique du ministère reconnaît les membres de la famille suivants : « père, mère ou tuteur, frères et sœurs, grands-parents et/ou autres membres de la famille élargie. » Au cours des entretiens, certains jeunes indiquent qu'ils ont eux-mêmes des enfants (déjà nés, comme dans le cas ci-dessus, ou « en route »). Il y a visiblement plusieurs problèmes avec la politique actuelle du ministère et/ou avec son application au CJRM. Tout d'abord, l'expression « autres membres de la famille élargie » est vague et se prête à des interprétations divergentes selon les établissements et/ou les membres du personnel. Ensuite, les adolescents eux-mêmes ont des relations familiales que la politique n'a pas prévues, avec leur petit(e) ami(e), leur conjoint de fait et leur(s)

propre(s) enfant(s). Une définition plus explicite et/ou inclusive leur permettrait donc de recevoir davantage de soutien familial tout en limitant une partie des risques de confusion et de conflit à cet égard.

Les jeunes doutent de l'intérêt de la procédure de plaintes interne. À la question : « Avez-vous déjà eu recours à la procédure de plaintes interne? », 27 p. 100 des jeunes répondent par l'affirmative. Parmi eux, environ 75 p. 100 ne s'estiment pas satisfaits du résultat, contre environ 25 p. 100 qui disent avoir obtenu satisfaction. Certains résidents jugent que leurs plaintes concernant la nourriture ont été suivies d'effets, mais d'autres affirment qu'il n'y a eu aucune amélioration. Au total, 36 p. 100 des jeunes émettent des commentaires sur les problèmes relatifs à la procédure de plaintes interne, notamment en ce qui concerne la disponibilité des formulaires, le format écrit et l'absence de réponse et/ou de réaction après le dépôt de la plainte. Un jeune déclare : « J'ai suivi la procédure plus de 10 fois et ils ne m'ont parlé qu'une seule fois. Il n'y a tout simplement aucune réaction. Pendant deux mois, [il n'y] avait plus de feuilles mauves [formulaires de plainte]. On les réclamait tout le temps et finalement [le coordonnateur de liaison avec la jeunesse] en a apporté d'autres »; « Mais ils mettent du temps à vérifier, et je n'ai jamais vu quelqu'un le faire »; « Il ne va rien se passer. Je ne mets plus rien dans la boîte; je l'ai fait deux ou trois fois »; « J'ai eu le sentiment que ça ne servirait à rien. J'ai déjà déposé une plainte, rien n'a changé. » D'autres adolescents renoncent à la procédure : « Puisqu'ils ne font rien, j'ai laissé tomber » et « Je me suis tourné vers la CRP [Commission de révision des placements] et le Bureau de l'intervenant. »

Obligations des autres entités garantissant que les enfants et les adolescents sont informés de leur droit de communiquer avec le Bureau de l'intervenant et en mesure de le faire sans délai.

Obligations des fournisseurs de services

18. (1) L'agence ou le fournisseur de services, selon le cas, informe l'enfant recevant des soins ou l'adolescent sous garde, dans un langage adapté à son niveau de compréhension, de l'existence et du rôle de l'intervenant et de la façon de le contacter. 2007, chap.9, par.18.(1); 2009, chap.2, par.31.(1).

Idem

(2) L'agence ou le fournisseur de services, selon le cas, donne à l'enfant ou au jeune qui le désire les moyens de contacter l'intervenant sans délai et de façon privée. 2007, chap. 9, par. 18.(2).

Idem

(3) L'agence ou le fournisseur de services, selon le cas, donne à l'intervenant, sans délai déraisonnable, un accès privé aux enfants recevant des soins ou un accès privé raisonnable aux adolescents sous garde qui désirent le rencontrer. 2009, chap.2, par.31.(2).

Source : Loi de 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes

La majorité des jeunes savent qu'ils ont le droit de communiquer avec le Bureau de l'intervenant provincial, mais la démarche s'accompagne parfois de moqueries, de retards ou d'obstructions. Dans une large majorité (92 p. 100), les jeunes connaissent le Bureau de l'intervenant provincial et mentionnent que le personnel les a avisés de leur droit d'appeler ses services et d'avoir une conversation privée avec eux. Les jeunes sont 54 p. 100 à signaler des retards dans les autorisations à appeler : « On m'a fait attendre le lendemain. On m'a refusé de téléphoner après ma première demande »; « [Le personnel dit] "quand tu seras calmé". » 19 p. 100 des jeunes affirment qu'on les a empêchés d'appeler le Bureau de l'intervenant provincial : « On m'a dit que je n'avais pas le droit d'appeler l'intervenant depuis les pièces d'isolement sous clef »; ou qu'on les a poussés à conclure leur appel : « Quand j'étais enfin au téléphone, le personnel me disait de me dépêcher. »

À la question « Le personnel se moque-t-il de vous quand vous demandez à appeler le Bureau de l'intervenant provincial? », 51 p. 100 des adolescents répondent « non » et précisent que le personnel ne se permettrait pas de ridiculiser les jeunes, ou qu'il n'est pas autorisé à le faire. 24 p. 100 affirment que le personnel se moque d'eux. 24 p. 100 ne se prononcent pas et 1 p. 100 répondent qu'ils ne savent pas. Les jeunes rapportent les propos suivants : « Oh! l'intervenant - oh! Il ne peut rien faire »; « Vous êtes des mauviettes, allez appeler l'intervenant »; « Tu joues les mouchards » (mentionné plusieurs fois); « Le personnel appelle ça "le numéro des balances" »; « Tu as 18 ans. Pourquoi as-tu besoin d'appeler l'intervenant? »; « Bien sûr, vas-y, ils ne vont rien faire pour toi. »

Les problèmes rencontrés par les jeunes pour accéder aux mesures de protection internes (p. ex. à une procédure de plaintes fiable) et externes (p. ex. au Bureau de l'intervenant provincial) signifient que la priorité érigée par les Nations Unies en la matière, qui stipule que les jeunes doivent « accéder facilement » à ces mécanismes, n'est pas satisfaite.

Évolution depuis l'examen de 2011

Il semble que certains problèmes liés à l'accès à la famille et aux protections aient été résolus depuis l'examen de 2011; néanmoins, d'autres persistent ou se sont fait jour.

Les nouvelles règles concernant le téléphone sont encore problématiques.

Après l'examen de 2011, le Bureau de l'intervenant provincial a fait savoir au CJRM qu'il était préoccupé par la gestion des communications téléphoniques avec la famille, qui ne devraient pas dépendre du niveau d'un adolescent dans le programme de mesures incitatives.

Le 28 octobre 2011, le Bureau de l'intervenant provincial a reçu de nombreux appels de jeunes du CJRM à propos d'une « nouvelle politique relative au téléphone ». La haute direction de l'établissement a confirmé que tous les postes téléphoniques payants avaient été mis hors service et que les nouvelles règles suivantes (en vigueur actuellement) avaient été adoptées : chaque jeune a le droit de passer un appel personnel par jour (à une personne figurant sur une liste de contacts autorisés) entre 15 h et 21 h. Les appels professionnels (aux avocats, à l'ombudsman, à la Commission de révision des placements sous garde, à l'intervenant provincial et aux députés du Parlement) sont autorisés à toute heure et ne sont pas pris en compte dans la politique autorisant « un appel par adolescent ». Si les jeunes souhaitent passer plus d'un appel par jour, leur demande est transférée à l'équipe de gestion de cas et traitée par la procédure de gestion de cas. La politique autorisant « un appel par adolescent » est automatique et ne dépend pas des niveaux atteints dans le programme de mesures incitatives du CJRM.

Pas plus tard qu'à l'automne 2012, des témoignages indiquent que malgré la possibilité de passer un appel personnel par jour pendant les heures habituellement autorisées, deux cas posent problème. Le premier cas concerne les membres de la famille qui ne sont pas disponibles pendant la tranche horaire autorisée, par exemple un père ou une mère qui travaille la nuit. Les jeunes signalent

qu'il est difficile de trouver d'autres solutions en passant par la procédure de gestion de cas. Le second cas a trait aux jeunes suspendus du programme (en SP), obligés de remplir un formulaire distinct pour passer l'appel quotidien à leurs familles auquel ils ont déjà droit, et de faire approuver leur demande par le chef de l'unité. Cette procédure enfreint la politique établie par la direction du CJRM énonçant que la règle autorisant un appel par jour s'applique « équitablement » à tous les résidents de l'établissement indépendamment de leur niveau dans le programme de mesures incitatives. Le Bureau de l'intervenant provincial a soulevé ce problème en octobre 2012, et bien que la haute direction du CJRM reconnaisse qu'il se pose, elle ne semble pas envisager des mesures pour y remédier.

Les jours de visites familiales sont encore plus limités.

Une affiche accrochée dans l'entrée du CJRM annonçait que les horaires de visites seraient modifiés de la façon suivante à compter du 21 juillet 2012 :

- Visites avec séparation ou sécuritaires uniquement le samedi, pendant une heure, lors des cinq créneaux horaires suivants : 11 h 30, 12 h 30, 13 h 30, 14 h 30, 17 h 30.
- Visites-contact uniquement le dimanche, pendant une heure, lors des mêmes créneaux que le samedi.
- Aucune exception admise

Ces nouveaux horaires limitent les possibilités de visites pour les familles. Auparavant, les visites-contact et les visites avec séparation étaient possibles entre « 12 h 30 et 17 h 30 » le samedi comme le dimanche.

Un nouveau système de « confirmation » des visites de la famille vise à réduire les confusions.

À la fin de septembre 2012, le CJRM a mis en place un nouveau système pour aider à diminuer les confusions à l'égard des visites familiales. Les données sur les visites qui ont été confirmées sont à présent couchées par écrit et placées dans le dossier des adolescents. Ainsi, en cas de confusion à propos du jour de la visite, les résidents peuvent accéder à la confirmation écrite.

Demande de révision de la définition de la famille.

Le Bureau de l'intervenant provincial a demandé au bureau régional du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse de revoir la définition de la « famille » en vigueur au CJRM afin de lui donner un sens actuel, inclusif et en phase avec la situation des adolescents. D'autre part, le Bureau de l'intervenant provincial a fait part de tous les problèmes relatifs à l'accès à la famille au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse; ce dernier nous a avisés qu'il était en train d'examiner la politique du CJRM à l'égard des visites en vue de résoudre bon nombre de ces problèmes.

Une note de service du CJRM rappelle au personnel que les jeunes doivent jouir d'un « accès illimité pour appeler le personnel de l'intervenant ou pour recevoir sa visite. »

Dans une note de service datée du 24 septembre 2012, la haute direction du CJRM rappelait à ses employés que tous les résidents de l'établissement (y compris ceux placés en isolement sous clef) devaient jouir d'un « accès illimité pour appeler le personnel de l'intervenant ou pour recevoir sa visite » (traduction libre). Elle soulignait en outre que les appels des jeunes au Bureau de l'intervenant provincial et/ou à leurs avocats ne remplaçaient pas l'appel quotidien autorisé.

À la fin de l'automne 2012, les jeunes continuaient à signaler des difficultés à joindre le Bureau de l'intervenant provincial.

En résumé

Les normes et les protections prescrites dans la loi, les politiques et les procédures sont inutiles si elles ne sont pas appliquées concrètement. Les pratiques en vigueur au CJRM ne respectent pas toujours ces normes. Il est essentiel de faciliter l'accès aux familles; or, les horaires de visite ont été resserrés davantage. De plus, les problèmes de visites annulées, les changements de dernière minute et la définition restrictive de la famille limitent cet accès plus qu'ils ne l'ouvrent.

Quand leur quotidien devient ardu, les adolescents ont envie et besoin du soutien et de l'aide de leurs familles, ce d'autant plus que l'accès aux mesures de protection internes et externes s'avère difficile. Les problèmes relatifs à la procédure de plaintes interne, dont les jeunes ne voient pas l'intérêt puisque « rien ne change », conjugués aux obstructions et aux dissuasions que les jeunes doivent surmonter pour communiquer avec le Bureau de l'intervenant provincial, contribuent au fait que les jeunes soient laissés sans soutien dans l'enceinte du CJRM. Les difficultés liées à des techniques intrusives utilisées « trop souvent » (c'est-à-dire la mise sous clef des jeunes dans leurs chambres, l'isolement sous clef et les moyens de contention) continuent d'aggraver le sentiment de réclusion, et rendent l'accès à la famille et aux protections encore plus vital. Au moment où ces jeunes devraient communiquer avec le monde extérieur et planifier leur avenir, ils se retrouvent mis à l'écart par une institution qui peine à maintenir le cap sur son objectif directeur, à savoir réadapter et réinsérer ses résidents avec succès, et qui perd de vue son rôle crucial pour favoriser – et non limiter – l'accès aux familles et aux mesures de protection.

Les jeunes sont 54 p. 100 à signaler des retards dans les autorisations à appeler le Bureau de l'intervenant provincial.

Lois, politiques et procédures

Loi sur les services à l'enfance et à la famille (LSEF)

L'enfant qui reçoit des soins possède les droits suivants : (a) avoir des conversations privées avec les membres de sa famille et leur rendre visite et recevoir leur visite régulièrement (LSEF, C.11, par.103.(1)).

Le fournisseur de services [...] met au point, par écrit, une marche à suivre, conformément aux règlements, pour entendre et régler les plaintes relatives aux violations imputées des droits reconnus par la présente partie aux enfants qui reçoivent des soins (LSEF, par.109.(1)).

Loi de 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes

L'agence ou le fournisseur de services, selon le cas, informe l'enfant recevant des soins ou l'adolescent sous garde, dans un langage adapté à son niveau de compréhension, de l'existence et du rôle de l'intervenant et de la façon de le contacter.

L'agence ou le fournisseur de services, selon le cas, donne à l'enfant ou au jeune qui le désire les moyens de contacter l'intervenant sans délai et de façon privée.

L'agence ou le fournisseur de services, selon le cas, donne à l'intervenant, sans délai déraisonnable, un accès privé aux enfants recevant des soins ou un accès privé raisonnable aux adolescents sous garde qui désirent le rencontrer. (Loi de 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes, art.18.)

Guide des services de justice pour la jeunesse (GSJJ)

En ce qui concerne les visites de membres de la famille :

- *interdiction de suspendre les visites comme mesure disciplinaire;*
- *les visites privées se déroulent là où le personnel peut les surveiller pour des raisons de sécurité sans toutefois pouvoir entendre les conversations.*

Exemples de membres de la famille : père, mère ou tuteur, frères et sœurs, grands-parents et/ou autres membres de la famille élargie.

Les « exceptions » aux heures normales de visite sont autorisées en considération de circonstances difficiles à prévoir, par exemple liées au voyage, et de l'intérêt véritable de l'adolescent (GSJJ, sujet 5.11).

En ce qui concerne l'accès au téléphone :

- *L'administrateur du centre de jeunes met au point des lignes directrices et des modalités pour assurer un accès raisonnable au téléphone et à son emploi, y compris les règles suivantes [...] [Série de dispositions précisant qui, quand, comment, etc.] (GSJJ, sujet 5.12).*

En ce qui concerne les droits et protections :

- *Des lignes directrices et des modalités expliquant la façon d'informer les adolescents et leurs parents ou tuteurs des droits que leur confèrent différentes lois sont élaborées, mises en œuvre et tenues à jour, et comprennent au moins les éléments suivants : Droit aux services d'un avocat [...] Droit d'être informé [...] Droit d'exprimer son point de vue (GSJJ, sujet 4.2).*

Le Rapport de 2010 sur le CJRM de l'intervenant provincial documente les problèmes rencontrés par les jeunes pour téléphoner à leurs familles (ils ne peuvent passer que des appels à frais virés, si bien que les parents disposant de peu de revenus ou possédant un téléphone cellulaire ne peuvent les accepter), les nombreuses annulations de visites de membres de la famille, les difficultés à communiquer avec le Bureau de l'intervenant provincial et les avocats (retards, refus, manque d'intimité pendant les appels), et le flou relatif au processus de traitement des plaintes des jeunes.

Plan d'action de 2010

- *Les plaintes écrites sont examinées quotidiennement par des cadres. [...] Des indicateurs sont maintenant en place pour assurer régulièrement le suivi des [...] plaintes déposées par les jeunes [...].*
- *Le Cadre stratégique de garde relationnelle insiste sur la « nécessité de donner une voix aux jeunes dans les questions qui les concernent, par exemple en les faisant participer à la définition des problèmes et à la recherche des solutions. »*

- *Pour être efficace, le Centre de jeunes Roy McMurtry doit suivre et surveiller ses résultats... En surveillant de près les progrès accomplis par le centre, on aide à recenser les domaines qui nécessitent davantage de travail. C'est aussi une façon de garantir que toutes les préoccupations soulevées par les jeunes, les membres du personnel ou par le biais du Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes sont abordées en temps opportun.*

- *Le Centre continue à avoir des réunions régulièrement avec le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes pour aborder les préoccupations concernant les conditions de vie et la sécurité. Grâce au nouveau poste de liaison avec la jeunesse, il existe une voie de communication régulière avec le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes. Les jeunes peuvent dorénavant enregistrer des plaintes par voie orale ou par écrit. Les plaintes écrites sont examinées quotidiennement par des cadres. Par ailleurs, un comité des relations employés-employeur pour la section locale et un comité de la santé et de la sécurité au travail ont été établis pour que les membres du personnel puissent soulever leurs inquiétudes et offrir des solutions aux problèmes éventuels.*

Réalisations signalées (Rapport de résultats du Plan d'action de 2010)

- **Coordonnateur de liaison avec la jeunesse** – *Ce poste a été créé pour améliorer la communication entre le personnel et les jeunes en ce qui touche les plaintes, pour rencontrer régulièrement le personnel du Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes et pour assurer la coprésidence, avec un(e) adolescent(e), des comités consultatifs pour les jeunes de l'établissement (p. 9, traduction libre).*

A Le personnel « conditionne le succès ou l'échec » de l'expérience des jeunes

B Tension et violence minent la vie des jeunes

C Les techniques intrusives et la force excessive semblent employées « trop souvent »

D Les problèmes font obstacle à l'accès à la famille et aux mesures de protection

E Propos mitigés concernant la nourriture et les soins de base

F Réadaptation et réinsertion – Les jeunes obtiennent-ils ce dont ils ont besoin pour réussir?

Nourriture

« On vous donne de quoi rester en vie, mais jamais de quoi être rassasié. »

Tous les enfants et les adolescents, quelle que soit leur situation, jouissent de droits et de protections en matière de survie et de développement élémentaires, y compris l'accès à des soins médicaux, à des activités récréatives et à des jeux. La LSEF fixe plusieurs normes dans ce domaine, notamment : « L'adolescent qui reçoit des soins a le droit de recevoir des repas qui sont équilibrés, de bonne qualité et qui lui conviennent » (LSEF, al.105.(2)(b)).

Cette disposition vise tous les jeunes détenus dans les établissements de justice pour la jeunesse comme le CJRM. La fourniture des soins de base nécessaires n'est pas négociable; il s'agit notamment de servir des repas équilibrés, d'offrir la possibilité de prendre l'air et de fournir des couvertures chaudes, des activités récréatives ainsi que des produits d'hygiène personnelle appropriés. Cette exigence de bien-être et de développement sain des adolescents, inscrite dans la loi, est décisive pour le succès de la réadaptation et de la réinsertion.

Depuis l'ouverture du CJRM en 2009, les jeunes ne cessent d'évoquer des problèmes liés à la qualité, aux portions, à la manipulation, aux horaires et à la disponibilité des repas et des collations. Dans la mesure où les problèmes alimentaires ont suscité beaucoup d'attention, ce dont témoignent les plaintes des résidents et l'ampleur des réactions du CJRM, nous examinerons d'abord ces questions, puis les problèmes relatifs aux soins de base.

Le CJRM s'est montré réactif à la suite des plaintes concernant l'alimentation, en élaborant et en appliquant diverses solutions aux nombreux problèmes. L'établissement affiche certes son engagement à résoudre les problèmes alimentaires à long terme, mais en fin de compte, certaines des solutions illustrent un schéma récurrent du CJRM, qui s'efforce de remédier aux problèmes sans assurer la surveillance et le suivi des mesures adoptées. Il s'ensuit que les mêmes problèmes refont surface, par exemple l'incapacité persistante du CJRM à servir systématiquement un déjeuner en fin de semaine, malgré la règle du *guide des services de justice pour la jeunesse* qui stipule que « trois repas (déjeuner, dîner et souper), dont un repas chaud, sont servis chaque jour. Si la routine est modifiée la fin de semaine, à savoir en incluant un brunch, un déjeuner supplémentaire doit être offert » (voir l'annexe C : Services alimentaires – *Guide des services de justice pour la jeunesse*).

Examen de 2011

Pendant l'examen de 2011, nous avons posé neuf questions aux résidents à propos de la nourriture, allant de « Vous sert-on assez à manger? » à « Avez-vous des commentaires à formuler concernant la qualité de la nourriture ici? » et « Applique-t-on des restrictions alimentaires à titre de sanction? » L'alimentation est importante pour les jeunes du CJRM. Le sujet suscite beaucoup d'attention et arrive en deuxième place dans les commentaires, juste après les questions liées au personnel.

Les exigences relatives aux régimes spéciaux sont généralement observées; la taille des portions est remise en cause.

Quand on leur demande : « Votre régime spécial est-il pris en compte? », 68 p. 100 des interrogés répondent « oui », 5 p. 100 « non », 11 p. 100 « parfois » et 16 p. 100 disent qu'ils ne savent pas. Les adolescents soulèvent des problèmes quant à la taille des portions, de manière générale. S'agissant des régimes particuliers, un jeune explique : « Je leur ai dit que je voulais de la nourriture halal, mais je n'en ai jamais eu; ici, les repas halal sont moins copieux que pour les menus ordinaires et on ne peut pas se resservir. » Un autre jeune remarque : « Il y a moins de nourriture dans les repas halal... On me sert moins que les autres »; il poursuit en racontant qu'après avoir évoqué ce problème avec le personnel, on lui a répondu : « Ça ne dépend pas de nous, ça dépend de la province », insinuant qu'il existe un

règlement au-delà du CJRM qui fixe les portions des régimes spéciaux. Le *guide des services de justice pour la jeunesse* stipule que « des dispositions doivent être prises pour offrir des régimes spéciaux et des horaires de repas modifiés, y compris : [...] des régimes pour motif religieux, comme établi par un adolescent, son père ou sa mère, son tuteur ou sa tutrice ou un aumônier/chef religieux, y compris les jeûnes de groupes confessionnels reconnus » (section 10).

Les heures de repas sont trop éloignées les unes des autres en fin de semaine.

Nous avons recueilli de nombreuses plaintes à propos de l'intervalle entre les repas la fin de semaine. Le samedi et le dimanche au CJRM, le premier repas est généralement servi entre 11 h et 11 h 30, et le souper, seul autre repas de la journée, est habituellement servi entre 16 h et 16 h 30, si bien qu'on peut compter jusqu'à 19

heures entre deux repas. Ces horaires vont à l'encontre de plusieurs règles du *guide des services de justice pour la jeunesse* du ministère (sujet 10.2).

Plus d'un tiers des jeunes pensent que la manipulation des aliments n'est pas hygiénique.

Par ailleurs, 23 commentaires évoquent une mauvaise cuisson de la nourriture. Un adolescent déclare : « les bâtonnets de poisson et le poulet ne sont pas cuits à cœur. La dernière chose que je veux c'est une salmonellose ». Pour d'autres : « [Jamais] – les saucisses et la plupart des viandes sont mal cuites, le lait a parfois tourné »; « La nourriture est insalubre. Je suis tombé malade trois fois ». Le sujet 10.3 Hygiène et désinfection du *guide des services de justice pour la jeunesse* énonce des lignes directives pour la préparation et l'entreposage des aliments.

Rôle des comités consultatifs de jeunes (CCJ) du CJRM

Il apparaît que le CJRM dispose de deux comités consultatifs de jeunes (CCJ) à l'interne : un pour les pavillons de garçons et un pour les pavillons de filles. En général, chaque pavillon est représenté par un jeune qui siège au comité. Les jeunes peuvent se porter candidat(e) au poste de représentant(e) quel que soit leur niveau dans le programme de mesures incitatives, et le personnel peut aussi recommander certains résidents. Les candidats doivent exprimer pourquoi ils souhaitent siéger au comité; le chef et le travailleur social du pavillon concerné ont aussi leur mot à dire au sujet des candidatures. Celles-ci sont ensuite évaluées par la personne chargée de la liaison avec la jeunesse et par la personne chargée de la coordination des bénévoles. Il n'y a aucune durée limite de participation d'un jeune au CCJ. Les CCJ aident à informer l'administration du CJRM à propos des problèmes courants signalés par les résidents au cours de réunions bimensuelles. Le centre n'est pas tenu d'appliquer les recommandations des CCJ.

Évolution depuis l'examen de 2011

Le CJRM reconnaît que l'alimentation est un problème de longue date et a pris des mesures; les problèmes perdurent.

Le 3 octobre 2011, le Bureau de l'intervenant provincial a rencontré la haute direction du CJRM afin de lui faire part des préoccupations soulevées dans l'examen de 2011 relativement aux questions alimentaires. À l'époque, le CJRM avait confirmé l'existence de certains problèmes liés au système de préparation des aliments, notamment une mauvaise gestion du temps pour servir les repas dans les unités, ou encore le fait que le personnel oublie de brancher les chariots de service, si bien que les repas sont servis froids et peuvent poser des risques sanitaires. Le CJRM a également reconnu d'autres problèmes alimentaires, portant notamment sur la gamme d'aliments proposée, les associations d'aliments, les méthodes actuelles de préparation des aliments et les considérations culturelles.

À l'occasion de cette réunion, le CJRM a avancé plusieurs solutions, parmi lesquelles : faire appel à un consultant pour émettre des recommandations, avec à la clef d'éventuels changements de fournisseurs; demander au coordonnateur de liaison avec la jeunesse d'effectuer un sondage auprès des jeunes (déjà en cours au moment de la réunion); examiner l'ensemble des plaintes concernant la nourriture déposées dans le cadre de la procédure de plaintes interne du CJRM, ainsi que les plaintes déposées auprès du Bureau de l'intervenant pro-

vincial au cours des quatre à cinq derniers mois; et ajouter des questions sur la nourriture dans les entrevues de sortie menées avec les jeunes lors du processus de mise en liberté. Le CJRM a indiqué que 17 entrevues avaient déjà été effectuées : huit jeunes ont déclaré avoir reçu « suffisamment » de nourriture, cinq ont répondu « pas assez », et un dernier a dit avoir « parfois » eu suffisamment à manger. L'établissement a également signalé que beaucoup de jeunes avaient émis des commentaires négatifs sur l'alimentation.

D'autre part, le CJRM a indiqué que des fruits frais et des barres de céréales étaient mis à disposition en permanence dans les espaces communs de toutes les unités, la haute direction précisant que la politique de l'établissement exige que les jeunes disposent constamment de fruits, de lait, de jus de fruit et d'eau.

Après cette réunion, le Bureau de l'intervenant provincial a pu visiter six unités. Il a observé la présence de paniers de fruits dans les deux unités réservées aux filles ainsi que dans les quatre unités de garçons.

Pourtant, les jeunes ont continué de communiquer avec nos services pour indiquer que la nourriture n'était pas toujours disponible librement et en permanence entre les repas, et que la disponibilité de la nourriture dépendait du personnel.

En réponse aux plaintes persistantes des jeunes pendant 2012, le Bureau de l'intervenant provincial a continué d'exprimer son inquiétude à propos des problèmes alimentaires, notamment sur : la disponibilité d'aliments entre les repas; la synchronisation et l'utilisation des chariots de service; et l'intervalle entre le souper de 16 h et le brunch de 11 h en fin de semaine, qui enfreint la politique du *guide des services de justice pour la jeunesse*. Le Bureau de l'intervenant provincial a proposé d'examiner la disponibilité des aliments (fruits, jus de fruit, pain grillé) dans les unités.

Lors de réunions ultérieures, le Bureau de l'intervenant provincial a vérifié que cet examen avançait et que le CJRM avait parlé directement aux jeunes de l'accès à la nourriture. Nous avons appris que le CJRM avait confirmé la mise à disposition des aliments, mais n'avait pas interrogé directement les résidents à ce sujet.

Le CJRM fait état de progrès concernant les questions alimentaires.

En automne 2012, environ un an après que le Bureau de l'intervenant provincial eut fait part des problèmes alimentaires mis en lumière par l'examen de 2011, le ministère et la haute direction du CJRM ont communiqué une mise à jour écrite :

- Le CJRM a organisé des concours inspirés de l'émission « Iron Chef » pour présenter aux jeunes des aliments variés sur un mode ludique.
- Des aliments sont mis à disposition entre les repas.
- En réaction au sondage interne sur la nourriture mentionné précédemment, le menu est à présent modifié d'après un roulement sur quatre semaines; certains aliments peu appréciés des

jeunes ont été éliminés, et les menus destinés aux garçons et aux filles ne sont désormais plus les mêmes.

- Concernant l'intervalle de 19 heures séparant le souper de 16 h et le brunch de 11 h en fin de semaine, en octobre 2012, une note de service émanant de la haute direction indiquait au personnel que les résidents pouvaient disposer d'un déjeuner supplémentaire plus tôt en matinée les fins de semaine : « Veuillez vous assurer que chaque unité dispose de provisions adéquates et que les jeunes ont accès à un déjeuner froid les jours où on leur sert un brunch, avec la possibilité d'avoir des céréales et du pain grillé. Ce déjeuner "facultatif" doit être accessible sur demande jusqu'à trente minutes avant le brunch » (traduction libre).³¹
- Le CJRM a consulté un spécialiste des questions alimentaires en 2011, qui a recommandé la mise en place d'un nouveau système de service des repas; en automne 2012, l'établissement a donc testé un nouveau système dans deux unités pilotes. Les rétroactions des résidents n'étaient pas positives, et soulignaient notamment que les barquettes étaient mal conçues et ne conservaient pas la chaleur des aliments. Le CJRM s'est donc remis au travail et continue de réfléchir à l'élaboration d'un système de service des repas efficace.

Les problèmes d'ordre alimentaire persistent.

En octobre 2012, le Bureau de l'intervenant provincial a reçu des plaintes de plusieurs adolescents visant la nourriture, avec des commentaires évoquant les situations suivantes : repas pas assez cuits; petites portions; interdiction d'être resservi; absence de collations nourrissantes entre les repas;

et refus du personnel de réchauffer les plats ou de laisser les résidents griller du pain. Les jeunes continuent de rapporter que l'accès à la nourriture dépend des agents en poste. Ils se plaignent également que certains membres du personnel continuent de venir avec des mets à emporter qu'ils consomment devant eux, plainte déjà recueillie en 2009.

Au moment de l'achèvement de ce rapport, le personnel du Bureau de l'intervenant provincial a visité plusieurs unités du CJRM et remarqué qu'il n'y avait pas de grille-pain mis à la disposition des jeunes. Bien que la haute direction du CJRM ait assuré que des collations étaient accessibles et que les résidents pouvaient désormais griller du pain, aucun appareil à cet effet n'était visible. Les jeunes et le personnel ont d'ailleurs confirmé qu'il n'y avait pas de grille-pain.

Les efforts du CJRM pour remédier aux problèmes alimentaires illustrent les difficultés que rencontre l'établissement à accompagner la mise en œuvre de ses mesures et à suivre leur efficacité. Il ne fait aucun doute que les problèmes alimentaires ont fait l'objet d'efforts concertés de la part du CJRM et que des progrès ont été accomplis, notamment grâce à des stratégies créatives impliquant directement les jeunes. Toutefois, le centre ne semble pas réaliser un suivi direct auprès des jeunes pour s'assurer que les solutions sont concrètement efficaces. Il paraît raisonnable de demander leur avis aux jeunes qui ont signalé des problèmes. Cette démarche aurait pu permettre d'éviter le cycle qui voit les jeunes exprimer des plaintes identiques (ou similaires) à propos de la nourriture, entendues dès l'ouverture du CJRM puis lors de l'examen de 2011 et à nouveau dans les appels au Bureau de l'intervenant provincial en 2012.

Lois, politiques et procédures

La législation, les politiques et la recherche s'accordent clairement à dire que la nutrition, une quantité adéquate de nourriture et des aliments de qualité sont primordiaux pour le développement physique, les fonctions cognitives et la santé à long terme des enfants.

En 2007, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse a publié un rapport intitulé *Manger sainement, c'est important : Trousse d'outils sur l'alimentation et la nutrition pour les services en milieu résidentiel*. Conçu dans le « but d'aider les fournisseurs de services agréés en milieu résidentiel à bien combler les besoins nutritionnels des enfants et des jeunes (de 3 à 18 ans) dont ils ont la charge, » le rapport *Manger sainement, c'est important* fournit les directives suivantes :

Il appartient aux fournisseurs de services agréés en milieu résidentiel d'exercer une influence positive sur les enfants et les jeunes confiés à leurs soins. Les enfants et les jeunes qui acquièrent de bonnes habitudes alimentaires et les connaissances pratiques qui s'y rapportent sont plus susceptibles de bien se nourrir tout au long de leur vie, réduisant de ce fait leur risque de souffrir d'obésité et d'affections comme le diabète, l'ostéoporose, les maladies cardiaques et certains types de cancer.

Manger sainement, c'est important précise également :

- *Demandez régulièrement l'avis des enfants et des jeunes, si les circonstances le permettent.*

- *Servez les repas à intervalles d'au plus trois à quatre heures pour les enfants plus âgés et les adolescents.*
- *Soyez attentifs aux considérations culturelles.*
- *Les portions du Guide alimentaire sont calculées en fonction d'un faible niveau d'activité [...]. Les adolescents qui s'adonnent à des activités physiques (60 minutes ou plus par jour) ou qui présentent une poussée de croissance peuvent avoir besoin de portions supplémentaires.*

Loi sur les services à l'enfance et à la famille (LSEF)

Droit de recevoir des repas appropriés :

L'adolescent qui reçoit des soins a le droit de recevoir des repas qui sont équilibrés, de bonne qualité et qui lui conviennent (LSEF, al.105.(2)(b)).

Guide des services de justice pour la jeunesse (GSJJ)

Le GSJJ fournit une liste détaillée de politiques et de procédures concernant les aliments et la nutrition, exigeant que les établissements de justice pour la jeunesse servent des repas : équilibrés sur le plan nutritionnel dans des portions adéquates; à heures fixes chaque jour à des intervalles de 14 heures maximum; et qui respectent la diversité culturelle des jeunes de l'institution. Le GSJJ affirme en outre que les restrictions alimentaires ou l'utilisation de la nourriture comme sanction ou comme récompense sont strictement interdites (GSJJ, sujet 10.2). (Voir l'annexe C pour de plus amples renseignements.)

Rapport de 2010 sur le CJRM de l'intervenant provincial

Le *Rapport de 2010* rapporte un nombre considérable de commentaires négatifs sur la nourriture. Un résident témoigne : « La nourriture n'est pas terrible et ils ne nous en donnent pas beaucoup. »

En réaction à ce rapport, le ministère et le CJRM ont annoncé plusieurs mesures, notamment : « On a répondu aux plaintes des jeunes relatives à la nourriture, à l'éclairage, aux oreillers et à la température de la pièce » et « On a mis en œuvre une procédure de traitement de plaintes interne plus rigoureuse ».

Plan d'action de 2010 et Rapport de résultats du Plan d'action de 2010

Le *Plan d'action de 2010* et le *Rapport de résultats du Plan d'action de 2010* n'abordent pas spécifiquement les questions alimentaires.

Néanmoins, le *Plan d'action de 2010* énonce explicitement que les jeunes ont besoin « de services de haute qualité et un encadrement spécial pour pouvoir réussir » (p. 2). Par extrapolation, la fourniture de repas sains et équilibrés fait partie de la qualité des services et contribue ainsi à l'encadrement spécial nécessaire aux jeunes.

Le GSJJ exige que des repas soient servis à heures fixes chaque jour à des intervalles de 14 heures maximum...

Soins de base

« Les produits qu'ils te donnent provoquent des irritations de la peau. »

Avant l'ouverture du CJRM, le sous-comité de la diversité du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse a contribué à planifier et à anticiper les besoins des jeunes appelés à séjourner dans l'établissement.

En 2008, pendant les préparatifs de l'ouverture du CJRM, le sous-comité de la diversité a formulé des suggestions concernant la qualité des produits d'hygiène et leur caractère approprié sur le plan culturel :

- Les trousse de toilette doivent contenir des produits de meilleure qualité que les produits industriels classiques, qui assèchent la peau ou en irritent certains types.

- Les adolescents doivent pouvoir proposer de nouveaux produits ou des modifications de la liste générale actuelle (directement gérée par le ministère des Services aux consommateurs et le MSEJ) en vue de répondre aux besoins multiples et spécifiques sur le plan du développement des résidents du CJRM.

Le sous-comité de la diversité a été dissout en 2008 et ses propositions ne semblent pas avoir été suivies au moment de l'ouverture du centre.

Examen de 2011

Pendant l'examen de 2011, nous avons posé plusieurs questions aux résidents du CJRM à propos des soins de base et des commodités, notamment sur les soins médicaux et dentaires, la possibilité de prendre l'air, les vêtements, la literie et les produits d'hygiène.

Les jeunes estiment que les vêtements et la literie sont propres et appropriés. Presque tous les individus interrogés se disent globalement satisfaits des vêtements qu'on leur a remis au CJRM, qui sont appropriés et lavés régulièrement. Tous les jeunes rencontrés affirment avoir reçu des couvertures et des draps adéquats.

73 p. 100 des jeunes ont des activités récréatives à l'extérieur tous les jours ou presque. Nous avons demandé : « Sortez-vous tous les jours à des fins récréatives? »; 50 p. 100 des résidents répondent « toujours », 23 p. 100 « la plupart du temps », 15 p. 100 « parfois », 8 p. 100 « presque jamais » et 1 p. 100 « jamais », tandis que 3 p. 100 disent ne pas savoir ou ne se prononcent pas. « Si tu choisis d'y aller » précise un adolescent, un autre affirmant « [Il y] a une récréation pour aller à la salle de sport ou dans la cour... je pourrais y aller tous les jours. »

68 p. 100 des jeunes sont satisfaits des soins médicaux et dentaires malgré une attente parfois longue. 68 p. 100 des jeunes se déclarent « satisfaits » des soins médicaux et dentaires, 6 p. 100 ne sont « pas satisfaits », 7 p. 100 « ne savent pas » et 19 p. 100 indiquent être sur la liste d'attente pour bénéficier de ces services. Ils précisent que les délais d'attente pour consulter le dentiste vont de plusieurs semaines à six mois. Les jeunes font des remarques sur les délais de consultation du médecin (entre trois jours et deux semaines) et signalent que les rendez-vous dépendent du nombre de résidents qui nécessitent des soins de santé au même moment. D'après un jeune, « [Il y a] une liste d'attente, mais elle n'est pas trop longue. Oui, mais les médicaments prescrits n'arrivent pas au bon moment... J'en ai parlé au personnel infirmier et aux agents, mais rien n'a changé. » Quatre adolescents se plaignent des délais d'attente avant de voir un ophtalmologiste, en précisant que cela prend entre « deux semaines » et « trois mois », voire « j'attends toujours ».

Près de la moitié des adolescents évoquent des problèmes liés aux produits d'hygiène, dont leur mauvaise qualité. Quand on leur demande « Recevez-vous les produits d'hygiène dont vous avez besoin? », 78 p. 100 des répondants affirment « oui » contre 16 p. 100 de « non » et 4 p. 100 de « parfois ». Cependant, 37 jeunes (environ la moitié) émettent des commentaires sur la mauvaise qualité des produits, se plaignant notamment d'éruptions cutanées et de peignes qui ne remplissent pas leur fonction correctement. Les remarques sont du même ordre : « Ils sont nuls. Le shampoing 4/1 est dégoûtant, le dentifrice est dégoûtant »; « le dentifrice est immonde, le déodorant irrite la peau... » Ces commentaires font écho à ceux que les jeunes formulaient en 2009.

Plusieurs adolescents mentionnent également les achats de produits d'hygiène proposés par l'économat. (La cantine est un programme hebdomadaire du CJRM qui permet aux jeunes d'acheter jusqu'à 60 dollars d'articles par semaine à partir de leurs propres comptes.) L'un d'eux déclare : « Tu es obligé d'acheter [des produits d'hygiène]... on ne te donne que du dentifrice et du savon pour le corps et un déodorant bon marché qui irrite la peau. Tu es obligé de te les procurer... Il faut recevoir des points d'agrément (qui font partie du programme de mesures incitatives, voir plus loin). Sinon tu dois utiliser leur camelote. J'ai dû attendre d'atteindre le niveau supérieur pour acheter un bon dentifrice. »

Un accueil des plus frais

Lutter pour avoir chaud au CJRM

Pendant l'automne 2012, plusieurs jeunes ont communiqué avec le Bureau de l'intervenant pour se plaindre du froid dans l'établissement. Tous les résidents avaient reçu la couverture réglementaire dans leurs chambres, mais ils en avaient demandé d'autres à cause du froid. Les jeunes ont indiqué qu'on avait refusé de leur fournir des couvertures supplémentaires.

Quand le Bureau de l'intervenant a communiqué ces plaintes à la haute direction du CJRM, cette dernière a répondu que les basses températures sévissant dans les pavillons étaient dues à un décalage saisonnier dans le système de chauffage qui devait être résolu rapidement. La haute direction du CJRM nous a assuré qu'il fallait en effet que tous les résidents trouvent la température confortable, et qu'ils recevraient suffisamment de couvertures à cet effet.

Les plaintes de jeunes souffrant du froid et ne disposant pas d'un nombre suffisant de couvertures ont persisté pendant plusieurs semaines

Le CJRM propose un programme d'agrément corrélé au programme de mesures incitatives de gestion des comportements; certains produits d'hygiène sont accessibles à travers le programme d'agrément. Au moment de leur admission, tous les adolescents se voient remettre la brochure d'orientation du CJRM (*Youth Orientation Booklet*) qui explique le système :

Les jeunes recevront des points d'agrément en fonction de leur niveau au sein de l'unité. Il est possible d'acheter des articles similaires [auprès de l'économat] sans avoir l'argent nécessaire dans un compte. Chaque semaine, un jeune accumule des points en fonction de son niveau au cours de la semaine. Vous pouvez choisir de dépenser ces points [dans le programme d'agrément]. (Traduction libre.)

Les adolescents rapportent que le programme d'agrément et l'économat ne proposent pas les mêmes articles.

Les adolescents noirs ont des difficultés à accéder à des produits culturellement appropriés. La brochure *Youth Orientation Booklet* indique qu'« un shampoing adapté à tous les groupes culturels » est fourni gratuitement à tous les résidents. Plusieurs jeunes se plaignent que ce shampoing ne convient pas aux Noirs et que, de manière générale, ils manquent de produits appropriés. « [L]e shampoing n'est pas efficace quand on est Noir », dit l'un d'eux. D'autres déclarent : « J'ai besoin de produits capillaires spécifiquement conçus pour les Noirs. »

Certains adolescents noirs se sentent pénalisés dans la mesure où ils ne peuvent obtenir ou acheter des produits capillaires appropriés et/ou de meilleure qualité, ou d'autres produits d'hygiène, que par l'intermédiaire du programme d'agrément et de l'économat du CJRM. Un adolescent témoigne : « Mais j'ai besoin de produits pour les cheveux – [il faut] attendre l'économat, c'est pas juste, surtout pour les Afro-Canadiens, car nos cheveux deviennent secs – pourquoi devoir patienter pendant un mois? » Il semble que le système d'accès à des produits d'hygiène supplémentaires crée des inégalités pour les jeunes qui n'ont pas les moyens d'acheter des articles de l'économat ou qui n'ont pas encore atteint le niveau requis dans le programme de mesures incitatives.

La qualité des produits d'hygiène du CJRM, ainsi que le manque de produits culturellement appropriés pour les adolescents noirs, qui représentent une part importante des résidents, comptent parmi les problèmes les plus persistants, soulevés à plusieurs reprises par le Bureau de l'intervenant provincial à la suite de plaintes récurrentes.

Évolution depuis l'examen de 2011

Le CJRM explique le fonctionnement de sa politique médicale, mais ne remédie pas directement aux délais d'attente évoqués par les jeunes.

Nous avons communiqué avec le personnel médical du CJRM en juin 2012 au sujet des rendez-vous avec les jeunes. Nous avons ainsi été informés qu'un médecin était disponible le lundi matin de 9 h à midi, le mercredi de 9 h à 16 h et un vendredi sur deux de 9 h à 16 h. Au moment de leur admission au CJRM, les jeunes sont examinés par un infirmier. Si ce dernier constate des problèmes de santé, il place le jeune sur la liste pour qu'il voie un médecin à la première occasion. En cas de problème de santé majeur, le personnel communique avec le médecin de garde. Le CJRM a également fait savoir que les jeunes sont examinés par un médecin à la moindre inquiétude. Les jeunes peuvent remplir un formulaire de demande interne pour prendre un rendez-vous, ou demander un examen au personnel infirmier à n'importe quel moment. Des examens physiques ont lieu tous les ans, mais les adolescents peuvent voir un médecin en fonction de leurs besoins.

Des produits capillaires culturellement appropriés sont désormais proposés.

Au début de juin 2012, le Bureau de l'intervenant provincial a rencontré la haute direction du CJRM afin d'aborder à nouveau le problème des produits d'hygiène, en particulier les produits de soins capillaires destinés aux adolescents noirs. Le CJRM a alors annoncé qu'il interrogerait les jeunes pour déterminer quels produits capillaires étaient adaptés aux Noirs. En septembre 2012, le ministère a informé le Bureau de l'intervenant provincial que des produits capillaires culturellement appropriés seraient disponibles dans chaque unité du CJRM d'ici au 30 septembre 2012. Le Bureau de l'intervenant provincial est en mesure de confirmer que c'est en effet le cas.

Rien n'a été fait pour améliorer la qualité des autres produits d'hygiène.

La bureaucratie contrarie le respect de normes simples et applicables.

Pendant l'examen de 2011, les jeunes se disaient satisfaits des articles de literie reçus au CJRM. Cependant, comme en témoigne l'anecdote précédente, en automne 2012 le Bureau de l'intervenant provincial a reçu plusieurs plaintes de jeunes concernant les basses températures dans les unités de l'établissement. Au lieu de s'attacher aux exigences élémentaires en matière de confort thermique, le personnel du CJRM s'est cramponné à la règle de « deux couvertures par jeune » qui n'a pas résolu le problème, entraînant des enchaînements d'événements absurdes. On pourrait remédier promptement à ce genre de problème individuel facile à résoudre en mettant l'accent sur le principe en jeu : il faut que les jeunes aient suffisamment chaud. Au contraire, on a insisté ici sur le « comptage des couvertures » au lieu de résoudre le problème. Cet achoppement sur un point de détail illustre les difficultés globales du CJRM à trouver des solutions qui règlent les problèmes tout en évitant qu'ils resurgissent une semaine, un mois ou un an plus tard.

En résumé

« Le Centre de jeunes Roy McMurtry à Brampton, tout comme les autres centres pour jeunes en Ontario, a été conçu spécialement pour satisfaire les besoins des jeunes qui doivent être placés sous garde ». ³² Pourtant, les soins de base dont les jeunes ont besoin ne sont pas systématiquement assurés dans l'établissement. À plusieurs reprises, les jeunes se sont montrés largement satisfaits des vêtements, de la literie et des soins de santé reçus. Une majorité d'entre eux profite des activités récréatives à l'extérieur. Globalement, le CJRM respecte les normes légales en matière de soins de base dans ces domaines

Dès l'ouverture du centre, la fourniture d'une alimentation adéquate et de produits d'hygiène appropriés s'est révélée problématique. La possibilité de s'alimenter entre les repas, en particulier pendant les longues heures qui séparent les repas la fin de semaine, ne devrait pas appeler de solution compliquée. De même, il ne devrait pas être difficile de fournir des produits d'hygiène culturellement appropriés et qui ne provoquent pas d'irritations cutanées. Certains de ces problèmes ont été anticipés par le sous-comité de la diversité du MSEJ avant même l'ouverture du centre, sans être traités à ce moment-là; au contraire, les jeunes s'en plaignent depuis près de trois ans. Les couvertures, qui ne posaient pas de problème en 2011, ont fait l'objet de plaintes quand les jeunes ont eu froid pendant l'automne 2012. Le règlement du CJRM accorde la priorité au nombre de couvertures et non au confort thermique des résidents

Chaque institution a besoin de règles et de procédures; le CJRM doit réfléchir en profondeur aux raisons et aux mécanismes qui font que son règlement et ses procédures de résolution des problèmes empêchent de satisfaire les besoins de soins de base des adolescents au lieu d'y répondre.

Par le passé, on nous a fait part d'expériences positives, par exemple le fait que le personnel et les résidents cuisinent ensemble dans certaines unités. Il est probable que le propre personnel du CJRM a d'autres idées et réussites à partager, tout comme d'autres établissements et organismes communautaires qui gèrent des programmes résidentiels. Dans cette optique, la garde relationnelle, pensée pour favoriser des relations positives entre le personnel et les jeunes et faire participer ces derniers à la prise de décision, paraît tout indiquée. Elle pourrait faire partie d'une stratégie globale conçue pour répondre aux besoins de soins de base des adolescents du CJRM.

**La bureaucratie
contrarie le
respect de
normes simples
et applicables.**

Convention relative aux droits de l'enfant de l'ONU

Tous les enfants et les adolescents, quelle que soit leur situation, jouissent de droits et de protections clairement établis en matière de survie et de développement élémentaires, d'accès à des soins médicaux, d'activités récréatives et de jeux. Cela concerne tous les jeunes détenus dans les établissements de justice pour la jeunesse. L'article 3 de la *Convention relative aux droits de l'enfant* (CRDE) stipule :

Les États parties veillent à ce que le fonctionnement des institutions, services et établissements qui ont la charge des enfants et assurent leur protection soit conforme aux normes fixées par les autorités compétentes, particulièrement dans le domaine de la sécurité et de la santé et en ce qui concerne le nombre et la compétence de leur personnel ainsi que l'existence d'un contrôle approprié.

La CRDE reconnaît également à l'enfant et à l'adolescent les droits « de jouir du meilleur état de santé possible » et de bénéficier de services médicaux (article 24), et « de se livrer au jeu et à des activités récréatives propres à son âge » (article 31).

Loi sur les services à l'enfance et à la famille (LSEF)**Droit de recevoir des soins médicaux et dentaires (LSEF, al.105.(2)(d), art.106.)**

L'adolescent qui reçoit des soins a le droit de recevoir, autant que possible dans la communauté, des soins médicaux et dentaires à intervalles réguliers et dès qu'ils sont nécessaires. Sous réserve de certaines restrictions (LSEF, art.106), le père ou la mère de l'adolescent garde les droits qu'il peut posséder pour accorder ou refuser son consentement relativement à un traitement médical destiné à son enfant.*

Droit de disposer de vêtements appropriés (LSEF, al.105.(2)(c))

L'adolescent qui reçoit des soins a le droit de disposer de vêtements de bonne qualité et qui lui conviennent, compte tenu de sa taille, de ses activités et des conditions atmosphériques.

Guide des services de justice pour la jeunesse (GSJJ)

Le guide présente une liste complète des politiques et des procédures présidant à la fourniture des soins de santé, y compris une référence spécifique à la LSEF précédente. Entre autres exigences, le guide énonce que les adolescents doivent être examinés et traités, si besoin est, par un professionnel de la santé à leur admission dans l'établissement, et passer un examen médical et dentaire ainsi qu'un examen visuel et auditif tous les ans (GSJJ, sujet 11.2). (Voir l'annexe D pour de plus amples renseignements.)

Rapport de 2010 sur le CJRM de l'intervenant provincial

Le Bureau de l'intervenant provincial reçoit des plaintes des jeunes à propos des soins de base depuis 2009, y compris en matière de soins médicaux, d'accès aux articles de literie, et des commentaires sur l'éclairage. En septembre 2009, un résident affirmait « Je n'ai pas reçu mes médicaments hier soir parce qu'il manquait des infirmières ». En février 2010, un autre déclarait : « Je ne peux pas avoir de vêtements qui me vont ». Entre le 1er décembre 2009 et le 22 janvier 2010, les plaintes déposées par les jeunes à propos des soins de base, notamment de la qualité des produits d'hygiène, ont grimpé de 10 p. 100. En février 2010, le CJRM a fait savoir au Bureau de l'intervenant provincial que les plaintes touchant la nourriture, l'éclairage et la température dans les chambres avaient été réglées.

Plan d'action de 2010 et Rapport de résultats du Plan d'action de 2010

Le *Plan d'action de 2010* et le *Rapport de résultats du Plan d'action de 2010* n'abordent pas spécifiquement les problèmes relatifs aux soins de base, dont les plaintes en matière de soins médicaux et d'activités récréatives.

**Tous les enfants et les adolescents,
quelle que soit leur situation, jouissent de droits
et de protections clairement établis [...]**

* Cette partie est remplacée par *Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé*— *Quel que soit l'âge, toute personne est présumée capable de prendre les décisions concernant leur propre santé.*

A Le personnel « conditionne le succès ou l'échec » de l'expérience des jeunes

B Tension et violence minent la vie des jeunes

C Les techniques intrusives et la force excessive semblent employées « trop souvent »

D Les problèmes font obstacle à l'accès à la famille et aux mesures de protection

E Propos mitigés concernant la nourriture et les soins de base

F Réadaptation et réinsertion –
Les jeunes obtiennent-ils
ce dont ils ont besoin
pour réussir?

« ... [ils devraient essayer de] vous empêcher de revenir. »

L'ouverture du Centre de jeunes Roy McMurry le 28 mai 2009 et la nouvelle approche centrée sur la jeunesse conçue par le gouvernement de l'Ontario introduite peu après ont aujourd'hui complètement séparé les jeunes du système de garde des adultes. Faisant du CJRM un établissement de justice pour la jeunesse phare, le gouvernement a ainsi déclaré que le centre devait « [offrir] aux jeunes des services et des programmes spécialisés qui les aideront à se réinsérer au sein de leur collectivité, à faire les bons choix et à contribuer de façon positive à la vie de leur communauté » (Salle de presse du gouvernement de l'Ontario).

En mars 2010, le *Plan d'action* réaffirmait ce principe : « Le gouvernement de l'Ontario s'est donné comme but de réduire les possibilités de récidive chez les jeunes qui ont des démêlés avec la justice [...]. Selon les études, si l'on prévoit pour les jeunes qui ont des démêlés avec la justice des mesures et des services de soutien, [...] on les aide à tourner le dos au crime, à faire de meilleurs choix et à diminuer la probabilité de récidive. »³³

Conjuguées à la responsabilisation, la réadaptation et la réinsertion sont des principes clefs de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA), pièce maîtresse de la politique fédérale du Canada en matière de justice pour la jeunesse (voir encadré à la page 74). En Ontario, la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* (LSEF) préside à la mise en œuvre de ces principes et de ces normes. Le caractère prioritaire de la réadaptation est également mis en avant dans plusieurs normes³⁴ internationales, dont *l'Ensemble des règles minima des Nations Unies concernant l'administration de la justice pour mineurs* et les *Règles des Nations Unies pour la protection des mineurs privés de liberté*.³⁵

Extraits de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* du Canada :

3. (1) Les principes suivants s'appliquent à la présente loi :

a) le système de justice pénale pour adolescents vise à protéger le public de la façon suivante :

- (ii) favoriser la réadaptation et la réinsertion sociale des adolescents ayant commis des infractions,
- (iii) contribuer à la prévention du crime par le renvoi des adolescents à des programmes ou à des organismes communautaires en vue de supprimer les causes sous-jacentes à la criminalité chez ceux-ci;

c) les mesures prises à l'égard des adolescents, en plus de respecter le principe de la responsabilité juste et proportionnelle, doivent viser à :

- (i) renforcer leur respect pour les valeurs de la société,
- (ii) favoriser la réparation des dommages causés à la victime et à la collectivité,
- (iii) leur offrir des perspectives positives, compte tenu de leurs besoins et de leur niveau de développement, et, le cas échéant, faire participer leurs père et mère, leurs familles étendue, les membres de leur collectivité et certains organismes sociaux ou autres à leur réadaptation et leur réinsertion sociale,
- (iv) prendre en compte tant les différences ethniques, culturelles, linguistiques et entre les sexes que les besoins propres aux adolescents autochtones et à d'autres groupes particuliers d'adolescents;

83. (1) Le régime de garde et de surveillance applicable aux adolescents vise à contribuer à la protection de la société [...] en aidant, au moyen de programmes appropriés pendant l'exécution des peines sous garde ou au sein de la collectivité, à la réadaptation des adolescents et à leur réinsertion sociale à titre de citoyens respectueux des lois.

90. (1) Lorsque l'adolescent est placé sous garde en exécution d'une peine spécifique, le directeur provincial [...] désigne sans délai le délégué à la jeunesse qui travaillera avec l'adolescent à préparer la réinsertion sociale de ce dernier, notamment par l'établissement et la mise en œuvre d'un plan qui prévoit les programmes les mieux adaptés aux besoins de l'adolescent en vue d'augmenter le plus possible ses chances de réinsertion sociale.

Dans son *guide des services de justice pour la jeunesse* (GSJJ), le ministère définit sa mission : « Venir en aide aux enfants et aux adolescents à risque en Ontario en améliorant les résultats grâce à un continuum de programmes fondés sur des preuves et la création de partenariats solides avec les adolescents, les familles, les collectivités et les gouvernements. » (sujet 1.4). Pour ce qui a trait aux activités, le GSJJ fixe également des normes, parmi lesquelles au minimum : « l'offre de programmes entre le lever et le coucher » (sujet 7.0).

Ces normes obligent les établissements de justice pour la jeunesse à mettre l'accent sur le soutien à la réinsertion sociale des jeunes en tant qu'individus responsables et utiles à la société. La recette du succès consiste généralement à se concentrer sur l'éducation, sur le développement des compétences et sur d'autres activités et programmes de soutien ciblant les caractéristiques et besoins spécifiques des jeunes (p. ex. ceux qui ont besoin d'aide pour gérer leur colère ou se détacher des bandes de rue), dans le cadre d'une procédure de gestion de cas solide impliquant l'adolescent(e), sa famille, l'agent de probation et les agences communautaires appropriées.

Le programme étatsunien JDAI (Juvenile Detention Alternative Initiative) a donné lieu à une série de normes complètes fondées sur l'expérience afin d'assurer la réussite de la réadaptation et de la réinsertion, dont quelques exemples sont présentés ci-dessous.

B. Exercice, récréation et autres activités

1. Le personnel tient les jeunes occupés dans le cadre d'un vaste programme d'activités multidisciplinaires. Le personnel affiche et respecte des horaires d'activités quotidiens dans chaque unité, planifiant des activités encadrées et du temps libre. En cas d'écart par rapport aux activités prévues, le personnel consigne la date et les raisons dudit écart dans un registre.

4. Le personnel, les bénévoles et les groupes communautaires animent des activités supplémentaires répondant aux centres d'intérêt et aux besoins des différents groupes raciaux et culturels de l'établissement, et en tenant compte du sexe des adolescents. L'établissement propose

un éventail d'activités, par exemple autour des arts, de la musique, du théâtre, de l'écriture, de la santé, de la forme physique, de la méditation ou du yoga, de la prévention de la toxicomanie, du mentorat et de groupes spirituels et religieux bénévoles. Quand c'est possible, les activités sont assurées par des programmes communautaires permettant aux jeunes de continuer à y participer après leur mise en liberté

8. Les jeunes ne sont dans leurs chambres que pendant les heures de sommeil et lors de brèves périodes de transition, par exemple les changements de poste. La plupart du temps que passent les jeunes en dehors de leurs chambres est consacré à des activités récréatives, culturelles ou éducatives structurées avec les travailleurs ou des bénévoles. Les adolescents bénéficient également de temps libre non structuré.

D. Gestion positive des comportements

5. Dans la mesure du possible, la culture interne met l'accent sur la reconnaissance des succès plutôt qu'insister sur les échecs ou les sanctionner.

Les établissements comme le CJRM doivent se concentrer sur la sûreté et la sécurité des jeunes, et leur fournir une aide adaptée. Pour cela, ils doivent *connaître* les jeunes placés sous leur garde et les *impliquer* dans le processus visant à déterminer leurs besoins en termes de réadaptation et de réinsertion et à y répondre, grâce à des activités et à une gestion de cas efficaces. D'autre part, la capacité d'un établissement à *communiquer* avec les agences de soutien communautaire appropriées revêt une importance critique, tant pendant l'incarcération que la réinsertion.

En 2006, avant que le CJRM ouvre ses portes, le personnel du ministère et des professionnels communautaires issus de divers organismes et fournissant différents services ont collaboré pour « anticiper les caractéristiques démographiques de la population bénéficiant des services »³⁶

En qualité de membres du sous-comité de la diversité du CJRM, ils ont rédigé un rapport contenant de nombreuses propositions en matière de réadaptation et de réinsertion :

- s'assurer que le personnel dispose des compétences culturelles nécessaires par le biais du recrutement et de la formation;
- nouer des liens entre le CJRM et les agences et autres acteurs communautaires pour favoriser l'organisation d'activités conjointes avec les agents des services aux jeunes;
- créer des ateliers sur l'art d'être parent à l'intention des adolescents qui ont des enfants, en collaboration avec des agences susceptibles de continuer à soutenir ces jeunes une fois remis en liberté dans leur collectivité;
- mettre en place un programme d'emploi de façon que chaque jeune quittant le CJRM dispose d'un CV;
- prévoir des dispositions aussi « ouvertes » que possible pour favoriser les visites de membres de la famille.

Le sous-comité de la diversité a été dissout en 2008 et il ne semble pas que beaucoup de ses propositions aient été suivies au moment de l'ouverture du centre. L'extrait suivant, tiré de *l'Examen des causes de la violence chez les jeunes*, fait le point sur la question de la réadaptation dans la bibliographie et souligne la nécessité d'une bonne programmation des activités. Les conclusions du rapport sur les stratégies qui fonctionnent ou non sont présentées ci-dessous.

Certains auteurs suggèrent que les effets de l'emprisonnement pourraient bien anéantir les bienfaits des activités (Webster, 2004 : 116). Bien que le présent rapport défende l'idée qu'un traitement efficace est possible tant à l'intérieur qu'à l'extérieur d'un établissement correctionnel, les effets négatifs de l'emprisonnement sont attestés. Cependant, si l'on décide que l'emprisonnement est la sanction la plus appropriée, la documentation fait valoir que des efforts de réadaptation s'imposent pour combattre les répercussions négatives de la prison.³⁷

« Les stratégies de réadaptation qui fonctionnent », *Examen des causes de la violence chez les jeunes*

Stratégies efficaces :

- Ciblage des caractéristiques des délinquants directement liées à leurs infractions qui peuvent être amendées, notamment la toxicomanie, les attitudes et les comportements antisociaux et la colère mal maîtrisée.
- Maintien de l'intégrité des programmes en proposant les activités telles qu'elles ont été programmées initialement, en surveillant leur mise en œuvre et en dispensant une formation complète au personnel responsable.
- Activités conformes aux principes du risque, des besoins et de la réceptivité.
- Traitement dans la collectivité, ce qui n'exclut pas la réussite des séjours en établissement correctionnel.
- Programmes résidentiels communautaires pour les délinquants placés en institution.
- Établissement de foyers d'enseignement sur le modèle familial au sein des centres correctionnels.
- Traitement assuré par des fournisseurs de services autres que le personnel de justice pénale.
- Approches cognitivo-comportementales.
- Counseling individuel ou collectif et thérapie de groupe accompagnée.
- Thérapie familiale.
- Thérapie multisystémique (TMS).
- Formation en relations interpersonnelles.
- Conception de programmes courant sur plus de six mois tout en prévoyant moins d'heures en contact avec les jeunes recevant un traitement dans la collectivité.
- Programmes solidement établis (qui existent depuis plus de deux ans).

Stratégies inefficaces :

- Stratégies dissuasives comme les camps de type militaire et les programmes de dissuasion par la peur tels que « Scared Straight ».
- Neutralisation non conjuguée à un traitement.
- Libération anticipée en liberté surveillée et conditionnelle.
- Programmes mal mis en œuvre.
- Regroupement de délinquants à bas et à haut risque.
- Programmes de contact avec la nature et autres programmes manquant de fondement théorique.
- Ambiothérapie (où le contexte du programme est censé avoir des vertus thérapeutiques).
- Formation professionnelle.
- Détention à domicile.
- Counseling individuel non structuré ou flou.
- Programmes de surveillance intensive sans volet consacré au traitement.
- Programmes de dédommagement sans volet consacré au traitement.
- Transfert vers les tribunaux et les institutions pour adultes.
- Systèmes d'échanges (où les tâches et les bons comportements sont récompensés par des privilèges et des contreparties).
- Programmes de traitement de la toxicomanie en institution.
- Programmes d'emploi destinés aux jeunes placés en institution.

Source : *Examen des causes de la violence chez les jeunes*, Volume 5, p. 334 à 336, traduction libre.

Examen de 2011

Le CJRM est chargé de mettre en œuvre des programmes qui fonctionnent, en particulier de « fournir à ces jeunes les mesures de soutien et les possibilités dont ils ont besoin pour réussir et réaliser leur plein potentiel »³⁸ Le CJRM respecte-t-il les normes provinciales, nationales et internationales et remplit-il la mission définie dans le guide des services de justice pour la jeunesse du ministère? Pendant l'examen de 2011, les adolescents interrogés ont livré des commentaires et des renseignements sur l'enseignement, les activités et les questions connexes.

Les adolescents apprécient l'enseignement. 77 p. 100 des jeunes indiquent aller à l'école au CJRM. Bien que certains résidents pointent du doigt des problèmes de violence liés à l'école, une grande partie d'entre eux évoque l'aide apportée par le personnel enseignant, entre autres éléments positifs. À la question « Pensez-vous que l'enseignement dispensé ici vous sera utile quand vous serez de retour dans votre collectivité? », 75 p. 100 des jeunes répondent par l'affirmative. Voici quelques-uns de leurs commentaires : « C'est mieux que l'école secondaire classique... il y a huit élèves par enseignant... J'aurais dû faire toute mon école secondaire en prison »; « Ça m'a plu... c'est facile et ils nous aident à avancer à notre propre rythme »; « Je n'étais pas allé à l'école depuis longtemps, donc c'est bien d'y aller ici »; « J'aimerais bien que le personnel scolaire nous encadre aussi le reste du temps »; « Je pense que ça va plus vite à l'école du centre. On reçoit toujours du soutien et de l'aide, et les cours s'enchaînent directement. » Certains jeunes mentionnent les progrès qu'ils ont réalisés pour accumuler des crédits d'école secondaire : « J'ai 25 crédits. J'en avais six en arrivant »; « Je fais mes devoirs à l'unité. Je suis content de mon nombre de crédits. » Un élève a obtenu son diplôme d'école secondaire au CJRM et s'est « inscrit à [un] cours universitaire en ligne. Je ne sais pas si j'aurai le droit d'avoir un ordinateur portable. Ça doit commencer dans deux semaines. »

Les jeunes ne sont pas satisfaits du système des « niveaux ». Alors qu'une majorité de jeunes affirme comprendre le système des niveaux (programme de mesures incitatives du CJRM permettant aux résidents d'accéder à des privilèges), bon nombre de commentaires dénoncent des fluctuations et des incohérences quant à la manière dont le personnel fait passer les jeunes au niveau supérieur et quant aux activités et comportements nécessaires à cet effet. À en croire les témoignages des adolescents, certains agents ne suivent pas les mêmes règles, privilégient leurs favoris (ou au contraire ciblent ceux qu'ils n'aiment pas), tandis que des agents occasionnels ne comprennent pas le système des niveaux. Un des jeunes déclare : « Je trouve ça stupide et injuste. Certains agents donnent des points platine à des jeunes niveau bronze et pas aux autres. Il y a du favor-

itisme. Les agents donnent des points or à certains jeunes juste parce qu'ils les connaissent depuis longtemps »; « ils ne savent pas comment vérifier combien de points j'ai. »

D'autres adolescents, faisant valoir que le personnel ne remarque pas forcément les comportements attendus, indiquent que « C'est un système très subjectif. La personne qui est devant l'écran n'a pas toujours tout vu... Nous avons réussi en équipe, mais seul l'agent assis à l'ordinateur décide

Les points et le système de mesures incitatives d'après la brochure *RMYC Youth Orientation Booklet*

Le programme de mesures incitatives permet aux jeunes de jouir de droits élémentaires tout en reconnaissant que l'accès à certains privilèges doit se mériter. Le programme de mesures incitatives englobe trois domaines :

- Contributions à la vie du pavillon
- Résultats sur les plans scolaire ou professionnel
- Participation aux activités

Le personnel du CJRM habilité à administrer ce programme s'appuie sur quatre « niveaux » (bronze, argent, or et platine) pour attribuer une note aux jeunes deux fois par jour en fonction de leur participation aux activités, de leurs relations avec les agents et avec les autres jeunes, et de leur savoir-vivre. Par exemple, les résidents au niveau bronze (le niveau le plus bas, auquel tous les jeunes démarrent) n'ont pas le droit de passer d'appels téléphoniques « supplémentaires », considérés comme des privilèges. En revanche, au niveau platine, les jeunes peuvent passer trois appels supplémentaires par semaine du fait du statut qu'ils ont obtenu.

Source : *RMYC Youth Orientation Booklet*

L'approche axée sur la gestion de cas

D'après le *guide des services de justice pour la jeunesse*, l'équipe de gestion de cas collaborative fournit à tout adolescent condamné à un placement sous garde "un service coordonné, utile et flexible visant à répondre très efficacement à ses besoins en matière de réadaptation et de réinsertion sociale." En qualité de gestionnaire de cas du jeune, l'agent de probation collabore avec une équipe comptant par ailleurs le chef de pavillon ou le directeur de l'établissement, l'intervenant principal et/ou un travailleur social, ainsi que d'autres personnes dans la mesure du possible, notamment le père, la mère ou les tuteurs du jeune. Tant que les jeunes en détention (c'est-à-dire pas encore condamnés) ne sont pas placés sous la responsabilité d'un agent de probation, la responsabilité des services de gestion de cas revient à l'établissement.

Source : Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, *guide des services de justice pour la jeunesse*, section 6.0

des points marqués par chacun pour la journée. Depuis que je suis ici, pour la même action, j'ai reçu des points platine, or et argent»; « On a l'impression de ne pas avoir le choix. J'ai effectué des tâches supplémentaires toute la semaine, mais ils n'ont pas remarqué.»

Quelques commentaires suggèrent que le système de mesures incitatives enfreint parfois les droits des jeunes : « Ils te laissent peu communiquer avec ta famille. Ça fonctionne par niveaux » et « ils t'enlèveront des points si tu vas aux toilettes [après] le confinement. » Dans ces deux exemples, le droit à des conversations et le droit à des soins, reconnus par la LSEF, sont accordés en fonction du comportement sous forme de privilèges ou de sanctions.

Les jeunes sont divisés quant à l'utilité

des mesures incitatives. Nous avons également demandé : « Les mesures incitatives justifient-elles ce système? », ce à quoi 42 p. 100 des jeunes répondent « oui » contre 33 p. 100 de « non » et 25 p. 100 qui ne se prononcent pas. Certains répondants considèrent qu'il est intéressant de progresser dans le système des niveaux, tandis que d'autres émettent des commentaires négatifs. Un jeune détaille les problèmes du système des niveaux : « [Il n'y a] pas beaucoup de récompenses. C'est difficile de se maintenir à un niveau. Niveau platine : [tu peux te] coucher plus tard, utiliser tes points d'agrément pour avoir un lecteur mp3, obtenir du temps supplémentaire en récréation, ou commander des plats à emporter – en théorie, mais d'habitude ça n'est pas le cas. Niveaux or et platine : tu es censé pouvoir regarder un film une fois par semaine, mais en général on n'en voit pas. Cette question est constamment portée à l'attention du comité consultatif de jeunes, tout comme les problèmes de nourriture. Rien ne change. » Un autre jeune remarque le manque de récompenses tout en soulignant l'incitation à bénéficier d'un appel supplémentaire : « [Les mesures incitatives ont un intérêt] vraiment limité, tu peux juste te coucher un peu plus tard et regarder des films... et passer un appel de plus ». Selon un autre résident, « Ça ne vaut pas vraiment le coup... [supplément de] nourriture une fois par mois; 10 dollars par mois; ça dépend du chef. »

52 p. 100 des jeunes placés pour une courte durée estiment que la procédure de gestion de cas leur est utile. La procédure de gestion de cas est conçue pour guider les jeunes dans le processus de réadaptation et de réinsertion, pendant et après leur séjour au CJRM. Au total, 52 p. 100 des jeunes placés pour une courte durée (moins de 30 jours) répondent « oui » ou « parfois » quand on leur demande si la procédure de gestion de cas a été bénéfique. Ils sont 36 p. 100 à juger cette procédure inutile ou à ne pas savoir qu'en penser (12 p. 100 ne se prononcent pas). Parmi les jeunes placés plus de

30 jours, 45 p. 100 trouvent la procédure utile, contrairement aux 55 p. 100 restants. La plupart des jeunes doutent de cette procédure, ou n'en ont pas encore fait l'expérience. L'un d'eux affirme : « Ici, je n'y vais pas. J'ai entendu dire que ça ne servait à rien »; pour un autre, « Tout le monde a décidé que je ferais des progrès dans un placement en milieu ouvert, mais à part ça, ça n'a servi à rien ».

52 p. 100 des jeunes déclarent que leur intervenant principal les aide à définir et à atteindre leurs objectifs. 38 p. 100 pensent que c'est « parfois » ou « jamais » le cas, ou n'en sont « pas sûrs » (10 p. 100 ne se prononcent pas). L'intervenant principal d'un adolescent fait partie de l'équipe de gestion de cas et assume également la responsabilité de son plan de réinsertion sociale. Il doit connaître les besoins et les objectifs dudit adolescent, et

Rôle de l'intervenant principal

L'intervenant principal est un agent des services aux jeunes assigné à un jeune lors de son admission dans un établissement de justice pour la jeunesse. La responsabilité de l'intervenant principal est double. D'une part, il assure la sûreté et la sécurité du placement sous garde d'un adolescent dans un pavillon; d'autre part, il est membre de l'équipe de gestion de cas et collabore à ce titre à l'élaboration et à l'application du plan de gestion de cas/de réinsertion sociale de l'adolescent en question. Il s'agit notamment de guider le jeune, de l'aider à définir ses objectifs et à gérer son comportement, de collaborer avec la famille et avec le personnel de l'établissement, de formuler des recommandations, et d'appuyer la procédure de révision de la sentence, le cas échéant.

Source : Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, *guide des services de justice pour la jeunesse*, section 6.0

l'impliquer dans le processus. Sur les 21 remarques des jeunes concernant leur intervenant principal, 13 sont négatives, traduisant ainsi le sentiment de quelques jeunes pour lesquels le processus semble vain. « Mon intervenant principal ne m'a jamais vraiment demandé quels étaient mes objectifs », explique l'un d'eux. Autres commentaires : « J'étais censé le rencontrer le [date], mais j'étais au tribunal, donc maintenant je dois attendre trois mois »; « Elle m'a donné le papier pour l'enlever de sa liste ».

Les jeunes sont partagés sur le fait d'avoir « suffisamment de choses à faire ». Interrogés pour savoir s'ils disposent de « suffisamment d'activités » au CJRM, 52 p. 100 des jeunes estiment que c'est le cas « parfois », « presque jamais » voire « jamais ». En revanche, 45 p. 100 pensent être assez occupés « la plupart du temps » ou « toujours ». Concernant l'utilisation de la salle de sport, la majorité des adolescents dit faire de l'exercice régulièrement : pour 59 p. 100, c'est une activité quotidienne, et 32 p. 100 y vont plusieurs fois par semaine. Il s'agit d'un domaine en amélioration par rapport à notre dernier rapport de 2010. Ci-dessous sont présentés en détail les commentaires des jeunes en ce qui touche la disponibilité, la qualité et l'intérêt des activités.

59 p. 100 des répondants sont dans les cas de figure suivants : ils ne participent pas aux activités, ils figurent sur une liste d'attente ou l'activité souhaitée a été annulée. La proportion de jeunes participant à une activité est de 36 p. 100, tandis que ceux qui ne sont pas intéressés par les activités sont 5 p. 100. Plusieurs adolescents mentionnent qu'ils sont sur une liste d'attente depuis un à trois mois : « Je suis sur une liste d'attente. Je m'étais inscrit aux enseignements autochtones, mais va pour la musique »; « J'ai demandé à participer à une activité il y a un mois et demi, mais le processus est lent »; « Je me suis inscrit à plusieurs activités avec mon intervenant principal il y a trois semaines, mais je n'ai encore rien commencé ». Quelques jeunes affirment que les activités ne sont accessibles que dans certaines unités : « Rien. Tu ne peux pas y aller à moins de changer de pavillon. » Plusieurs jeunes nous ont également dit qu'ils n'étaient pas au CJRM depuis suffisamment longtemps pour pouvoir participer aux activités. Selon un d'eux, « Il faut plus d'activités ouvertes à plus de jeunes. »

L'examen des réponses des résidents révèle que certains jeunes ont pu prendre part à presque toutes les activités immédiatement quand beaucoup d'autres patientent sur des listes d'attente. Tout semble indiquer que seul un nombre limité de jeunes peut suivre une activité à un moment donné. Par exemple, un programme étalé sur huit semaines ne peut accueillir que huit participants simultanément.

À notre demande, les jeunes ont dressé la liste des activités auxquelles ils participaient (voir tableau).

Participation aux activités des résidents du CJRM

Catégorie d'activités	Nombre de participants indiquant avoir participé à l'activité
Activités spirituelles ou confessionnelles	15
Gestion du stress ou de la colère	8
Espagnol ou français	7
Musique	7
Tambours métalliques	6
Zoothérapie par le chien	6
Lutte contre la toxicomanie	5
Lutte contre la violence	5
« Boys to men », ou comment se comporter en homme	5
Cuisine dans le cadre des mesures incitatives (dans les unités qui proposent ce programme)	5
Art	4
Yoga	4
Sports de ballon (pour les élèves de l'école)	4
Confection d'affiches pour The Hospital for Sick Children	4
Programme d'emploi	3
Programme autochtone	2
SMART Board	1

Source : Entretiens avec les jeunes menés lors de l'examen de 2011 du CJRM

Le devenir des jeunes qui quittent le CJRM – Récidive ou emploi?

Il est crucial de collecter des données sur les programmes de réadaptation et de les évaluer

L'Examen des causes de la violence chez les jeunes conclut qu'en matière de réadaptation, les interventions doivent reposer sur l'expérience et qu'il est capital d'associer des programmes *pendant* et *après* l'incarcération. On ne peut résoudre efficacement certains problèmes que dans la collectivité où un adolescent cherche à se réinsérer.

L'article 30 de la partie relative à la recherche, à l'élaboration des politiques et à l'évaluation des « *Règles de Beijing* » énonce : « À cette fin, il faudrait procéder à une évaluation régulière des besoins et des problèmes des jeunes, qui sont étendus et particuliers, et définir des priorités bien précises. À cet égard, il faudrait aussi coordonner l'utilisation des ressources existantes appropriées, et notamment prévoir des solutions de rechange et s'assurer le soutien de la communauté pour monter des mécanismes de mise en œuvre et de contrôle des programmes adoptés. »³⁹

Quand on leur demande s'ils peuvent participer à des activités culturelles et spirituelles au CJRM s'ils le souhaitent, 87 p. 100 des adolescents répondent par l'affirmative.

Les jeunes expriment des opinions très variées sur les activités. Certains d'entre eux apprécient les programmes et veulent y participer davantage. « Road to Redemption » (le chemin de la rédemption) est un programme visant à aider les jeunes à éviter la violence et les bandes de rue ou à en sortir. Il jouit d'une bonne réputation, si bien que le bouche-à-oreille favorise les inscriptions. On devine que les activités n'ont pas stimulé certains jeunes : « J'y suis allé un moment et puis elles m'ont ennuyé alors j'ai arrêté. Maintenant je suis sur la liste d'attente pour d'autres groupes »; « Les activités sont pourries, activités annulées : espagnol et danse latine, je continue juste le programme de culte ».

56 p. 100 des jeunes ne savent pas s'ils peuvent participer aux programmes communautaires après avoir quitté le CJRM.

Les jeunes ont plus de chances de réussir leur réinsertion sociale s'ils ont la possibilité de poursuivre les programmes communautaires entamés au CJRM. 56 p. 100 des résidents ne savent pas qu'ils peuvent continuer les activités en dehors du CJRM; 32 p. 100 répondent « oui », ce qui indique qu'ils connaissent cette possibilité, et 8 p. 100 répondent « non ». La majorité (79 p. 100) des remarques confirme que les jeunes ne savent pas si et/ou comment ils peuvent continuer les activités après leur libération : « Je ne pense pas qu'on puisse » et « C'est possible, je pourrais appliquer certaines choses que j'ai apprises ici » font partie des commentaires relevés. Les jeunes sont 21 p. 100 à réagir positivement, en déclarant par exemple : « Quand je sortirai je pourrai continuer les activités ». Le nombre de jeunes qui paraissent ignorer ce qui adviendra de leurs activités suscite des interrogations sur la qualité de la planification de la réinsertion et/ou sur la communication entre le personnel et les jeunes à ce sujet.

Les jeunes que nous avons rencontrés pendant l'été 2012 affirmaient qu'ils manquaient d'occupations au CJRM.

Évolution depuis l'examen de 2011

Introduction d'un programme d'enseignement à court terme

Le 17 septembre 2012, le CJRM a créé une nouvelle classe consacrée à un programme d'enseignement transitoire à court terme (« Short-term Education Transition ») pour soutenir les adolescents qui ne vont pas à l'école (pour des raisons de sécurité, typiquement), mais sont prêts à entamer leur réinsertion dans le programme d'enseignement interne habituel. Pendant toute l'année 2012, les jeunes ont signalé qu'ils n'étaient pas autorisés à se rendre à l'école à la suite d'incidents ayant eu lieu dans les unités et qui n'auraient pas forcément eu de répercussions sur leur comportement à l'école ou sur la sécurité de leurs condisciples. Étant donné que le programme d'enseignement transitoire à court terme n'a été introduit que récemment, nous ne pouvons pas encore nous prononcer sur sa capacité à répondre aux plaintes des jeunes privés d'école.

Le ministère lance une stratégie de soutien aux jeunes des bandes de rue.

Le 23 mai 2012, des représentants du ministère ont présenté la stratégie de la province au Bureau de l'intervenant provincial. Cette stratégie, administrée au CJRM et dans trois autres sites, mise sur une approche globale reposant sur l'évaluation ainsi que sur des activités d'intervention et des formations ciblées.

Le ministère examine les mesures incitatives en vigueur dans le système de justice pour la jeunesse.

Le Bureau de l'intervenant provincial a été informé en juillet 2012 que le ministère avait entrepris un examen des systèmes de mesures incitatives dans toute la province, et que les résultats seraient communiqués à ses services.

Toujours « pas assez d'occupations » au CJRM.

Les jeunes que nous avons rencontrés pendant l'été 2012 affirmaient qu'ils manquaient d'occupations au CJRM. Le 14 septembre 2012, la haute direction de l'établissement a fourni une version mise à jour du document intitulé *Programming Outline* (Descriptif des activités) au Bureau de l'intervenant provincial. Ce bilan est réparti en trois catégories : programmes, activités et services.

Descriptif des activités du CJRM

Programmes et activités	Disponibilité
20 programmes, comme la gestion de la colère, les alcooliques anonymes et la dynamique de la vie, sont proposés par roulement de 12, 10 ou huit sessions avec un maximum de huit jeunes admis par programme. Trois programmes destinés aux garçons et un programme pour les filles sont proposés à tour de rôle; un programme ouvert aux filles est décrit comme « continu ».	Sur les 20 programmes : <ul style="list-style-type: none">• Deux sont « suspendus »• Quatre restent « à déterminer »• Trois sont présentés à titre de journées de développement professionnel• Trois sont proposés « selon les besoins » ou « en fonction de la programmation »• Quatre sont offerts aux jeunes ayant « des besoins ou des centres d'intérêt particuliers »
32 activités, comme la danse latine, la musculation des abdominaux, le crochet et les percussions africaines sont toutes proposées « selon les besoins » sauf une, et occupent une ou deux sessions au total.	Sur les 32 activités : <ul style="list-style-type: none">• 18 sont programmées• Cinq sont « suspendues »• Une est prévue lors des journées spéciales d'activités• Quatre sont offertes « en fonction de la programmation »• Deux sont animées par des agents des services aux jeunes selon les besoins sans programmation fixe• Deux sont des activités saisonnières à court terme
Services	
Services Les jeunes bénéficient notamment de services de santé, de travail social, de services psychologiques, de services de personnel infirmier clinicien spécialisé dans la santé mentale, de services religieux et spirituels et d'ateliers d'emploi.	

Source : *Programming Outline* (Bilan des activités, traduction libre) fourni par le CJRM le 14 septembre 2012.

Par le passé, le CJRM a affirmé que beaucoup de jeunes ne s'intéressaient pas aux activités, préféraient regarder la télévision et étaient difficiles à motiver. Un examen minutieux de la liste des programmes, activités et services ci-dessus indique que peu d'entre eux sont proposés régulièrement et sur le long terme, et que certains ne peuvent accueillir que huit adolescents à la fois, ce qui entraîne des listes d'attente. Bon nombre de ces « activités » n'occupent qu'une ou deux sessions, ne permettant guère aux jeunes de développer leur intérêt ou des compétences.

Le ministère a lancé un examen des activités dans toute la province.

En octobre 2012, le Bureau de l'intervenant provincial a été informé qu'un examen ministériel des activités était en cours à l'échelle provinciale, y compris au CJRM. Le Répertoire d'évaluation des programmes correctionnels servira d'outil d'évaluation de l'efficacité des activités, ainsi que de leur intégrité, des caractéristiques du personnel, de la culture organisationnelle et d'autres variables.

Le ministère entend renforcer la procédure de gestion de cas.

Le 22 octobre 2012, le ministère a informé le Bureau de l'intervenant provincial que son initiative axée sur la détention allait être mise en œuvre dans l'ensemble des établissements de justice pour la jeunesse, dont le CJRM. Chaque jeune en détention (soit la majorité des résidents du CJRM) se verra automatiquement assigner un agent de probation en qualité de gestionnaire de cas. Ce gestionnaire de cas aidera les jeunes à planifier individuellement leur mise en liberté dans la collectivité. Les jeunes faisant l'objet d'un « placement sous garde de courte durée » jouiront également d'un meilleur soutien à la réinsertion grâce à la planification immédiate de la mise en liberté dans la collectivité entreprise par l'équipe de gestion de cas⁴⁰. Le ministère précise que « L'action de l'agent de probation, à titre de personne de soutien des jeunes présumés innocents, exige une approche non directive et non envahissante et repose sur des capacités solides à forger des liens en vue de pousser les jeunes à participer utilement à leur gestion de cas » (courrier du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse daté du 22 octobre 2012, traduction libre).

Il s'agit d'une mesure importante : comme indiqué dans le *Rapport de 2010*, le ministère a mis en lumière des difficultés concernant le travail avec les jeunes placés au CJRM pour une courte durée (typiquement des jeunes en détention plutôt que sous garde). Dans notre examen de 2011, plus d'un tiers de jeunes placés pour une courte durée indiquaient que la procédure de gestion de cas ne servait à rien, ou doutaient de son utilité. Désormais, l'agent de probation qui

leur est affecté devrait mieux accompagner ces jeunes pour réussir leur réinsertion sociale. Un courrier ministériel daté du 22 octobre 2012 annonçait que cette initiative serait mise en œuvre au fil des prochaines semaines.

Mise à jour à propos du Comité d'action en partenariat (CAP).

Des membres du Bureau de l'intervenant provincial ont assisté à une réunion du CAP le 26 septembre 2011. En août 2010, dans le cadre du Rapport de résultats du Plan d'action de 2010, le CAP a été créé afin de resserrer le lien entre l'établissement et la collectivité; de déterminer les programmes communautaires susceptibles d'être appliqués au CJRM et répondant spécifiquement aux besoins de réinsertion des jeunes placés pour une courte durée; et d'accroître le réseau contribuant à la fréquentation scolaire, à la préparation à l'emploi et à d'autres sources de soutien nécessaires aux jeunes qui quittent le centre. Le comité a présenté des données sur ses membres, ses projets en cours et des parcours exemplaires de jeunes du centre. La haute direction du CJRM a communiqué une liste de neuf programmes communautaires proposés dans l'établissement.

Théoriquement, le CAP vise l'implication de professionnels et d'organismes communautaires pour appuyer les efforts de réadaptation des jeunes au CJRM et favoriser une réinsertion sociale en douceur après leur mise en liberté; en cela, ce comité pourrait s'avérer utile. Il serait précieux de déterminer dans quelle mesure le CAP a permis d'aider le CJRM dans sa mission de réadaptation.

Il est envisageable de reformer le sous-comité de la diversité.

Le Bureau de l'intervenant provincial a récemment communiqué avec cinq représentants d'organismes communautaires ayant siégé au premier sous-comité de la diversité du CJRM en 2008, dont le mandat était de soutenir et renforcer la réadaptation et la réinsertion des adolescents. Toutes ces personnes ont alors déclaré qu'elles avaient toujours souhaité poursuivre leur participation au premier sous-comité, et qu'elles seraient prêtes à s'impliquer si ledit comité était à nouveau constitué. L'expertise du sous-comité pourrait aider le CJRM à satisfaire son objectif d'aider les jeunes à « réaliser leur potentiel », et consolider les partenariats du centre avec les agences communautaires familiarisées avec les besoins des adolescents.

En résumé

La Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents stipule que lorsqu'un adolescent est placé dans un établissement de justice pour la jeunesse, un délégué à la jeunesse doit être désigné « sans délai » pour travailler avec l'adolescent à préparer la mise en liberté de ce dernier « notamment par l'établissement et la mise en œuvre d'un plan qui prévoit les programmes les mieux adaptés aux besoins de l'adolescent en vue d'augmenter le plus possible ses chances de réinsertion sociale. » (90.(1)).

Des activités effectives « de l'aube à la tombée du jour » font partie intégrante du processus de réinsertion. Lors de l'examen de 2011, la majorité de jeunes ne participait pas aux activités ou figurait sur une liste d'attente, quand les activités n'avaient pas été annulées. Un examen récent des activités actuelles révèle que très peu d'entre elles sont proposées régulièrement; on peut en outre s'interroger sur leur pertinence et leur efficacité.

Les résidents du CJRM apprécient l'école et obtiennent des crédits. Les stratégies de confinement, comme les mises sous clef et/ou la « SP », ont pour résultat d'enfermer les jeunes dans leurs chambres pour une certaine durée en les excluant des activités.

Pour autant, « tenir les jeunes occupés » n'est pas synonyme de « réadaptation et réinsertion probantes ». Il peut s'avérer délicat de motiver les adolescents, et c'est là qu'intervient l'approche axée sur la garde relationnelle. Nouer des relations avec les jeunes, apprendre à les connaître et les encourager sont des aspects capitaux de la réadaptation. 56 p. 100 des jeunes interrogés lors de notre examen de 2011 ignoraient s'ils pourraient

participer aux activités communautaires une fois sortis du CJRM. Beaucoup d'agences communautaires ont de l'expérience et ont réussi dans ces domaines. Elles connaissent et comprennent les adolescents de leur collectivité, y compris ceux qui ont des démêlés avec la justice. En dépit des efforts manifestes de la part du CJRM par le biais du Comité d'action en partenariat et de la création d'un poste de coordination des services de liaison communautaires en 2010, il faut encore travailler à jeter des ponts avec les agences externes.

Certains jeunes doutent de l'intérêt du programme de mesures incitatives du CJRM. Des commentaires remettent en question l'équité et la cohérence de l'application du programme, et les résidents sont très partagés – presque à parts égales – quant à l'intérêt des récompenses offertes. Les activités devraient encourager directement les comportements et les compétences dont les jeunes ont besoin pour bien se réinsérer. Dans la partie « Les stratégies de réadaptation qui fonctionnent », *l'Examen des causes de la violence chez les jeunes* précise que les « systèmes d'échanges » (où les tâches et les bons comportements sont récompensés par des privilèges et des gains) ne sont pas efficaces auprès des adolescents.

Récemment, le ministère a pris des mesures pour améliorer la réadaptation au CJRM. On compte actuellement parmi ces initiatives un examen des activités proposées dans tous les établissements de justice pour la jeunesse de la province; une initiative axée sur la détention, visant à renforcer la procédure de gestion de cas; et un examen des programmes de mesures incitatives de tous les établissements de justice pour la jeunesse de la province (toutes ces initiatives sont décrites précédemment). Ces démarches sont positives. Néanmoins, tant que les résultats ne seront pas publiés et que les changements ne seront pas mis en œuvre et évalués, avec la participation active des jeunes, de leurs familles et des soutiens communautaires, il reste à prouver que les adolescents quittent le CJRM « [mieux préparés] à faire les bons choix et à contribuer de façon positive à la vie de leur communauté. »⁴¹

59 p. 100 des répondants sont dans les cas de figure suivants : ils ne participent pas aux activités, ils figurent sur une liste d'attente ou l'activité souhaitée a été annulée.

Lois, politiques et procédures

Loi sur les services à l'enfance et à la famille (LSEF)

L'enfant qui reçoit des soins possède les droits suivants :

- « recevoir, autant que possible dans la communauté, un enseignement qui correspond à ses aptitudes et à ses talents;
- participer, autant que possible dans la communauté, à des activités récréatives et sportives qui conviennent à ses aptitudes et à ses intérêts »
- [accéder] à un programme de soins conçu pour répondre à ses besoins particuliers. Ce programme est élaboré dans les trente jours qui suivent l'admission de l'enfant dans un établissement. » (LSEF, L.R.O. 1990, chap. C.11, art.105).

De surcroît, la LSEF énonce que :

- « les services à l'enfance devraient être fournis d'une façon qui [...] tient compte des besoins des enfants sur le plan physique, culturel, affectif, spirituel et mental et sur le plan du développement ainsi que des différences qui existent entre les enfants à cet égard » (LSEF, Objet primordial).

Guide des services de justice pour la jeunesse (GSJJ)

Droit de recevoir un enseignement approprié ou de participer à un programme approprié de formation ou de travail

L'adolescent qui reçoit des soins a le droit de participer, autant que possible dans la communauté, à des programmes d'enseignement, de formation ou de travail qui correspondent à ses aptitudes et à ses talents.

La prestation de programmes d'éducation fait partie intégrante du mandat de l'établissement qui consiste, notamment, à offrir aux adolescents des programmes qui encouragent un comportement responsable, qui assurent le succès de leur adaptation personnelle et sociale, et qui leur offrent des possibilités de poursuivre leurs études ou d'obtenir un emploi valorisant après leur mise en liberté. (GSJJ, sujet 7.3)

Droit de participer à des activités récréatives

L'adolescent qui reçoit des soins a le droit de participer, autant que possible dans la communauté, à des activités récréatives et sportives qui conviennent à ses aptitudes et à ses intérêts. (GSJJ, sujet 4.2)

Le GSJJ décrit également « l'approche collaborative de la gestion des cas » et les modalités de l'équipe de gestion de cas :

Une équipe de gestion de cas (EGC) assure la gestion de cas pour tout adolescent condamné à un placement sous garde. Cette approche par équipe est maintenue pendant toute la durée de la période de garde de la peine. Elle fournit à l'adolescent un service coordonné, utile et flexible visant à répondre très efficacement à ses besoins en matière de réadaptation et de réinsertion sociale. À titre de gestionnaire de cas de l'adolescent, l'agent de probation est le maître d'œuvre de l'équipe. Il coordonne les efforts des fournisseurs de services dans ce cadre de collaboration et surtout il assure la continuité des soins pendant que l'adolescent reçoit des services du système de justice pour les adolescents.

L'EGC se compose d'un agent de probation, qui agit en tant que gestionnaire de cas, du chef d'unité [ou du directeur de l'établissement], de l'intervenant principal et d'un travailleur social. Le reste de l'EGC dépend des ressources qui existent dans chaque établissement et des besoins personnels de chaque adolescent, mais peut inclure le père ou la mère de l'adolescent, son tuteur ou sa tutrice, le psychologue, le personnel enseignant, le personnel des services récréatifs et d'autres partenaires de la collectivité.

Quand les jeunes en détention ne sont pas déjà placés sous la responsabilité d'un agent de probation, le *guide des services de justice pour la jeunesse* transfère la responsabilité des services de gestion de cas à l'établissement. Ces services doivent inclure au minimum :

- *le processus applicable à la prise des rendez-vous prévus et à la prestation des services nécessaires, dans la collectivité ou dans l'établissement;*
- *la disponibilité de services de défense des droits concernant le niveau de détention afin d'accélérer les renvois au tribunal pour adolescents, et l'accès à ces services;*
- *la marche à suivre pour fournir, au besoin, des renseignements et des rapports au tribunal pour adolescents;*
- *le mode d'établissement des objectifs en matière de services et d'inscription dans le plan de soins;*

- *la marche à suivre pour établir et maintenir des contacts avec la famille de l'adolescent.* (GSJJ, sujet 6.2)

Rapport de 2010 sur le CJRM de l'intervenant provincial

En dépit des lois et des directives qui décrivent ce que les adolescents sont en droit d'attendre en matière d'activités, d'enseignement et d'aide à la réadaptation, le Rapport de 2010 fait état des difficultés de jeunes qui n'ont « rien à faire ».

Bon nombre de résidents constatent que les activités promises ne sont pas disponibles, ou qu'ils ne peuvent pas y accéder. « Je ne comprends pas pourquoi ils ne nous enseignent pas à faire la cuisine plutôt que nous laisser à rien faire. Ça réglerait le problème de la nourriture; on pourrait manger ce qu'on prépare »; « Ça a pris plus d'un mois avant que je voie le psychologue »; « Je m'ennuie à ne rien faire alors je fais des stupidités et je m'attire des ennuis »; « Il y a autant de batailles parce qu'on s'ennuie à ne rien faire » (p. 8).

Le *Rapport de 2010* suggère que les types et la gamme des activités offertes doivent correspondre aux recommandations formulées dans deux enquêtes sur le décès de résidents d'établissements de justice pour la jeunesse :

Recommandation n° 55 : « le programme d'activités devrait inclure des ressources communautaires comme des services de counseling, des soins médicaux et psychiatriques et un programme de mentorat. Les établissements pour jeunes contrevenants devraient accueillir les parents et des groupes de jeunes à tous les échelons du système de façon [régulière] afin qu'ils fassent partie du quotidien des jeunes. »

Recommandation n° 6 : « activités de l'aube à la tombée du jour et encourager la participation par diverses mesures incitatives. »

Recommandation n° 12 : « les programmes d'activités pour les jeunes devraient être nombreux. Les rapports et les témoignages démontrent qu'en offrant des activités de l'aube à la tombée du jour on réduit la violence entre jeunes, on facilite le processus de réadaptation et on tient les jeunes occupés mentalement et physiquement. »

En réaction aux plaintes des jeunes au sujet du système de mesures incitatives du CJRM et du manque de cohérence du personnel vis-à-vis du système de gestion du comportement, le *Rapport de 2010* annonçait que le CJRM était en train d'examiner et de modifier le programme de mesures incitatives. D'autre part, le rapport faisait état du mécontentement du personnel du CJRM à l'égard de ce programme, certains membres évoquant l'absence de mesures incitatives pour les jeunes et l'incapacité à concrétiser les récompenses gagnées. Le *Rapport de 2010* concluait qu'étant donné l'intention du CJRM de se pencher sur ce programme et d'y apporter des changements, il s'agissait d'un des rares « îlots d'espoir » de l'établissement.

Plan d'action de 2010

- *Ces jeunes ont besoin de services de haute qualité et d'un encadrement spécial pour pouvoir réussir et faire des choix plus éclairés une fois qu'ils quittent l'établissement. Les jeunes aboutissant dans ces centres de garde en milieu fermé et de détention ont l'occasion de nouer des liens positifs et de bénéficier de programmes spécialisés qui les aident à tourner le dos à leur passé criminel et à retourner à leurs collectivités mieux à même de faire des choix judicieux.* (p. 2).

Réalisations signalées (Rapport de résultats du Plan d'action de 2010)

Quand il s'agit de jeunes qui ont des démêlés avec la justice, le but prioritaire de l'Ontario est de fournir à ces jeunes les mesures de soutien et les possibilités dont ils ont besoin pour réussir et réaliser leur plein potentiel. (p. 2, traduction libre).

- **Activités** – *Le CJRM a effectué des changements en vue de proposer plus efficacement une série de programmes, activités et services disponibles régulièrement, et pour que les jeunes soient occupés et impliqués dans quelque chose. Proposer les activités sous forme de modules répond en particulier aux besoins des jeunes placés pour une courte durée, et permet de suivre la participation des jeunes sur une base hebdomadaire. [...] Parmi les nouvelles activités de réadaptation fondées sur l'expérience figurent : « Girls Circle » (le cercle des filles)... « Reasoning & Rehabilitation » (réflexion et réadaptation)... « Aggression Replacement Training » (Entraînement aux substituts à la violence)... « START » [...] « SMART Boards », etc.* (p. 2, traduction libre). [Ces cinq activités ont permis à 786

jeunes au total d'y participer; comme les adolescents peuvent prendre part à plusieurs activités, il ne s'agit pas d'un « dénombrement sans compte double ».]

- **Efficacité** – *[des activités] Une évaluation du programme START a conclu qu'il contribuait efficacement à la compréhension et à la gestion des jeunes à l'égard de leur colère, tout améliorant leur aptitude à résoudre les problèmes. Ce programme favorise donc un meilleur fonctionnement des jeunes au sein du groupe pendant leur placement au CJRM.*

Une procédure normalisée du ministère est en cours pour évaluer l'efficacité des activités du système de justice pour la jeunesse en matière de réduction de la récidive. Un calendrier d'examen des activités sera établi pour tous les centres de détention de jeunes, avec l'appui supplémentaire du Répertoire d'évaluation des programmes correctionnels (REPC). Le REPC est un outil agréé pour aider à déterminer dans quelle mesure un programme répond aux principes d'efficacité des activités, ainsi que les marges de manœuvre pour le modifier, si l'examen conclut en ce sens (p. 2 et 3, traduction libre).

- **Éducation** – *Dans la mesure où les programmes et les soutiens en matière [...] d'enseignement étaient déjà en place, le Plan d'action n'abordait pas spécifiquement les questions éducatives. Néanmoins, étant donné l'importance de l'éducation pour aider les jeunes à réaliser leur potentiel, nous indiquons ici les types d'activités proposées et les résultats obtenus à ce jour.* (p. 4, traduction libre.)

Voici quelques exemples de résultats : 120 détenus se sont vu octroyer des crédits pendant cette période; 120 crédits complets et 51 demi-crédits ont été obtenus; sept jeunes ont décroché leur brevet ou leur diplôme d'études secondaires; un jeune a obtenu un certificat reconnu dans l'industrie (p. ex. premiers secours et réanimation cardiorespiratoire) et 33 jeunes ont reçu des prix de reconnaissance pour les élèves.

- **Activités et services récréatifs** – *« Sports (basket-ball, soccer, etc.), loisirs et activités passives (bingo, cartes, etc.), cours (yoga, santé cardiaque, etc.), spiritualité (enseignements autochtones, cours par correspondance sur la bible, etc.) » Le nombre de jeunes ayant participé à ces activités va de 1 509 en octobre 2010 à 2 210 en avril 2010 (p. 5, traduction libre).*

- **Réadaptation et réinsertion sociale** – *Les travailleurs sociaux se réunissent avec les jeunes dans un délai de 24 à 48 heures pour déterminer les risques ou besoins immédiats. Des plans individuels sont élaborés pour les jeunes qui visent leurs besoins sur le plan didactique, affectif et récréatif de sorte à bien les préparer à leur retour à leur collectivité quand ils quittent l'établissement. Les plans visant les jeunes qui sont hébergés pour une courte période sont conçus pour satisfaire aux besoins immédiats de ces derniers [...]. Le programme de l'YMCA sur la dynamique de la vie, dispensé par les travailleurs sociaux du centre dans quatre unités d'hébergement, appuie les jeunes qui retournent dans leur collectivité en les aidant à gérer leurs besoins sur le plan de la santé, l'apprentissage, l'emploi et la vie sociale.* (p. 4).

- **Collaboration avec des partenaires communautaires** – *En introduisant des partenaires communautaires au centre pour les faire participer aux programmes et activités, on sensibilise davantage les jeunes à la collectivité qui les entoure et on leur donne des occasions d'acquérir des compétences qui leur seront utiles après leur départ du centre. Le comité d'action en partenariat a été formé et s'est réuni; il comprend 10 à 14 membres de la collectivité, deux adolescents et des membres du personnel du CJRM. Un poste de coordination des services de liaison communautaire [...] a été créé; trois nouveaux contrats ont été signés pour répondre aux engagements du Plan d'action quant au programme « Steel Pan » (pratique du tambour métallique), [...] des stages d'étudiants organisés par le Collège Sheridan [...] tableaux SMART Board [...] qui proposent un éventail de programmes et de modules fondés sur l'expérience. [Par exemple] Les modules sur la gestion de la colère et sur la toxicomanie offrent des renseignements, des outils et des stratégies aux jeunes. Le personnel du CJRM [...] a été formé pour faire fonctionner les modules SMART Board et pour faciliter l'accès des jeunes à ces ressources d'apprentissage. D'après les rapports, le nombre de jeunes qui ont participé aux « activités organisées par des bénévoles communautaires » [Boy's Employment Ontario Workshops, Boy's Dog Therapy, Girl's Tutoring, Girl's Let's Make Music, etc.] est passé de 115 en avril 2010 à 275 en juillet 2010 (p. 9 à 11, traduction libre).*

2

Les tentatives bien intentionnées du CJRM ne débouchent pas sur des solutions efficaces.

Les opinions et expériences des jeunes qui ont été compilées au CJRM pendant l'examen de 2011, et depuis lors par le biais d'entretiens et d'appels téléphoniques, révèlent que bon nombre des problèmes identifiés par les jeunes peu après l'ouverture du centre en 2009 persistent en 2011 et en 2012. La persistance et la nature des problèmes évoqués ne sont pas les seuls aspects préoccupants; l'approche du CJRM en matière de résolutions des problèmes soulève aussi des inquiétudes, et cette approche constitue un deuxième grand thème dans le présent rapport.

Le CJRM opère au sein d'un cadre réglementaire : les lois, les politiques et les procédures déterminent les normes que l'établissement doit respecter – ce que le CJRM peut faire et ce qu'il ne peut pas faire. L'heure à laquelle les jeunes se lèvent le matin, la façon dont le personnel interagit avec eux, le fait qu'ils aient accès ou non à de l'air frais, le type d'activités et d'éducation dont ils bénéficient sont autant de facteurs régis par la loi et la vision, les politiques et les procédures définies par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Pris dans leur ensemble, ces facteurs peuvent conditionner le cours de la vie des jeunes. La façon dont le CJRM met ces normes en pratique détermine la situation des jeunes au quotidien dans l'établissement et influence leur réussite une fois qu'ils ont quitté le centre.

Comme les jeunes l'ont indiqué dans l'examen de 2011, le respect des règles et la façon de gérer les situations « dépend[ent] de qui est en poste ». Depuis cet examen, près de deux ans de communication avec les jeunes du CJRM et de suivi avec la haute direction de cet établissement et avec le ministère ont permis au Bureau de l'intervenant provincial de mettre en évidence le fait que le CJRM éprouvait des difficultés persistantes à mettre en place des solutions durables aux problèmes ainsi qu'à contrôler l'efficacité de ces solutions. Près de deux ans après notre examen de 2011, les jeunes ont toujours les mêmes mots à la bouche quand ils prennent contact avec nos services.

La situation fait émerger un schéma inquiétant. Bon nombre des problèmes signalés dans ce rapport, identifiés par les jeunes et transmis pendant et après l'examen de 2011 suivent un cycle particulier : les problèmes sont identifiés, le CJRM se montre souvent réceptif, conçoit des réponses, prend des mesures pour mettre en œuvre des solutions, et finit par indi-

quer que le problème est réglé. Toutefois, au cours des jours, des semaines ou des mois qui suivent, il s'avère que le problème n'a pas été réglé, puisque les jeunes contactent le Bureau de l'intervenant provincial pour formuler une plainte identique (ou similaire).

Comme nous avons pu le constater, les problèmes varient, mais le schéma des tentatives visant à les régler est quant à lui similaire. Par exemple, les jeunes ont indiqué qu'ils avaient faim lors des fins de semaine. Pourquoi? Lors des fins de semaine, on sert aux jeunes deux repas par jour, un brunch et un souper. Or, 19 heures peuvent s'être écoulées lors du souper de la veille et le premier repas du jour suivant. La plupart des jeunes auraient faim dans de telles circonstances; c'est la raison pour laquelle la section 10.2 du *guide des services de justice pour la jeunesse* du ministère interdit un intervalle aussi long entre les repas. Pour répondre aux plaintes des jeunes et au suivi réalisé par le Bureau de l'intervenant provincial, le CJRM a entrepris de trouver une solution à ce problème en annonçant que des céréales et du pain grillé seraient mis à la disposition des jeunes dans les unités, de sorte que les adolescents puissent prendre un petit déjeuner plus tôt en fin de semaine s'ils le souhaitent. Pourtant, tout au long de l'année 2012, les jeunes ont continué de contacter le Bureau de l'intervenant provincial en indiquant qu'ils avaient faim et qu'aucun petit déjeuner optionnel n'était mis à leur disposition. Devant cette situation, la direction du CJRM a diffusé en octobre 2012 une note de service demandant au personnel de donner aux jeunes la possibilité de prendre un petit déjeuner optionnel, et a ensuite informé le Bureau de l'intervenant provincial que le problème était résolu. Vers la fin 2012, des membres du personnel du Bureau de l'intervenant provincial ont visité plusieurs unités

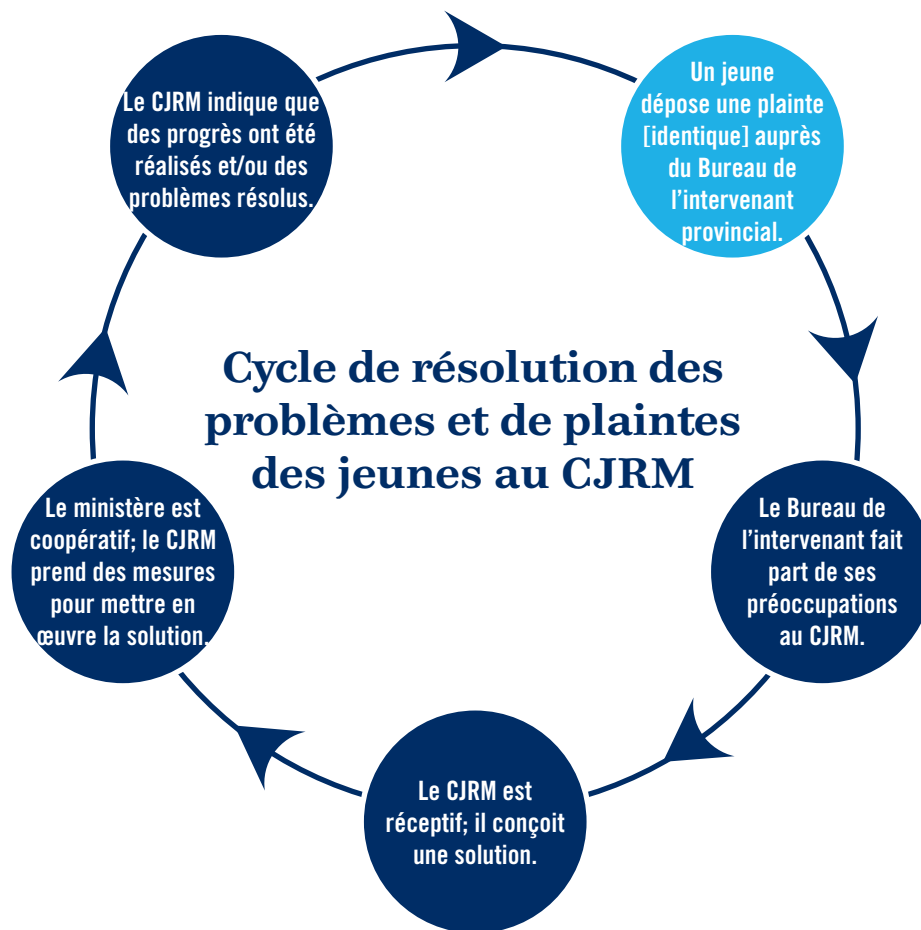


d'hébergement du CJRM et, comme indiqué dans les rapports des jeunes et du personnel, ont pu observer qu'aucune disposition n'était prise pour offrir ce petit déjeuner, et qu'aucun grille-pain n'était mis à la disposition des jeunes pour que ceux-ci puissent se préparer à manger, alors que la haute direction du centre assurait l'inverse.

Le processus de résolution des problèmes semble acheminer quelque part entre les étapes de mise en œuvre, de suivi et d'application des solutions. Comme noté précédemment, au printemps 2012, le Bureau de l'intervenant provincial a appris que les jeunes placés en isolement sous clef éprouvaient des difficultés à exercer leur droit de communiquer avec nos services. Pourtant, ce droit est expressément prévu par la LSEF, et les fournisseurs de services sont tenus de fournir aux enfants et aux jeunes « les moyens de contacter l'intervenant sans délai et de façon privée » aux termes de la *Loi de 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes* (article 18, Obligations des fournisseurs de services).

Le CJRM a pris une série de mesures destinées à régler ce problème; toutefois, plusieurs mois après des entretiens menés par le Bureau de l'intervenant provincial auprès de 38 jeunes placés en isolement sous clef, nous avons appris, entre autres, que la majorité de ces jeunes n'avaient pas été informés qu'ils avaient le droit d'appeler le Bureau de l'intervenant provincial. Les jeunes qui ont demandé à communiquer avec nos services ont vu leur demande refusée. Les problèmes ont persisté malgré plusieurs suivis menés auprès du CJRM, et malgré le fait que le centre ait remis à son personnel des instructions écrites concernant les droits et les procédures, comprenant notamment une mesure supplémentaire visant à faciliter la mise en relation des jeunes et de nos services. Même si le droit d'un jeune à contacter le Bureau de l'intervenant provincial est inscrit dans la loi, mais aussi détaillé dans la politique, les procédures et les notes de service du CJRM, l'établissement semble parfois incapable de respecter ses propres règles. La situation est encore aggravée lorsque le CJRM n'adhère pas à ses propres solutions.

Le CJRM a mis en place quelques changements positifs. Le fait que nous mettions l'accent sur l'inefficacité du schéma de résolution des problèmes n'a pas vocation à diminuer l'importance de ces succès et des initiatives de plus grande envergure qui sont actuellement menées pour obtenir des améliorations dans des domaines tels que les activités, l'éducation et la gestion du comportement. Nous ne voulons pas non plus miner la relation de travail qui existe entre le CJRM et le Bureau de l'intervenant provincial. En soulignant ce schéma, notre objectif est plutôt d'aider le CJRM à accomplir plus efficacement son mandat, à savoir tenir les jeunes responsables de leurs actes tout en favorisant leur réadaptation et leur réintégration à la communauté.



Propositions des jeunes pour faire changer les choses

Au cours de l'examen de 2011, les jeunes ont formulé des commentaires, suggestions et idées sur les changements qu'ils aimeraient voir intervenir au CJRM. Étant donné le poids du personnel dans le quotidien des résidents de l'établissement, bon nombre de ces commentaires portent sur les agents, les autres abordant habituellement la sécurité, les activités et les produits d'hygiène.

« Il faut nous parler, nous dire des choses positives, nous aider. »

Les adolescents souhaitent avoir le même genre de conversation quotidienne avec le personnel que la plupart d'entre nous ont avec notre entourage régulier. « Ils devraient parler aux [jeunes] de façon appropriée »; « Certains nous considèrent comme des voyous... ils ne te parlent pas, ils montent juste la garde ». Les jeunes veulent aussi être encouragés. Au total, 35 témoignages évoquent la capacité (ou l'incapacité) des agents à interagir positivement avec les résidents. Comme beaucoup de ces derniers l'indiquent, leurs attentes ne sont pas déraisonnables : « Te parler, apprendre à te connaître – probablement te montrer, mais ce sont des choses probablement normales, je pense »; « Ils nous parlent de nos vies, de la façon dont ils peuvent nous aider à ouvrir les yeux, et nous montrent comment raisonner et rire. » D'après un jeune, « [Le personnel devrait savoir] comment interagir avec les jeunes, comment résoudre un problème sans enfermer les gens; si quelque chose manque, il faut essayer de régler la situation avant de faire des fouilles à nu. »

« Il faudrait de la meilleure qualité. »

Pour ce qui touche les produits d'hygiène, les jeunes demandent au CJRM d'améliorer la qualité et la fourniture de tous les articles (p. ex. dentifrice, savon et shampoing). En outre, certains jeunes estiment que la méthode actuelle, qui consiste à corrélérer l'accès aux produits et le système de mesures incitatives, est injuste, en particulier envers les Noirs, et qu'il faut revoir le dispositif.

« Discuter en personne au lieu de remplir des formulaires. »

Du fait de leur scepticisme à l'égard de l'efficacité de la procédure de plaintes interne, les jeunes formulent peu de suggestions pour l'améliorer. Selon l'un d'eux : « Je trouve ça idiot, parce que je préfère parler à la personne plutôt qu'écrire ce qui ne va pas. Je ne suis pas sûr qu'ils les [sous-entendu les plaintes] lisent. »

Il faut que l'ensemble du personnel ait de l'« expérience avec les jeunes. »

À la question « Quelle expérience ou quelles compétences le personnel doit-il avoir pour venir travailler ici? », une majorité de résidents recommande que les agents soient formés au travail avec la jeunesse ou expérimentés en la matière, et notamment capables de discuter avec les jeunes; viennent au travail avec une attitude positive; soient patients et doués pour les relations humaines. Un témoignage précise : « [Il faut que le personnel ait de l']expérience avec les jeunes. Les agents devraient tester leurs compétences dans une école intermédiaire ou secondaire. S'habituer à être entourés de jeunes. [Le personnel] devrait être conscient de ce qui se passe autour de lui et des choses qui ont lieu au Roy. » Plusieurs jeunes mentionnent l'importance d'être encadrés par des personnes qui comprennent leurs origines ou partagent un passé similaire. Pour l'un d'eux, « [Le personnel devrait savoir] comment travailler avec les jeunes en puisant dans son expérience personnelle, avec des adolescents de quartiers marginalisés... il doit pouvoir entrer en relation avec nous. » Dans la même lignée, un autre affirme : « Il faut des personnes rompues à la réalité, avec un instinct de la rue, l'expérience de la vie, pas des théoriciens. »

« Les agents [devraient] être plus vigilants. »

Les jeunes pensent que si le personnel était plus attentif aux interactions entre les résidents, il pourrait intervenir plus tôt. Nous avons entendu quelques commentaires de cet ordre : « Il faut plus d'effectifs, plus de surveillance, ils restent juste assis à leur bureau. »

« Améliorer la sécurité à l'école... on n'est pas bien surveillé là-bas. »

Les jeunes évoquent la sécurité à l'école, à la fois dans le bâtiment scolaire et sur le chemin pour y aller ou en revenir. « Les batailles ont généralement lieu à l'école, je n'y suis pas allé » et « Trois batailles à l'école aujourd'hui », indiquent deux résidents. « Quand on sait qui a des problèmes avec qui, il ne faut pas les mettre dans la même classe. C'est là que ça devient difficile » dit un autre. « Lors des changements de classe – ils devraient modifier leur façon de faire, il n'y a rien à tirer de cette équipe. [Ils devraient] décaler les horaires d'entrées et de sorties de classe », déclare un autre jeune.

« Je voudrais faire [les activités pour lesquelles je] me suis inscrit. »

Étant donné les difficultés évoquées par les jeunes à propos des activités, pas assez nombreuses et souvent annulées, les suggestions ne manquent pas à ce sujet. Globalement, les jeunes souhaitent davantage de programmes et pouvoir participer à ceux qu'on leur propose : « Je veux juste qu'il y ait plus d'activités ici. Un programme cinéma avec des films qu'on veut voir, qui sont de notre âge. Ça nous intéresserait »; « Un programme musical autour des artistes, des DJ, du hip-hop et du slam. » Les jeunes sont aussi conscients du fait que les tenir occupés réduit la violence : « [On] joue aux cartes, on regarde la télé ou on reste juste assis là. C'est pour ça que tout le monde déclenche des batailles. C'est l'ennui. »

Certaines suggestions ont trait à l'enseignement : « Le programme d'aide aux devoirs. Il existait, mais le personnel n'a plus voulu l'organiser, il ne veut pas que les jeunes interagissent. » D'autres souhaiteraient pouvoir faire plus d'exercice : « La musculation, la gym, j'ai besoin de plus d'exercice qu'une heure par jour seulement » et plus de sports : « De la course sur piste. Il y a une grande piste dehors »; « Du sport. Volley-ball ou hockey. Si seulement il y avait quelque chose de ce genre... J'aimerais juste qu'on nous propose plus de sports »; « Plus de basket-ball, des activités qui nous font plus bouger. » D'autres suggèrent des cours sur l'art d'être parent, le jardinage ou la cuisine.

« Le personnel [doit] cesser de provoquer les jeunes. »

Certains jeunes soulignent que certains agents attisent la violence, et mettent en garde : « Pour la sécurité du personnel, il faut arrêter de provoquer les jeunes. Ils [sous-entendu les agents] ne se comportent pas professionnellement. Ils te prennent la tête quand ils veulent pouvoir te sanctionner... » Un autre résident raconte que lorsqu'un agent dit « Fermez vos gueules » aux jeunes, ce « comportement non professionnel » « donne lieu à des situations qui aboutissent à des sanctions contre les jeunes. »

« Ils doivent nous montrer ce que nous devons faire [...] pour passer au niveau supérieur. »

Les adolescents ont plusieurs idées concernant le système de mesures incitatives, allant de son abolition pure et simple à l'amélioration de l'équité. Ce dernier point dépend largement, selon de nombreux témoignages, de la manière dont le personnel consigne les comportements positifs ou met en œuvre les récompenses. Un résident déclare : « Il faut modifier le système des points, qui est absurde. On doit signaler au personnel ce qu'on a fait pour marquer des points. » Un autre jeune favorable au système milite pour plus de récompenses : « Ouais, [qu'on nous accorde] plus d'appels téléphoniques. J'aime bien le système des niveaux, il faut juste plus de [mesures incitatives]. »

« Être conscient des situations et intervenir plus rapidement [pour les gérer]. »

En matière de sécurité, les propositions soulignent la nécessité de réactions plus rapides de la part du personnel, quelques jeunes se demandant pourquoi il n'intervenait pas plus tôt. Un des répondants développe : « Le personnel pourrait réagir plus vite, il reste assis et attend trop longtemps avant d'intervenir... on frôlait la bataille... le personnel n'y a pas mis fin... des jeunes ont apaisé les choses verbalement... »

Recommandations

Le Centre de jeunes Roy McMurry est à la croisée des chemins, et doit prendre des mesures significatives et déterminées pour être à la hauteur de sa promesse et de sa mission de réadaptation et de réinsertion des jeunes; et pour satisfaire toutes les normes applicables prévues par les lois, politiques et procédures.

Le Bureau de l'intervenant provincial enjoint le Centre de jeunes Roy McMurry et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse à collaborer avec les jeunes, la collectivité ainsi que les cadres, les agents et le personnel d'enseignement du CJRM pour appliquer les recommandations qui suivent. Chaque mesure engagée à cet effet devra comporter des objectifs, des indicateurs, des calendriers et des méthodes d'évaluation continue.

Le CJRM a des difficultés persistantes à mettre en œuvre et à superviser des solutions pérennes aux questions et aux problèmes qui concernent la vie des jeunes de l'établissement. Nous recommandons donc fortement les mesures détaillées ci-dessous.

1 Le CJRM (en partenariat avec les jeunes, les parties prenantes externes et son propre personnel) doit élaborer immédiatement une stratégie de résolution globale des problèmes, y compris une supervision

et une mise en application solides. Pour ce faire, il faudra :

- a. s'assurer que la stratégie de résolution globale prévoit la participation des jeunes, notamment en recueillant leurs avis avant, pendant et après la mise en œuvre des solutions.
- b. garantir que les jeunes bénéficient de moyens sûrs, cohérents et fiables pour exprimer leurs préoccupations et déposer des plaintes auprès de la direction du CJRM. Les résidents indiquent que les cadres gagneraient à passer plus de temps dans les unités.
- c. vérifier que les mesures sont appliquées immédiatement afin de remédier aux problèmes de mise en œuvre quand c'est opportun.

2 Le CJRM élaborera un plan fiable et efficace visant à informer les jeunes et le personnel à propos des droits des jeunes et des règles et des sanctions en vigueur, de manière régulière et fréquente

3 Le CJRM doit éliminer aussi rapidement que possible les confusions et les problèmes tenaces à l'égard des conséquences des comportements répréhensibles, en clarifiant au minimum les questions suivantes, soulevées par les jeunes :

- a. sens de « SP » (suspension du programme ou suspension des privilèges?);

- b. enfermement à clef dans les chambres;
- c. accès aux toilettes pendant une sanction;
- d. sieste et/ou assoupissement pendant une sanction;
- e. accès à l'école/à l'éducation, aux activités, à la lecture et/ou à d'autres matériels pendant une sanction;
- f. accès à la famille et aux mesures de protection internes et externes pendant une sanction.

Le personnel « conditionne le succès ou l'échec » de l'expérience des jeunes au CJRM. Nous recommandons donc fortement les mesures détaillées ci-dessous.

4 Le CJRM mènera un examen formel de la place accordée à la garde relationnelle dans ses murs, afin de déterminer ce qui entrave sa pleine mise en œuvre, et de concevoir un plan clairement défini et échelonné dans le temps pour éliminer les obstacles, notamment à partir des idées suivantes :

- a. S'assurer que « les compétences, les comportements et les mesures de soutien précis » préconisés par le *Cadre stratégique de garde relationnelle* sont promus et intégrés en pratique dans les politiques de recrutement, de surveillance et liées à la discipline.
- b. Faire appel à la formation, à la supervision et à l'apprentissage par les pairs pour améliorer la façon dont les agents appliquent le modèle axé sur la garde relationnelle.

5 Il faut que le CJRM prépare un plan formel pour mobiliser les jeunes de façon propice à l'amélioration de l'expérience générale de ses résidents, notamment :

À partir de ses propres stratégies prometteuses (sondages auprès des jeunes, concours de cuisine, comités consultatifs de jeunes, etc.) et d'autres approches, collecter et intégrer les opinions, les idées et les commentaires des jeunes concernant tous les aspects du quotidien dans l'établissement, y compris l'alimentation, les soins de base, la sécurité, les activités, l'enseignement, les loisirs, les relations avec le personnel ainsi que la communication avec les familles, la haute direction et le Bureau de l'intervenant provincial.

6 Il convient d'examiner et d'atténuer, autant que possible, la dépendance problématique (telle que mise en évidence par les résidents eux-mêmes) des jeunes envers le personnel du CJRM pour des demandes et des objets qui font partie de la vie quotidienne. Les domaines d'intervention potentiels pourraient comprendre une modification des modalités d'accès à la nourriture, au téléphone et aux activités, de manière à réduire la dépendance des jeunes vis-à-vis du personnel et, par extension, limiter les problèmes qui découlent du caractère imprévisible de certaines de ces interactions.

La tension et la violence pèsent sur la vie des jeunes du CJRM. Nous recommandons donc fortement les mesures détaillées ci-dessous.

7 Il faut que le CJRM conçoive un plan pour faire reculer la violence sous toutes ses formes et renforcer la sécurité des jeunes, en recourant notamment aux moyens suivants :

- a. Rencontrer les adolescents directement pour étudier les problèmes soulevés dans le présent rapport et fixer un cap.
- b. Appliquer les stratégies de garde relationnelle de manière volontaire dans l'objectif de rendre les jeunes plus à l'aise avec le personnel, et ainsi augmenter les chances qu'ils recherchent son soutien.
- c. Améliorer la vigilance et les stratégies d'intervention du personnel afin de détecter les problèmes dès que possible et d'intervenir au bon moment et de la bonne manière, pour éviter les provocations et les situations qui dégénèrent.
- d. Suivre la proposition déjà proposée par le ministère, qui consiste à augmenter le nombre d'agents des services aux jeunes à l'école.

Les techniques intrusives et la force excessive semblent employées « trop souvent » au CJRM. Nous recommandons donc fortement les mesures détaillées ci-dessous.

8 Le CJRM lancera des formations supplémentaires, des procédures de consultation et d'autres mesures de soutien du personnel en vue d'augmenter le recours

aux stratégies d'apaisement et leur efficacité. Cela doit limiter l'utilisation des techniques intrusives et réduire les risques courus par les adolescents.

9 Il faut que le CJRM développe un système fiable de suivi et d'évaluation du recours aux techniques intrusives et à l'isolement sous clef, conformément à la LSEF et au GSJJ, en se concentrant sur les points suivants :

- a. Procéder à un examen officiel du recours aux techniques intrusives, et notamment :
 - i. examiner comment les fouilles sont effectuées et éliminer les fouilles superflues, par exemple quand les jeunes sont sous surveillance constante ou escortés par le personnel à l'intérieur du centre, et à l'occasion de visites sécurisées de la famille ou de rendez-vous avec un travailleur social ou un conseiller du centre;
 - ii. évaluer le recours aux « SP », notamment quand cela inclut des techniques intrusives tels que la mise sous clef (voir la recommandation n° 3 plus haut) et garantir le respect et la protection des droits légaux notamment en matière d'école/d'éducation, de communications téléphoniques, etc.
- b. Assurer le suivi des rapports d'incident grave (impliquant moyens de contention, force excessive, placement en isolement sous clef, etc.) et les analyser régulièrement afin de dégager des tendances, des traits récurrents ainsi que des infractions aux politiques et aux procédures, et d'établir des plans efficaces pour régler ces problèmes rapidement en vertu du sujet 9.4 du GSJJ et d'autres sujets connexes.

Recommandations suite

c. Préciser comment le personnel doit rendre compte d'une infraction aux politiques et aux procédures relatives au bon usage des techniques intrusives.

d. Fournir au Bureau de l'intervenant provincial des rapports trimestriels concernant les points précédents, y compris les stratégies utilisées, mises au point et appliquées dans le centre pour apporter des solutions efficaces aux domaines problématiques mis en lumière.

10 Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit appliquer aux enquêtes menées dans les établissements de justice pour la jeunesse les mêmes normes qu'il applique aux préposés à la protection de l'enfance qui mènent des enquêtes institutionnelles. Toutes les enquêtes devront au minimum exiger que des entretiens aient lieu des entretiens avec la ou les victime(s) présumée(s), les employés témoins (actuels et antérieurs), les témoins de l'enfant/du jeune, l'administrateur de l'établissement, le superviseur de l'auteur présumé des mauvais traitements et l'auteur présumé.

11 Le CJRM et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doivent honorer les obligations qui leur incombent de sorte que toute allégation d'un jeune à propos d'agressions et/ou du recours à une force excessive fasse

immédiatement l'objet d'une enquête approfondie. Cette enquête devra être menée par un organisme externe indépendant, et un exemplaire du rapport d'enquête devra être transmis au jeune concerné, ainsi qu'au Bureau de l'intervenant provincial, si l'adolescent y consent.

L'accès vital à la famille et aux mesures de protection pose problème au CJRM. Nous recommandons donc fortement les mesures détaillées ci-dessous.

12 Le CJRM continuera à améliorer et à faciliter la communication entre les jeunes et leurs familles ainsi que les visites de ces dernières, en suivant notamment les stratégies ci-dessous :

- a. Continuer à améliorer les modalités liées aux visites et aux communications téléphoniques.
- b. Consulter les jeunes et leurs familles pour déterminer les changements susceptibles de faciliter la communication, et suivre leurs avis.
- c. Élargir la définition de la famille pour tenir compte des situations de vie réelles des résidents du CJRM.

13 Le CJRM doit examiner et améliorer les pratiques relatives aux droits des jeunes à communiquer avec le Bureau de l'intervenant provincial tels que

définis par la LSEF et la Loi de 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes, y compris :

a. Garantir que les jeunes bénéficient de moyens sûrs, invariables et fiables pour communiquer avec le Bureau de l'intervenant provincial et avec d'autres professionnels.

b. S'attaquer aux pratiques qui empêchent, retardent et/ou dissuadent les jeunes d'appeler le Bureau de l'intervenant provincial et les éliminer :

- i. en améliorant la formation du personnel afin qu'il soit mieux informé et renonce aux attitudes et aux comportements négatifs;
- ii. en vérifiant et en imposant l'application des lois, politiques et procédures par le personnel.

Des propos mitigés ont été recueillis concernant la nourriture et les soins de base au CJRM. Nous recommandons donc fortement les mesures détaillées ci-dessous.

14 Le CJRM prendra des mesures pour garantir la satisfaction des besoins élémentaires des jeunes, en application des normes, politiques et procédures légales. Il s'agit d'améliorations faciles à mettre en œuvre, en suivant notamment les axes suivants :

a. Se pencher sur les problèmes et les plaintes récapitulés dans ce rapport, et fournir les produits, les services et les aides nécessaires à la satisfaction des « besoins élémentaires », dont l'alimentation, les produits d'hygiène et les articles de literie. Ces démarches offrent une nouvelle occasion d'impliquer les jeunes, qui pourraient contribuer à l'évaluation de leurs besoins actuels et faire des suggestions

b. Évaluer et modifier le système d'approvisionnement des biens et services, comme les aliments, les produits d'hygiène, les couvertures et autres articles ainsi que la formation du personnel, aujourd'hui étroitement lié au système de justice pour les adultes. Il s'agit d'établir si, et, le cas échéant, de quelle manière, ce système compromet la mission du CJRM : remplir les objectifs de réadaptation des jeunes et assurer le développement sain dont ils ont besoin. « Les besoins des jeunes placés dans des établissements de détention et de garde sont très différents de ceux des adultes »⁴²

La réadaptation et la réinsertion sont les pierres angulaires du système de justice pour la jeunesse – au CJRM, Les jeunes obtiennent-ils ce dont ils ont besoin pour réussir? Nous recommandons donc fortement les mesures détaillées ci-dessous.

15 Le CJRM doit rétablir le sous-comité de la diversité (ou un organe similaire) dans l'optique de mettre à profit l'expertise et les travaux précédents du groupe pour soutenir et renforcer la réadaptation et la réinsertion, en particulier à l'égard des différents besoins des résidents appartenant à une minorité raciale.

16 Le CJRM doit proposer aux adolescents des activités et des programmes éducatifs, professionnels et récréatifs adaptés à leur âge et à leurs besoins en matière de réadaptation et de réinsertion. En harmonie avec *l'Ensemble des règles minima des Nations Unies concernant l'administration de la justice pour mineurs* (« Règles de Beijing ») et avec l'instrument d'évaluation des sites appliquant la **Juvenile Detention Alternatives Initiative**, on recommande au CJRM d'engager les actions suivantes :

a. Créer et respecter un programme d'activités quotidien intégrant des activités structurées et du temps libre.

b. S'assurer que les jeunes ne sont dans leurs chambres que pendant les heures de sommeil et lors de brèves périodes de transition, par exemple les changements de poste.

c. Veiller à ce que les jeunes participent aux activités encadrées par le personnel ou d'autres bénévoles pendant la majorité du temps qu'ils passent en dehors de leurs chambres.

17 Le CJRM examinera le mandat et les travaux du comité d'action en partenariat (CAP) pour accorder la plus haute priorité aux initiatives du CAP visant à nouer et à renforcer les liens entre le centre et les agences communautaires pertinentes, comme :

a. les agences capables de répondre spécifiquement aux besoins des jeunes placés pour une courte durée (soit la majorité des résidents du CJRM);

b. les agences pouvant offrir aux jeunes des programmes de transition en douceur entre le centre et la collectivité, en jouant sur une bonne participation à l'école, la préparation à l'emploi et d'autres domaines de leur vie.

18 Le CJRM s'assurera que le droit de recevoir un enseignement est maintenu et promu à tous les échelons, en proposant d'autres options d'apprentissage si la fréquentation de l'école pose un risque sécuritaire.

19 Il faut que le CJRM continue d'appliquer la stratégie du ministère (aide aux jeunes appartenant à des bandes de rue) actuellement administrée dans ses murs et dans d'autres établissements, en considérant les approches relatives à l'évaluation, aux interventions sous forme d'activités et aux formations ciblées

Annotations

1. La législation fédérale (*Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*) et la législation provinciale (*Loi sur les services à l'enfance et à la famille et Loi de 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes*) ainsi que certaines politiques et procédures (par exemple le *guide des services de justice pour la jeunesse* et le règlement additionnel du CJRM) formulent des exigences de protection des jeunes et prescrivent des pratiques et des procédures à l'intention du personnel.
2. Fondation Annie E. Casey (2006). *Detention facility self-assessment*. Juvenile Detention Alternatives Initiative (JDAI). Téléchargeable en anglais uniquement à l'adresse <http://www.aecf.org/upload/PublicationFiles/jdaio507.pdf>
3. D'après le Recensement de 2006, la population de l'Ontario s'élève à 12,1 millions; selon l'analyse « La mosaïque ethnoculturelle du Canada » de Statistique Canada, on compte 473 800 Noirs vivant en Ontario.
4. L'African Canadian Legal Clinic (ACLC) propose une estimation similaire dans un rapport publié en juillet 2012, où l'on peut lire : « De plus, selon le personnel de l'ACLC actif dans quatre tribunaux pour adolescents de la région du grand Toronto et chargé d'activités au Centre de jeunes Roy McMurtry, le plus grand établissement de justice pour la jeunesse de la province, l'immense majorité des jeunes qui apparaissent devant les tribunaux pour adolescents de l'Ontario et détenus dans les établissements correctionnels pour la jeunesse sont Afro-Canadiens » (p. 24, traduction libre). Le même rapport poursuit : « On peut largement imputer cette surreprésentation des Afro-Canadiens à un système de justice pénale qui fait preuve de préjugés raciaux à presque chaque étape » (p. 24, traduction libre). Ces questions sont approfondies à la page 26.
5. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse livre ces données en précisant que les renseignements sur l'ethnicité sont « indiqués par les jeunes eux-mêmes » et ne correspondent pas à « un champ obligatoire dans la base de données » (correspondance du 11 mai 2012).
6. Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes (mars 2010). *Le centre de jeunes Roy McMurtry : Résumé des interventions du Bureau et des problèmes. Août 2009 – Février 2010* [« Rapport de 2010 du CJRM de l'intervenant provincial » ou « Rapport de 2010 » dans le présent document]. Toronto : Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes. Téléchargeable à l'adresse http://provincialadvocate.on.ca/documents/fr/RMYCreport_F.pdf
7. Ontario. Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, Division des services de justice pour la jeunesse (avril 2010). *Cadre stratégique de garde relationnelle dans les établissements de justice pour la jeunesse directement administrés par le ministère* [« Cadre stratégique de garde relationnelle » dans le présent document]. Toronto : ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse.
8. Pendant les entretiens, les jeunes ont souvent parlé du « personnel ». En l'absence de détails spécifiques supplémentaires, il est difficile de savoir s'il s'agit d'un ou de plusieurs individus.
9. Pour la description complète des questions relatives à la suspension du programme, veuillez consulter les pages 48 à 49.
10. Mulvey, Edward P., Schubert, Carol A. et Odgers, Candice A. (2010). A method for measuring organizational functioning in juvenile justice facilities using resident ratings. *Journal of Criminal Justice and Behaviour*, 37, p. 1255-1277. Téléchargeable en anglais uniquement à l'adresse <http://sites.duke.edu/adaptlab/files/2012/09/Mulvey-Schubert-Odgers-2010.pdf>
11. Le CJRM a recours à un programme de mesures incitatives pour contribuer à la gestion du comportement des jeunes (voir définition p. 77). Les jeunes gagnent des privilèges au fil de leur progression sur plusieurs « niveaux »; les jeunes évoquent souvent ce programme comme le « système des niveaux ».
12. Le CJRM fait aussi appel à des travailleurs à temps partiel et/ou occasionnels, désignés par les jeunes comme le personnel « occasionnel ».
13. Ontario. Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (mars 2010). *Plan d'action : Aider les jeunes à réaliser leur potentiel au Centre de jeunes Roy McMurtry* [« Plan d'action de 2010 » dans le présent document]. Toronto : ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Téléchargeable à l'adresse <http://www.children.gov.on.ca/htdocs/french/documents/topics/youthandthelaw/ActionPlan.pdf>
14. L'honorable, McMurtry, Roy et Dr. Curling, Alvin. (2008). *Examen des causes de la violence chez les jeunes – (Volume 2. Sommaire)*; 9. Imprimer du site du Ministère des services à l'enfance et à la jeunesse : <http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/topics/youthandthelaw/roots/index.aspx>
15. de Groot, Stephen (septembre 2011). *Hope: And some practical things for holding onto your children*. Bulletin d'information. Consultable en anglais uniquement à l'adresse <http://www.gettingtobetter.ca/newsletter/september-2011/>
16. Cadre stratégique de garde relationnelle, op.cit., 7.
17. Eccles, J. et Gootman, J.A. (éd.) (2002). *Community programs to promote youth development*. Board on Children, Youth, and Families, Division of Behavioral and Social Sciences and Education, National Research Council & Institute of Medicine. Washington (District de Columbia) : National Academies Press. En anglais uniquement.
18. *A method for measuring organizational functioning*, op.cit., 1260.
19. Lors de l'examen de 2011, le personnel de première ligne ainsi qu'un cadre ont informé l'intervenant qu'ils « utilisaient » parfois certains résidents plus âgés et expérimentés pour les aider à gérer le comportement d'autres jeunes turbulents. Le personnel a clairement indiqué qu'il ne tolérerait pas les agressions physiques; cela étant, l'intimidation et les menaces indirectes de violences entre jeunes étaient vues comme des outils de gestion du comportement.
20. op cit., 7.
21. Ibid.
22. D'après la LSEF : « L'enfant ou l'adolescent placé dans une pièce d'isolement sous clef est libéré dans l'heure à moins que le responsable des locaux n'approuve par écrit une période d'isolement plus longue et n'inscrive les raisons pour lesquelles une méthode de contrainte moins restrictive n'est pas utilisée. » (LSEF, L.R.O. 1990, Chapitre C.11, Isolement sous clef, art.127)

23. Pour la description complète des questions relatives à la suspension du programme d'activités (SP), veuillez consulter les pages 48 à 49.
24. Ontario Ministry of Children and Youth Services. Child protection standards in Ontario. Toronto: Ministry of Children and Youth Services, Feb. 2007, 33-34. (*Normes de protection de l'enfance en Ontario, février 2007, pages 33-34.*)
25. Aux termes de la Loi sur les services à l'enfance et à la famille, un enfant est défini comme toute personne ayant moins de 18 ans, tandis qu'un adolescent est toute personne qui, étant âgée d'au moins 12 ans, n'a pas atteint l'âge de 18 ans.
26. Notons le contraste avec ce qui se produit quand quelqu'un formule une plainte à propos de la conduite d'un agent de police. Si une enquête a lieu et que la plainte n'est pas jugée fondée, le plaignant obtient une copie du rapport réalisé, y compris de l'enquête (*Loi sur les services policiers*, article 66.(2)). Si le plaignant n'est pas satisfait de la décision prise, on lui indique par écrit qu'il a le droit de demander à la commission de police d'examiner la plainte (*Loi sur les services policiers*, article 63.(2)). Aucune procédure similaire n'existe pour un jeune qui formule une plainte à l'égard de la conduite d'un membre du personnel du CJRM.
27. Les témoignages des jeunes ne permettent pas toujours de savoir clairement si le confinement concerne un ou plusieurs individus, et dans quelle mesure les procédures sont appliquées.
28. Leschied (2011a; 2011b), ainsi que d'autres chercheurs, a remarqué que de nombreux jeunes pris en charge par le système de justice se voient diagnostiquer, ou pourraient se voir diagnostiquer, un problème de santé mentale, dans une proportion qu'il estime trois et demi à quatre fois supérieure à celle de la population générale.
29. Fondation Annie E. Casey (2006). *Detention facility self-assessment*. Juvenile Detention Alternatives Initiative (JDAI). Téléchargeable en anglais uniquement à l'adresse <http://www.aecf.org/upload/PublicationFiles/jdai0507.pdf>
30. Monahan, K. C., Goldweber, A., & Cauffman, E. (2011). The effects of visitation on incarcerated juvenile offenders: How contact with the outside impacts adjustment on the inside. *Law and Human Behavior*, 35, 143-151.
31. Cette directive permettant de servir un déjeuner "facultatif" peut entraîner des confusions et enfreindre la section 10 du *guide des services de justice pour la jeunesse*, selon laquelle "trois repas (déjeuner, dîner et souper), dont un repas chaud, sont servis chaque jour. Si la routine est modifiée la fin de semaine, à savoir en incluant un brunch, un déjeuner supplémentaire doit être offert".
32. Plan d'action de 2010, op.cit., 2.
33. Ibid.
34. De même, l'article 27 de l'*Ensemble des règles minima des Nations Unies concernant l'administration de la justice pour mineurs* (document plus connu sous le nom de « Règles de Beijing ») stipule explicitement que les normes minimales établies pour les adultes aux termes de l'*Ensemble de règles minima pour le traitement des détenus* adoptées par les Nations Unies s'appliquent également aux mineurs. Veuillez vous reporter à l'annexe E pour consulter des extraits supplémentaires des réglementations provinciales, nationales et internationales.
35. U.N. General Assembly, 45th Session. *United Nations Rules for the Protection of Juveniles Deprived of their Liberty* (A/ RES/45/113). 14 December 1990. Retrieved from <http://www.un.org/documents/ga/res/45/a45r113.htm>
36. Ontario Ministry of Children and Youth Services, Sous-comité de la diversité du Centre de jeunes Roy McMurtry (2008). *Report of the Roy McMurtry Diversity Subcommittee*. En anglais uniquement. 1.
37. M McMurtry, (HON), R., et Curling, A. (2008). *Examen des causes de la violence chez les jeunes. (Volume 5, p. 331, traduction libre)*, Téléchargeables à l'adresse Ontario. Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse : <http://www.children.gov.on.ca/htdocs/english/documents/topics/youthandthelaw/rootsofyouthviolence-summary.pdf>
38. Rapport de résultats du Plan d'action de 2010, op.cit, 2.
39. Organisation des Nations Unies (29 décembre 1985). *Ensemble des règles minima des Nations Unies concernant l'administration de la justice pour mineurs* (« Règles de Beijing »). (*"The Beijing Rules"*) (A/RES/40/33). Consultable à l'adresse http://www2.ohchr.org/french/law/regles_beijing.htm
40. Auparavant, les services de gestion de cas n'étaient pas les mêmes pour les jeunes « condamnés » et « en détention ». C'est l'agent de probation qui assurait les services de gestion de cas des jeunes condamnés à un placement sous garde. Les résidents pour lesquels aucun agent de probation n'avait encore été désigné (en général les jeunes en détention) devaient recevoir ces services de la part du personnel de leur établissement. D'après notre expérience, les services de gestion de cas fournis par les établissements n'étaient pas aussi poussés que ceux offerts par les services de probation. Il arrivait que les adolescents se voient proposer ces services après leur mise en liberté dans la collectivité.
41. Ontario Ministry of Children and Youth Services. (2009, May 28). New Youth Custody Facility Opens: McGuinty Government Helping Youth in Conflict. *Ontario Government Newsroom*. ((Salle de presse du gouvernement de l'Ontario). Retrieved from: <http://news.ontario.ca/mcys/en/2009/05/new-youth-custody-facility-opens.html>
42. *Plan d'action de 2010*, op.cit., 2.
43. Extrait de la norme du *guide des services de justice pour la jeunesse* du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, section 10.0, Services alimentaires, sujet 10.2, Aliments et nutrition, 24 février 2012.
44. Ontario. Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Extrait de la norme du *guide des services de justice pour la jeunesse* du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, (section 11.0, Services de soins de santé, sujet 11.2, Prestation des services de santé, 15 septembre 2011.
45. *Normes de la protection de l'enfance en Ontario, février 2007. (MSEJ)* op. cit., 33-34.

Bibliographie

African Canadian Legal Clinic (juillet 2012). *Canada's forgotten children: Written submissions to the Committee on the Rights of the Child on the Third and Fourth Reports of Canada*. Téléchargeable en anglais uniquement à l'adresse http://www2.ohchr.org/english/bodies/crc/docs/ngos/Canada_African_Canadian_Legal_Clinic_CRC61.pdf

Association internationale des affaires correctionnelles et pénitentiaires (AIACP) (2002). *Practical guidelines for the establishment of correctional services within United Nations peace operations*. Téléchargeable en anglais uniquement à l'adresse www.icpa.ca

Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes (mars 2010). *Le centre de jeunes Roy McMurtry : Résumé des interventions du Bureau et des problèmes. Août 2009 – Février 2010* [« Rapport de 2010 du CJRM de l'intervenant provincial » ou « Rapport de 2010 » dans le présent document]. Toronto : Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes. Téléchargeable à l'adresse http://provincialadvocate.on.ca/documents/fr/RMYCreport_F.pdf

Bureau du vérificateur général de l'Ontario (2012). *Rapport annuel 2012*. Téléchargeable à l'adresse http://www.auditor.on.ca/fr/rapports_fr/fr12/2012ar_fr.pdf

Centre de jeunes Roy McMurtry. (Mise à jour en février 2011.) *Change your thoughts and you change your world*. Gamma Cottage (Male) Youth Orientation Booklet. Brochure d'orientation des jeunes de l'unité Gamma destinée aux garçons, en anglais uniquement.

Craig, W. M. et Harel, Y. (2004). Bullying, physical fighting and victimization. In Currie, C., Roberts, A., Morgan, R., Smith, W., Settertobulte, O., Samdal et V. B. Rasmussen (éd.). *Young people's health in context : Health Behavior in School-aged Children (HBSC) study: International report from the 2001/2002 survey* (p. 133-144). *Health policy for children and*

adolescents, n° 4. Copenhague (Danemark) : Organisation mondiale de la Santé. En anglais uniquement.

de Groot, Stephen (septembre 2011). *Hope: And some practical things for holding onto your children*. Bulletin d'information. Consultable en anglais uniquement à l'adresse <http://www.gettingtobetter.ca/newsletter/september-2011/>

Eccles, J. et Gootman, J.A. (éd.) (2002). *Community programs to promote youth development*. Board on Children, Youth, and Families, Division of Behavioral and Social Sciences and Education, National Research Council & Institute of Medicine. Washington (District de Columbia) : National Academies Press. En anglais uniquement.

Fondation Annie E. Casey (2006). *Detention facility self-assessment*. Juvenile Detention Alternatives Initiative (JDAI). Téléchargeable en anglais uniquement à l'adresse <http://www.aecf.org/upload/PublicationFiles/jdai0507.pdf>

Lam, R. et Cipparone, B. (2008). *Mettre en pratique les compétences culturelles : Trousse d'outils sur la diversité pour les services agréés en milieu résidentiel*. Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Consultable à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/topics/specialneeds/achieving_cultural_competence.aspx

Lesage, Patrick J. (2005). *Rapport sur le système ontarien de traitement des plaintes concernant la police*. Toronto : Gowlings. Consultable à l'adresse <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/LeSage/fr-fullreport.pdf>

Leschied, A.W. (2011a). The Correlates of Youth violence: Evidence from the literature. *International Journal of Child, Youth and Family Studies*, 2, p. 233-262. En anglais uniquement.

Leschied, A.W. (2011b). Youth Justice and Mental Health in Perspective. *Healthcare Quarterly*, p. 58-63. En anglais uniquement.

Loi de 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes. Consultable à l'adresse http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_07p09_f.htm

Loi sur les services à l'enfance et à la famille. Consultable à l'adresse http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90c11_f.htm

Loi sur les services policiers. Consultable à l'adresse http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90p15_f.htm

Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents. (Version de 2002.) Consultable à l'adresse http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/LoisAnnuelles/2002_1/TexteComplet.html

McMurtry, Roy et Curling, Alvin. (2008). *Examen des causes de la violence chez les jeunes – Volume 1 : Résultats, analyse et conclusions* et *Volume 2 : Sommaire*. Toronto : Imprimeur de la Reine pour l'Ontario. Téléchargeables à l'adresse <http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/topics/youthandthelaw/roots/index.aspx>

Monahan, Kathryn C., Goldweber, Asha et Cauffman, Elizabeth (2011). The effects of visitation on incarcerated juvenile offenders: How contact with the outside impacts adjustment on the inside. *Law and Human Behavior*; 35, p. 143-151. En anglais uniquement.

Morley, E., Rossman, S.B., Kopczynski, M., Buck, J. et Gouvis, C. (novembre 2000). *Comprehensive responses to youth at risk: Interim findings from the safe futures initiative*. The Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention (OJJDP). Washington (District de Columbia) : ministère de la Justice des États-Unis. Téléchargeable en anglais uniquement à l'adresse <https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/ojjdp/183841.pdf>

Mulvey, Edward P., Schubert, Carol A. et Odgers, Candice A. (2010). A method for measuring organizational functioning in juvenile justice facilities using resident ratings. *Journal of Criminal Justice and Behaviour*, 37, p. 1255-1277. Téléchargeable en anglais uniquement à l'adresse <http://sites.duke.edu/adaptlab/files/2012/09/Mulvey-Schubert-Odgers-2010.pdf>

Ministère de la Justice Canada (2009). *Stratégie de renouvellement du système de justice pour les jeunes* (Introduction). Renseignements à l'adresse <http://www.justice.gc.ca/fra/pi/jj-yj/>

Ontario (1995). *Rapport de la Commission sur le racisme systémique dans le système de justice pénale en Ontario*. Consultable à l'adresse <http://archive.org/stream/rapportdelacommiocomm.#page/n1/mode/2up>

Ontario. Courriers du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse datés du 11 mai 2012 et du 22 octobre 2012.

Ontario. Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. *Guide des services de justice pour la jeunesse*. Consultable à l'adresse http://www.tpbp.mcsc.gov.on.ca/mcys/french/YJS_Manual/YJS_Manual.asp

Ontario. Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (mars 2010). *Plan d'action : Aider les jeunes à réaliser leur potentiel au Centre de jeunes Roy McMurtry* [« Plan d'action de 2010 » dans le présent document]. Toronto : ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Téléchargeable à l'adresse <http://www.children.gov.on.ca/htdocs/french/documents/topics/youthandthelaw/ActionPlan.pdf>

Ontario. Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (non daté). *RMYC Action Plan Achievements April 1, 2010 – October 31, 2010* [« Rapport de résultats du Plan d'action de 2010 » dans le présent document]. Toronto : ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. En anglais uniquement.

Ontario. Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, Division des services de justice pour la jeunesse (avril 2010). *Cadre stratégique de garde relationnelle dans les établissements de justice pour la jeunesse directement administrés par le ministère* [« Cadre stratégique de garde relationnelle » dans le présent document]. Toronto : ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse.

Ontario. Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (non daté). *Manger sainement, c'est important : Trousse d'outils sur l'alimentation et la nutrition pour les services en milieu résidentiel*. Consultable à l'adresse http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/topics/specialneeds/healthy_eating.aspx

Ontario. Ministère des Finances (2006). Faits saillants du recensement. Consultable à l'adresse <http://www.fin.gov.on.ca/fr/economy/demographics/census/cenhio6-1.html>

Organisation des Nations Unies (20 novembre 1989). *Convention relative aux droits de l'enfant* (CRDE). Consultable à l'adresse <http://www2.ohchr.org/french/law/crc.htm>

Organisation des Nations Unies (1975). *Ensemble de règles minima pour le traitement des détenus*. Consultable à l'adresse <http://www2.ohchr.org/french/law/detenus.htm>

Organisation des Nations Unies (29 novembre 1985). *Ensemble des règles minima des Nations Unies concernant l'administration de la justice pour mineurs* (« Règles de Beijing »). Consultable à l'adresse http://www2.ohchr.org/french/law/regles_beijing.htm

Organisation des Nations Unies. Étude du Secrétaire général des Nations Unies (2006). *Rapport mondial sur la violence contre les enfants*. Téléchargeable en anglais et partiellement en français à l'adresse <http://www.unviolencestudy.org/french>

Organisation des Nations Unies (2008). *Rapport du Comité des droits de l'enfant*. (Observation générale no 10, 2007, Les droits de l'enfant dans le système de justice pour mineurs. CRC/CIGC/10, art.28. Téléchargeable à l'adresse http://www2.ohchr.org/english/bodies/crc/docs/CRC.C.GC.10_fr.pdf

Organisation des Nations Unies (14 décembre 1990). *Règles des Nations Unies pour la protection des mineurs privés de liberté*. Consultable à l'adresse <http://www2.ohchr.org/french/law/mineurs.htm>

Salle de presse du gouvernement de l'Ontario. Consultable à l'adresse <http://news1.ontario.ca/mcys/fr/2009/05/ouverture-dun-nouvel-etablissement-de-garde-pour-jeunes.html>

Sous-comité de la diversité du Centre de jeunes Roy McMurtry (2008). *Report of the Roy McMurtry Diversity Subcommittee*. En anglais uniquement.

Statistique Canada. La mosaïque ethnoculturelle du Canada, Recensement de 2006. Téléchargeable à l'adresse <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2006/as-sa/97-562/pdf/97-562-XIF2006001.pdf>

Annexes

Annexe A :

Document d'information – Justice pour la jeunesse, CJRM et premières plaintes des jeunes

La justice pour la jeunesse fait partie des champs politiques que les gouvernements et les décideurs doivent clairement investir.[...] Les Canadiennes et les Canadiens accordent une grande importance à la question de la criminalité des jeunes, même si les chiffres semblent reculer en la matière. En dépit de leur volonté de se sentir tranquilles et en sécurité chez eux et dans leur collectivité, les Canadiennes et les Canadiens veulent aussi que le système de justice pour la jeunesse n'abandonne pas les adolescents concernés. Ce système doit protéger la société, réaffirmer les valeurs sociales tout en offrant aux jeunes toutes les chances de devenir des citoyens productifs et responsables.

Ministère de la Justice Canada, 2009 (traduction libre)

Pour bien replacer le Centre de jeunes Roy McMurtry (CJRM) dans le paysage de la justice pour la jeunesse de la province, il importe d'offrir un aperçu de ces questions au Canada et en Ontario.

En 1998, le ministère de la Justice Canada lance une *Stratégie de renouvellement du système de justice pour les jeunes*, en partie motivée par les critiques soulevées par la *Loi sur les jeunes contrevenants*. Cette stratégie a pour but de protéger la société en réduisant la criminalité des jeunes et en créant un système de justice pour la jeunesse efficace et capable de répondre de manière adéquate à l'éventail des crimes commis par les adolescents au Canada.

Le nouveau système de justice pour la jeunesse canadien reconnaît que pour être efficace, il doit épouser une approche globale intégrant le bien-être des enfants, leur santé mentale ainsi que les systèmes communautaires et judiciaires. Au cœur de cette vision réside la conviction que les adolescents sont capables de se réadapter et que « La réadaptation est aussi un élément essentiel de la responsabilité de la société à l'égard des jeunes. » (ministère de la Justice Canada, 2009).

La *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA) entre en vigueur au Canada le 1^{er} avril 2003. En novembre 2003, la province de l'Ontario annonce que les jeunes contrevenants relèvent désormais de la responsabilité du nouveau ministère ontarien des Services à l'enfance et à la jeunesse, quels que soient leur âge et les services de justice pour la jeunesse concernés. Il en découle que la partie IV de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* s'applique désormais à tous les services associés à la justice pour la jeunesse. La dernière étape de mise en œuvre de la LSEF en Ontario a lieu le 1^{er} avril 2009 : tous les jeunes détenus sous garde dans des unités appartenant à des établissements pour adultes sont alors transférés dans des installations pour jeunes.

Malgré les changements suscités par la législation, les adolescents placés dans les centres de détention ontariens se plaignent depuis de nombreuses années de la violence entre jeunes, de soins de base inadéquats, du manque d'activités et de possibilités de réadaptation, et d'obstructions quand ils veulent appeler le Bureau de l'intervenant provincial.

Ouverture du CJRM, plaintes des résidents et intervention du Bureau de l'intervenant provincial

Le Centre de jeunes Roy McMurtry ouvre ses portes en mai 2009. Conçu et construit de manière à répondre spécifiquement aux besoins uniques des jeunes devant être placés sous garde, il s'agit d'un établissement de placement en milieu fermé comptant 192 lits (160 garçons et 32 filles). À l'occasion de l'inauguration du centre, le gouvernement de l'Ontario fait la déclaration suivante dans un communiqué de presse : « Le nouvel établissement offrira aux jeunes des services et des programmes spécialisés qui les aideront à se réinsérer au sein de leur collectivité, à faire les bons choix et à contribuer de façon positive à la vie de leur communauté ».

Les jeunes commencent à arriver au CJRM par petits groupes à la mi-juillet 2009; quelques semaines plus tard, le Bureau de l'intervenant provincial reçoit les premières plaintes de résidents à propos des soins de base, de la violence entre jeunes et de l'accès à ses services.

Au fil des mois suivants, malgré quelques changements positifs, les appels commencent à se multiplier, augmentant nos inquiétudes. Le 31 juillet 2009, le Bureau de l'intervenant provincial fait part de ses préoccupations à la haute direction et à l'administrateur du CJRM. Les plaintes persistent, et le 8 septembre 2009, l'intervenant provincial communique ces problèmes au sous-ministre adjoint, Division des services de justice pour la jeunesse, ainsi qu'à la ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse.

À l'automne 2009, le Bureau de l'intervenant provincial commence à effectuer des visites hebdomadaires au CJRM pour rencontrer tous les jeunes en tête-à-tête, les informer de leurs droits et les inviter à exprimer leurs inquiétudes. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (MSEJ), le sous-ministre adjoint de la Division des services de justice pour la jeunesse, la direction régionale du MSEJ et l'administrateur du CJRM sont informés de ces visites.

Les plaintes recueillies pendant cette période portent sur plusieurs domaines :

Sécurité et violence — y compris la façon dont le personnel a recours aux moyens de contention, à une force excessive, aux fouilles et aux confinements; les incidents « code bleu » fréquents (appels d'urgence destinés au personnel du CJRM pour apporter une aide immédiate) et la violence entre jeunes.

Normes de soins — accès à des soins de qualité minimale, à la nourriture et au confort thermique.

Violations de droits particuliers — y compris des difficultés d'accès à l'éducation, à la famille, au Bureau de l'intervenant provincial et aux avocats.

Activités et enseignement — accès insuffisant et/ou restreint aux activités (notamment spirituelles et culturelles), aux services récréatifs, et problèmes d'accès à l'école.

Pendant l'automne 2009, cinq jeunes communiquent avec le Bureau de l'intervenant provincial pour signaler des incidents violents graves avec des allégations d'usage de force excessive par les agents et/ou de défaut d'assurer la protection d'un jeune. Le Bureau de l'intervenant provincial envoie cinq demandes officielles au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse pour obtenir les rapports d'enquête internes, le 29 septembre, les 9 et 30 octobre, le 16 novembre et le 7 décembre 2009.

En mars 2010, le Bureau de l'intervenant provincial publie un rapport intitulé *Le centre de jeunes Roy McMurtry : Résumé des interventions du Bureau et des problèmes. Août 2009 – Février 2010*. Ce document dresse un bilan des types de problèmes évoqués par les jeunes durant la période concernée, et précise que l'intervenant provincial entend mener un examen formel du CJRM en août 2010. Le rapport remarque par ailleurs qu'outre le caractère minimal des renseignements obtenus en réponse à ses demandes, le Bureau de l'intervenant provincial n'a toujours pas reçu de données suffisamment précises (comme des rapports d'enquête internes, des séquences filmées ou des communications du CJRM ou du ministère) lui permettant de confirmer ou d'infirmer ces allégations.

Annexes

Annexe A (suite)

Document d'information – Justice pour la jeunesse, CJRM et premières plaintes des jeunes

Le ministère publie un Plan d'action pour le CJRM

Peu après, en mars 2010, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse publie son *Plan d'action : Aider les jeunes à réaliser leur potentiel au Centre de jeunes Roy McMurtry* (ou *Plan d'action de 2010* dans le présent document). Ce plan d'action s'inscrit dans la lignée des principes de la Stratégie de renouvellement du système de justice pour les jeunes du gouvernement fédéral, en énonçant les principes suivants :

- Les besoins des jeunes placés dans des établissements de détention et de garde sont très différents de ceux des adultes.
- La justice pour les jeunes en Ontario a été conçue pour assurer la réadaptation des jeunes tout en les tenant responsables de leurs actes.
- Selon les études, si l'on prévoit pour les jeunes qui ont des démêlés avec la justice des mesures et des services de soutien, tout en les tenant responsables de leurs actes, on les aide à tourner le dos au crime, à faire de meilleurs choix et à diminuer la probabilité de récidive.
- Ces jeunes ont besoin de services de haute qualité et un encadrement spécial pour pouvoir réussir et faire des choix plus éclairés une fois qu'ils quittent l'établissement.
- Les membres du personnel [du CJRM] participent à une forme de supervision appelée « garde relationnelle » où ils assurent l'observation du règlement et des procédures, mais agissent aussi à titre d'entraîneur et de mentor et encouragent les jeunes à prendre des décisions.
- Les jeunes aboutissant [au CJRM] ont l'occasion de nouer des liens positifs et de bénéficier de programmes spécialisés qui les aident à tourner le dos à leur passé criminel et à retourner à leurs collectivités mieux à même de faire des choix judicieux.

Le *Plan d'action de 2010* stipule que le CJRM entend « pleinement mettre en œuvre » la vision et les objectifs appelés par le gouvernement de l'Ontario dans sa stratégie de « garde relationnelle », qui met l'accent sur les relations positives entre le personnel et les jeunes afin d'améliorer la sécurité, la réadaptation et la réinsertion, avec des activités spécialisées pour aider ces jeunes à réaliser leur potentiel (pour en savoir plus, veuillez consulter les encadrés des pages 22 et 23).

D'autre part, le *Plan d'action de 2010* souligne l'importance d'une intervention rapide quand un jeune fait part de ses inquiétudes au Bureau de l'intervenant provincial. Il soutient l'idée de réunions régulières entre le CJRM et le Bureau de l'intervenant provincial en vue de résoudre les problèmes liés à la sécurité et aux conditions de vie. Le Plan d'action accorde une importance particulière à l'allocation de ressources suffisantes au CJRM pour garantir la pleine mise en œuvre de l'approche axée sur la garde relationnelle, la fourniture d'activités appropriées et l'engagement de partenaires communautaires « Dans le but de prévoir pour les jeunes plus d'occasions d'apprendre, de résoudre des conflits, de tourner le dos aux activités criminelles et de demeurer actifs et motivés. » Le document remarque en outre que 40 p. 100 des jeunes admis au CJRM y restent moins d'une semaine, et confirme le projet de création d'un comité d'action en partenariat pour aider les adolescents incarcérés pour une courte durée.

Par ailleurs, au printemps 2010, le CJRM réduit sa capacité d'hébergement de 32 jeunes, et commence à transférer des résidents vers d'autres établissements (Arrel, Sprucedale ou Peninsula) à partir du 1^{er} avril 2010. En juin 2010, le CJRM commence également à orienter tous les jeunes placés sous la juridiction du palais de justice Metro West d'Etobicoke (Toronto) vers les trois établissements précités. La haute direction du CJRM décrit ces transferts comme « allant dans le sens des exigences opérationnelles de l'établissement » (traduction libre). Les fermetures d'unités sont initialement prévues pour durer jusqu'à fin octobre 2010. Le CJRM manque alors d'effectifs et est engagé dans une phase de recrutement intense. La période d'accueil restreint est donc l'occasion de former le personnel et d'établir de nouvelles unités d'évaluation, entre autres changements opérationnels. Les adolescents transférés et ceux pris en charge au palais de justice Metro West commencent à revenir au CJRM le 15 novembre 2010, ce jusqu'à fin janvier 2011.

Le Bureau de l'intervenant provincial reporte son examen pour laisser au CJRM le temps de changer

Afin d'accorder suffisamment de temps au CJRM pour concrétiser les changements et appliquer les nouvelles mesures que définit le *Plan d'action*, le Bureau de l'intervenant provincial décale la date de son examen officiel d'août 2010 à mars 2011. L'intervenant provincial commence officiellement à rencontrer les résidents du CJRM le 14 mars 2011.

Annexes

Annexe B :

Examen de 2011 – Procédure et méthodologie

Qu'est-ce qu'un examen?

Qu'il réponde à une demande, à une plainte ou qu'il s'autosaisisse, l'intervenant provincial agit au titre des préoccupations d'individus ou de groupes d'enfants ou de jeunes, et peut entreprendre des examens, formuler des recommandations et fournir des conseils aux gouvernements, aux établissements, aux systèmes, aux agences ou aux fournisseurs de services. Pendant un examen, le Bureau de l'intervenant provincial rassemble et évalue des données dans l'optique d'intervenir au nom de groupes d'enfants et/ou de jeunes qui partagent des situations similaires. L'examen de 2011 du CJRM mené par l'intervenant provincial est connu sous l'intitulé d'« examen systémique ». Les examens sont autorisés aux termes de la *Loi de 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes*, qui stipule qu'ils peuvent être menés à tout moment.

Cadre de référence

La décision de l'intervenant provincial d'effectuer un examen du Centre de jeunes Roy McMurtry était motivée par les plaintes et les préoccupations exprimées par les jeunes de l'établissement peu après l'ouverture de l'établissement, et faisait suite à deux rapports du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse : le *Plan d'action : Aider les jeunes à réaliser leur potentiel au Centre de jeunes Roy McMurtry (Plan d'action de 2010* dans le présent document), publié en mars 2010, et un rapport faisant le point sur les réalisations, intitulé *RMYC Action Plan Achievements April 1, 2010 – Oct. 31, 2010 (Rapport de résultats du Plan d'action de 2010* dans le présent document).

Protocole

La *Loi de 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes* énonce que lorsqu'il a l'intention d'entreprendre un examen systémique, «

l'intervenant en avise le ministre ou l'administrateur en chef du ministère, de l'agence, du fournisseur de services ou de l'autre entité qui est visé.

» L'avis d'examen écrit a été communiqué au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse le 3 mars 2011.

L'établissement du calendrier et les autres préparatifs logistiques de l'examen ont été effectués en collaboration avec la haute direction du CJRM à l'occasion de réunions tenues en janvier, février et début mars 2011. Nous avons demandé au CJRM de fournir une liste des activités proposées à ce moment-là, ainsi que des renseignements sur les progrès à l'égard des motifs d'action récapitulés dans les « Nouvelles mesures » du Plan d'action de 2010. Dans le cadre d'un examen systémique, l'institution ou l'agence concernée présente habituellement ses programmes, ses services et ses procédures régulières au Bureau de l'intervenant provincial, ce que le CJRM a fait le 14 juin 2011.

Le Bureau de l'intervenant provincial a demandé au ministère de lui fournir des données (en suivant le protocole de partage de renseignements établi entre les deux organismes) sur le CJRM, dont les suivantes : le guide des services de justice pour la jeunesse du ministère; documents ministériels relatifs à la mise en œuvre de l'approche axée sur la « garde relationnelle » des relations entre le personnel et les jeunes dans les établissements de justice pour la jeunesse ontariens; renseignements sur les alertes code bleu; nombre de jeunes par travailleur; nombre d'étudiants par enseignant; renseignements fournis aux jeunes lors du processus d'admission; politiques sur l'utilisation des téléphones, les visites familiales et l'accès à la famille; décomptes de la population quotidienne et données démographiques sur les jeunes pour la période correspondant à l'examen; coûts par jour (coûts par adolescent et par jour de séjour au CJRM); budget annualisé; menus hebdomadaires; données sur les activités.

Méthodologie

L'examen du CJRM reposait sur un questionnaire complet (disponible sur demande) posant aux jeunes 103 questions relatives aux soins de base, à la sécurité, aux droits et aux activités.

Dans leur rapport *A Method for Measuring Organizational Functioning in Juvenile Justice Facilities Using Resident Ratings*, Mulvey, Schubert et Odgers (2010) démontrent que « les délinquants juvéniles peuvent livrer des évaluations chiffrées fiables et cohérentes au niveau interne concernant plusieurs dimensions de la vie dans leur institution » (p. 1270, traduction libre). Entre 2000 et 2003, les auteurs ont étudié 1 354 contrevenants âgés de 14 à 17 ans. Ils ont ainsi recueilli les commentaires de ces jeunes sur huit dimensions du fonctionnement de leur organisation d'accueil : sécurité, système institutionnel, sévérité, attention des adultes, équité, présence d'autres jeunes antisociaux, services et planification de la réinsertion sociale. Les auteurs concluent :

[Les dimensions examinées] composent un ensemble d'aspects déjà étudiés précédemment par les personnes engagées à améliorer les milieux institutionnels pour la jeunesse. Ces résultats sont prometteurs pour les décideurs comme pour les chercheurs, car ils démontrent que cet ensemble de dimensions importantes en théorie et en pratique peut être mesuré, et par conséquent suivi, avec suffisamment de fiabilité (p. 1270, traduction libre).

Pour bonne part, ces dimensions correspondent aux domaines mis en avant par les résidents du CJRM en 2009 et/ou en 2010, et le questionnaire élaboré par le Bureau de l'intervenant provincial s'en fait l'écho. Ce questionnaire a par ailleurs été conçu pour attirer l'attention sur les aspects soulignés dans le cadre de référence précédent entrant dans le périmètre

de l'examen. De surcroît, nous avons examiné les questionnaires remplis lors d'examens antérieurs et ainsi obtenu une grande quantité de données de la part d'adolescents partageant des « expériences de vie » similaires à celles des résidents du RMYC. Une ébauche finale a été soumise au service de la recherche et de l'assurance de la qualité du Bureau de l'intervenant provincial pour enrichir et affiner le rapport.

Les membres du Bureau de l'intervenant provincial ont visité le CJRM par équipe de deux les 14, 16, 17, 18, 21, 23 et 24 mars et le 9 avril 2011. Au total, 93 jeunes ont été rencontrés pendant cette période, et on a demandé à chaque personne individuellement si elle souhaitait participer à l'examen. La participation était bénévole; les adolescents étaient informés qu'un rapport devait être rédigé avec l'assurance qu'on ne rapporterait aucun propos recueilli pendant les entretiens qui permettrait de les identifier dans l'établissement ou dans le document, de quelque manière que ce soit.

Ainsi, 75 résidents (80,6 p. 100) ont accepté de participer et 18 (19,3 p. 100) ont refusé. Parmi les jeunes qui ont décliné la proposition, cinq ont reconnu avoir rencontré le personnel de l'intervenant au CJRM en 2009 et/ou en 2010 et que selon eux, « rien n'a changé. » Ces cinq jeunes s'accordaient à dire qu'en raison de l'absence de vrai changement au CJRM, ils ne voyaient pas l'intérêt de rencontrer le Bureau de l'intervenant provincial.

À l'issue de la première journée, les rétroactions du personnel qui rencontrait les jeunes ont donné lieu à de menues modifications de la formulation de certaines questions du protocole d'entretien.

Annexes

Annexe C :

Services alimentaires – *Guide des services de justice pour la jeunesse*

Des lignes directrices et des modalités régissant les aliments et la nutrition prévoient au moins ce qui suit :

- les repas sont variés, équilibrés sur le plan nutritif et planifiés selon les exigences du Guide alimentaire canadien;
- les portions doivent être établies en fonction de la croissance et du développement des adolescents, comme indiqué dans le Guide alimentaire canadien;
- il est interdit d'imposer des restrictions alimentaires; il est interdit en toute circonstance d'imposer des régimes spéciaux ou des restrictions alimentaires à des fins disciplinaires;
- la nourriture ne doit pas être utilisée comme moyen d'acheter le silence, de punir, de récompenser ou d'enjôler;
- la nourriture peut être utilisée comme élément d'un programme, à condition de ne pas remplacer un repas courant;
- trois repas (déjeuner, dîner et souper), dont un repas chaud, sont servis chaque jour. Si la routine est modifiée la fin de semaine, à savoir en incluant un brunch, un déjeuner supplémentaire doit être offert.
- les repas doivent être servis à heures fixes;
- les repas ne doivent pas être servis à plus de 14 heures d'intervalle, à moins qu'un repas supplémentaire soit offert aux jeunes qui souhaitent en avoir un;
- l'heure des repas doit être un moment pour la conversation et l'interaction en groupe avec le personnel, et les adolescents doivent être encouragés à mettre en pratique un comportement social favorable;
- des portions modifiées (p. ex., des portions contenant plus ou moins de calories ou une deuxième portion) doivent être fournies aux adolescents qui en font la demande. S'il y a lieu, le fournisseur de services travaillera avec les adolescents, des diététistes, les parents ou tuteurs ou des professionnels de la santé pour répondre à tout besoin courant en matière de portions modifiées;
- de la nourriture doit être fournie entre les repas, en fonction des besoins des adolescents et en tenant compte de leur âge, de leur développement, de leur niveau d'activité et de leur santé;
- les menus doivent refléter la diversité culturelle des adolescents se trouvant dans l'établissement;
- des mécanismes doivent être mis en place pour soutenir la préparation d'aliments traditionnels ou culturels ou la tenue de célébrations comprenant de tels aliments;
- les adolescents doivent avoir l'occasion de participer à l'élaboration des menus et à la préparation des repas, s'il y a lieu;

- des dispositions doivent être prises pour offrir des régimes spéciaux et des horaires de repas modifiés, y compris :
 - des régimes à des fins médicales, selon les recommandations d'un professionnel de la santé (p. ex., en cas de diabète ou d'allergies alimentaires);
 - des régimes pour motif religieux, comme établi par un adolescent, son père ou sa mère, son tuteur ou sa tutrice ou un aumônier/chef religieux, y compris les jeûnes de groupes confessionnels reconnus;
 - des régimes fondés sur des convictions personnelles (p. ex., repas lacto ovo, végétariens ou végétaliens);
 - d'autres besoins alimentaires particuliers, comme indiqué dans le plan de gestion de cas de l'adolescent;
 - les régimes alimentaires spéciaux, les repas modifiés et les besoins alimentaires particuliers doivent être consignés dans le dossier de l'adolescent.
- les menus doivent être affichés à un endroit où les adolescents et le personnel peuvent facilement les voir;
- toute modification au menu est indiquée, autant que possible;
- tous les menus (ordinaires et modifiés) sont conservés pendant au moins 30 jours après la dernière journée de leur utilisation;
- les adolescents doivent recevoir une formation sur la nutrition qui correspond à leur âge, leur sexe et leur niveau de compréhension et qui comprend :
 - de l'information sur la nutrition, y compris les exigences du Guide alimentaire canadien;
 - de l'information sur la manipulation et la préparation des aliments;
 - de l'information sur les comportements alimentaires (p. ex., les saines habitudes alimentaires et les troubles alimentaires).
- un repas complet doit être servi aux adolescents qui étaient absents pendant la journée (p. ex., pour une comparution au tribunal)⁴³

Annexes

Annexe D :

Services de santé – *Guide des services de justice pour la jeunesse*

Des lignes directrices et des modalités régissant la prestation des services de santé aux adolescents sont établies et prévoient au moins ce qui suit :

- les adolescents sous garde ou en détention ont le droit de recevoir des soins médicaux et dentaires conformément à la Loi sur les services à l'enfance et à la famille;
- les services sont dispensés par des professionnels de la santé qualifiés qui respectent les normes d'exercice et les codes d'éthique de leur profession;
- un aperçu de la capacité d'accès des adolescents aux programmes et aux services de santé offerts dans la collectivité et dans l'établissement;
- des services spécialisés sont offerts aux adolescents ayant une déficience intellectuelle ou un handicap physique;
- les services de santé doivent tenir compte de l'âge, du sexe et des besoins en matière de santé de l'adolescent;
- les médecins ou les infirmières praticiennes ou les dentistes doivent tenir le fournisseur de services informé des soins médicaux ou dentaires dont les adolescents de l'établissement ont besoin;
- des modalités sont établies pour que les adolescents soient examinés ou traités par des professionnels de la santé à leur admission dans l'établissement de garde ou de détention;
- des modalités sont établies pour que des professionnels de la santé surveillent et contrôlent l'état de santé d'adolescents en cas de situation inhabituelle (p. ex., un adolescent fait une grève de la faim ou est intoxiqué);
- les adolescents passent un examen médical et dentaire annuel ainsi qu'un examen visuel et auditif faits par des professionnels de la santé;
- des modalités sont établies pour que les adolescents soient accompagnés à leurs rendez-vous avec le médecin ou le dentiste, s'il y a lieu, notamment :
 - un membre du personnel ou le parent ou le tuteur légal de l'adolescent doit être présent au rendez-vous;
 - l'adolescent peut décider d'être ou non accompagné dans la salle d'examen, à moins que son statut juridique (p. ex., garde ou détention) ne requière la présence d'un membre du personnel pour des raisons de sécurité.
 - les documents relatifs à la présence de l'adolescent à son rendez-vous ou les raisons pour lesquelles il ne s'y est pas présenté et tout autre renseignement pertinent (p. ex., traitement et diagnostic) doivent être consignés dans la section sur les soins de santé du dossier de l'adolescent;

- des modalités sont établies pour régir l'admission d'un adolescent à l'hôpital, notamment :
 - il faut communiquer avec l'hôpital pour donner tous les renseignements pertinents concernant les personnes-ressources et les médicaments et pour connaître l'heure prévue de sortie;
 - le parent ou le tuteur légal de l'adolescent doit être avisé de l'admission de l'adolescent à l'hôpital;
 - les documents relatifs à la présence de l'adolescent à son rendez-vous ou les raisons pour lesquelles il ne s'y est pas présenté et tout autre renseignement pertinent (p. ex., traitement et diagnostic) doivent être consignés dans la section sur les soins de santé du dossier de l'adolescent;
- de l'information sur la santé est offerte aux adolescents, compte tenu de leur âge, de leur sexe et de leur capacité à comprendre, notamment :
 - de l'information sur les dangers associés à la prise de médicaments en même temps que d'autres médicaments, des substances ou des médicaments vendus sans ordonnance, y compris des remèdes à base de plantes médicinales;
 - de l'information sur l'importance de consulter un professionnel de la santé lorsque divers médicaments sur ordonnance et médicaments vendus sans ordonnance doivent être pris en même temps;
 - de l'information visant à gérer les maladies transmissibles sexuellement et à en freiner la propagation;
 - de l'information pour aider les adolescents à s'adapter à un milieu sans fumée et à s'abstenir de fumer une fois qu'ils se retrouvent dans la collectivité;
- des personnes chargées d'expliquer les traitements médicaux ou dentaires proposés à l'adolescent dans un langage approprié à son âge et à sa capacité de comprendre sont identifiées;
- les procédures que recommande un professionnel de la santé pour lutter contre les infections et les maladies ou les prévenir ainsi que ses recommandations sur d'autres questions de santé doivent être mises en œuvre.⁴⁴

Annexes

Annexe E :

Réadaptation et réinsertion – réglementations provinciales, nationales et internationales

Normes de la protection de l'enfance en Ontario, février 2007⁴⁵ *Ces normes concernent les préposés à la protection de l'enfance qui mènent une enquête au sein des institutions. Elles incluent une exigence obligatoire aux termes de laquelle tous les enfants/jeunes et les membres du personnel concernés doivent être interrogés.*

Étapes d'une enquête institutionnelle

Une enquête institutionnelle comporte les étapes d'investigation suivantes :

1. entrevues avec la/les victime(s) présumée(s), les employés témoins (actuels et antérieurs), les témoins de l'enfant, l'administrateur de l'établissement, le superviseur de l'auteur présumé des mauvais traitements et l'auteur présumé.*
2. examen de la disposition physique des lieux.*
3. examen des dossiers et registres de l'établissement, tels que :
 - les fiches quotidiennes des activités des enfants
 - le registre des médicaments administrés
 - le registre des moyens de contrainte et des événements graves
 - le dossier personnel de chaque enfant
4. examen des renseignements sur la/les victime(s) présumée(s), qui peuvent comprendre les éléments suivants :
 - les particularités de la/des victime(s), y compris sa/leur langue maternelle et les problèmes qui affectent sa/leur capacité à être interrogé(s) (p. ex., la surdité, des difficultés d'élocution)
 - la durée du séjour dans l'établissement

- les allégations antérieures de mauvais traitements dans quelque établissement que ce soit
- les allégations antérieures de mauvais traitements liées à l'incident actuel, à l'auteur ou à l'établissement
- de mauvais traitements antérieurs ou l'exposition à de mauvais traitements dans un autre milieu
- la relation de l'enfant avec l'auteur présumé des mauvais traitements et ses sentiments envers lui
- toute autre information pertinente à l'enquête

5. un examen des politiques et directives de l'établissement, de la dotation en personnel et des calendriers des quarts de travail, de la formation et des compétences du personnel, de la routine quotidienne et de la programmation.
6. un examen des dossiers pour établir l'existence d'allégations de mauvais traitements antérieurs liés à l'établissement.

Le préposé à la protection de l'enfance suit rigoureusement toutes les étapes nécessaires jusqu'à ce que :

- les allégations de mauvais traitements ou de négligence aient été clairement vérifiées ou écartées sans avoir recours à l'une ou plusieurs de ces étapes additionnelles et
- l'absence de menace immédiate à la sécurité et les facteurs de risque à long terme aient été clairement établis ou
- tous les efforts raisonnables aient été déployés pour recueillir des preuves et pour s'assurer que la poursuite de l'enquête ne révélerait nul autre nouveau renseignement

* Les deux premières étapes des enquêtes en milieu institutionnel sont toujours menées jusqu'au bout.

Annexe E :

Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents – L.C. 2002, chap. 1 (article 3)

DÉCLARATION DE PRINCIPES

Politique canadienne à l'égard des adolescents

3. (1) Les principes suivants s'appliquent à la présente loi :

a) le système de justice pénale pour adolescents vise à protéger le public de la façon suivante

- (i) obliger les adolescents à répondre de leurs actes au moyen de mesures proportionnées à la gravité de l'infraction et au degré de responsabilité,
- (ii) favoriser la réadaptation et la réinsertion sociale des adolescents ayant commis des infractions,
- (iii) contribuer à la prévention du crime par le renvoi des adolescents à des programmes ou à des organismes communautaires en vue de supprimer les causes sous-jacentes à la criminalité chez ceux-ci;

b) le système de justice pénale pour les adolescents doit être distinct de celui pour les adultes, être fondé sur le principe de culpabilité morale moins élevée et mettre l'accent sur :

- (i) leur réadaptation et leur réinsertion sociale,
- (ii) une responsabilité juste et proportionnelle, compatible avec leur état de dépendance et leur degré de maturité,
- (iii) la prise de mesures procédurales supplémentaires pour leur assurer un traitement équitable et la protection de leurs droits, notamment en ce qui touche leur vie privée,

(iv) la prise de mesures opportunes qui établissent clairement le lien entre le comportement délictueux et ses conséquences,

(v) la diligence et la célérité avec lesquelles doivent intervenir les personnes chargées de l'application de la présente loi, compte tenu du sens qu'a le temps dans la vie des adolescents;

c) les mesures prises à l'égard des adolescents, en plus de respecter le principe de la responsabilité juste et proportionnelle, doivent viser à :

- (i) renforcer leur respect pour les valeurs de la société,
- (ii) favoriser la réparation des dommages causés à la victime et à la collectivité,
- (iii) leur offrir des perspectives positives, compte tenu de leurs besoins et de leur niveau de développement, et, le cas échéant, faire participer leurs père et mère, leurs familles étendue, les membres de leur collectivité et certains organismes sociaux ou autres à leur réadaptation et leur réinsertion sociale,
- (iv) prendre en compte tant les différences ethniques, culturelles, linguistiques et entre les sexes que les besoins propres aux adolescents autochtones et à d'autres groupes particuliers d'adolescents;

Annexes

Annexe E (suite)

Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents – L.C. 2002, chap. 1 (article 3)

d) des règles spéciales s'appliquent aux procédures intentées contre les adolescents. Au titre de celles-ci :

- (i) les adolescents jouissent, et ce personnellement, de droits et libertés, notamment le droit de se faire entendre dans le cadre des procédures conduisant à des décisions qui les touchent — sauf la décision d'entamer des poursuites — et de prendre part à ces procédures, ces droits et libertés étant assortis de mesures de protection spéciales,
- (ii) les victimes doivent être traitées avec courtoisie et compassion, sans qu'il ne soit porté atteinte à leur dignité ou à leur vie privée, et doivent subir le moins d'inconvénients possible du fait de leur participation au système de justice pénale pour les adolescents,
- (iii) elles doivent aussi être informées des procédures intentées contre l'adolescent et avoir l'occasion d'y participer et d'y être entendues,
- (iv) les père et mère de l'adolescent doivent être informés des mesures prises, ou des procédures intentées, à l'égard de celui-ci et être encouragés à lui offrir leur soutien.

PARTIE 5 GARDE ET SURVEILLANCE

83. (1) Le régime de garde et de surveillance applicable aux adolescents vise à contribuer à la protection de la société, d'une part, en assurant l'exécution des peines par des mesures de garde et de surveillance sécuritaires, justes et humaines, et, d'autre part, en aidant, au moyen de programmes appropriés pendant l'exécution des peines sous garde ou au sein de la collectivité, à la réadaptation des adolescents et à leur réinsertion sociale à titre de citoyens respectueux des lois.

Principes

(2) Outre les principes énoncés à l'article 3, les principes suivants servent à la poursuite de ces objectifs :

- (a) les mesures nécessaires à la protection du public, des adolescents et du personnel travaillant avec ceux-ci doivent être le moins restrictives possible;
- (b) l'adolescent mis sous garde continue à jouir des droits reconnus à tous les autres adolescents, sauf de ceux dont la suppression ou restriction est une conséquence nécessaire de la peine qui lui est imposée;
- (c) le régime de garde et de surveillance applicable aux adolescents facilite la participation de leurs familles et du public;
- (d) les décisions relatives à la garde ou à la surveillance des adolescents doivent être claires, équitables et opportunes, ceux-ci ayant accès à des mécanismes efficaces de règlement de griefs;
- (e) le placement qui vise à traiter les adolescents comme des adultes ne doit pas les désavantager en ce qui concerne leur admissibilité à la libération et les conditions afférentes.

Annexe E :

Ensemble des règles minima des Nations Unies concernant l'administration de la justice pour mineurs (« Règles de Beijing »)

13. Détention préventive

13.5 Pendant leur détention préventive, les mineurs doivent recevoir les soins, la protection et toute l'assistance individuelle – sur les plans social, éducatif, professionnel, psychologique, médical et physique – qui peuvent leur être nécessaires eu égard à leur âge, à leur sexe et à leur personnalité.

Cinquième partie

TRAITEMENT EN INSTITUTION

26. Objectifs du traitement en institution

26.1 La formation et le traitement des mineurs placés en institution ont pour objet de leur assurer assistance, protection, éducation et compétences professionnelles, afin de les aider à jouer un rôle constructif et productif dans la société.

26.2 Les jeunes placés en institution recevront l'aide, la protection et toute l'assistance – sur le plan social, éducatif, professionnel, psychologique, médical et physique – qui peuvent leur être nécessaire eu égard à leur âge, à leur sexe et à leur personnalité et dans l'intérêt de leur développement harmonieux.

26.6 On favorisera la coopération entre les ministères et les services en vue d'assurer une formation scolaire ou, s'il y a lieu, professionnelle adéquate aux mineurs placés en institution, pour qu'ils ne soient pas désavantagés dans leurs études en quittant cette institution.

27. Application de l'Ensemble de règles minima pour le traitement des détenus adopté par les Nations Unies

27.1 L'Ensemble de règles minima pour le traitement des détenus et les recommandations qui s'y rapportent sont applicables dans la mesure où ils concernent le traitement des jeunes délinquants placés en institution, y compris ceux qui sont en détention préventive.

27.2 On s'efforcera de mettre en œuvre, dans toute la mesure possible, les principes pertinents énoncés dans l'Ensemble de règles minima pour le traitement des détenus afin de répondre aux besoins divers des mineurs, propres à leur âge, leur sexe et leur personnalité.

Ensemble de règles minima pour le traitement des détenus des Nations Unies

Traitement

65. Le traitement des individus condamnés à une peine ou mesure privative de liberté doit avoir pour but, autant que la durée de la condamnation le permet, de créer en eux la volonté et les aptitudes qui les mettent à même, après leur libération, de vivre en respectant la loi et de subvenir à leurs besoins. Ce traitement doit être de nature à encourager le respect d'eux-mêmes et à développer leur sens de la responsabilité.

66. (1) À cet effet, il faut recourir notamment aux soins religieux dans les pays où cela est possible, à l'instruction, à l'orientation et à la formation professionnelles, aux méthodes de l'assistance sociale individuelle, au conseil relatif à l'emploi, au développement physique et à l'éducation du caractère moral, en conformité des besoins individuels de chaque détenu. Il convient de tenir compte du passé social et criminel du condamné, de ses capacités et aptitudes physiques et mentales, de ses dispositions personnelles, de la durée de la condamnation et de ses perspectives de reclassement.

Annexes

Annexe E (suite)

Ensemble de règles minima pour le traitement des détenus des Nations Unies

Instruction et loisirs

77. (1) Des dispositions doivent être prises pour développer l'instruction de tous les détenus capables d'en profiter, y compris l'instruction religieuse dans les pays où cela est possible. L'instruction des analphabètes et des jeunes détenus doit être obligatoire, et l'administration devra y veiller attentivement.

(2) Dans la mesure du possible, l'instruction des détenus doit être coordonnée avec le système de l'instruction publique afin que ceux-ci puissent poursuivre leur formation sans difficulté après la libération.

78. Pour le bien-être physique et mental des détenus, des activités récréatives et culturelles doivent être organisées dans tous les établissements.

Relations sociales, aide postpénitentiaire

79. Une attention particulière doit être apportée au maintien et à l'amélioration des relations entre le détenu et sa famille, lorsque celles-ci sont désirables dans l'intérêt des deux parties.

80. Il faut tenir compte, dès le début de la condamnation, de l'avenir du détenu après sa libération. Celui-ci doit être encouragé à maintenir ou à établir des relations avec des personnes ou des organismes de l'extérieur qui puissent favoriser les intérêts de sa famille ainsi que sa propre réadaptation sociale.

81. (1) Les services et organismes, officiels ou non, qui aident les détenus libérés à retrouver leur place dans la société doivent, dans la mesure du possible, procurer aux détenus libérés les documents et pièces d'identité nécessaires, leur assurer un logement, du travail, des vêtements convenables et appropriés au climat et à la saison, ainsi que les moyens nécessaires pour arriver à destination et pour subsister pendant la période qui suit immédiatement la libération.

(2) Les représentants agréés de ces organismes doivent avoir accès à l'établissement et auprès des détenus. Leur avis sur les projets de reclassement d'un détenu doit être demandé dès le début de la condamnation.

(3) Il est désirable que l'activité de ces organismes soit autant que possible centralisée ou coordonnée, afin qu'on puisse assurer la meilleure utilisation de leurs efforts.

Règles des Nations Unies pour la protection des mineurs privés de liberté

N. Retour dans la communauté

79. Tout mineur doit bénéficier de dispositions visant à faciliter son retour dans la société, dans sa famille, dans le milieu scolaire ou dans la vie active après sa libération. Des procédures, notamment la libération anticipée, et des stages doivent être spécialement conçus à cette fin.

80. Les autorités compétentes doivent fournir ou assurer des services visant à aider les mineurs libérés à retrouver leur place dans la société, ainsi qu'à réduire les préjugés à l'égard de ces mineurs. Ces services doivent veiller, dans la mesure où cela est nécessaire, à ce que le mineur obtienne un logis, du travail et des vêtements convenables ainsi que des moyens suffisants pour vivre au cours de la période qui suit sa libération de façon à faciliter sa réinsertion dans de bonnes conditions. Les représentants des organismes qui dispensent de tels services doivent avoir accès à l'établissement et aux mineurs et doivent être consultés pendant la détention en ce qui concerne l'aide à apporter au mineur à son retour dans la collectivité.



L'intervenant provincial

en faveur des **enfants & des jeunes**

401 Rue Bay, suite 2200, Toronto, Ontario M7A 0A6 Canada

Téléphone: (416) 325-5669 · Ligne sans frais: 1-800-263-2841 · TTY: (416) 325-2648 · Télécopieur: (416) 325-5681

ASL/utilisateurs LSQ: ooVoo provincial-advocate.on.ca · twitter: @ontarioadvocate

www.provincialadvocate.on.ca

Le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes

435 Rue Balmoral, Thunder Bay, Ontario P7C 5N4 Canada