

Bureau de l'Intervenant provincial
en faveur des enfants et des jeunes de l'Ontario

LE CENTRE DE JEUNES ROY MCMURTRY

RÉSUMÉ DES INTERVENTIONS DU BUREAU ET DES PROBLÈMES
AOÛT 2009 - FÉVRIER 2010

Préparé par les intervenantes en faveur
des enfants et des jeunes
Nancy Russell
Lee Tustin

Mars 2010

401, RUE BAY BUREAU 2200
TORONTO (ONTARIO) M5H 2Y4

Introduction:

Le Bureau de l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes est un bureau de la Législature indépendant, créé en vertu de la *Loi de 2007 sur l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes*. Le mandat du Bureau est clairement défini dans les premiers paragraphes de la *Loi* :

- donner une voix indépendante aux enfants et aux jeunes, y compris les enfants et les jeunes des Premières nations et les enfants ayant des besoins particuliers
- encourager la communication et la compréhension entre les enfants et les familles et ceux qui leur fournissent des services
- éduquer les enfants, les jeunes et les personnes qui leur fournissent des soins en ce qui concerne les droits des enfants et des jeunes.

Le Bureau de l'intervenant provincial a le mandat de servir plus de 26 000 enfants et jeunes souvent vulnérables et connus des services de la protection de l'enfance et de la jeunesse, du système de justice pour les jeunes et des établissements de santé mentale pour enfants de l'Ontario. Le Bureau identifie des problèmes systémiques impliquant des enfants, procède à des examens, fait de l'éducation et de la sensibilisation et prodigue des conseils sur les droits des enfants et sur la promotion et la défense de leurs intérêts.

Le Bureau s'inspire des principes de la Convention internationale des droits de l'enfant (CIDE) et tient fermement à la participation des jeunes.

Le Centre de jeunes Roy McMurtry (CJRM) est un centre de détention de 192 lits dont l'ouverture était prévue au début de 2009. Les travaux de construction ont commencé en 2007 et en octobre 2008, le CJRM a placé des annonces pour recruter et engager du personnel de première ligne. La direction et le personnel ont commencé leur formation et la planification en vue d'accueillir les jeunes au CJRM en janvier 2009. Le Centre a

Convention internationale des droits de l'enfant

Les droits de l'enfant dans le système de justice pour mineurs - Article 40

Comité sur les droits de l'enfant, observations générales, 2007

« Les enfants qui commettent des infractions ont souvent mauvaise presse, ce qui favorise les stéréotypes discriminatoires et renforce la stigmatisation de ces enfants, et souvent, des enfants en général. Cette stigmatisation des jeunes délinquants, souvent fondée sur une déformation et/ou une interprétation erronée des causes de la délinquance juvénile, conduit régulièrement à des appels en faveur d'une ligne plus dure (p. ex., la tolérance zéro, le carton rouge après trois délits, les peines obligatoires, le jugement devant un tribunal pour adultes et autres mesures essentiellement répressives) ». Le comité recommande de mettre en œuvre « les appropriées pour améliorer la situation des enfants [et des jeunes] placés dans des centres de détention pour jeunes, y compris leur fournir des aliments, des vêtements, des pièces tempérées, des services d'éducation et des activités récréatives convenables »

Note: Aux fins de la convention, le comité onusien des droits de l'enfant définit un enfant comme étant une personne âgée de moins de 18 ans. La *Loi sur les services à l'enfance et à la jeunesse* (LSEJ) de l'Ontario utilise la même définition. La *LSEJ* et la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* font explicitement référence à l'expression « adolescent » (jeune) et définissent un adolescent comme étant « toute personne qui, étant âgée d'au moins douze ans, n'a pas atteint l'âge de dix-huit ans ou qui, en l'absence de preuve contraire, paraît avoir un âge compris entre ces limites. Y est assimilée, pour les besoins du contexte, toute personne qui, sous le régime de la présente loi, est soit accusée d'avoir commis une infraction durant son adolescence, soit déclarée coupable d'une infraction ».

ouvert officiellement ses portes le jeudi 28 mai 2009.

Les jeunes ont commencé à arriver par petits groupes au milieu de juillet et, quelques semaines plus tard, le Bureau de l'intervenant recevait les premiers appels de jeunes. Pendant le mois qui a suivi, le nombre d'appels a augmenté. Les jeunes dénonçaient plusieurs problèmes importants, qui furent rapportés à l'équipe de direction et à l'Administrateur du CJRM. Des plaintes persistantes à propos de soins de base et de l'accès au Bureau de l'intervenant, conjuguées à des plaintes entourant la sécurité et la violence entre jeunes, ont incité le Bureau de l'intervenant à informer le sous-ministre adjoint, Direction des services de justice pénale pour les adolescents et la ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse des rapports que lui faisaient parvenir les jeunes.

Au début d'octobre, le Ministère a effectué un certain nombre de changements au CJRM qui ont semblé donner des résultats positifs et améliorer les soins de base, l'accès au Bureau de l'intervenant et l'accès aux familles de jeunes. Toutefois, du 9 octobre au 30 novembre, les plaintes entourant la sécurité et la protection au CJRM ont augmenté de quinze pour cent. À la mi-janvier, les jeunes continuaient d'appeler le Bureau de l'intervenant se plaignant des mêmes choses qu'en juillet 2009 : qualité de la nourriture, manque d'activités, accès au téléphone pour communiquer avec le Bureau de l'intervenant, relations entre les jeunes et les employés, et violence. Aujourd'hui, on constate peu de changement dans les problèmes soulevés par les jeunes qui appellent le Bureau de l'intervenant. Le Ministère et la direction du CJRM ont expliqué la situation en disant que même si le Centre de jeunes Roy McMurtry était ouvert depuis plus de huit mois, il était toujours en pleine « crise de croissance ». Le Bureau de l'intervenant estime, quant à lui, que cette crise de croissance aurait pu être atténuée si on avait planifié et établi les bases du modèle de détention fondée sur les relations thérapeutiques avant l'arrivée des jeunes au centre. Les relations positives entre le personnel et les jeunes sont un outil puissant et efficace pour renforcer la sécurité des jeunes et créer un milieu de vie respectueux.

Selon le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse et la Direction des services de justice pénale pour les adolescents, « le facteur déterminant dans centre de détention est l'attitude du personnel de première ligne à l'égard des contrevenants. La détention fondée sur les relations thérapeutiques est une philosophie qui encourage et qui autorise les employés de tous les échelons de l'organisation à développer une relation positive et professionnelle avec les jeunes dont ils s'occupent. Pour que ce modèle de détention soit efficace, il faut que les travailleurs et travailleuses des services jeunesse (TJS) soient perçus comme des modèles positifs ».

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.

Le Bureau de l'intervenant croit que les deux approches en matière de détention des jeunes ne s'excluent pas mutuellement. 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 Bureau de l'intervenant travaille avec le CJRM pour apporter les changements nécessaires et améliorer la qualité des soins offerts aux jeunes. Il y a eu des améliorations, mais le rythme auquel se font les changements est trop lent, surtout en ce qui concerne la sécurité, le niveau d'effectifs, les relations entre le personnel et les jeunes et les activités et programmes offerts.

Le visage public du CJRM :

Le Brampton Guardian publiait un article sur l'ouverture du CJRM le jeudi 28 mai 2009 :

Entièrement fonctionnel, le centre de détention recevra jusqu'à 192 jeunes âgés de douze à dix-sept ans et embauchera 311 personnes à temps plein et à temps partiel. Son budget annuel sera d'environ 28,1 millions de dollars, aux dires des fonctionnaires du ministère. L'établissement de 20 438 mètres carrés est bâti sur un terrain de 77 acres. De style campus, le centre de détention a été bâti pour recevoir des jeunes qui purgent une peine de prison ou sont en détention. On trouve sur les lieux une école secondaire, des ateliers, des terrains de sports et une salle de prière multiconfessionnelle.

*Envisagez **la perspective stimulante** de faire partie d'une équipe multidisciplinaire au Centre de jeunes Roy McMurtry. Dans ce centre de détention, vous acquitterez des diverses tâches afférentes à la supervision de jeunes. Vous serez affecté à un quart de travail. Vous utiliserez une **approche fondée sur les relations thérapeutiques**. Vous participerez à la gestion des cas et à la mise en œuvre de **programmes et de services de réadaptation appropriés** pour des jeunes. Vous **assurerez la sécurité et la protection des jeunes** et du personnel, de l'établissement et de la collectivité.*

Extrait de l'offre d'emploi affichée par le Ministère des services à l'enfance et à la jeunesse le 3 octobre 2008

Voix de jeunes du CJRM :

Le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes de l'Ontario a commencé à recevoir des appels de jeunes du CJRM à la fin de juillet. Les premiers appels provenaient de filles hébergées dans un des deux pavillons réservés aux jeunes filles. La fréquence des appels a augmenté à la mi-août. Les problèmes soulevés par les jeunes à ce moment-là touchaient les aspects suivants :

- Substances étrangères trouvées dans la nourriture
- Trop petites portions, « avoir faim tout le temps »
- Pas suffisamment de nourriture pour les jeunes respectant le ramadan
- Mauvaise qualité des aliments
- Les médicaments sous ordonnance ne sont pas distribués régulièrement
- Il fait froid surtout la nuit; manque de couvertures
- Manque d'accès aux douches
- Manque d'intimité aux toilettes
- Plafonnier allumé toute la nuit, impossible de dormir
- Personnel inconstant dans la gestion des comportements
- Manque d'activités, « il n'y a rien à faire ici »
- Obstruction et refus d'accès au téléphone pour communiquer avec le Bureau de l'intervenant
- Obstruction et refus d'accès au téléphone pour communiquer avec son avocat
- Manque d'intimité durant les appels au Bureau de l'intervenant et avec son avocat
- Ne peuvent appeler leurs parents qu'à frais virés; or, les parents qui ont des cellulaires ne peuvent accepter les frais et parents sans moyens ne peuvent accepter les frais
- Plusieurs visites familiales annulées

Du 1^{er} décembre 2009 au 22 janvier 2010, les problèmes soulevés par les jeunes lors de nos visites sur les lieux et au cours d'appels téléphoniques étaient les suivants :

- Aliments crus et petites portions de nourriture, moins de nourriture les weekends parce que deux repas (brunch et souper) sont servis plutôt que trois comme durant la semaine
- Manque d'accès aux soins médicaux
- Interdiction d'appeler le Bureau de l'intervenant
- Manque d'activités
- Le manque d'effectifs empêche les déplacements de sorte qu'on a moins accès à l'école, à la salle de prière, aux toilettes et aux activités récréatives
- Enfermé dans leur chambre pendant de longues périodes
- Interventions physiques du personnel pour gérer le comportement
- Force excessive employée par le personnel
- Fouilles excessives
- Violence entre jeunes

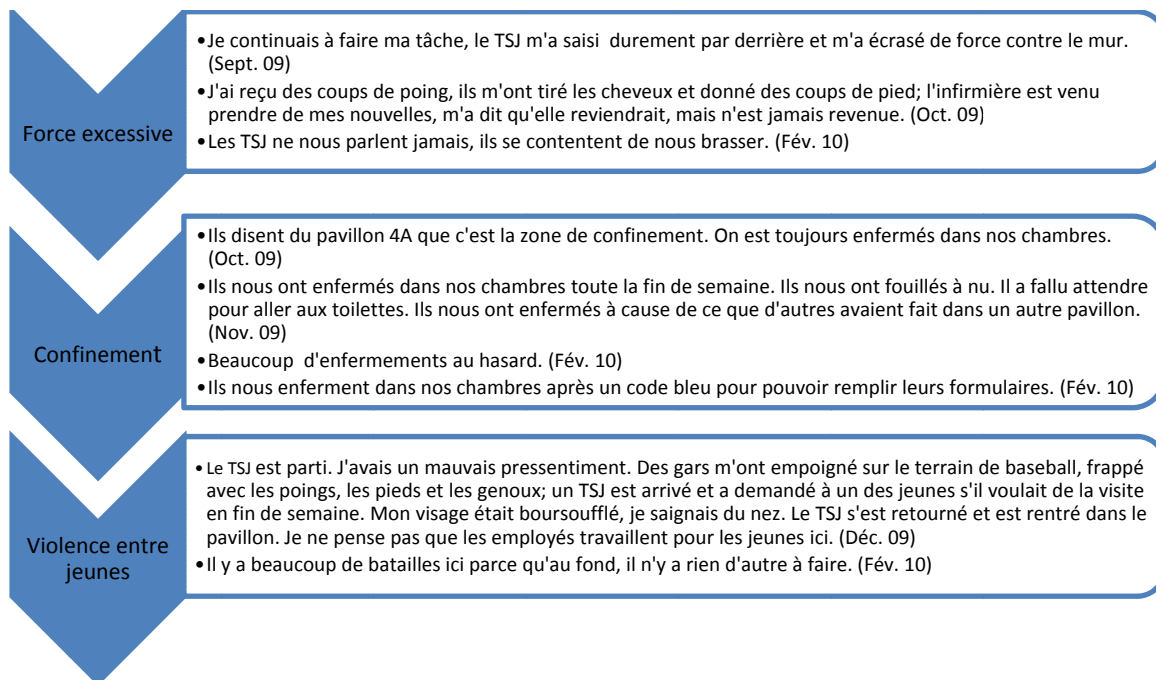
Les jeunes ont parlé du nombre excessif de fouilles réalisées sur une base régulière. Les jeunes sont enfermés dans leurs chambres pendant que le personnel « fouille à nu » chaque jeune à la recherche de contrebande. Les jeunes se sont fréquemment plaints d'être enfermés pendant de longues périodes (48, 72, 96 heures et, dans certains cas, jusqu'à dix jours consécutifs) dans leurs chambres en représailles.

Durant leur enfermement, les jeunes peuvent sortir un à la fois pour se servir des toilettes lorsqu'un employé est libre et peut les accompagner.

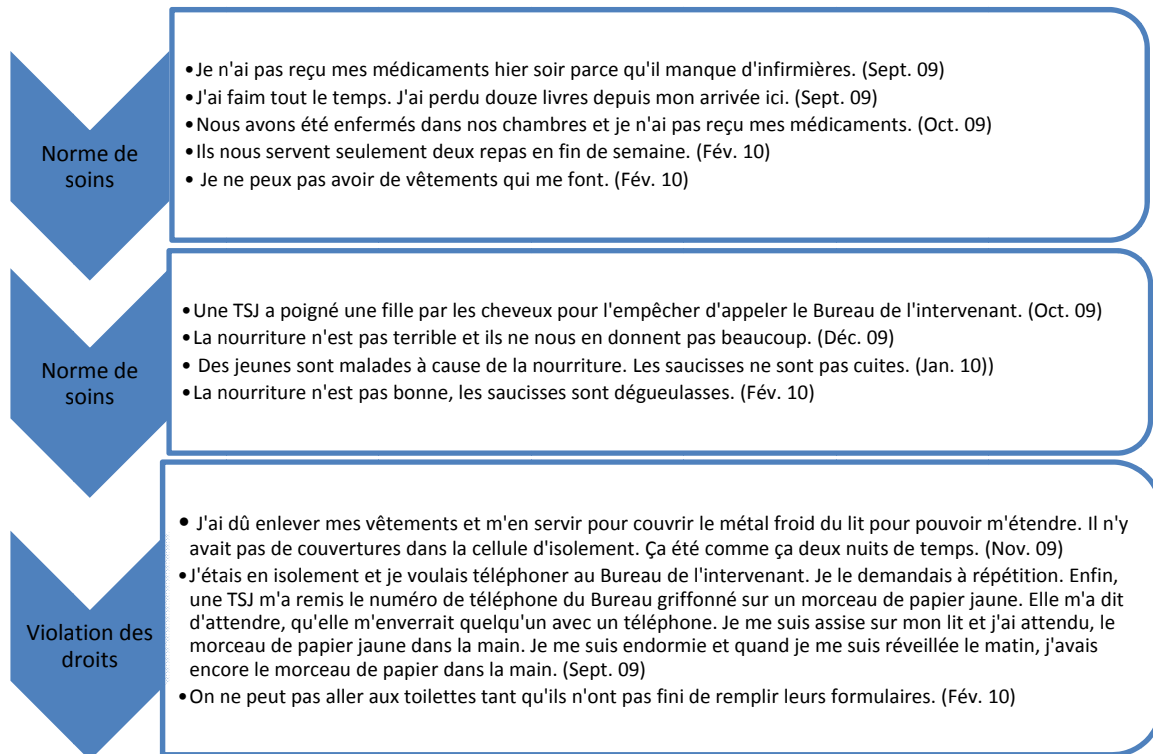
Les intervenants du Bureau qui ont visité le CJRM ont par ailleurs constaté que la propreté des lieux s'était dégradée depuis la fin de novembre. Dans certains pavillons, il y avait des traces de dérapage sur les murs, des tas de poussière accumulés dans les coins, des morceaux de nourriture sur le plancher dans la salle d'activités; les fauteuils dans le salon communautaire étaient souillés; et on avait l'impression que les toilettes n'avaient pas été récurées à fond depuis longtemps.

Les remarques qui suivent sont directement tirées d'entrevues et d'appels reçus de jeunes du Centre de jeunes Roy McMurtry :

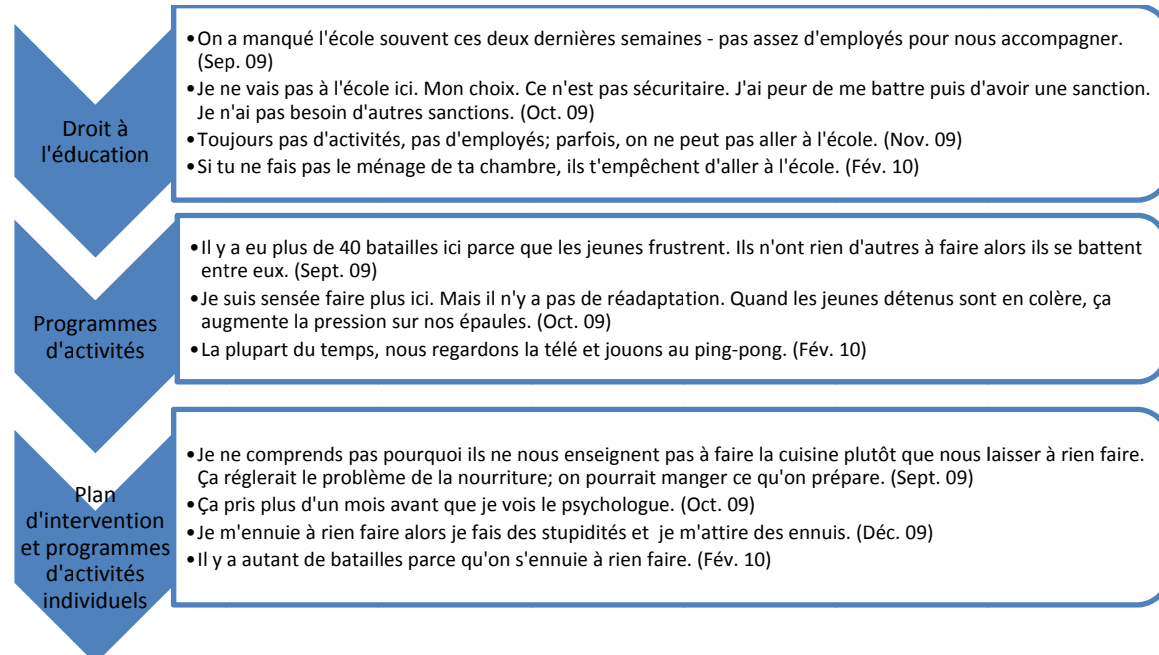
Sécurité et protection:



Norme de soins et violation des droits

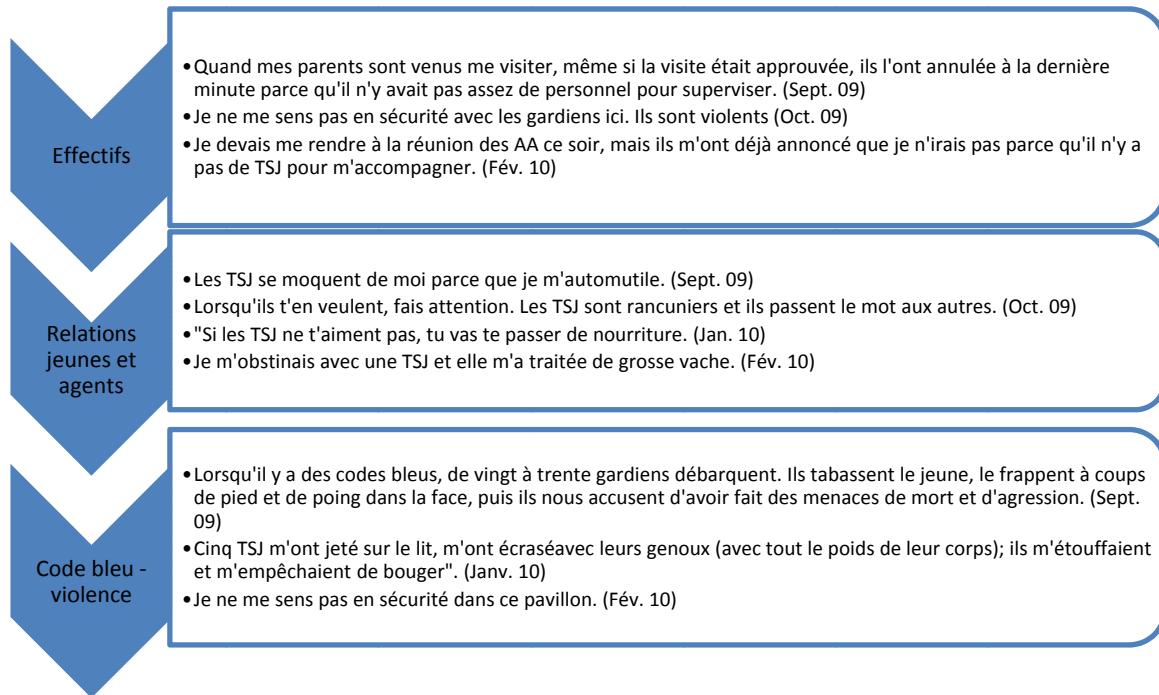


Programmes d'activités



Lors des entrevues, les jeunes ont soulevé à maintes reprises les problèmes de manque d'effectifs et de relations tendues entre jeunes et travailleurs des services à la jeunesse (TSJ), comme en témoignent les remarques suivantes.

Effectifs et relations entre les jeunes et les TSJ :



Statistiques :

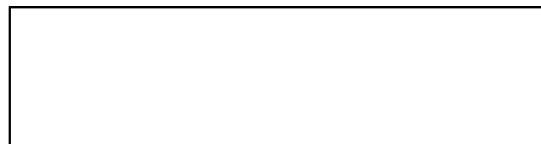
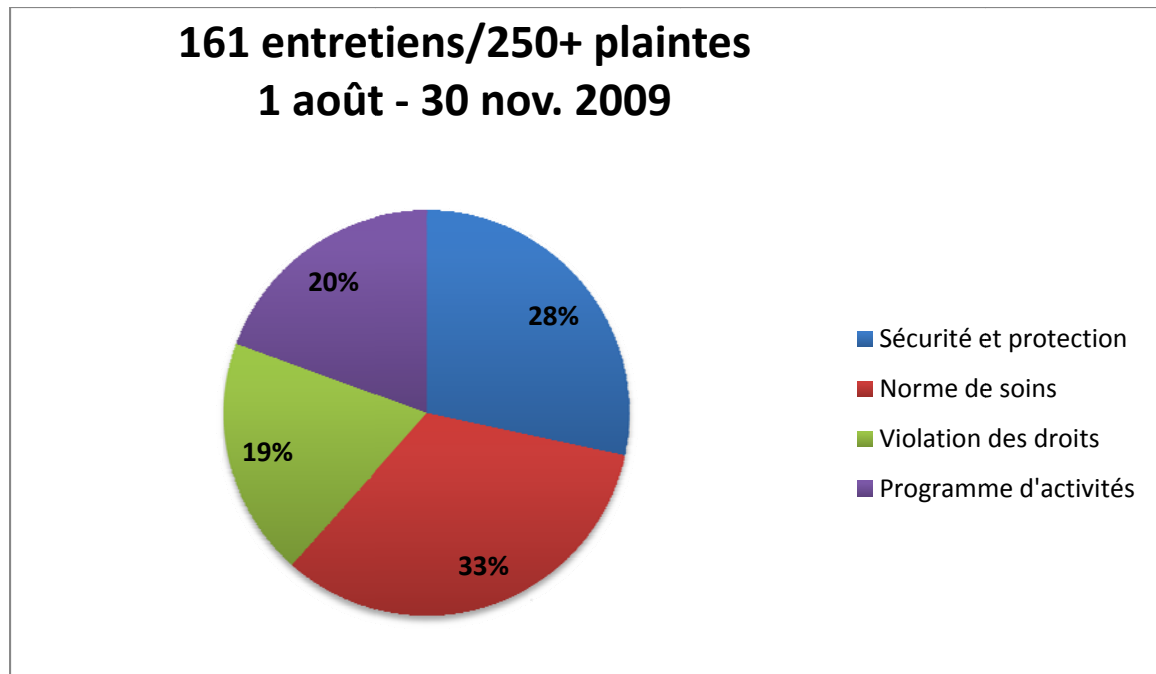
Les statistiques rapportées dans cette partie du rapport couvrent deux périodes, soit du 1^{er} août au 30 novembre 2009 et du 1^{er} décembre 2009 au 22 janvier 2010. Ces statistiques ont été compilées à partir des appels reçus au Bureau de l'intervenant et des visites effectuées au CJRM. Les visites hebdomadaires (en tout dix visites) ont commencé le 10 septembre 2009 et ont pris fin le 12 novembre 2009. Quatre autres visites ont eu lieu à la mi-février 2010 pour parler aux jeunes des activités et des programmes offerts au Centre de jeunes Roy McMurtry. Les appels reçus des jeunes depuis le 22 janvier 2010 et les conversations avec eux durant nos visites des lieux font état de problèmes semblables à ceux soulevés précédemment.

Le Bureau de l'intervenant a eu 161 entretiens individuels avec des jeunes du CJRM et reçu plus de 250 plaintes durant la première période. Au cours de la deuxième période, soit du 1^{er} décembre 2009 au 22 janvier 2010, nous avons eu 61 entretiens individuels et reçu 77 plaintes. Lors de certains entretiens, les plaintes étaient multiples et chevauchaient plus d'une catégorie ou d'une problématique.

Catégories de plaintes :

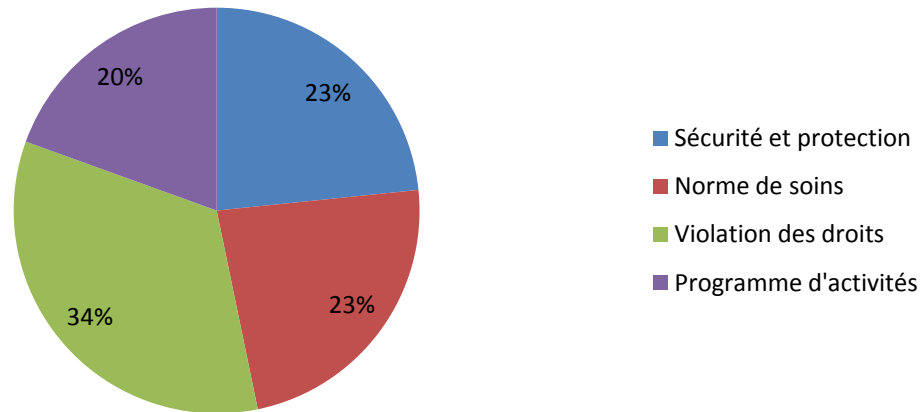
Les plaintes reçues ont été divisées en quatre catégories : sécurité et protection, norme de soins, violation des droits et programme d'activités

1. **Sécurité et protection** : contention, force excessive employée par les TSJ, fouilles, confinement, incidents code bleu et violence entre les jeunes.
2. **Norme de soins** : accès à des soins de qualité minimale, à la nourriture et à un environnement confortable/chaud.
3. **Violation des droits** : accès à l'éducation, aux visites familiales, aux intervenants du Bureau et aux avocats.
4. **Programme d'activités** : école, salle de prière, activités récréatives, activités adaptées à la culture



Pendant un bref laps de temps du 6 octobre au 30 novembre, la quantité de plaintes reçues des jeunes détenus au CJRM a diminué dans les catégories norme de soins, violation des droits et programme d'activités. Par contre, les plaintes reçues depuis le 9 octobre 2009 en ce qui concerne la sécurité et la protection ont augmenté et portent sur l'usage excessif de force de la part du personnel, la violence entre jeunes, les transferts aux cellules d'isolement et les fouilles fréquentes.

61 entretiens/77+ plaintes 1 décembre 2009 - 22 janvier 2010

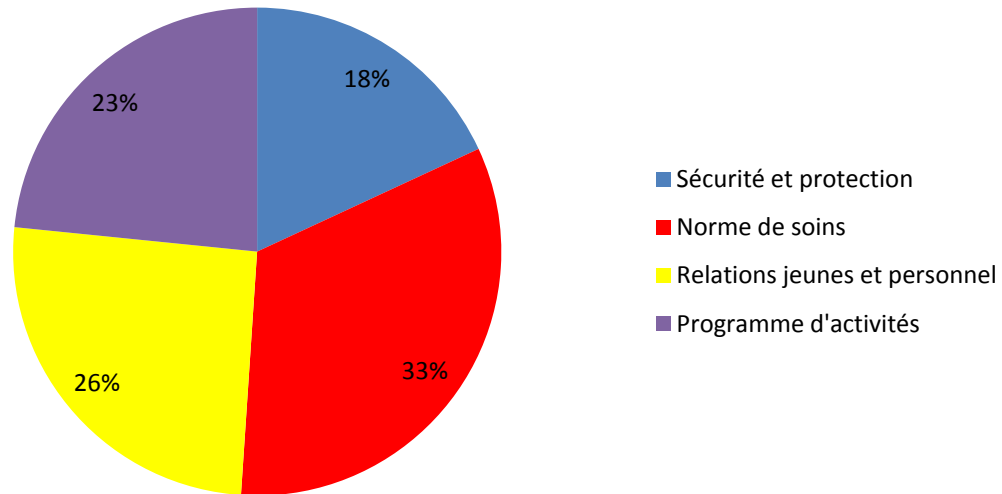


Les plaintes à propos des petites portions de nourriture et de la mauvaise qualité des aliments sont apparues à nouveau depuis le 1^{er} décembre 2009. Le Bureau de l'intervenant continue de recevoir des appels dénonçant le manque d'activités en général et s'inquiétant du fait que la pénurie d'employés limite l'accès des jeunes à l'école, aux visites familiales et aux activités religieuses et spirituelles. Les jeunes du CJRM ont souligné que le temps passé confinés à leurs chambres augmentait (dans quelques cas, on parle de dix jours consécutifs).

Du 1^{er} décembre 2009 au 22 janvier 2010, le nombre de plaintes au sujet de la violation des droits a presque doublé. Les plaintes à propos des activités demeurent stables, celles à propos de la norme des soins ont augmenté de dix pour cent et celles portant sur la sécurité et la protection ont diminué légèrement.

Les plaintes ayant trait à la violation des droits portent sur l'accès à l'éducation si un jeune est exclu d'un programme, sur l'accès rapide aux toilettes, sur le manque d'intimité et sur les visites familiales refusées. Les plaintes relatives aux activités sont le manque d'activités et l'accès refusé aux activités faute de personnel pour accompagner les jeunes. Les plaintes au sujet de la sécurité et de la protection ont trait à la violence entre jeunes, à la force excessive employée par les TSJ, au recours excessif au code bleu et au confinement. Dans le cas de la norme des soins, la nourriture et la qualité des soins de base sont les deux plaintes principales.

86 entretiens/94 plaintes 9, 17 et 18 février 2010



Le 25 janvier 2010, le Bureau de l'intervenant a demandé qu'on lui donne des renseignements sur tous les programmes offerts aux jeunes au CJRM. Ces renseignements ont été transmis en vertu d'un protocole de partage de renseignements avec le MSEJ. Les intervenants du Bureau se sont rendus au CJRM les 9, 17 et 18 février pour discuter des programmes et des activités avec les jeunes du centre. Au cours de ces trois jours, on a questionné 86 jeunes sur les activités qui leur étaient offertes et durant les entretiens, les jeunes ont soulevé d'autres problèmes que ceux sur lesquels on les sondait. Voici ce qu'ils nous ont décrit en complément du portrait de trois jours :

- Communication irrespectueuse entre les jeunes et le personnel
- Traitement injuste
- Le manque d'effectifs empêche les déplacements pour se rendre à l'école, à la salle de prière et aux activités récréatives
- Recours excessif aux confinements
- Augmentation de la violence entre jeunes
- Attente trop longue pour avoir accès aux toilettes
- Plaintes relatives à la quantité et la qualité de la nourriture
- Activités irrégulières et pas toujours accessibles

Réponse du Bureau de l'intervenant

Des intervenants du Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes se sont rendus une fois par semaine au CJRM pour rencontrer individuellement tous les jeunes dans chacun des pavillons et les informer de leur droit de communiquer avec le Bureau de l'intervenant. Les intervenants les ont

conseillés sur leurs droits en général et leur ont donné l'occasion, durant ces entretiens hebdomadaires et en face à face, d'exprimer leurs inquiétudes.

Le sous-ministre adjoint de la Direction des services de justice pénale pour les adolescents du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, le directeur régional du MSEJ et l'Administrateur du Centre de jeunes Roy McMurtry ont été informés de ces visites.

La ministre des Services à l'enfance et la jeunesse a d'abord été informée qu'il existait des problèmes au CJRM par l'Intervenant provincial le 8 septembre 2009.

Les informations soulevées dans ce rapport ont été soumises sans délai au CJRM et au MSEJ. Par exemple, le premier courriel du Bureau de l'intervenant à l'Administrateur du CJRM a été transmis le 31 juillet 2009 et on y soulignait les problèmes suivants :

- Accès réduit à la famille parce que les jeunes sont placés dans des établissements loin de leur famille
- On retarde les appels que veulent faire les jeunes au Bureau de l'intervenant
- La proximité du téléphone au bureau des employés empêche d'avoir des conversations privées
- Absence de procédure de plaintes interne
- Insuffisance de la nourriture et mauvaise qualité des aliments
- Le personnel manque de respect à l'endroit des jeunes; ils se moquent d'eux et les imitent

L'Administrateur du CJRM a été avisé plusieurs fois par semaine (et souvent quotidiennement) de ces problèmes et nous lui avons fourni des renseignements détaillés et pertinents relativement aux plaintes des jeunes.

Le Bureau de l'intervenant a adressé cinq demandes officielles d'enquête au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse relativement à des incidents allégués rapportés par des jeunes (29 septembre, 9 et 30 octobre, 16 novembre et 7 décembre). Ces demandes avaient trait à des incidents sérieux et violents et portaient sur des allégations d'usage excessif de force par les employés et/ou de défaut d'assurer la protection d'un jeune. À ce jour, nous avons reçu des renseignements minimaux en réponse à nos demandes. Nous n'avons pas pu avoir accès aux rapports internes d'enquête en ce qui a trait « à l'endroit où se trouvait le personnel et à la supervision durant les agressions », aux séquences vidéo, ni à la correspondance entre le Centre de jeunes Roy McMurtry et le MSJE sur les incidents allégués. À ce jour, nous ne possédons pas d'information pour valider ou récuser ces allégations. Cette situation nous inquiète.

L'article 109 de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* stipule que le fournisseur des services doit mettre au point, par écrit, une marche à suivre pour entendre et régler les plaintes relatives aux violations imputées des droits reconnus des jeunes. Il n'est pas clair si cette pratique est appliquée au CJRM puisque l'équipe de direction du centre a souvent répondu aux plaintes détaillées des jeunes en reformulant la plainte selon la perspective du personnel ou de « l'adulte » au lieu d'écouter et de traiter la plainte du jeune et de chercher à résoudre le problème.

L'Intervenant provincial a eu plusieurs réunions et téléconférences avec le SMA des Services de justice pénale pour les adolescents pour discuter plus à fond des problèmes soulevés par les jeunes qui résident

au CJRM. L'Intervenant provincial a également discuté de la question avec la ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse et s'est rendu personnellement au Centre de jeunes Roy McMurtry à trois reprises pour discuter directement avec les jeunes.

Réponses du MSEJ

Le 9 octobre 2009, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse a remis au Bureau de l'intervenant provincial un rapport de situation entourant les changements apportés au CJRM en réponse aux problèmes qui avaient été soulevés. Ces changements comportaient, notamment, l'embauche de personnel additionnel sur l'équipe de gestion, des améliorations aux soins de base et l'annonce d'un examen de l'établissement pavillon par pavillon.

Des réunions avec l'Administrateur du CJRM ont eu lieu les 12 novembre et 18 décembre 2009. Le 18 décembre, on informa l'Intervenant provincial des changements déjà mis en œuvre et de ceux à venir, notamment :

- Mise en œuvre d'une procédure de plaintes interne comportant une « boîte noire » verrouillée dans chaque pavillon où les jeunes peuvent déposer anonymement des plaintes écrites; ces plaintes sont examinées quotidiennement par le gestionnaire du pavillon;
- Un « coordonnateur des plaintes » a été engagé par le CJRM pour gérer les plaintes des jeunes reçues au Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes et pour assurer la liaison entre le Centre et le Bureau de l'intervenant;
- Un comité consultatif de jeunes (un comité pour les jeunes hommes et un pour les jeunes filles) a été créé dans le but de recevoir les commentaires des jeunes vivant dans l'établissement. Pour le moment, le CJRM est à formuler les critères pour en être membres et le mandat. À ce jour, trois réunions ont eu lieu;
- On a également mis en œuvre une procédure pour réviser et modifier l'actuel programme de mesures incitatives;
- De nouveaux travailleurs des services à la jeunesse (TSJ) ont été formés et devaient entrer en fonction en janvier 2010.

L'Administrateur du CJRM rencontre un représentant du Bureau de l'intervenant provincial sur une base mensuelle pour réviser les plaintes des jeunes, informer le Bureau des changements apportés ou de l'évolution des dossiers au Centre et pour discuter de solutions possibles aux problèmes auxquels font face les jeunes du CJRM.

Le sous-ministre adjoint (SMA) des Services de justice pénale pour les adolescents, dans une lettre envoyée au Bureau de l'intervenant datée du 19 février 2009, a donné de l'information sur les mesures qui ont été prises par le CJRM et le personnel du MSEJ pour répondre aux plaintes soulevées dans ce rapport :

- Évaluation de tous les pavillons pour mettre au point un plan d'action afin de jeter des bases solides de routines et d'activités et d'assurer la constance et un programme quotidien dans chaque pavillon;
- L'ajout de personnel a eu pour effet de réduire les annulations d'activités et de programmes et d'en accroître l'offre;

- Supervision accrue du personnel et des jeunes dans les pavillons;
- Suivant un effort de recrutement et l'offre de formation, on dispose de quarante-sept travailleurs et travailleuses de services à la jeunesse (TSJ) de plus qu'auparavant;
- On a mis en œuvre une procédure de traitement de plaintes interne plus rigoureuse;
- On a adopté un protocole intérimaire de visites afin de mieux renseigner les jeunes sur les conditions d'accès aux visites familiales et diminuer les annulations;
- On a répondu aux plaintes des jeunes relatives à la nourriture, à l'éclairage, aux oreillers et à la température de la pièce;
- Un groupe de travail, composé d'experts communautaires, a été mis sur pied et mène des travaux sur les jeunes membres de gangs. Y siègent des représentants du programme *Breaking the Cycle*, ainsi que Michael Chettleburgh, une sommité canadienne sur les gangs de rue.

Le directeur régional des Services de justice pénale pour les adolescents, région du Centre, et responsable du fonctionnement du Centre de jeunes Roy McMurtry nous a fourni les renseignements suivants :

- Le CJRM révisé actuellement son programme de mesures incitatives;
- Au cours des prochains mois, ils mettront sur pied des unités pour recueillir des données et procéder à des évaluations;
- Une formation conjointe offerte au personnel de direction et aux TSJ aura lieu dans les prochains mois;
- Des téléphones ont été installés dans les salles privées des pavillons;
- Ajout d'effectifs les weekends pour tenter de diminuer les annulations de visites familiales.

Le personnel du CJRM

Plusieurs messages courriel ont été échangés et de nombreuses conversations téléphoniques et rencontres face à face ont eu lieu avec les travailleurs de première ligne (TSJ) et divers membres de l'équipe de direction du CJRM durant la période que couvre ce rapport. Un certain nombre de TSJ se sont confiés aux intervenants du Bureau et nous ont réitéré les inquiétudes des jeunes résidents de l'établissement.

Les plaintes fréquemment soulevées par les TSJ étaient les suivantes :

- Le faible niveau d'effectifs (moins de 50 p. cent des effectifs alloués pour les activités récréatives ont été engagés) empêche les jeunes de participer à des activités;
- Disposant de moins de la moitié des employés occasionnels alloués promis, il faut fréquemment annuler les visites familiales, réduire le nombre et la sorte de visites prévues, et intervenir en retard dans des situations médicales d'urgence;
- Incapacité à mettre en œuvre les mesures incitatives gagnées par les jeunes;
- Le personnel est inquiet pour sa propre sécurité;
- On s'inquiète que les jeunes ne mangent pas à leur faim;
- Force excessive utilisée par le personnel;
- Violence entre jeunes;
- Manque d'activités.

Les travailleurs et travailleuses de première ligne nous ont fourni ces commentaires sans qu'on les sollicite. 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.

D'autre part, certains TSJ ont également formulé des commentaires comme, « c'est toujours le même genre de jeunes qui se plaint au Bureau de l'intervenant; vous connaissez le genre », « ils ont ce qu'ils méritent, un point c'est tout », « as-tu l'intention de croire tout ce que ces petits criminels te racontent? », et « si tu leur donnes plus de nourriture, ils vont simplement en manger plus ». De toute évidence, un certain nombre de TSJ et de gestionnaires n'ont pas totalement adhéré au concept de « relations thérapeutiques ».

Le Bureau de l'intervenant a communiqué avec le Syndicat des employées et employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO) pour identifier des préoccupations communes en ce qui concerne le Centre de jeunes Roy McMurtry. Le SEFPO a soulevé les problèmes suivants :

Les programmes qui ont du succès comprennent les éléments suivants:

- Une mentalité fondée sur les forces des employés et des jeunes
- Établir des liens de confiance avec les jeunes qui sont en conflit
- Répondre aux besoins des jeunes au lieu de réagir à leurs comportements
- Solliciter la participation des jeunes à la résolution des problèmes et au rétablissement des liens brisés
- Créer des liens de respect entre les jeunes, les adultes, les dirigeants et les familles.

Dans la mesure du possible, les tentatives pour modifier les systèmes impliquent tous les acteurs. Sur le plan de la gouvernance, on remplace les politiques coercitives par des politiques réparatrices. Les gestionnaires cherchent à renforcer les habiletés des employés de première ligne puisqu'étant en contact direct avec les jeunes, ceux-ci sont des agents de changement potentiels et à ce titre, ont besoin de méthodes pratiques pour bâtir des relations constructives et des milieux de vie positifs.

Brendtro, Larry K. (2004) From coercive to strength-based intervention: Responding to the needs of children in pain

- Nombre insuffisant d'employés – à cause du niveau trop faible d'effectifs, les TSJ ne peuvent pas prendre de pause et il manque de supervision;
- Manque de formation pour le personnel;
- Incidence élevée de violence entre jeunes et à l'endroit du personnel;
- Pas suffisamment de mesures incitatives pour les jeunes;
- Besoin de plus d'activités;
- Reconnaissance du « choc des cultures » au CJRM

Activités

Le directeur régional a indiqué que le Ministère a reconnu la nécessité d'accroître le nombre d'activités et de programmes offerts dans l'établissement et a informé le Bureau de l'intervenant que le personnel avait travaillé très fort durant le mois de décembre pour en mettre en œuvre. Selon les renseignements obtenus par le Bureau de l'intervenant (voir plus loin), effectivement, un certain nombre d'activités et de programmes ponctuels se sont déroulés, notamment, durant la période des Fêtes. Ce fut utile pour pallier le manque d'activités dans l'immédiat, mais cela ne règle pas les besoins à long terme.

Le Bureau de l'intervenant croit que la sorte et l'éventail d'activités et de programmes offerts devraient correspondre aux recommandations formulées dans les deux enquêtes sur le décès de jeunes détenus d'établissements pour jeunes contrevenants en Ontario (J. L. et D. M.).

Dans le cas de J. L., la recommandation 55 indique que « 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 consistante afin qu'ils fassent partie du quotidien des jeunes ».

Les recommandations 6 et 12 de l'enquête sur D. M. traitent du programme d'activités dans les établissements pour jeunes contrevenants.

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

Le Bureau de l'intervenant, dans les règles du « protocole de partage de renseignements », a demandé de l'information au sujet des activités et programmes offerts aux jeunes résidents du CJRM. Selon les renseignements fournis par le MSEJ, 7 activités avaient été offertes en novembre 2009, 59 en décembre 2009 et 53 en janvier 2010. Les diètes respectueuses des convictions religieuses, le counseling individuel, les évaluations, les consultations, les réunions de pavillon, les repas incitatifs et les plans individuels de traitement/comportement faisaient partie de ce que le ministère qualifiait de programme ou d'activité.

Au cours de ces trois mois, 17 activités et programmes ont été annulés faute de personnel; 30 ont été annulés à cause de conflits d'horaire; 12 à cause d'un manque d'intérêt et 8 pour d'autres raisons.

Sur une période de deux semaines en février, des intervenants du Bureau ont rendu visite à tous les jeunes disponibles du CJRM (86). Les intervenants leur ont demandé s'ils étaient au courant des programmes et des activités mentionnés au Bureau de l'intervenant par le Ministère, si on leur avait proposé ces programmes et activités et s'ils y avaient participé. Une majorité écrasante de jeunes rencontrés n'avait jamais entendu parler de la plupart d'entre eux. Le programme récréatif obligatoire était le seul que tous les jeunes connaissaient, mais beaucoup de jeunes ont dit qu'ils n'y participaient pas régulièrement faute d'effectifs pour les encadrer et à cause des nombreux confinements aux pavillons. Pour beaucoup des jeunes interviewés, le manque d'activités explique en grande partie la violence entre jeunes.

Sur les 119 programmes et activités mentionnés, il semble que les jeunes n'ont participé qu'à 79 d'entre eux et que plus de la moitié n'ont été offerts qu'une fois ou deux. L'horaire des activités offertes ne semble pas être affiché sur une base régulière et souvent les activités se chevauchent la même journée.

Sur une note plus positive, les jeunes ont reconnu pouvoir « participer maintenant à des activités religieuses » quand il y a des employés disponibles pour les accompagner au centre culturel. Une jeune a dit qu'une employée lui avait donné un cadeau à Noël. Dans un des pavillons, avec l'aide d'un travailleur social, un jeune a préparé un programme de production de musique (Sigma Beats) qui devrait commencer le mois prochain.

Depuis l'automne 2009, le Bureau de l'intervenant provincial a reçu des appels de nombreux organismes communautaires œuvrant auprès de jeunes. Ces travailleurs de première ligne et employés de direction ont exprimé leurs inquiétudes à l'égard du Centre de jeunes Roy McMurtry et cherchent des moyens d'aider. Le 20 février 2010, l'Intervenant provincial a réuni plus de trente représentants d'organismes et de fournisseurs de services communautaires ayant démontré de l'intérêt à monter des programmes d'activités et de réadaptation pour les jeunes du CJRM. Une représentante du Ministère était sur place. Elle a proposé aux participants de lui transmettre leurs idées et suggestions de programmes et a invité tout le monde à se réunir à nouveau en avril pour discuter de la création d'un comité consultatif propre au CJRM. Et pourtant, il y a peu d'indications comme quoi il se fait de la planification et du travail en matière de réadaptation et de réinsertion au CJRM. Le Centre n'a toujours pas établi de liens avec les organismes dans les collectivités et les quartiers où retourneront les jeunes après leur détention.

Généralement, il n'y a pas d'approche globale en matière de programmes et d'activités. Même s'ils sont acceptés, les programmes et activités de la liste fournie par le MSEJ au Bureau de l'intervenant ne sont pas suffisants pour occuper les jeunes après l'école et encore moins les jeunes qui ne fréquentent pas l'école. On n'a pas l'impression que l'école, le centre culturel, les activités récréatives, les services de santé et les programmes d'intégration et de réinsertion sociales font partie d'un tout cohérent.

Des fantômes hantent la nouvelle vision :

Depuis plus de sept ans, les jeunes nous disent que les conditions de vie dans les établissements de détention ne s'améliorent pas en Ontario.

Les problèmes identifiés dans les centres de détention de jeunes contrevenants, qui n'ont pas été résolus au fil du temps ou qui persistent même en changeant d'établissement, sont bien documentés dans le temps. Manifestement, il y a des thèmes récurrents communs:

- Obstruction du droit d'appeler le Bureau de l'intervenant provincial;
- Manque d'activités et de programmes de réadaptation/réinsertion;
- Insuffisance des soins de base;
- Violence entre jeunes.

Les commentaires de jeunes déjà cités dans ce rapport confirment que leurs expériences dans les centres de détention de l'Ontario et leurs perceptions n'ont pas changé depuis trois ans. Voici des citations de jeunes détenus en Ontario durant la période de 2003 à 2010.

Décembre 2003

« Il fait froid. C'est la nuit que ça me dérange le plus ».

« Les jeunes sur les terrains; les gardiens devraient surveiller plus et écouter. Ça brasse sérieusement sur les terrains ».

Juin 2008

« Des fois, on n'en a pas assez. On en veut plus, alors on joue pour de la nourriture... il arrive que les employés jouent avec nous ».

« Pour tout dire, ils nous enferment dans nos chambres ».

Septembre 2009

« J'ai toujours faim ».

« Déjeuner. Dormir jusqu'au dîner. Dîner. Dormir dans ta chambre. Si tu restes là, juste assis, tu deviens fou ... on ne fait rien ».

« Un gars est envoyé en cellule pour avoir crié et brassé. Les gardiens se sont rendus dans sa chambre, l'ont jeté par terre et lui ont cogné la tête sur le mur. Il a perdu une dent. J'observais de ma chambre. »

« Quand les gardiens apprennent qu'on a appelé (Bureau de l'intervenant), ils nous crient des bêtises et nous traitent de mouchards »

Septembre 2009

« Poulet cru, bouffe dégueulasse; y'en a pas assez même s'ils en mettent plus. J'ai mal au ventre tous les jours ». « J'ai perdu mon niveau parce que j'ai été attaqué; j'ai passé 48 heures en cellule puis un autre 48 heures enfermé dans ma chambre. Ce n'est pas sécuritaire et ce n'est pas juste ».

Janvier 2010

« Se battre, regarder la télé, dormir et manger – c’est tout ce qu’il y a à faire ici ».

« La nourriture est dégueulasse ici, la viande goûte la merde ».

« Au lieu de nous parler, les employés se servent de la boîte de plaintes; ils disent qu’ils ne veulent pas entendre nos plaintes, de les mettre dans la boîte ».

« Tant qu’à être en prison, on devrait sortir avec quelque chose dans la tête ».

Conclusions :

Ce que disent les jeunes du Centre de jeunes Roy McMurty et la vision promue par le ministère des Services à l’enfance et à la jeunesse sont difficiles à concilier. Il existe une dichotomie certaine. Le CJRM a procédé à une évaluation pavillon par pavillon, il a mis sur pied un comité consultatif de jeunes, il a augmenté les effectifs et il a mis en œuvre une procédure de plaintes interne. Le Bureau de l’intervenant soutient la vision du MSEJ, mais le rythme actuel des changements au CJRM n’est pas acceptable.

Nous craignons que l’influence négative des problèmes majeurs décrits dans ce rapport supprime la vision du CJRM et empêche de progresser et de mettre en œuvre des initiatives positives. Le temps est primordial. Le CJRM est ouvert depuis plus de huit mois et ce n’est qu’aujourd’hui qu’on cherche des manières plus efficaces de travailler avec les jeunes.

Le personnel du MSEJ a soulevé les problèmes qu’il y a à travailler avec des jeunes dont la détention est de courte durée et avec des jeunes accusés de crimes violents. Le CJRM peut aller chercher de l’expertise à l’extérieur des services correctionnels pour réfléchir à ces questions, résoudre des problèmes, se faire conseiller et obtenir de l’aide, mais il ne le fait pas. Le Bureau de l’intervenant a réuni plus de trente experts communautaires qui ont proposé de fournir à la représentante du Ministère des programmes, des idées et des suggestions pour soutenir les jeunes du CJRM.

Malgré le fait que le CJRM ait engagé et formé de nouveaux travailleurs de services à la jeunesse (TSJ) et qu’il ait augmenté les effectifs pour réduire les annulations d’activités et de visites, le personnel et les jeunes se plaignent encore que le niveau des effectifs n’est pas suffisant pour permettre aux jeunes de participer aux programmes et aux activités sur une base régulière. Il est par ailleurs toujours inquiétant de constater que, faute d’effectifs suffisants, on ne peut assurer la sécurité du personnel et des jeunes. Les incidents graves liés à la protection et à la sécurité des personnes et qui forcent à confiner tous les jeunes dans tous les pavillons à leur chambre persistent et les problèmes mentionnés précédemment demeurent systémiques. Toutefois, il est vrai qu’il existe des îlots d’espoir comme :

- La nouvelle bibliothèque vient d’ouvrir ses portes
- Le lancement d’un programme d’apprentissage
- Un programme de production de musique monté par un jeune sera offert dans un des pavillons
- Changements apportés au programme de mesures incitatives
- Mise en œuvre d’une procédure de plaintes interne
- Augmentation des effectifs et formation en février et mars
- Création d’un comité consultatif de jeunes

Manifestement, il existe au CJRM des employés bien intentionnés qui ont à cœur de poser des gestes qui influenceront positivement la vie des jeunes du CJRM.

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.

Presque toutes les personnes à qui le Bureau de l'intervenant a parlé durant la rédaction de ce rapport reconnaissent le potentiel des jeunes du CJRM et décrivent ce potentiel de diverses façons. L'Intervenant provincial voit dans ces jeunes des fils et des filles, des amis, des parents en devenir, les prochains décisionnaires de l'Ontario, des plombiers, des menuisiers, des docteurs, des infirmiers, des entrepreneurs et des travailleurs et travailleuses ordinaires. Le Ministère a lancé des programmes d'apprentissage dans le CJRM et souligne que la possibilité de soutenir ces jeunes et de les aider à devenir des membres actifs et responsables de leur collectivité et des « contribuables » est importante. Le SEFPO, dans son engagement public pour la justice sociale, décrit ces jeunes comme des travailleuses et travailleurs futurs et, peut-être, des syndiqués. Les jeunes eux-mêmes reconnaissent leur propre potentiel et ont exprimé à maintes reprises le désir d'avoir l'occasion de vivre une « vie productive ».

La ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse a reconnu le potentiel du CJRM et de ses jeunes lorsqu'elle a déclaré : « Les jeunes qui sont placés ou détenus ont des besoins très différents de ceux des adultes. Nous avons créé ce centre dans l'idée de réadapter les jeunes pour qu'ils ne récidivent pas et soient mieux préparés à faire les bons choix de vie et à contribuer positivement à la société. Nous continuerons d'évaluer et d'améliorer cet établissement avant-gardiste afin d'en faire un endroit dont on peut être fier ». Le bureau de la ministre a indiqué à l'Intervenant provincial que le plan d'action pour s'attaquer aux problèmes du Centre de jeunes Roy McMurtry serait bientôt prêt.

En août 2010, le Bureau de l'intervenant provincial procédera à un examen officiel du Centre de jeunes Roy McMurtry. À ce moment-là, il y aura plus d'un an que le CJRM aura ouvert ses portes et accueillera des jeunes. Il est à souhaiter que les problèmes soulevés dans ce rapport ne soient plus manifestes.