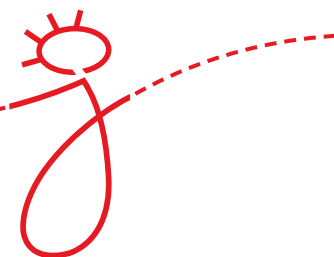


**RAPPORT ANNUEL**  
DE GESTION

2008 | 2009



## Table des matières

Notre mission . . . . .	1
Notre nom . . . . .	1
Les Centres Batshaw, membres de . . . . .	1
Message de la présidente et de la directrice générale . . . . .	2
Organigramme . . . . .	3
Conseil d'administration et comités . . . . .	4
Direction générale . . . . .	5
Prix d'excellence Ruth et Manny Batshaw . . . . .	6
Les services bénévoles . . . . .	6
Le partenariat . . . . .	6
Agrément . . . . .	7
Entente de gestion et d'imputabilité . . . . .	7
Direction de la protection de la jeunesse . . . . .	8
Direction des services à l'enfance et à la famille . . . . .	12
Direction des services résidentiels de réadaptation pour adolescents . . . . .	15
Direction des services professionnels . . . . .	17
Direction des ressources humaines et des services administratifs . . . . .	19
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services . . . . .	22
La Fondation des Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw . . . . .	23
Rapports des conseils et des comités . . . . .	23
Déclaration de fiabilité des données . . . . .	27
Code d'éthique et de déontologie du conseil d'administration . . . . .	28
Adresses principales . . . . .	30

## Lexique

ACJQ	Association des centres jeunesse du Québec
AFA	Association des familles d'accueil
Agence	Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
AM	Application des mesures
CCC	Conseil de la clientèle et de la communauté (comité des usagers)
CMD	Conseil multidisciplinaire
Commissaire locale	Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)
CSSS	Centres de santé et de services sociaux
DPJ	Direction OU directrice de la Protection de la jeunesse
DSEF	Direction des services à l'enfance et à la famille
DRHSA	Direction des ressources humaines et des services administratifs
DSP	Direction des services professionnels
DSRRA	Direction des services résidentiels de réadaptation pour adolescents
LPJ	Loi sur la protection de la jeunesse
LSJPA	Loi sur le système de justice pénale pour adolescents
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
MSSS	Ministère de la santé et des services sociaux





## Notre mission

Les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw (Centres Batshaw) offrent des services de nature psychosociale, des services de réadaptation et d'intégration sociale, en vertu principalement de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ), de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA) et de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Ils veillent également à la prestation de services en matière de placement d'enfants, d'adoption et de recherches des antécédents biologiques, d'expertise à la Cour supérieure et de médiation familiale.

Les Centres Batshaw offrent leurs services aux résidents<sup>1</sup> de l'île de Montréal, qui désirent les recevoir en anglais, et à la communauté juive, en anglais ou en français. De plus, ils procurent des services résidentiels de réadaptation aux usagers d'expression anglaise des autres régions de la province.

### Les Centres Batshaw s'engagent à :

- Veiller à la protection, à la sécurité et au développement de l'enfant.
- Renforcer le rôle des parents et de la cellule familiale.
- Concourir, autant que possible, à prévenir le placement et la réapparition des conditions qui compromettraient le bien-être de l'enfant.
- Voir à la stabilité et à la conception d'un projet de vie pour l'enfant.
- Soutenir les dispensateurs de soins autorisés.
- Fournir des services individualisés, en vue de répondre aux besoins des enfants et de leur famille, et mettre en vigueur les mesures ordonnées par la Chambre de la jeunesse, qui visent à protéger la société.
- Respecter les valeurs, les croyances et l'orientation sexuelle de la population qu'ils desservent.
- Favoriser le perfectionnement professionnel du personnel.
- Collaborer avec d'autres organismes dans le but d'offrir des services de qualité.

<sup>1</sup> N.D.T. Le masculin est utilisé comme genre neutre pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

## Notre nom

Le nom des Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw a été choisi en l'honneur de M. Manuel G. Batshaw, un travailleur social montréalais émérite. Sa carrière a débuté dans les Forces armées canadiennes; il a ensuite occupé le poste de directeur général des Services communautaires juifs, puis a présidé le *Comité d'étude sur la réadaptation des enfants et adolescents placés en centre d'accueil* (mieux connu sous le nom de Comité Batshaw). À ce titre, il a fait preuve d'un leadership remarquable. Le « Rapport Batshaw » a conduit à une restructuration majeure du réseau des services aux enfants et aux jeunes du Québec et à la mise en place de la Loi sur la protection de la jeunesse. Les réalisations de M. Batshaw ont été soulignées à plusieurs reprises : en 1998, il reçoit un doctorat honoris causa de l'Université McGill; en 1995, il est nommé à l'Ordre national du Québec et, en 2004, il est nommé à l'Ordre du Canada.

**LES CENTRES BATSHAW SONT AGRÉÉS PAR LE CONSEIL QUÉBÉCOIS D'AGRÉMENT.**

## Les Centres Batshaw sont membres :

- de l'Association des centres jeunesse du Québec;
- de l'Association québécoise des éducateurs et des éducatrices;
- de la Ligue pour le bien-être de l'enfance du Canada.



## Message de la présidente et de la directrice générale

Nous sommes fiers de vous présenter les points saillants et les réalisations de 2008-2009. Ce rapport annuel de gestion reproduit tant la variété que le nombre d'activités qui se sont déroulées, cette année. Il va sans dire que la force motrice de toutes ces réalisations est un ensemble d'employés dévoués, passionnés et stimulés par leur foi dans la mission de notre établissement et dans les capacités de nos usagers à améliorer leur situation.

Nous sommes tout aussi fiers de la poursuite continue d'excellence qui nous a propulsés vers de nouvelles initiatives auprès des usagers, des partenaires et des autres dispensateurs de soins issus de la collectivité et du monde universitaire, ainsi que vers l'élaboration de nouveaux programmes.

Nous avons relevé de grands défis grâce à la vitalité de notre personnel et de nos divers partenaires.

Nous adressons nos remerciements à l'ensemble des cadres et des employés des **Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw**, aux membres du conseil d'administration et de ses comités, au conseil multidisciplinaire, au conseil des infirmières, au conseil de la clientèle et de la communauté (comité des usagers), à l'Association des familles d'accueil et aux responsables de la gestion du risque et du processus des plaintes. Grâce à une approche intégrée des services, nous avons pu mener à bon port certains de nos projets les plus ambitieux.

Judy Martin, **présidente du conseil d'administration**  
Margaret Douek, **directrice générale**



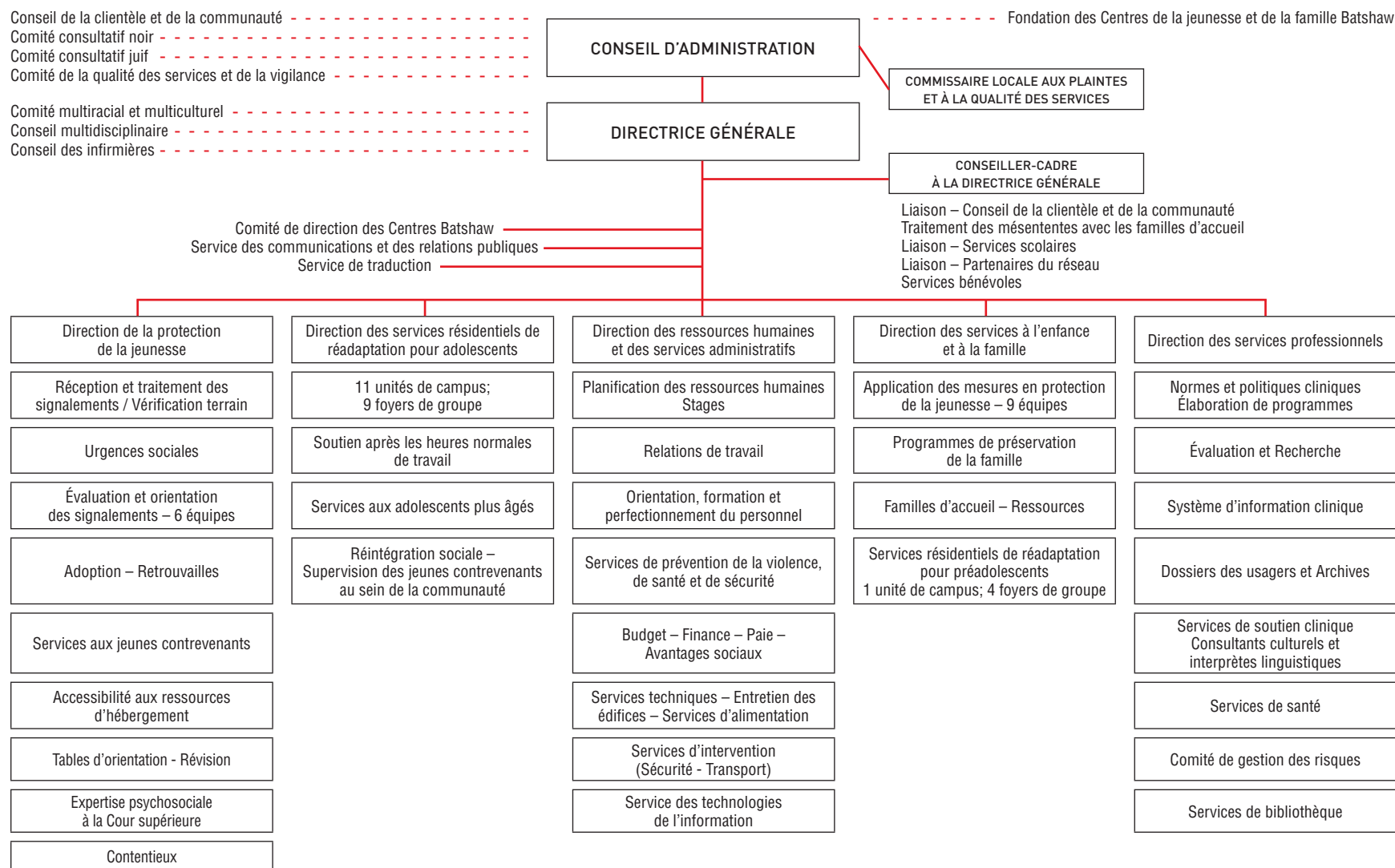
JUDY MARTIN



MARGARET DOUEK



# Organigramme



Lien hiérarchique ————

Lien fonctionnel - - - - -



## Conseil d'administration et comités

### CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Membres du conseil d'administration et leur collège électoral respectif, au 31 mars 2009 :**

Felicia Agyekum	Conseil multidisciplinaire
Noel Alexander	Population
Shelja Arya	Conseil des infirmières
Jean Boudreau	Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
Ermina Codjoe	Population
John Dalzell	Coopté
Margaret Douek	Directrice générale
Leon Essing	Usagers
Ruth Essing	Usagers
Anna Grafton	<b>Vice-présidente</b> - Cooptée
Leigh Johnston	<b>Secrétaire</b> - Conseil multidisciplinaire
Stephanie Margolese	Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
Judy Martin	<b>Présidente</b> - Population
Karen Potter-Bienvenu	Fondation des Centres Batshaw
Kim St. Hillaire	Personnel non clinique
Robin Wright	Population

### COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

#### Comité directeur

Margaret Douek  
Leon Essing  
Anna Grafton  
Leigh Johnston  
Judy Martin, **présidente**

#### Comité de vérification

Margaret Douek  
Leon Essing  
Anna Grafton  
Judy Martin, **présidente**

#### Comité des finances et de l'administration

Noel Alexander  
Margaret Douek  
Anna Grafton, **présidente**  
Leigh Johnston

#### Comité des ressources humaines

Shelja Arya  
John Dalzell, **président**  
Margaret Douek  
Yves Paprocki  
Kim St. Hillaire  
Marie-Pierre Ulysse

#### Comité de la qualité des services et de la vigilance

Jean Boudreau  
Margaret Douek  
Leon Essing, **président**  
Claude Laurendeau  
Stephanie Margolese  
Elizabeth Pusztai



## Direction générale

Au terme d'une longue et brillante carrière dans le secteur public, étendue sur quatre décennies, Michael Udy, a pris sa retraite comme directeur général des Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw, en octobre 2008. Margaret Douek a pris les rênes de l'établissement et a su assurer la continuité des dossiers en cours dont trois en particulier ont retenu son attention: la construction d'un nouveau campus pour les ressources résidentielles, le lancement du site Web et les activités qui découlent du plan d'amélioration des Centres Batshaw.



MARGARET DOUEK

Le plan qui visait à construire un seul campus pour héberger tous les programmes résidentiels, a été abandonné au profit de la rénovation d'un édifice – le campus de Dorval – et de la construction d'un autre – à Beaconsfield – deux installations appartenant déjà aux Centres Batshaw. Les plans de rénovation et de construction ont exigé du travail, des énergies et des ressources financières considérables. Dans le but d'amener le projet à bon port, nous avons collaboré étroitement avec les diverses municipalités et l'Agence.

Le lancement du site Web des Centres Batshaw, prévu pour juin 2009, contiendra une mine d'informations qui faciliteront l'accès aux services pour les usagers et les partenaires. En outre, il contribuera au recrutement de nouveaux employés.

L'agrément des Centres Batshaw par le Conseil québécois d'agrément, en 2007, a engendré un Plan d'amélioration triennal. Nous approchons de la fin de la deuxième année et plusieurs des

activités décrites dans ce rapport annuel sont le fruit des objectifs que nous avons établis. Le processus d'agrément a fait appel aux efforts de l'ensemble du personnel et a contribué à créer une vision commune de ce que nous voulons améliorer.

Certains secteurs ont présenté des défis particuliers, au cours de l'année :

- Nous avons offert des services résidentiels de réadaptation à des usagers inuits, à la suite de la fermeture du Centre de réadaptation Sapumivik de Salluit. Intervenir auprès de cette clientèle et lui offrir des services adaptés à sa réalité culturelle furent une préoccupation de tous les instants.
- Nous avons vécu des difficultés de recrutement, ce qui a engendré des problèmes et des listes d'attente dans certains services.
- Nous avons maintenu un budget équilibré en dépit des coûts exceptionnels associés à la mise sur pied de certains programmes résidentiels.

Nous avons également entrepris plusieurs projets stimulants qui donneront des résultats dans les prochaines années, notamment la recherche, la gestion fondée sur les données probantes, l'élaboration de nouveaux programmes et le développement d'un plan de relève des gestionnaires.

Nous remercions tous les membres du personnel, particulièrement ceux qui ont dû, au pied levé, assumer des responsabilités additionnelles en raison de l'absence de collègues, à ceux qui ont fait montre de leadership à tous les niveaux de l'établissement et à ceux qui ont conçu des pratiques novatrices pour améliorer le bien-être de nos usagers.



## Prix d'excellence Ruth et Manny Batshaw

Ce prix annuel reconnaît les réalisations et l'excellence du travail d'un employé, au cours des cinq dernières années.

Le Prix d'excellence Ruth et Manny Batshaw 2008 a été décerné à **Maureen McKeown**, du Foyer de groupe Bourbonnière. La candidature de Maureen a conquis le comité de sélection parce qu'elle personnifie bien la définition, le rôle et l'esprit d'une « éducatrice ». En effet, Maureen partage au quotidien depuis 30 ans ses qualités extraordinaires que sont le dévouement, la générosité et la détermination, et constitue de ce fait, une source d'inspiration et de motivation pour ses collègues.

Le comité de sélection a également décerné 3 certificats de réalisations méritoires à **Debbie Boyer**, agente administrative, à **Ola Dupelycz**, technicienne en administration et à **Edward Larivière**, cadre responsable des relations avec les services scolaires. Au total, 17 employés ont été mis en candidature, cette année.

## Les Services bénévoles

Quelque 182 personnes ont fait du bénévolat aux Centres Batshaw, cette année, offrant leur soutien aux enfants, aux adolescents, aux familles et aux programmes. Ce chiffre représente une augmentation d'environ 20 % en deux ans.

### PROFIL DÉMOGRAPHIQUE DES BÉNÉVOLES

- 79 % de femmes et 21 % d'hommes;
- âge moyen: 22 ans;
- durée moyenne de l'engagement bénévole : 10 mois;
- 65 % des bénévoles fréquentaient l'université ou le cégep.

Un guide format poche pour le personnel des Centres Batshaw qui a recours à des bénévoles a été créé dans le but de clarifier le rôle du personnel à l'égard des bénévoles.

Le projet de stages pour bénévoles en a vu 4 terminer le programme avec succès. Ce projet, destiné aux bénévoles actifs, leur permet d'acquérir une expérience pratique en animation de groupe. Trois d'entre eux ont été embauchés par l'établissement.

## Le partenariat

Le travail avec les CSSS et les organismes communautaires s'est poursuivi au moyen des Tables de concertation locales. Le point saillant de cette année fut la formation conjointe des employés des CSSS, du Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire et des Centres Batshaw pour l'utilisation du Guide de partenariat CSSS – CJ dans les zones des 12 CSSS de la région de Montréal.

Une amélioration s'est fait sentir dans les domaines suivants :

- le renforcement de la Table de concertation jeunesse NDG;
- la consolidation de l'organisme Action jeunesse de l'Ouest-de-l'Île, qui offre du soutien aux jeunes à risque à travers tout le West Island;
- l'expansion du travail avec le *Quebec Community Groups Network* pour garantir l'accès aux services de santé et de services sociaux en langue anglaise;
- la planification pour la mise en place d'autres réseaux dans la région de Montréal;
- la collaboration avec la Table de concertation jeunesse de l'Ouest-de-l'Île à l'élaboration d'un plan d'action triennal.

L'établissement a également pris part au suivi visant la mise en œuvre de projets cliniques avec divers CSSS, y compris le CSSS Dorval-Lachine-LaSalle et le CSSS Cavendish.

Notre participation régulière à diverses tables clientèles nous a permis de mettre notre expertise au service de plusieurs cas complexes. Cela a contribué à réduire le recours au signalement ou au placement, ouvrant la voie à des services mieux adaptés aux besoins des familles et de leurs enfants. Le Prix d'excellence de l'Association des centres jeunesse du Québec (ACJQ) a été décerné au projet communautaire de LaSalle - qui intervient auprès de familles noires pour prévenir les signalements et les placements. Ce programme est offert en collaboration avec le Club des garçons et filles de LaSalle et le CSSS Dorval-Lachine-LaSalle.



## Agrément

En septembre 2007, nous avons obtenu notre premier certificat d'agrément du Conseil québécois d'agrément, en guise de reconnaissance de la qualité de nos services. Le processus d'agrément a été un facteur de mobilisation important pour l'ensemble des employés et des gestionnaires. Le plan triennal d'amélioration découlant de cet important processus porte déjà ses fruits et permet de constater des avancées importantes dans la prestation des services et la gestion de l'établissement.

En 2008-2009, nous avons mis l'accent sur les éléments suivants :

- l'évaluation de la satisfaction de la clientèle;
- le renforcement de la continuité dans la prestation des services;
- l'amélioration de la collaboration avec les partenaires du réseau et les ressources communautaires au bénéfice des usagers;
- la promotion des plans d'intervention comme facteur de réussite;
- l'élaboration de programmes cliniques en commençant par la négligence;
- le soutien de la recherche et de la gestion fondée sur les données probantes en tant que fondement aux processus décisionnels et à l'élaboration des programmes et des politiques de l'établissement;
- la mise en œuvre de mesures concrètes, afin d'améliorer la propreté et le confort des unités de vie et des espaces de bureaux;
- l'utilisation optimale des systèmes d'information et de communication;
- l'amélioration des processus de supervision, d'appréciation du rendement et du soutien clinique pour l'ensemble du personnel;
- l'exercice d'un leadership sur le plan clinique par la sélection d'approches et de modèles d'intervention adaptés aux besoins de la clientèle.

## Entente de gestion et d'imputabilité

Chaque année, l'Agence détermine pour chaque établissement du réseau de la santé et des services sociaux de l'île de Montréal, les différents résultats attendus en fonction des priorités ministérielles. Les cibles à atteindre sont fixées dans un document produit annuellement par l'Agence intitulé *Entente de gestion et d'imputabilité*. Les attentes ou les cibles sont ajustées, tous les ans.

Tableau des résultats et des cibles fixées par l'Entente de gestion et d'imputabilité	Résultats 2007-2008	Cible 2008-2009	Résultats 2008-2009	Engagement 2009-2010
Délai moyen d'attente à l'évaluation à la Protection de la jeunesse (jours)	12,18	12,00	19,08	<b>12,00</b>
Délai moyen d'attente à l'application des mesures à la Protection de la jeunesse (jours)	15,98	16,00	11,88	<b>15,00</b>
Délai moyen entre l'ordonnance et la prise en charge par un délégué à la jeunesse en vertu de la LSJPA (jours)	21,26	14,00	4,37	<b>14,00</b>
Ratio entre le nombre d'heures en assurance-salaire et le nombre d'heures travaillées	4,95 %	4,95 %	5,82 %	<b>5,08 %</b>



## Direction de la protection de la jeunesse

Louise Jessop  
*Directrice de la Protection de la jeunesse  
et directrice provinciale*

J'aimerais saisir cette occasion pour témoigner ma reconnaissance aux employés et aux gestionnaires du rôle qu'ils jouent dans la mise en vigueur des modifications à la LPJ. Ils démontrent jour après jour un professionnalisme inégalé dans leur engagement au bien-être des enfants et des familles.

Tous les services de la DPJ ont poursuivi leur collaboration avec les partenaires du réseau pour la mise en place de nouveaux programmes tels Crise ado famille enfance (CAFE) avec les CSSS, les groupes d'intégration clinique sur l'abus sexuel et la violence conjugale, ainsi que leur participation à des comités avec l'Hôpital Sainte-Justine, l'Hôpital de Montréal pour enfants, le Centre d'expertise Marie-Vincent, le Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal (CROM) et avec les autres centres jeunesse.

### ADOPTION ET RETROUVAILLES

Le Service d'adoption offre les services suivants : l'évaluation psychosociale des familles souhaitant adopter des enfants domiciliés au Québec ou hors du Québec; la consultation auprès des CLSC et des hôpitaux sur les consentements à l'adoption; le placement d'enfants en vue d'une adoption; le traitement des demandes d'adoption; l'intervention de crise auprès des adoptants sur les soins à donner aux enfants ou sur des questions relatives à l'adoption. Les adoptions provenant du Québec sont demeurées relativement stables et se sont chiffrées à 17, tandis que les adoptions internationales ont baissé de 32 à 20.



LOUISE JESSOP

Le Service de retrouvailles donne des renseignements non nominatifs sur les antécédents sociobiologiques aux personnes adoptées, aux adoptants et aux parents biologiques. Les demandes de recherche et de retrouvailles sont effectuées au nom des personnes adoptées et des parents biologiques. Le Service des retrouvailles prête également son aide à des questions reliées à la succession, aux passeports, aux actes de naissance et à la confirmation du statut d'autochtone. Fait préoccupant cette année : l'augmentation constante de la liste d'attente aux retrouvailles, étant donné l'abolition de la facturation. Malgré une importante réorganisation du travail, le Service est toujours aux prises avec une longue liste d'attente.

### CONTENTIEUX

Depuis décembre 2008, le Contentieux relève de la DPJ. En cours d'année, les avocats et leur personnel administratif ont préparé des procédures et représenté l'établissement à quelque 2000 audiences devant la Chambre de la jeunesse de la Cour du Québec, la Cour supérieure et la Cour d'appel. La mise en vigueur des modifications à la LPJ (2007) a exigé un travail intense, notamment en ce qui concerne la tutelle, la prolongation de la période de conservation de l'information contenue au dossier de l'enfant, le registre sur les signalements antérieurs et le protocole sur les mesures d'hébergement en unité d'encadrement intensif.

En outre, les avocats ont rencontré des employés ou des groupes d'employés de façon régulière en vue :

- d'offrir des consultations juridiques et contribuer ainsi à l'atteinte d'une vision commune de notre cadre législatif;
- d'offrir de la formation aux nouveaux employés, voire aux anciens, sur la LPJ et sur le processus judiciaire;
- de tenir des rencontres avec des groupes de cadres des autres services et directions pour discuter des points de vues juridiques sur divers sujets;
- de siéger à plusieurs comités comme ceux sur la recherche, la tutelle, les projets de vie, la gestion du risque, les groupes d'intégration clinique en matière d'abus sexuel et de violence conjugale; de siéger également au conseil multidisciplinaire;
- de faire des exposés au personnel sur des sujets tels la confidentialité et le nouveau protocole de collaboration avec les médecins pratiquant dans la communauté;



- d'apporter leur contribution aux politiques et procédures qui sont élaborées ou révisées, conformément au Plan d'amélioration des Centres Batshaw;
- de permettre un accès plus facile au personnel clinique à de l'information de type juridique en créant un site intranet propre au Contentieux.

Par ailleurs, les avocats du Contentieux se sont portés volontaires pour siéger à divers comités et sous-comités de l'ACJQ sur l'adoption et les retrouvailles, la formation sur les projets de vie, la planification des journées d'études des avocats, la confidentialité, les demandes d'accès à l'information sur les usagers provenant d'autres ministères, les réponses aux médias, etc. Ils ont également fait des présentations aux résidents en psychiatrie de l'Université McGill et aux étudiants de l'École de service social. En outre, les avocats ont joué un rôle pivot dans l'élaboration d'ententes de services avec des partenaires externes, comme les Services familiaux Amcal et *Teen Haven*. Ils ont pris part à divers comités coordonnés par le Barreau de concert avec d'autres membres de la profession (avocats et juges), dans le but de contribuer à une prestation concertée des services :

- le comité aviseur en droit de la jeunesse;
- le comité de liaison avec la Cour supérieure en matière d'expertise psychosociale et de médiation;
- le comité de liaison avec la Chambre de la jeunesse de la Cour du Québec.

### **TABLES D'ORIENTATION – RÉVISION – ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES**

Les questionnaires des tables d'orientation et de la révision ont reçu de la LPJ le mandat de réviser de façon périodique la situation de tout enfant pris en charge, ainsi que la situation de tout enfant placé en vertu de la LSSSS. Les modifications à la LPJ ont eu pour effet d'augmenter le nombre de révisions.

Les intervenants de liaison du Service de l'accessibilité aux services reçoivent et traitent les admissions pour les foyers dépannage et les placements en ressources résidentielles de réadaptation, y compris les demandes provenant des CSSS et des autres centres jeunesse. Au cours de l'année, les modifications à la LPJ ayant trait aux enfants

aux prises avec des troubles de comportement ont mené à une augmentation des orientations relatives aux placements volontaires (en vertu de la LSSSS).

### **LIAISON – COMMISSIONS ET SERVICES SCOLAIRES**

Travailler avec la Commission scolaire English-Montréal et la Commission scolaire Lester B. Pearson implique un partenariat qui non seulement soutient les usagers, mais qui est également respectueux de nos mandats respectifs. Le mécanisme de collaboration mis en place par les 3 partenaires, à savoir l'*Educational, Placement, Consultative Committee (EPCC)*, a connu un réel succès. Les réunions de ce comité - qui comprennent des membres du personnel des commissions scolaires et des Centres Batshaw, des partenaires communautaires et d'autres professionnels intéressés par un cas particulier - ont lieu régulièrement. Nous avons réussi à trouver des solutions et à mettre en œuvre des mesures de soutien pour environ 200 jeunes.

### **ACCUEIL ET ÉVALUATION**

La DPJ poursuit l'intégration des modifications à la LPJ à la pratique quotidienne de la Réception et traitement des signalements (RTS), de la Vérification terrain (VT), de l'Évaluation-Orientation (É-O) et des Services d'urgence sociale (SUS).

Pendant la première moitié de l'année, l'É-O était aux prises avec un nombre anormalement élevé d'évaluations en attente en raison du nombre de signalements retenus. Davantage de services VT et une collaboration accrue avec l'Application des mesures ont contribué à réduire la liste et les délais d'attente et à les ramener aux normes établies. Le projet pilote pour la prestation de services d'urgence sociale 24 heures sur 24, qui offre une intervention personnalisée d'un intervenant en protection de la jeunesse, a continué et constitue un élément important de nos services après les heures normales de bureau. Nous continuons à offrir des exposés sur la LPJ et sur l'organisation de nos services aux établissements et aux partenaires du réseau.



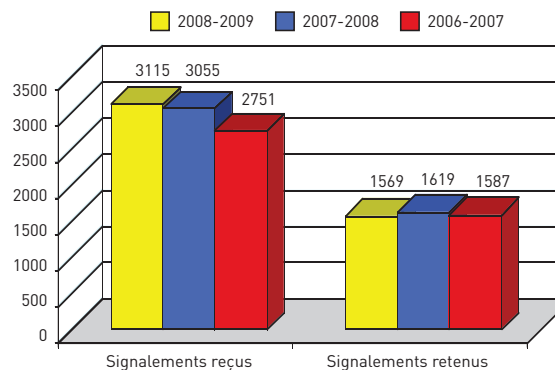
## SERVICES AUX JEUNES CONTREVENANTS (SJC)

La mise en application de l'approche sur la continuité des services a eu des répercussions tant sur les usagers que sur les intervenants des SJC. Cet effet s'est fait sentir encore plus dans les cas d'usagers soumis à une ordonnance de mise sous garde. Précédemment, les ordonnances de longue durée – en général, plus de 3 mois – étaient transférées aux intervenants des Ressources résidentielles, pour revenir ensuite aux intervenants des SJC, à la fin de la période de mise sous garde. Maintenant, le jeune demeure confié à l'intervenant des SJC, tout le temps qu'il est assujéti à la LSJPA. Bien que des mises au point restent à faire, les résultats sont positifs.

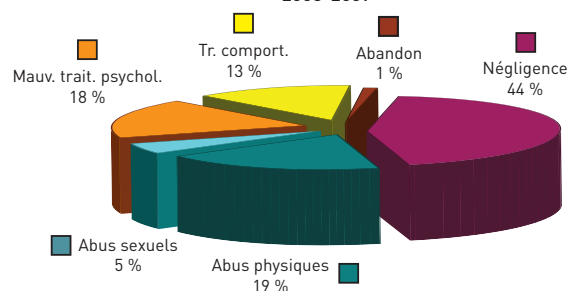
Par ailleurs, les employés et les cadres des SJC ont veillé à créer et à améliorer les rapports avec les partenaires du réseau. Un comité *ad hoc* composé de partenaires des milieux juridique et social a été mis sur pied pour examiner les cas de violence intrafamiliale. Le *Programme de suivi intensif Montréal*, projet basé sur une approche intégrée et qui fait appel à des policiers, des substituts du procureur général, des travailleurs de rue, des services correctionnels pour adultes et des centres jeunesse pour traiter avec les jeunes membres de gangs, est à l'étape de la planification. La date de lancement est prévue pour octobre 2009.

## STATISTIQUES

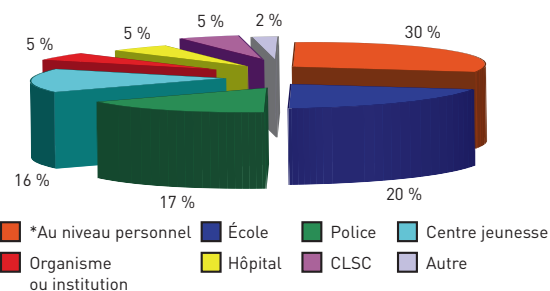
### Loi sur la protection de la jeunesse



Nombre de signalements retenus : 1569 / Nombre de jeunes : 1355  
2008-2009



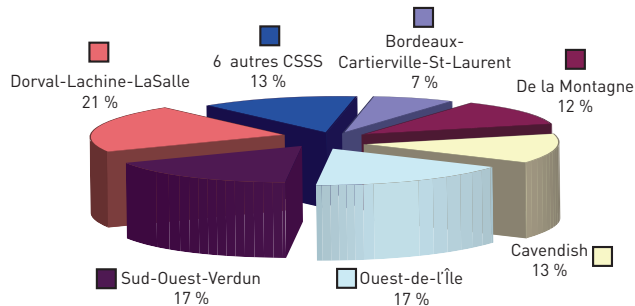
Signalements reçus par type de déclarant 2008-2009



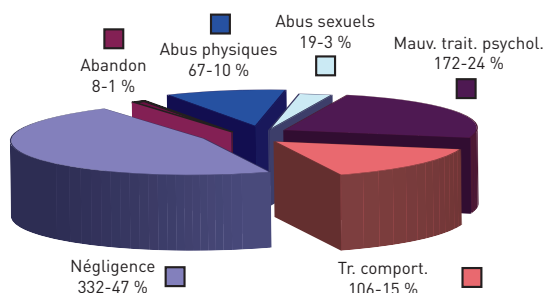
\* Membre de la famille, enfant, voisin ou connaissance, famille d'accueil.



Signalements retenus par territoire de CSSS  
2008-2009

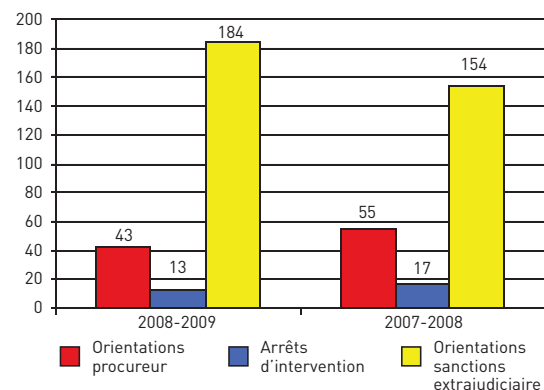


Nombre de cas fondés par catégorie  
Total: 704  
2008-2009

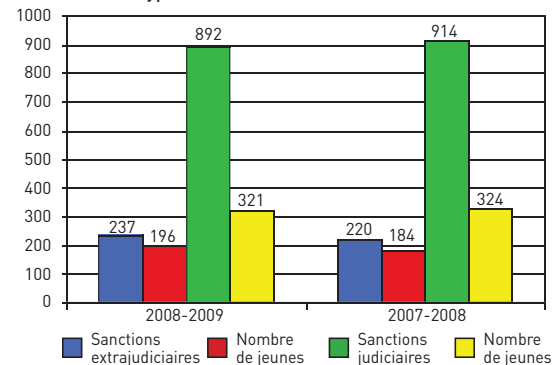


## Loi sur le système de justice pénale pour adolescents

Évaluations et orientations réalisées en vertu de la LSJPA

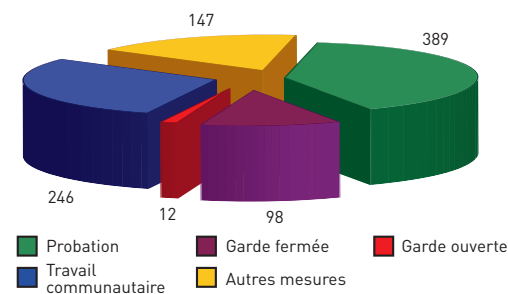


Types de sanctions en vertu de la LSJPA



Autres données statistiques	2008-2009	2007-2008	Différence
Révisions complétées en PJ	1643	1546	6 %
Expertises psychosociales réalisées	49	51	-4 %
Adoptions (Québec) complétées	17	18	-6 %
Adoptions internationales complétées	20	32	-38 %
Recherche d'antécédents (demandes complétées)	111	116	-4 %
Retrouvailles (demandes complétées)	121	162	-25 %

Principales sanctions judiciaires 2008-2009



## Direction des services à l'enfance et à la famille

Leigh Johnston  
Directrice des Services à l'enfance et à la famille



LEIGH JOHNSTON

Des efforts importants de recrutement ont été nécessaires pour combler la totalité des postes. Trois coordonnateurs ont été nommés et la plupart des postes-cadres ont été comblés. Les employés se passionnent pour leur travail et aident les familles à adopter des comportements, des aptitudes et des attitudes qui accroissent leur autonomie et qui réduisent leurs besoins en services de protection.

En 2008, les directives ministérielles entourant les *Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience : Programme-services Jeunes en difficulté 2007-2012* ont entraîné des modifications aux services offerts dans nos divers programmes : des interventions plus fréquentes auprès des familles, davantage de recours aux partenaires communautaires pour la prestation de services de prévention, une utilisation accrue des plans d'intervention, une supervision axée sur l'aspect clinique et l'élaboration d'une approche philosophique à l'échelle de l'établissement, assorties d'outils cliniques correspondants – un travail qui se poursuit.

### APPLICATION DES MESURES EN PROTECTION DE LA JEUNESSE (AM)

L'intervention à l'AM est centrée sur le travail auprès des familles qui reçoivent des services en vertu de la LPJ par le biais des mesures volontaires ou d'ordonnances de la Cour, et auprès de celles qui sont suivies pour des hébergements de longue durée, en vertu de la LSSSS. Les intervenants ont collaboré à l'élaboration de questionnaires dans le contexte de sondages sur la négligence et la satisfaction des usagers, contribuant ainsi aux pratiques de gestion fondées sur les données probantes.

**Transferts personnalisés :** Afin d'améliorer la continuité des services, nous avons adopté une politique visant à s'assurer qu'un transfert personnalisé a lieu chaque fois que s'effectue un transfert d'un intervenant ou d'un service. En présence des membres de la famille, des informations portant sur la situation actuelle et sur les enjeux à venir sont passées en revue. Cette pratique vise également les transferts de familles d'accueil. Ce processus fait maintenant partie intégrante du travail quotidien du personnel.

**Plans d'intervention (PI) et Plans d'intervention à l'intention de la famille d'accueil (PIFA) :** La loi donne à chaque usager le droit d'avoir un plan d'intervention, qui doit être révisé, tous les 3 mois, pour les enfants hébergés, et tous les 6 mois, pour ceux qui vivent avec leur famille biologique. En 2008-2009, nous avons élaboré des PI dans 96 % des cas et des PIFA, dans 98 % des cas.

**Continuité des services :** Cette approche recommande que nous évitions de changer d'intervenant-usager, chaque fois que c'est possible. Cette ligne de conduite a suscité des changements à la pratique en amenant les intervenants à travailler en collaboration plus étroite avec les Services résidentiels.

**Politique sur le retrait des enfants :** Le maintien des enfants dans leur famille biologique ou dans leur famille élargie, la permanence et la stabilité de l'hébergement sont des préoccupations primordiales pour tout le personnel. Avant de décider du retrait d'un enfant de son milieu, une conférence de cas réunissant tous les partenaires intéressés a lieu.

**Projets de vie :** En 2008 - 2009, 494 enfants – dont 301 de 0 à 5 ans - ont été suivis, conformément à la politique et aux procédures sur les projets de vie. Des projets permanents ont été élaborés pour 135 enfants – dont 76 % sont demeurés avec leurs parents biologiques ou des membres de la famille élargie.

**Le projet S'occuper des enfants (SOCEN) :** Il s'agit d'un système clinique facilitant la planification, la prise de décision, la révision et le suivi des soins quotidiens pour les enfants hébergés. Au moyen du *Cahier d'évaluation et de suivi*, un outil standardisé d'intervention, l'évaluation des besoins de l'enfant est effectuée. La mise en œuvre de cette approche a été complétée et, grâce à la collaboration des familles d'accueil et des intervenants-ressources, 95 % des enfants et des préadolescents hébergés dans des familles d'accueil et des foyers



de groupe, qui répondaient aux critères établis, ont fait l'objet d'une telle évaluation.

**Family Ties** : Étant donné la popularité de ce précieux service aux usagers, axé sur les interactions parents-enfants, nous avons animé des groupes, de l'automne 2008 à l'été 2009.

### PROGRAMMES DE PRÉSERVATION DE LA FAMILLE

Le but de ces programmes est d'améliorer les habiletés et compétences nécessaires pour maintenir les enfants dans leur milieu familial et assurer leur sécurité et leur développement, en renforçant les habiletés d'adaptation des familles et en mettant celles-ci en lien avec des ressources communautaires.

Ces programmes - **Soutien aux familles**, pour les enfants de 0 à 5 ans, **Services en milieu familial**, pour les enfants de 6 à 12 ans, et **Nouvelles dimensions**, pour les adolescents - offrent des services intensifs et de courte durée (6 mois) aux familles en crise où il y a risque de placement ou de remplacement d'un enfant. Au cours de l'année, ces programmes ont donné des services à 143 enfants (85 familles).

Une **équipe d'éducateurs** offre un soutien intensif à des familles à risque élevé dont les enfants, âgés de 0 à 5 ans, exigeaient un projet de vie. Un total de 81 enfants (50 familles) ont bénéficié de ces services.

Au sein du **Programme de soutien aux Autochtones**, un intervenant autochtone offre de la consultation individuelle aux usagers Amérindiens, Métis ou Inuits, intègre les méthodes traditionnelles de guérison et dirige les familles vers des services et des ressources adaptées à leur réalité culturelle.

Le **Programme de prévention de LaSalle** - un partenariat entre les Centres Batshaw, le CSSS Dorval-Lachine-LaSalle et le Club garçons et filles de LaSalle - offre des services intensifs et adaptés au milieu culturel des familles noires d'expression anglaise de LaSalle. Cette année, 60 enfants (33 familles) ont reçu des services. Ce projet de prévention a fait l'objet d'une présentation à l'occasion de la Journée professionnelle du conseil multidisciplinaire du Centre jeunesse de Montréal - Institut universitaire *Conjuguer au pluriel...* De plus, l'ACJQ lui a décerné son Prix d'excellence - catégorie intervention clinique, lors du colloque *Des liens maintenant pour l'avenir*.

La collaboration entre les partenaires, l'expertise clinique et l'engagement exceptionnel de l'équipe d'intervenants ont grandement contribué au succès de ce Programme.

Le **Programme d'aide personnelle, familiale et communautaire** est une initiative de partenaires communautaires voués à la lutte contre le taux élevé de négligence parmi les familles d'expression anglaise de Lachine-Dorval. Il favorise une approche multidimensionnelle pour traiter la complexité de la négligence en offrant un soutien communautaire aux familles et des services directs aux parents et aux enfants. Au cours de l'année, une intense collaboration entre les partenaires a mené à l'élaboration d'une proposition articulée visant les orientations, ainsi que la mise en place et l'évaluation du programme.

### RESSOURCES (FAMILLES D'ACCUEIL ET FOYERS DE GROUPE POUR PRÉADOLESCENTS)

En 2008-2009, 385 familles d'accueil étaient en mesure d'héberger des enfants; 47 nouvelles familles d'accueil ont été agréées et 68 ont cessé d'offrir ce service. À tout moment de l'année, environ 435 enfants étaient placés dans 250 familles d'accueil.

Le recrutement a été une priorité de tous les instants, avec un effort particulier auprès des communautés autochtones. Par ailleurs, un projet conjoint avec l'Agence Ometz a amélioré notre capacité de rejoindre des familles dans les diverses communautés juives et a permis la production d'un dépliant à cette fin.

En 2008, nous avons soumis les candidatures de **M<sup>me</sup> Sandy Duncan** et de **M. Eric Glover** à la Ligue pour le bien-être à l'enfance du Canada pour le Prix de distinction honorifique - catégorie Familles d'accueil. Même s'ils n'ont pas remporté ce prix, nous avons souligné leur contribution exceptionnelle lors de la Soirée de reconnaissance des familles d'accueil, en octobre 2008. De plus au cours de cette soirée, nous avons rendu hommage aux familles d'accueil qui collaborent avec l'établissement depuis 15, 20 ou 25 ans.

Les Ressources ont offert un programme complet de formation aux familles d'accueil, notamment sur le programme SOCEN. De nouveaux programmes ont été mis sur pied, tels *School Awareness of Fostering*, une présentation qui vise à améliorer la collaboration entre les Centres Batshaw et les écoles, et *Closer to Home*, un projet qui relie



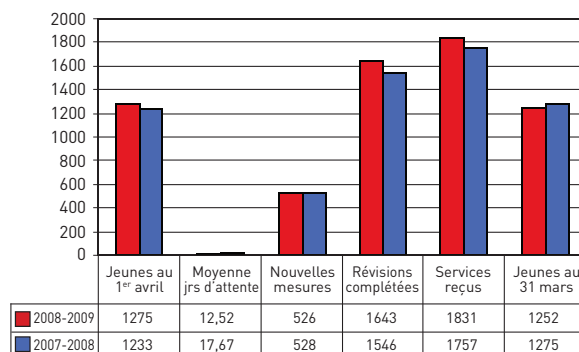
un éducateur des Ressources aux enfants hébergés dans les foyers de groupe, afin d'assurer à l'enfant le meilleur jumelage possible avec une famille d'accueil et de faciliter ainsi son intégration.

Le personnel des foyers de groupe pour préadolescents a travaillé fort pour répondre aux besoins spéciaux des enfants qui intégraient leurs programmes. Au cours de l'année, 83 enfants ont été admis aux programmes communautaires et résidentiels.

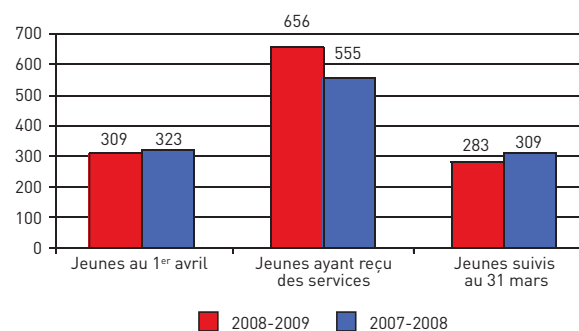
En collaboration avec l'AM, un programme amélioré de visites supervisées a été mis sur pied; il comprend une formation, du coaching et du mentorat pour les parents dont les enfants sont placés dans des familles d'accueil ou des foyers de groupe. Les visites se déroulent aux foyers de groupe Hawkins et Colton, ainsi qu'au domicile de la famille.

## STATISTIQUES

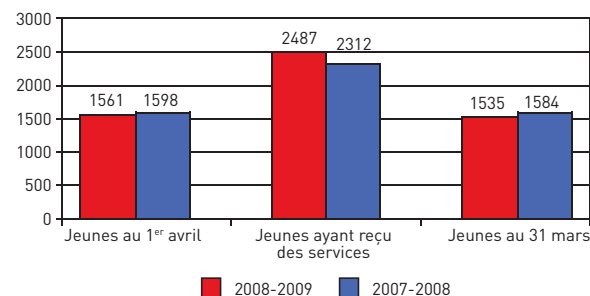
Services à l'AM en vertu de la LPJ



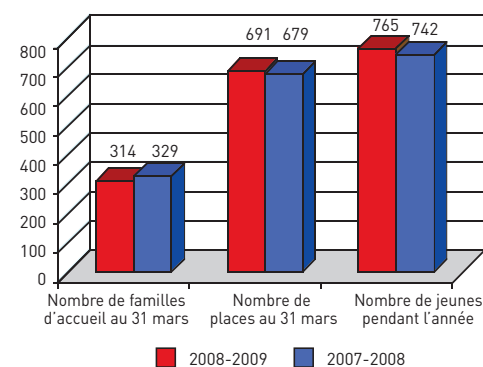
Services à l'AM en vertu de la LSSSS



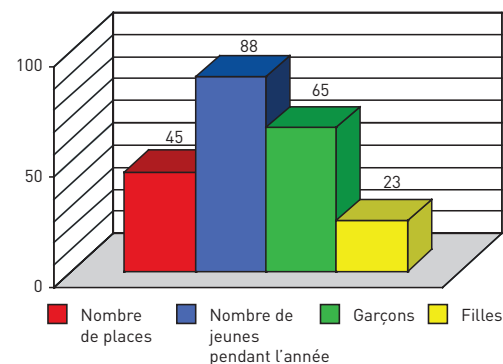
Ensemble des services AM (LPJ et LSSSS)



Familles d'accueil



Réadaptation pour préadolescents  
4 foyers de groupe - 1 unité au campus  
2008-2009



## Direction des services résidentiels de réadaptation pour adolescents

Nick Paré

Directeur des Services résidentiels de réadaptation pour adolescents



NICK PARÉ

Tout au long de l'année, la demande pour des places dans les ressources résidentielles a été élevée et nos unités étaient souvent occupées à pleine capacité nous obligeant à ouvrir des unités d'engorgement.

Pour ces raisons et pour toutes celles énumérées ci-dessous, j'aimerais remercier personnellement tous nos employés et nos gestionnaires, des professionnels infatigables qui se dévouent au quotidien pour offrir les meilleurs services possible à nos usagers.

### CHANGEMENTS AUX PROGRAMMES

Le foyer de groupe Roxboro (l'ancien foyer de groupe Lachine) a ouvert ses portes aux usagers. Entièrement rénovée, cette nouvelle installation est grande, attrayante et bien située.

L'unité Bridges au campus de Prévost a été transformée d'une unité de garde en milieu fermé en une unité d'arrêt d'agir en milieu ouvert. Elle reçoit des jeunes des unités en milieu ouvert qui exigent davantage d'encadrement et de soutien, et ce, de façon temporaire. Elle offre maintenant des services à une clientèle mixte.

L'unité Jeanne-Sauvé (unité en milieu fermé pour adolescentes) a déménagé du campus Cartier du Centre jeunesse Laval à un édifice appartenant au Centre jeunesse Montréal – Institut universitaire dans le secteur de Décarie-Côte-Saint-Luc.

### DÉFIS PARTICULIERS

En août 2008, les Centres Batshaw se sont entendus avec les deux centres jeunesse du Grand Nord (Inuulitsivik et Ungava-Tulattavik), afin d'ouvrir temporairement les portes de leurs ressources

résidentielles à de jeunes Inuits. Cette demande a fait suite à la fermeture du Centre de réadaptation Sapumivik de Salluit.

Au cours de l'année, 18 jeunes (9 adolescents et 9 adolescentes) soumis à la LPJ ont été admis. Ces jeunes présentaient des difficultés et des besoins très particuliers. Nos employés ont relevé le défi avec brio et leur travail auprès de cette clientèle mérite d'être souligné.

Il est prévu que le Centre de réadaptation Sapumivik rouvre ses portes en mai 2009, pour les adolescents, et à l'automne 2009, pour les adolescentes.

Cet état de choses jumelé à une demande accrue a créé un besoin en places supplémentaires. Par conséquent, l'unité Phoenix du campus de Prévost a été convertie en une unité d'engorgement, pour une période de 10 mois, comme l'a été le foyer de groupe Lacombe, pour une période de 3 mois.

### NOUVELLES INITIATIVES

Nous avons consacré beaucoup de temps et d'énergies à ce domaine. En plus d'embaucher un spécialiste d'activités cliniques pour contribuer à planifier et à coordonner les programmes, nous avons créé un comité qui se penchera sur nos « activités thérapeutiques ».

Au cours de la prochaine année, chaque foyer de groupe et chaque unité auront à rédiger un plan d'activités thérapeutiques et à élaborer un horaire pour la mise en application de ce plan trois fois par année (l'été, l'automne et l'hiver).

Activités saillantes de cette année :

- l'excursion annuelle de camping à Northwaters;
- la chorale;
- les groupes de cirque social (campus de Prévost et de Dorval);
- le défi sportif « Une route sans fin »;
- le pow wow au campus de Prévost (plus de 2000 personnes présentes!);
- le programme *LYLO* (*Liking Yourself, Loving Others*);
- les week-ends père-fils et mère-fille au Camp Weredale;
- les activités à l'occasion du Mois de l'histoire des Noirs, au campus de Prévost et de Dorval.

Les programmes *Family Ties* et la formation sur le remplacement de l'agressivité (*ART*) continuent à croître et à prendre de l'essor.

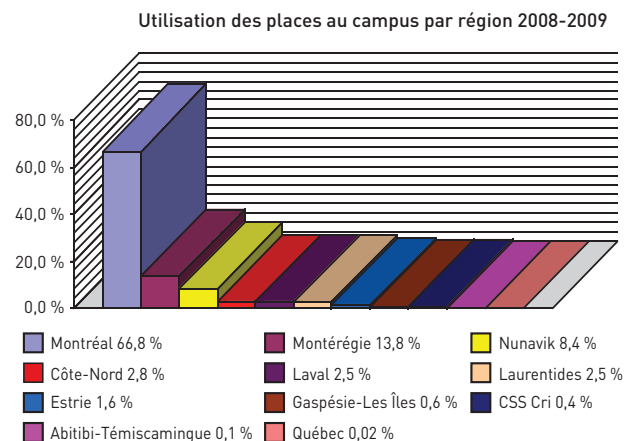
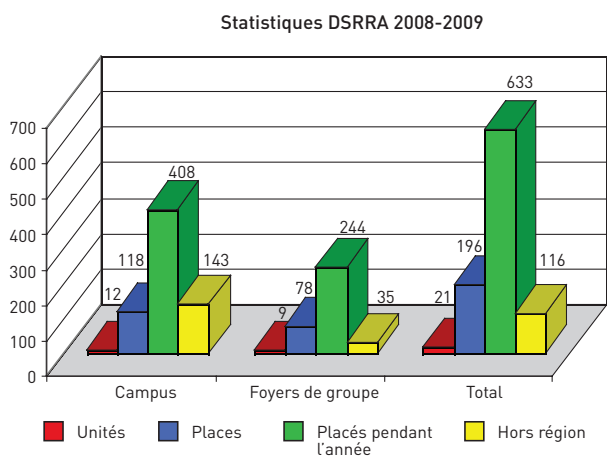


## LIGNES DIRECTRICES POUR LA PRATIQUE

Au cours de l'année:

- Les directives antitabagisme dans les unités résidentielles ont été revues, afin qu'elles correspondent aux modifications à la Loi sur l'usage et les ventes de tabac.
- Une directive sur l'utilisation des instruments électroniques par les jeunes des ressources résidentielles a été élaborée. Elle vise à définir les paramètres d'une telle utilisation.
- Nous avons amorcé l'élaboration d'un protocole sur l'accueil. Ce protocole servira à définir les activités et les étapes à effectuer, lorsqu'un jeune est admis aux ressources résidentielles.

## STATISTIQUES



## Direction des services professionnels

Claude Laurendeau  
Directrice des Services professionnels

Les employés des services professionnels ont apporté leur expertise au traitement de situations complexes et problématiques en constante augmentation. Je les remercie de leur dévouement et de leur excellent travail.



CLAUDE LAURENDEAU

### SERVICES DE SOUTIEN CLINIQUE (SSC)

Une unité de SSC, mise sur pied en août 2008, réunit des psychologues, des thérapeutes du comportement humain et des agents de relations humaines qui donnent des services directs aux usagers. Ils offrent également de la consultation et facilitent l'orientation vers les ressources appropriées au personnel clinique.

- Les **services psychologiques** ont offert de la consultation individuelle à 38 enfants et adolescents.
- Le **programme de prévention des VIH-ITS et le programme sur la sexualité des jeunes (LYLO)** ont offert 31 consultations aux employés et ont assuré la communication et la coordination avec le Service de police de la ville de Montréal dans les cas d'exploitation sexuelle des enfants et des adolescents.
- Le programme **Challenges** destiné aux enfants et aux adolescents aux prises avec un trouble du comportement sexualisé a offert des services à 44 usagers.
- L'**équipe d'intervention post-traumatique en situation de crise** est intervenue dans 5 situations et a offert du counseling individuel ou de groupe et du « *debriefing* » aux usagers, au personnel et aux cadres.

- Nous avons répondu à 302 demandes d'évaluations psychiatriques et psychologiques par le biais d'**ententes contractuelles** avec des professionnels privés.

### SERVICES DE SANTÉ

Les infirmières des Centres Batshaw ont continué à effectuer le dépistage de l'utilisation abusive de drogues chez les adolescents des Services résidentiels. Parmi 190 jeunes, 52 ont reçu des services du Pavillon Foster et 3 ont été orientés à Portage. D'autres enfin ont reçu du counseling individuel et de groupe de la part de notre personnel qualifié. Il est à noter que l'accès aux services du Pavillon Foster est maintenant disponible pour les jeunes du campus de Dorval.

Il y a eu beaucoup d'activités cette année en prévention du suicide et nos infirmières ont contribué à l'évaluation du risque, à la consultation au personnel et à l'intervention auprès de jeunes, et ce, dans 71 cas.

### SANTÉ MENTALE

Les Centres Batshaw collaborent étroitement avec l'Hôpital de Montréal pour enfants, en vue de créer l'équipe de deuxième niveau en santé mentale, conformément aux orientations ministérielles.

### PRÉVENTION DU SUICIDE

L'équipe de deuxième niveau pour la prévention du suicide a donné des services à 41 jeunes et adolescents qui manifestaient un comportement suicidaire. Les infirmières et les psychologues ont offert de la consultation au personnel clinique et aux dispensateurs de soins, du counseling de courte durée et des interventions de longue durée. L'équipe a noté une augmentation du nombre et de la gravité des comportements suicidaires.

### PLANS D'INTERVENTION

Compte tenu du plan d'amélioration des Centres Batshaw, la DSP – en collaboration avec le conseil multidisciplinaire – a organisé un forum sur les plans d'intervention dans le but de favoriser son utilisation en tant qu'outil clinique. Quelque 168 employés et cadres cliniques ont contribué de façon importante à ce processus.



## POLITIQUES, PROCÉDURES ET DIRECTIVES CLINIQUES

Les documents suivants ont été adoptés, cette année :

- Le Protocole de collaboration avec les médecins pratiquant dans la communauté;
- une version révisée du Code d'éthique;
- une procédure sur la distribution des médicaments dans les foyers de groupe;
- une procédure sur la conservation des dossiers conformément à l'article 37.4 de la LPJ;
- les procédures visant l'équipe d'intervention post-traumatique en situation de crise;
- une version révisée des pochettes d'information à l'intention des usagers;
- la détermination des données ethnoculturelles à collecter;
- les orientations visant l'élaboration d'un système pour la réalisation de sondages de satisfaction auprès des usagers.

## ÉLABORATION D'UN PROGRAMME SUR LA NÉGLIGENCE

Nous avons commencé nos travaux par une revue de la littérature et des pratiques en négligence, et avons échangé avec des experts du domaine. Afin de sonder le personnel clinique et d'élaborer un profil de la clientèle, nous avons emprunté une approche de gestion fondée sur les pratiques probantes. Nous avons formé 6 groupes de discussion auxquels ont participé 40 membres du personnel clinique contribuant ainsi à la préparation des questions et de la méthodologie du sondage. Celui-ci est en cours d'élaboration.

## RECHERCHE

À la fin de l'année, 11 projets de recherche étaient en marche : 2 constituent des thèses de maîtrise; 1 projet, lancé par les Centres Batshaw, porte sur l'évaluation de programmes; 1 projet est chapeauté par la Santé publique et 7 projets sont entrepris par des universités. Les sujets sont variés et couvrent : la victimisation des jeunes, l'attachement, les plans d'intervention, les minorités visibles, la transition à la vie adulte, les comportements sexuels et la consommation abusive d'alcool et d'autres drogues.

Le projet gestion fondée sur les données probantes (GFDP) continue à plein régime. La publication qui en découle, Branché, est maintenant en circulation. Elle contient des renseignements sur toutes les activités reliées au GFDP, dont les indicateurs, les groupes d'intégration clinique, les sondages et les résultats de recherches.

## SYSTÈMES DE GESTION DES USAGERS

Préparer la participation des Centres Batshaw à la Banque de données communes, soutenir la recherche et les projets sur la GFDP, et répondre aux demandes croissantes de rapports statistiques, ont constitué des domaines clés pour les activités de ce service. Un « groupe d'utilisateurs », formé de représentants de tous les points de services, a été constitué. Principalement, ce groupe vise à résoudre les problèmes concernant le déploiement du système, la maintenance et les pratiques reliées à l'entrée de données. Une nouvelle procédure (*Calendrier de présence*) pour la consignation mensuelle des enfants hébergés dans les familles d'accueil est maintenant en place.

## ACCÈS AUX DOSSIERS DES USAGERS

Le service a répondu à 419 demandes d'accès à l'information et à des dossiers cliniques, une augmentation de 22 % par rapport à l'an dernier. De plus, une procédure sur la conservation des dossiers conformément aux nouvelles dispositions de la LPJ est maintenant en vigueur.

## BIBLIOTHÈQUE

Les Centres Batshaw ont maintenant un accès informatique aux bulletins, aux index et aux bases de données de l'Université McGill, permettant ainsi un accès optimal à une documentation professionnelle importante. La bibliothécaire a répondu à 480 demandes d'information de la part d'employés de tous les services.



## Direction des ressources humaines et des services administratifs

Linda Corbeil  
Directrice intérimaire des Ressources humaines et des Services administratifs

En premier lieu, je tiens à remercier tous les employés de la Direction des efforts importants qu'ils ont déployés, au cours de l'année. Ils se sont dépassés pour compenser le manque chronique de personnel. Leur dynamisme et leur dévouement nous ont permis de traverser une année des plus exigeantes.

La modification des normes financières et leur présentation nous ont amenés à modifier nos façons de faire. En outre, nous avons dû répondre à un nombre accru de demandes de renseignements de la part de l'Agence. Celles-ci visent une plus grande imputabilité quant à la gestion de nos ressources financières, humaines, techniques et informatiques.



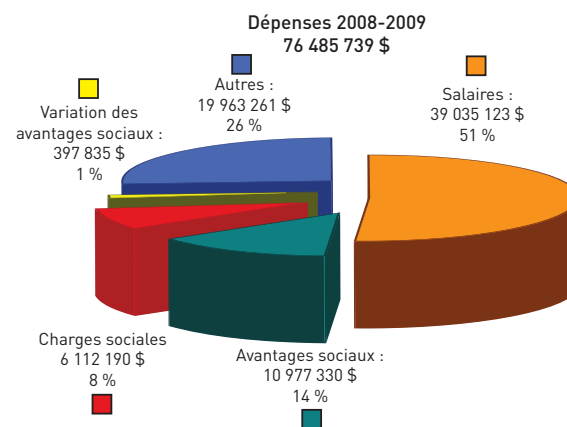
LINDA CORBEIL

### FINANCE

Les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw État combiné des revenus et des charges pour l'exercice terminé le 31 mars 2009		
	Fonds d'exploitation et d'activités accessoires	
	2009	2008
<b>Revenus</b>		
MSSS et Agence	71 619 864 \$	69 551 401 \$
Usagers	2 566 934	2 534 655
Vente de services	294 354	320 287
Recouvrements	1 169 316	1 186 445
Interfonds	-	-
Autres	1 256 673	1 901 637
	<b>76 907 141 \$</b>	<b>75 494 425 \$</b>
<b>Charges</b>		
Salaires	39 035 123 \$	36 857 396 \$
Avantages sociaux	10 977 330	10 717 785
Charges sociales	6 112 190	6 579 338
Variation - avantages sociaux	397 835	-
Autres	19 963 261	20 789 155
	<b>76 485 739 \$</b>	<b>74 943 674 \$</b>
<b>Surplus/(Déficit)</b>	<b>421 402 \$</b>	<b>550 751 \$</b>



Les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw • Bilan Exercice terminé le 31 mars 2009		
	Fonds d'exploitation	
	2009	2008
<b>Actif</b>		
Encaisse	4 567 433 \$	4 594 331 \$
Comptes recevables		
- Débiteurs : MSSS et Agence	1 089 545	1 190 394
- Autres débiteurs	1 522 939	1 701 126
Charges payées d'avance	78 722	209 380
Interfonds	1 266 235	902 782
Traitements différés	376 590	617 738
Inventaire	45 759	36 099
Réforme comptable	7 679 971	-
	<b>16 627 194 \$</b>	<b>9 251 850 \$</b>
<b>Passif</b>		
Comptes payables		
- Salaires à payer	2 888 087 \$	3 333 440 \$
- Déductions à payer	4 004 705	4 085 312
Interfonds	-	-
Revenus reportés	-	9 430
Traitements différés	104 286	135 837
Réforme comptable	7 893 160	-
Passif à long terme	-	-
	<b>14 890 238 \$</b>	<b>7 564 019 \$</b>
<b>Solde du fonds</b>	<b>1 736 956 \$</b>	<b>1 687 831 \$</b>
<b>Total passif et solde du fonds</b>	<b>16 627 194 \$</b>	<b>9 251 850 \$</b>



Ces renseignements sont extraits des états financiers par Raymond Chabot Grant Thornton, comptables agréés, société en nom collectif à responsabilité limitée (inclus dans le rapport annuel), dont vous pouvez obtenir copie auprès du siège social des Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw.

## DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Cette année encore, nous avons poursuivi notre participation au Programme national de formation. Il en a été de même avec le « Microprogramme », un programme de 18 crédits offert en partenariat avec l'Université Laval, qui vise la préparation de nouveaux gestionnaires, pour répondre aux défis découlant des départs massifs à la retraite prévus au cours des prochaines années. Nous avons également continué à offrir au personnel des formations reconnues comme le remplacement de l'agressivité (ART), l'intervention thérapeutique en cas de crise (TCI), l'urgence-incendie, l'orientation des nouveaux employés, etc.

Le programme de soutien financier aux études a aussi été maintenu, afin d'encourager les employés à se perfectionner dans leurs champs d'expertise respectifs.

### Au cours de l'année :

- 987 employés
- ont reçu 34 326 heures de formation
- et ont pris part à 454 sessions de formation.

## PLANIFICATION DES RESSOURCES HUMAINES

Le départ à la retraite de nombreux employés nous a soumis à une forte pression. Nous avons alors mis l'accent sur l'embauche de nouveaux employés pour combler le manque de ressources et sur l'accueil de stagiaires pour assurer une relève compétente, bien formée et capable de répondre à nos futurs besoins.

Nous avons donc embauché 129 personnes :

- 35 éducateurs;
- 26 agents de relations humaines;
- 20 agents d'intervention;
- 20 agents administratifs;
- 28 autres personnes détenant d'autres titres d'emploi (chauffeurs, cuisiniers, employés de maintenance, psychologues, etc.).

Notre programme d'accueil de stagiaires nous a permis d'accueillir 60 étudiants provenant des institutions d'enseignement suivantes :

- Université McGill (18);
- Université Concordia (7);
- Cégep Vanier (17);
- Cégep John Abbott (10);
- autres institutions (8).

Le taux d'absentéisme s'élevant à 5,82 % fut pour nous une source de préoccupation. Ce taux est supérieur à celui de l'an dernier (4,95 %) et se situe au-dessus des attentes ministérielles. Dans les faits, moins d'employés se sont absents, mais pour de plus longues périodes.

## EFFECTIFS DE L'ÉTABLISSEMENT ET STATISTIQUES

Cadres	
Nombre de postes équivalent temps complet	93,1
Nombre de cadres	94

Employés syndiqués et non-syndiqués	
Nombre de postes équivalent temps complet	698,64
Nombre de personnes	985

Employés salariés inscrits sur la liste de rappel	
Nombre de personnes inscrites sur la liste de rappel	187

Mouvements de personnel	2008-2009	2007-2008
Embauches	129	138
Départs	101	129

Assurance-salaire	2008-2009	2007-2008
<b>Maladies psychologiques</b>		
Employés	69	65
Heures	33 959	23 036
Coûts	679 417 \$	443 613 \$
<b>Maladies physiques</b>		
Employés	110	119
Heures	42 299	43 142
Coûts	842 569 \$	813 563 \$
<b>Total</b>		
Employés	179	184
Ratio d'employés absents/ total d'employés	13,39 %	13,32 %
Heures perdues	76 258	66 178
Coûts	1 521 986 \$	1 257 176 \$

Incidents - accidents de travail	2008-2009	2007-2008
Nombre de déclarations	497	383
Nombre d'employés	60	57
Nombre de jours d'absence	3900	3212



## SERVICES D'INTERVENTION (SERVICES DE SÉCURITÉ ET DE TRANSPORT)

Ce nouveau service permet d'assurer une plus grande disponibilité et flexibilité pour satisfaire aux nombreuses demandes provenant des services aux usagers. Le fait de regrouper les agents d'intervention au sein d'une équipe mobile dans la région montréalaise facilite la réalisation du mandat.

## RELATIONS DE TRAVAIL

Tout au long de l'année, nous avons poursuivi le travail amorcé les années précédentes en ce qui a trait aux 26 matières devant être négociées localement. Deux tables de négociation sont encore actives : la table du SCFP, section 3350 ainsi que la table du SCFP, sections 1535, 2718 et 4755. Nous nous attendons à terminer les négociations dans les prochains mois.

### Griefs reçus (74) du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 mars 2009

	Cat. 2 SCFP 1535	Cat. 3 SCFP-4755	Cat. 4 SCFP 3350	Cat. 2 - 3 - 4 SCFP 2718
Reçus	14	8	26	26
En suspens	14	8	13	19

SCFP : Syndicat canadien de la fonction publique

Catégories : 1 : Personnel en soins infirmiers; 2 : Personnel paratechnique, des services auxiliaires et des métiers; 3 : Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration; 4 : Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux

Au 31 mars 2009, 5 griefs étaient en arbitrage.

### Griefs antérieurs au 1<sup>er</sup> avril 2009 toujours en suspens

Cat. 2 SCFP 1535	Cat. 3 SCFP-4755	Cat. 4 SCFP 3350	Cat. 2 - 3 - 4 SCFP 2718
6	7	40	19

## SERVICE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Cette année, nous avons poursuivi la mise en place des 15 mesures auxquelles le MSSS a donné priorité, et ce, sur un total de 64. Nous avons également réussi à achever l'installation du nouveau système téléphonique.

## SERVICES TECHNIQUES

Nous avons entrepris les premières démarches pour la rénovation du campus de Dorval. L'objectif est de nous doter d'un campus mieux adapté à notre mandat et aux besoins de nos usagers. À la demande de l'Agence, nous continuons à assurer la gestion de l'édifice *Reddy Memorial*.

## SERVICES DE PRÉVENTION DE LA VIOLENCE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

L'élaboration d'un plan d'intervention en cas d'une éventuelle pandémie a continué à mobiliser nos énergies. Nous avons travaillé à préparer un manuel général de mesures d'urgence. En outre, la prévention des incidents et des accidents a constitué une partie importante de notre travail.

## CENTRES RELAX-ACTION

Nous continuons à diriger les opérations et les activités de nos 3 centres de conditionnement physique. Le nombre d'employés membres s'élève à 240. La seconde édition du Batshaw-thon, en septembre 2008, a permis de recueillir 8 200 \$ au profit de la Fondation des Centres Batshaw. Cette somme est de 20 % supérieure à celle amassée, l'an dernier. Un franc succès!



## Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Les procédures sur le traitement des plaintes des usagers ont été mises à jour pour se conformer aux modifications apportées à la LSSSS. La révision de la Politique du traitement des plaintes des usagers a eu lieu, en consultation avec des représentants de toutes les sphères des Centres Batshaw et a été adoptée par le conseil d'administration, en juin 2008.

Les Centres Batshaw ont mis au point une méthode pour assurer le suivi et faire rapport des plaintes des usagers, afin de faciliter la détermination des domaines d'insatisfaction. Le nouveau rapport est formaté de façon à inclure le suivi régulier des recommandations de la commissaire locale.

Les plaintes répétées des familles concernant leur absence de participation aux décisions touchant leur enfant placé ont permis à l'établissement de cerner les actes professionnels requérant une attention particulière. Ces derniers ont trait aux visites et aux contacts familiaux, au partage de l'information avec les familles et à la participation de celles-ci aux prises de décisions.

Le besoin de clarifier ou de réviser certains règlements, procédures et directives est apparu nécessaire. Cela touchait les aspects suivants :

### Pour la DSRRA :

- la clarification des consignes concernant les interactions sociales et les contacts appropriés entre les adolescents et les adolescentes;
- la révision des règlements sur l'usage de tabac.

### Pour la DSEF :

- la révision de la politique sur les soins dentaires pour les jeunes hébergés dans des ressources de type familial;
- la clarification de la responsabilité des Centres Batshaw quant à la prestation de services dans le contexte de la politique et des procédures sur les transferts inter-centres jeunesse.

### Pour la DPJ :

- la révision systémique de la mise en œuvre de l'entente multisectorielle.

Tout au long de l'année, nous avons continué à disséminer l'information sur les droits des usagers et à faire connaître les règlements et procédures de traitement des plaintes. Nous avons également produit et distribué des affiches sur ce dernier sujet. La commissaire locale a maintenu des liens réguliers avec le comité des usagers et avec le nouveau comité de résidents. Un rapport quadrimestriel est produit et distribué à toutes les directions des Centres Batshaw.

**Cette année, nous avons traité 273 plaintes d'usagers.**

**TABLEAU I  
SOURCE DES PLAINTES**

Plaignants	
Représentants ou parents	71
Jeunes	202
<b>Total</b>	<b>273</b>

**TABLEAU II  
DOMAINES SPÉCIFIQUES D'INSATISFACTION**

Domaines d'insatisfaction	
Accessibilité	12
Soins et services donnés	82
Relations interpersonnelles	73
Environnement et ressources matérielles	75
Aspects financiers	3
Droits particuliers	21
Autres	7
<b>Total</b>	<b>273</b>

De ces plaintes :

- 60 % ont été réglées, sans mesures correctives;
- 24 % ont mené à des mesures correctives;
- 16 % ont été soit retirées par l'utilisateur ou orientées vers des ressources externes pertinentes.



## La Fondation des Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw

En 2008-2009, grâce au soutien de la **Fondation des Centres Batshaw**, 500 enfants, jeunes et familles ont reçu de l'aide. La répartition de l'assistance financière accordée (les chiffres de l'an passé sont entre parenthèses) se lit ainsi :

- › **Services spécialisés :**
  - **Tutorat** pour 40 jeunes (40);
  - **Thérapie** pour 20 jeunes et leur famille (13).
- › **Bourses d'études** à 36 étudiants (35).
- › **Soutien d'urgence aux familles** pour 155 jeunes et familles (160).
- › **Fonds Vie autonome qui permet aux adolescents plus âgés de faire le saut à la vie autonome :**
  - 29 jeunes (18).
- › Le **camp Weredale** a accueilli 162 enfants et adolescents provenant des programmes résidentiels et des familles d'accueil des Centres Batshaw (202).
- › **Projets spéciaux :**
  - **Formation à l'emploi**, un programme spécial travail-études, qui s'est adressé à 37 jeunes hébergés au campus de Prévost (43);
  - **Camping sauvage** pour 6 jeunes des Services résidentiels (8).

## Rapports des conseils et des comités

### COMITÉ DE LA QUALITÉ DES SERVICES ET DE LA VIGILANCE

Le comité de la qualité des services et de la vigilance a tenu 6 réunions.

Le comité a reçu des rapports reliés aux plaintes des usagers, à des allégations d'abus ou de conduite inacceptable dans les familles d'accueil, à la prévention du suicide, à une enquête de coroner et aux visites d'appréciation menées par le ministère de la Santé et des Services sociaux; il a également reçu le rapport du forum des Centres Batshaw sur les plans d'intervention.

Par ailleurs, le comité a examiné les versions révisées du Code d'éthique et de la Politique sur les projets de vie; il s'est aussi penché sur une entente avec *Teen Haven* une autre avec les Services familiaux Amcal. En outre, il a étudié la question de l'accès des membres du conseil d'administration à l'information.

Les membres du comité ont assisté à des présentations sur le programme SOCEN et sur le programme sur la consommation abusive de drogues chez les adolescents des ressources résidentielles.

### MEMBRES DU COMITÉ DE GESTION DES RISQUES

Ruth Essing - CCC  
 Claude Lamoureux  
 Margaret Larmour  
 Claude Laurendeau, **présidente**  
 Doris Low  
 Robin Ouellette - AFA  
 Wendy Potter  
 Edward Potter-Mäl

Les membres du comité de gestion des risques se sont rencontrés 3 fois cette année : en mai et novembre 2008 et en février 2009.

Du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 mars 2009, le comité a reçu 175 rapports (76 incidents et 99 accidents). Chaque rapport a été analysé et, le cas échéant, des mesures de divulgation et de soutien ont été offertes aux usagers.

### NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS PAR DIRECTION

	DSRRA	DSEF Rés.	Familles d'accueil	DSP	DPJ	AM	DG	CLPQS	DRHSA
ÉVÉNEMENTS	107	24	32	3	2	3	1	1	2

DSEF rés. : Direction des services à l'enfance et à la famille, résidentiel  
 DG : Direction générale

En 2008-2009, un nouveau formulaire provincial a été introduit, le formulaire AH-223. Il sera mis en vigueur aux Centres Batshaw le 1<sup>er</sup> avril 2009. Le fait que les événements sont maintenant analysés selon une échelle provinciale de gravité de cas mène à une augmentation du nombre d'accidents par rapport au nombre d'incidents.



Une infirmière ayant reçu une formation en gestion des risques s'est jointe à l'équipe et contribue à l'analyse des événements reliés aux erreurs de distribution de médicaments et aux situations qui ont causé des blessures aux usagers.

Une formation destinée aux cadres et aux employés a débuté en juin 2008 et a pris fin en mars 2009. L'infirmière en gestion des risques y a participé. De plus, afin d'informer le personnel de la situation, un article est paru dans la publication interne, *À Propos*.

L'analyse des déclarations a mené à certains changements à la pratique ou à la mise en place de mécanismes pour une prestation sécuritaire des services.

Les mesures de soutien offertes consistaient en des interventions thérapeutiques.

#### **Thèmes saillants traités par le comité de gestion des risques :**

- erreurs dans la distribution de médicaments;
- blessures et automutilation;
- événements reliés aux activités de la vie quotidienne et aux activités récréatives ou sportives;
- blessures causées par des altercations entre jeunes;
- mauvaise utilisation d'Internet et cyberexploitation.

Au fil des situations, les cadres ont démontré une grande réceptivité et ont pris les mesures qui s'imposaient, dont les mesures systémiques suivantes :

- mesures statiques dans une unité pour prévenir les blessures;
- inspection de l'équipement utilisé par les usagers et mise en place de normes gérant l'utilisation des équipements par les usagers;
- mesures additionnelles de sécurité dans les salles de jeu pour prévenir les blessures des enfants;
- le comité de gestion des risques a reçu l'ébauche d'une proposition pour une publication sur le point de paraître portant sur la mauvaise utilisation d'Internet et la cyberexploitation, destinée aux dispensateurs de soins;
- l'élaboration d'un protocole sur « quoi faire si un enfant est accidentellement exposé au sang et aux liquides biologiques »;
- les archives des Centres Batshaw ont été de nouveau reliées au système HP.

Les Centres Batshaw ont poursuivi leur participation à la Table provinciale sur la gestion des risques de l'ACJQ, à l'élaboration d'un sondage et à la rédaction d'un guide sur la distribution de médicaments.

L'équipe de gestion des risques a reçu une formation et a pris des mesures efficaces pour la mise en place du Système d'information sur la sécurité des soins et des services.

#### **COMITÉ DES USAGERS ET COMITÉS DE RÉSIDENTS**

Le conseil de la clientèle et de la communauté a entamé l'année en adoptant et en soumettant ses règles de fonctionnement au conseil d'administration. En outre, le CCC a tenu des élections pour former le nouveau comité des usagers; des comités de résidents ont également été créés. Afin de s'assurer que la directrice générale et le conseil d'administration sont bien informés des questions soulevées tant par le comité des usagers que par les comités de résidents, des outils de communication ont été conçus.

Par ailleurs, le CCC offre des services d'accompagnement aux usagers. En 2008-2009 :

- il a répondu à plus de 1 400 appels;
- 49 parents et 9 jeunes ont demandé la présence d'un accompagnateur à des réunions;
- 119 réunions visant des usagers ont eu lieu, pour une moyenne de 2,1 réunions par usager;
- 81,6 % des parents avaient des enfants hébergés dans des familles d'accueil;
- 18,4 % des parents avaient des enfants hébergés dans des ressources résidentielles.

Le processus d'accompagnement permet au CCC de cerner les éléments qui contribuent à l'insatisfaction des usagers et d'en faire part à l'établissement. Les mécanismes en place permettent la cueillette de commentaires et leur intégration à la prestation des services, lorsque c'est possible.

Le CCC présente un rapport d'activités verbal à chaque réunion du conseil d'administration. On y retrouve les recommandations qu'il formule et le suivi que l'établissement met en œuvre. Ainsi, cette année, les recommandations visaient les sujets suivants :



- le nouveau projet du campus;
- l'édifice de l'ancien hôpital *Reddy Memorial* au 4039, rue Tupper;
- le suivi médical des enfants hébergés;
- la documentation sur la nature et la quantité des substances confisquées des adolescents hébergés dans les campus;
- la clarification du processus des projets de vie aux parents;
- les mesures de sécurité pour les usagers de l'unité Sainte-Rose.

Les comités de résidents ont également formulé diverses recommandations pour améliorer leurs milieux de vie. La majorité a été mise en vigueur.

### **Conférence annuelle du CCC** *Comprendre, communiquer, et créer des partenariats*

Le 8 mai 2008, le CCC et l'Association des éducateurs et des éducatrices du Québec ont une fois de plus conjugué leurs efforts pour préparer la conférence annuelle. Celle de cette année fut novatrice en ce qu'elle a rassemblé de jeunes hébergés et des éducateurs pour réfléchir ensemble comment faire entendre *leurs voix*. L'événement a contribué à faire comprendre à tous que les comités de résidents seront un outil de plus pour que les voix des jeunes et de leurs parents soient entendues.

### **COMITÉ EXÉCUTIF DU CONSEIL MULTIDISCIPLINAIRE (CMD)**

Barbara Bass	Doris Low, <b>vice-présidente</b>
Hilda Braithwaite	Colm McNamee, <b>président</b>
Gina Carvalho	Brian Peddar
Peter Cheply	Joan Sheppard
Sophia Jaffer	Vitale Teolis
Derrolton James	Marie-Pierre Ulysse
Georgia Limperis	

#### **Membres d'office**

Karen Bentley  
Margaret Douek  
Claude Laurendeau

Le comité exécutif du CMD (CÉCMD) est composé de représentants élus provenant de treize points de services, et de trois membres d'office (la directrice générale, la directrice des Services professionnels et une représentante du conseil des infirmières).

Le comité exécutif tient des rencontres mensuelles, de septembre à juin, au cours desquelles les éléments saillants suivants ont été discutés :

- le projet de réinstallation du campus;
- le budget et les problèmes d'engorgement;
- les comptes rendus continus sur le plan d'amélioration;
- les orientations provinciales et celles de l'Agence par rapport aux centres jeunesse;
- les rencontres des directeurs et des coordonnateurs visant à déterminer les approches et les outils cliniques à privilégier;
- les mises à jour sur la formation des équipes de deuxième niveau en santé mentale;
- les discussions sur les initiatives portant sur les plans d'intervention et le nouveau règlement interne sur les PI;
- les projets de recherche et les rétroactions sur les projets de gestion fondée sur les données probantes.

Des versions révisées des procédures sur les projets de vie et du Code d'éthique ont été soumises au CÉCMD à des fins de consultation. Les membres du comité exécutif continuent à siéger à 4 comités du conseil d'administration, et au comité sur le Plan d'amélioration, et prennent part à l'élaboration de sondages de satisfaction auprès des usagers. Enfin, en novembre 2008, le CMD a organisé une autre Journée professionnelle.

### **COMITÉ MULTIRACIAL ET MULTICULTUREL (COMITÉ MRMCM)**

Gail Bell, <b>vice-présidente</b>	Brian Peddar
Kerry-Ann Carty	Linh Suong Pham
Shauna Callender	Manuella Piovesan
Debbie Carreiro	Anna Renda, <b>présidente</b>
Ilona De Montgazon-Bain, CCC	Patricia Rogers
Margaret Douek	Claire Roy
Nora Hanna	Kim St. Hillaire
Derrolton James	Nitzie Schwartz
Serge Lebel, AFA	Dorothy Williams, Centre de ressources de la communauté noire
Nancy McDonald	

Le comité a poursuivi sa réflexion sur sa vision et son mandat quant au rôle consultatif qu'il joue auprès du comité de direction des Centres Batshaw. Les recommandations seront présentées au comité de direction pour une mise en place diligente des modifications.



Le comité a également fait des recommandations sur les questions à poser de même que sur sa représentativité aux comités de sélection des postes suivants : directeur général, conseiller-cadre à la direction générale, coordonnateur des Ressources et des Services aux préadolescents et directeur des Finances et des Services administratifs. Un sous-comité a révisé les questions portant sur le volet multiracial et multiculturel, lors des entrevues d'embauche des employés et des gestionnaires ainsi que le rôle du comité MRMC, lors de l'embauche de cadres supérieurs.

Des représentants du comité ont participé aux groupes de travail suivants contribuant ainsi :

- à l'élaboration du nouveau profil multiracial et multiculturel des usagers, à l'initiative de la Direction des services professionnels;
- à l'élaboration de la formation sur le savoir-faire culturel des employés, à l'initiative du Service du développement des ressources humaines;
- à la révision des directives et des principes fondamentaux pour les services aux minorités visibles en famille d'accueil, dossier mené par le Service des ressources.

Les représentants du comité continuent à prendre part aux rencontres du comité sur le Plan d'amélioration des Centres Batshaw. L'employée de fonction du comité MRMC, la présidente et la vice-présidente du comité ont repris leurs rencontres avec le comité consultatif noir.

Le comité a participé à plusieurs activités organisées pour le personnel et les usagers, tels le Mois de l'histoire des Noirs (MHN), et le pow wow annuel au campus de Prévost. Le comité d'organisation du MHN a élu de nouveaux responsables et le comité MRMC les a épaulés dans leurs nouvelles responsabilités.

Le comité de planification du MHN a organisé une série d'activités spéciales portant sur le thème « TOUT EST POSSIBLE QUAND ON VEUT! ».

Le coup d'envoi des activités a été la présentation du court métrage *From MLK to Today*, qui racontait le chemin parcouru depuis Martin Luther King fils jusqu'au président Obama, et qui a su capturer du même coup le thème du MHN 2009.

« Dis-le haut et fort : Je suis Noir et je suis fier » fut repris en chœur par tous et lança la table ronde qui a présenté quatre personnalités de la communauté noire, venues parler de leurs expériences et des étapes franchies pour atteindre leurs objectifs, dans le but de nous aider à motiver les usagers à les imiter. La matinée s'est terminée par un hommage à d'anciens et d'actuels employés qui ont lancé les différentes activités du MHN, ici même aux Centres Batshaw.

Le comité a aussi révisé divers documents, politiques et procédures et a fait des recommandations sur :

- la planification de la relève aux Centres Batshaw;
- la politique et les procédures sur les projets de vie;
- les directives pour la divulgation de renseignements aux familles faisant partie du programme projet de vie;
- le règlement interne sur les plans d'intervention.

Les membres du comité ont assisté à une présentation sur une recherche portant sur les services de protection de la jeunesse destinés aux minorités visibles à Montréal. Cette initiative, à laquelle ont pris part les Centres Batshaw, relève du Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire.

### CONSEIL DES INFIRMIÈRES

Shelja Arya	Diana Gausden
Marlene Baumel	Heather Guezen
Karen Bentley	Margaret Larmour
Diane Bernier	Nathalie Leon
Carolyn Brown	Jennifer Martin, <b>présidente</b>
Maria Felix	Phyllis Palov
Chantal Fleury	Linh Suong Pham

#### Membre d'office

Edward Potter-Mäl



Le conseil des infirmières est responsable envers le conseil d'administration :

1. d'évaluer la qualité des actes infirmiers posés dans l'établissement;
2. de faire des recommandations sur les règles de soins infirmiers applicables à ses membres;
3. de faire des recommandations sur la distribution appropriée des soins dispensés par ses membres;
4. d'assumer toute autre fonction que lui confie le conseil d'administration.

Par conséquent, en 2008-2009, le conseil des infirmières a établi les objectifs suivants :

- Examiner la politique sur l'exposition accidentelle des usagers au sang et aux liquides biologiques. L'examen est **terminé** et le document présenté aux coordonnateurs de la DSRRA.
- Mettre au point deux protocoles qui découlent de la Loi 90 :
  1. Un protocole sur la surveillance des effets du traitement avec un médicament antipsychotique atypique.
  2. Un protocole sur le dépistage des infections transmises sexuellement.Ces deux protocoles ont été **complétés** et signés par le groupe de médecins. Des plans sont en cours pour offrir une formation sur les pratiques de dépistage aux infirmières en milieu résidentiel.
- Examiner les normes de pratique aux Services de santé. Ce processus est **continu** et sera reporté au prochain mandat du conseil.

Cette année, le comité exécutif du conseil a tenu 3 réunions. Il a examiné les procédures sur les projets de vie, la politique sur les analyses toxicologiques à partir d'échantillons de cheveux et la politique sur les infections transmises par le sang (l'ancienne politique sur le VIH).

## Déclaration de fiabilité des données contenues dans le rapport de gestion et des contrôles afférents

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport de gestion de l'exercice 2008-2009 des Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'établissement;
- présentent les indicateurs, les cibles et les résultats obtenus;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent Rapport annuel de gestion sont fiables, c'est-à-dire objectives, exemptes d'erreurs et vérifiables, et qu'il en va de même pour les contrôles afférents aux données présentées. Ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 mars 2009.

**Margaret Douek**, directrice générale



## Code d'éthique et de déontologie

### RÉGISSANT LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

#### 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES :

1.1 Le présent Code d'éthique et de déontologie fixe les devoirs et les obligations qui s'appliquent aux membres du conseil d'administration des Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw dans l'exercice de leurs fonctions.

#### 2. DEVOIRS ET OBLIGATIONS :

- 2.1 Les membres du conseil d'administration, conformément à la mission des Centres Batshaw, doivent accorder une importance constante à la protection, à la sécurité et au développement des enfants, en tenant dûment compte du respect de leurs droits et des droits de leurs parents.
- 2.2 Les membres du conseil d'administration doivent respecter les valeurs, les croyances et l'orientation sexuelle des personnes auxquelles les Centres Batshaw donnent des services, et qui sont issues d'une communauté composée de plusieurs races, langues, cultures et religions.
- 2.3 Les membres du conseil d'administration doivent user de soin, de prudence, de diligence et d'habileté dans l'exercice de leurs fonctions; ils doivent agir avec honnêteté et de bonne foi, dans les meilleurs intérêts des Centres Batshaw et de la population qu'ils desservent.
- 2.4 Les membres du conseil d'administration doivent respecter la confidentialité des débats, des délibérations, des discussions et de l'information dont ils ont pris connaissance à huis clos ou qui n'ont pas été divulgués en public. Ce devoir s'étend au-delà de l'expiration de leur mandat.

#### 3. CONFLITS D'INTÉRÊTS :

3.1 Les membres du conseil d'administration doivent éviter toute situation qui pourrait compromettre leur capacité de s'acquitter de leurs fonctions précises, de façon indépendante et objective.

- 3.2 Les membres du conseil d'administration doivent dissocier la promotion et l'exercice de leurs activités professionnelles ou commerciales de l'acquiescement de leurs obligations au conseil.
- 3.3 Les membres du conseil d'administration ne doivent pas faire usage de renseignements ou de documents de nature confidentielle, en vue d'obtenir des avantages directs ou indirects pour eux-mêmes ou pour autrui.
- 3.4 Les membres du conseil d'administration ne doivent pas solliciter, accepter ni demander, soit directement ou indirectement, un don, un legs testamentaire, toute forme de rémunération, une commission, une remise, un prêt, une remise de dette, un privilège ni tout autre avantage et compensation, qui pourraient compromettre leur impartialité dans l'exercice de leurs fonctions.
- 3.5 Les membres du conseil d'administration doivent révéler par écrit toutes les fonctions qu'ils détiennent et toute propriété qu'ils peuvent posséder ou acquérir, laquelle situation peut, directement ou indirectement, entrer en conflit avec les intérêts des Centres Batshaw, de même que la nature et l'étendue d'un tel conflit; ils doivent en outre s'abstenir de prendre part aux délibérations ou aux décisions, lorsqu'une question touchant lesdits intérêts est discutée.
- 3.6 Les membres du conseil d'administration doivent révéler par écrit tous les contrats de services professionnels conclus avec les Centres Batshaw par une entreprise commerciale dans laquelle ils ont des intérêts financiers.
- 3.7 Les membres du conseil d'administration dont l'objectivité ou l'impartialité ou une apparence d'objectivité ou d'impartialité, peut être altérée par une condition personnelle, une situation familiale, sociale ou commerciale, une expression publique d'opinion ou toute autre manifestation de favoritisme ou d'hostilité, doivent révéler ladite situation et s'abstenir de prendre part aux délibérations et aux décisions entourant la question en cause.



#### 4. SANCTIONS :

- 4.1 Toute violation ou omission à l'égard d'un devoir ou d'une norme prévue par ce Code d'éthique et de déontologie constitue un acte dérogatoire et peut entraîner l'imposition d'une sanction qui peut inclure un avertissement ou une réprimande ou une suspension temporaire du membre ou sa révocation du conseil d'administration.
- 4.2 Toute personne qui a lieu de croire qu'un membre du conseil d'administration contrevient au Code d'éthique et de déontologie doit informer par écrit le président du conseil, ou si la situation vise ce dernier, le vice-président.
- 4.3 Le président ou le vice-président peut alors désigner des personnes pour enquêter sur la situation ou les allégations, et doit informer le membre visé qu'il fait l'objet d'une telle enquête.
- 4.4 Les personnes désignées doivent soumettre un rapport au président ou au vice-président du conseil d'administration.
- 4.5 Compte tenu des renseignements recueillis, le président ou le vice-président peut créer un comité formé de trois membres du conseil d'administration.
- 4.6 Le comité doit aviser le membre visé de la violation présumée et des dispositions législatives et réglementaires pertinentes ainsi que des dispositions pertinentes contenues dans le présent Code d'éthique et de déontologie. Un tel avis doit également informer le membre du conseil d'administration de son droit de présenter ses commentaires par écrit au comité, et sur demande, de son droit de s'exprimer devant ledit comité sur la violation présumée.
- 4.7 S'il est conclu que le membre visé a dérogé au présent Code d'éthique et de déontologie, le comité doit recommander au conseil d'administration l'imposition d'une sanction.
- 4.8 Le comité peut recommander une sanction à la mesure de la gravité et de la nature de la dérogation.

4.9 Toutes les sanctions doivent être adressées par écrit au membre du conseil d'administration visé.

#### 5. ENQUÊTES ET IMMUNITÉS :

- 5.1 Les personnes qui font enquête de même que les personnes chargées de déterminer ou d'imposer les sanctions ne peuvent être poursuivies en justice en raison d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs devoirs ou de leurs fonctions.
- 5.2 Les personnes qui font enquête de même que les personnes chargées de déterminer ou d'imposer les sanctions sont tenues de faire une déclaration solennelle quant à la confidentialité.

#### 6. ACCESSIBILITÉ AU PUBLIC :

- 6.1 Les Centres Batshaw doivent donner une copie du Code d'éthique et de déontologie à chaque membre du conseil d'administration dès son élection, et ils doivent donner une copie à toute autre personne qui en fait la demande.
- 6.2 Le Code d'éthique et de déontologie doit être publié dans le rapport annuel des Centres Batshaw.
- 6.3 Le rapport annuel doit faire état :
  - a) du nombre et de la nature des cas suivis conformément au Code;
  - b) du nombre de cas traités et de leur suivi;
  - c) de leur résultat, y compris le nombre et la nature des sanctions imposées;
  - d) du nom des membres du conseil d'administration dont la nomination a été suspendue ou révoquée.

**Aucun cas n'a été traité en vertu de ce Code d'éthique, en 2008-2009.**

#### 7. INTERPRÉTATION ÉLARGIE :

Lorsque le contexte le permet, le genre masculin englobe aussi le genre féminin.



## Adresses principales

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE CENTRAL  
514-989-1885

SIÈGE SOCIAL  
5, rue Weredale Park  
Westmount H3Z 1Y5

6, rue Weredale Park  
Westmount H3Z 1Y6

4039, rue Tupper  
Westmount H3Z 1T5

4515, rue Sainte-Catherine Ouest  
Westmount H3Z 1R9

410, rue de Bellechasse Est  
Montréal H2S 1X3

191, Place Frontenac  
Pointe-Claire H9R 4Z7

215, Place Frontenac  
Pointe-Claire H9R 4Z7

Campus de Dorval  
825, avenue Dawson  
Dorval H9S 1X4

Campus de Prévost  
3065, boul. Labelle  
Prévost J0R 1T0

