



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

Plan d'organisation 2008-2011

Ensemble
POUR L'AVENIR
DE CHAQUE jeune





Nous sommes fiers de vous présenter notre nouvelle image. Celle-ci viendra positionner le Centre jeunesse et accompagner son logotype dans toutes ses communications.

SLOGAN

Personne ne va réussir seul...

- **Ensemble** : Implique un engagement, une volonté, un investissement de soi en vue de produire des résultats. Représente la participation du jeune, de la famille, des employés, des partenaires et de la communauté autour d'un centre d'intérêt commun : le jeune et son mieux-être. *Ensemble* représente également la famille car même éprouvant certaines difficultés, elle demeure le refuge le plus sûr pour la protection et le bien-être de ses membres. Nos services tendent à préserver les liens familiaux et à renforcer l'intégration de la cellule familiale dans sa communauté.
- **Avenir** : L'intervention de chacun contribue au développement d'un avenir meilleur pour les jeunes.
- **Chaque jeune** : Un individu à part entière pour lequel on investit en l'écouter et en lui offrant des chances égales aux autres. En lien avec ses parents, il est accompagné dans sa démarche d'appropriation de son pouvoir sur l'évolution de sa situation.

IMAGE

Notre nouveau visuel illustre...

- **La famille** : Les bras des parents représentent un toit, symbole de protection, de confort et de sécurité. Par leur regard, les parents favorisent le rapprochement et l'écoute. L'attitude positive reflète un respect mutuel tant pour les enfants que pour les parents. Ces derniers donnent aux enfants le soutien nécessaire à leur épanouissement. Le tout forme un équilibre harmonieux, solide et significatif.
- La courbe progressive qui soutient la famille suggère un avenir meilleur. C'est également une route, un cheminement, une réalisation de tout petit à toujours plus grand.
- Reprise de la couleur du logotype tramée dans le slogan, la courbe et les versions en 2 couleurs. Le rappel du logotype nous permet de démontrer notre appartenance au regroupement des centres jeunesse du Québec.
- La typographie du slogan met l'emphase sur les mots-clés de la citation. La disposition des caractères suggère un mouvement de changement, une touche chaleureuse et humaine. L'utilisation de plusieurs caractères fait référence à l'intégration d'individus différents pour former un tout équilibré.

Le Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec se mobilise pour que ...

- Chaque enfant puisse évoluer, se développer et s'épanouir dans une famille et un environnement social et scolaire qui reconnaissent ses besoins et qui lui apportent des réponses adaptées.
- Les familles naturelles et substituts soient écoutées, entendues, considérées, reconnues, valorisées et supportées dans l'exercice responsable de leurs rôles parentaux.
- La communauté et ses citoyens reconnaissent et assument leurs rôles et leurs responsabilités face au bien-être des enfants et au support aux parents, inspirés par des politiques sociales soutenant les actions engagées en ce sens.

Tels sont les espoirs qui ont été exprimés pour les enfants, les parents et la communauté, tout au long de la vaste consultation menée auprès du personnel, des instances de l'organisation et des membres du conseil d'administration.

La révision du plan d'organisation du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec se voulait un exercice de mise à niveau qui tienne compte de l'évolution de l'établissement au cours des trois dernières années. Dans les faits, ce fut une formidable occasion de réflexion qui a permis de reconnaître les acquis et de projeter le futur.

Le présent plan d'organisation décrit et illustre l'organisation des ressources dédiées à la réalisation de cette vision et de la mission du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Il rappelle également les valeurs partagées par le personnel et explique les choix structurels ainsi que leurs assises. C'est un instrument qui permettra aux lecteurs de mieux comprendre chacune des composantes de l'établissement et les liens qui les unissent dans l'atteinte des objectifs poursuivis. C'est également une occasion pour chacun des membres du personnel et du conseil d'administration de reconnaître la place importante qu'il occupe dans l'actualisation de cette noble mission poursuivie auprès des enfants et des jeunes en difficulté de notre société.



Renée St-Amand
Directrice générale

TABLE des matières

La mission	3
La clientèle	5
L'environnement	6
Les valeurs et principes organisationnels	10
La structure organisationnelle	13
L'organigramme.....	16
Le conseil d'administration et la direction générale.....	18
La direction de la protection de la jeunesse	25
La direction des services jeunesse.....	30
La direction de l'hébergement et des services en centre de réadaptation.....	33
La direction de la qualité des services	36
La direction des ressources humaines	38
La direction des services administratifs	40
La Fondation Appui enfance-famille	43

À noter : Le masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les hommes que les femmes. Il a été utilisé pour faciliter la lecture.

LA MISSION

Le Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec cumule deux missions définies aux articles 82 et 84 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

La mission d'un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse est d'offrir dans la région des services de nature psychosociale, y compris des services d'urgence sociale, requis par la situation d'un jeune en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse et de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents. Sa mission consiste aussi à offrir des services en matière de placement d'enfants, de médiation familiale, d'expertise à la Cour supérieure sur la garde d'enfants, d'adoption et de recherche d'antécédents biologiques.

La mission d'un centre de réadaptation est d'offrir des services d'adaptation ou de réadaptation et d'intégration sociale à des personnes qui, en raison de difficultés d'ordre comportemental, psychosocial ou familial, requièrent de tels services. Un centre de réadaptation offre en outre des services d'accompagnement et de support à l'entourage de ces personnes.

Les modifications apportées à la Loi sur la protection de la jeunesse confirment le caractère d'exception de l'intervention en centre jeunesse et sollicitent

l'ensemble des acteurs de la communauté et du réseau de services à partager une responsabilité collective à l'égard de la protection des enfants. Ces modifications mettent un accent particulier sur l'importance de projets de vie stables et permanents pour chacun d'eux.

Ainsi, de par le mandat d'établissement spécialisé à vocation régionale, le Centre jeunesse remplit la mission suivante :

- Assurer la sécurité et le développement des enfants dans le cadre de la Loi sur la protection de la jeunesse.
- Assurer la responsabilisation des jeunes ainsi que la protection de la société dans le cadre de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.
- Aider les enfants, les jeunes et leurs parents vivant des difficultés majeures au plan de leur développement.
- Intervenir dans leur démarche de changement de leur situation personnelle, familiale et sociale, en s'associant à leur famille, à la communauté et aux partenaires.

... LA MISSION

Le Centre jeunesse joue également un rôle complémentaire dans la promotion et dans la prévention :

- En intervenant tôt et avec pertinence, il contribue à prévenir la répétition et l'aggravation des problèmes d'adaptation sociale.
- En ciblant son intervention, en partageant avec ses partenaires ses compétences et ses expertises, il contribue à prévenir l'apparition de problèmes dans certains groupes à risques.

Enfin, il enrichit la compréhension des problèmes sociaux :

- Il entretient d'étroites et constantes relations avec les partenaires pour échanger leurs connaissances respectives sur les problématiques et sur les moyens d'intervention.
- Il développe et partage avec les milieux de recherche et d'enseignement les expertises et compétences essentielles à une prestation de services de grande qualité.

LA CLIENTÈLE

Le Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec se caractérise par une offre de service à des jeunes âgés entre 0 et 18 ans¹ et à des parents qui manifestent des besoins nécessitant une aide spécialisée. Plus précisément, il s'agit :

- d'enfants et d'adolescents en besoin de protection parce qu'ils sont négligés, en situation d'abandon, d'abus sexuel ou physique, ou parce que de sérieux troubles de comportement menacent leur intégrité physique ou psychologique ou celle de leurs proches ;
- d'adolescents ayant commis des infractions allant de délits d'importance majeure, comme les infractions caractérisées par la violence, jusqu'aux délits d'importance mineure, comme les effractions, vols et méfaits sérieux ;
- d'enfants et d'adolescents en situation d'adoption et des personnes en recherche de leurs antécédents sociobiologiques ou en démarche de retrouvailles ;
- d'enfants et d'adolescents en besoin de milieu substitut ;
- d'enfants et de familles pour qui une expertise psychosociale est demandée.

Annuellement, ce sont un peu plus de 6 500 enfants et leur famille qui reçoivent des services du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec dans le cadre de la Loi sur la protection de la jeunesse, de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents ou de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (pour des services spécialisés).

Un peu plus de la moitié des situations signalées au directeur de la protection de la jeunesse concerne des enfants victimes de négligence alors que les troubles de comportement représentent 20 % des situations. L'abus physique, l'abus sexuel et l'abandon sont les autres motifs retenus mais dans des proportions moindres.

¹ La limite d'âge peut être considérée jusqu'à 19 ans pour les jeunes du programme de qualification des jeunes et jusqu'à 21 ans pour ceux recevant des services dans le cadre de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

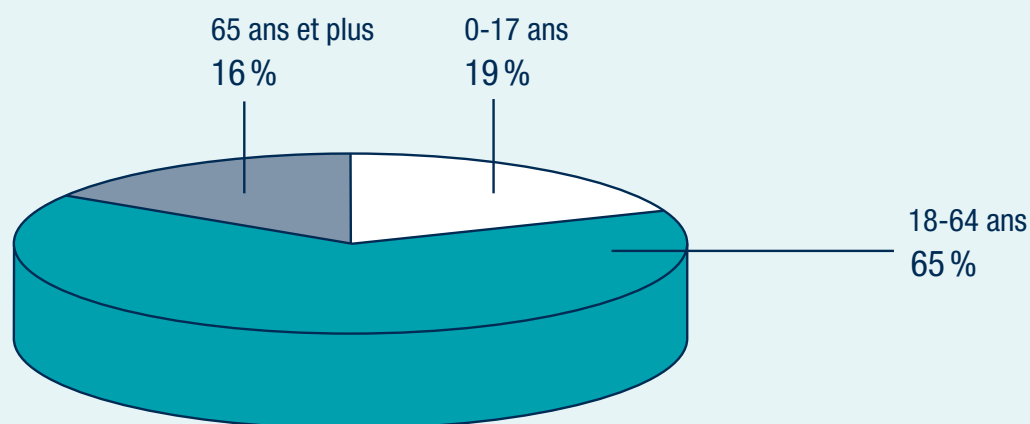
L'environnement

Le Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec est un établissement spécialisé à vocation régionale. Tout en ayant une mission et des obligations bien définies par les lois, il contribue à une dynamique régionale en appuyant ses actions sur des orientations nationales, en cohérence avec les divers résultats des démarches évaluatives et associatives.

Le portrait démographique et socioéconomique ²

La région sociosanitaire de la Mauricie et du Centre-du-Québec couvre un territoire de 45 000 km², peuplé principalement au centre et au sud et réuni par le majestueux fleuve St-Laurent. En 2006, la population de la Mauricie et du Centre-du-Québec était estimée à 484 466 habitants. Parmi eux, 19 % étaient âgés de 18 ans et moins. La proportion de personnes de 65 ans et plus devrait doubler au cours des 20 prochaines années et représenter environ 30 % de la population de la région, comparativement à 25 % pour l'ensemble du Québec.

Figure 1 : Proportion de la population de la Mauricie et du Centre-du-Québec par groupe d'âge



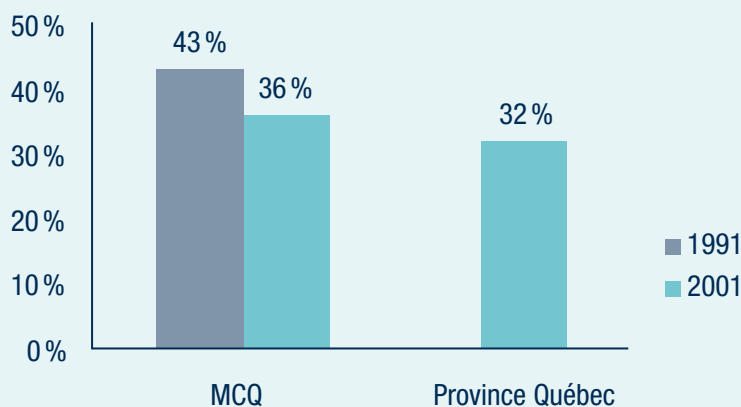
Les membres des **communautés autochtones** totalisent 6 640 personnes, soit 1,4 % de l'ensemble de la région. En comparaison, les données provinciales indiquent une population autochtone de 108 430, pour une proportion de 1,5 %. Quatre communautés sont représentées. Pour la Nation Atikamekw dans le Haut-Saint-Maurice (Wemotaci et Opitciwan), 3 510 personnes sont recensées.

² L'état de santé de la population de la Mauricie et du Centre-du-Québec : un portrait sommaire, Agence de la santé et des services sociaux, 2006

Pour la Nation Abénakis, il y a respectivement 445 personnes à Odanak et 185 à Wôlinak. Les 2 497 autres personnes sont réparties dans les différentes zones d'habitation de la région, principalement dans les villes et villages entourant les sites principaux.

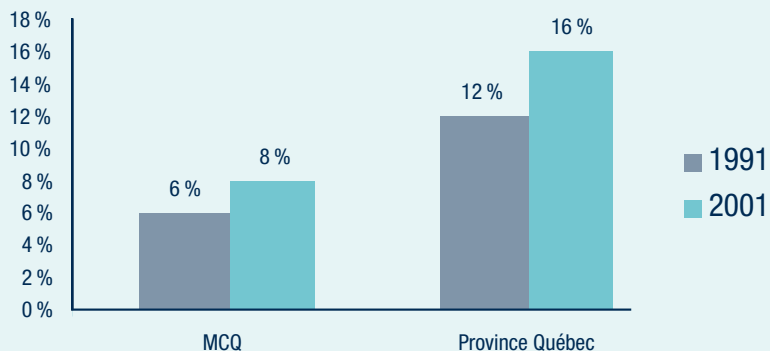
À l'instar du Québec, le niveau de scolarité en Mauricie et au Centre-du-Québec s'est grandement amélioré au cours des dernières années. La figure 2 nous montre que la proportion de gens de 15 ans et plus ne possédant pas de diplôme d'études secondaires a diminué entre 1991 et 2001, passant de 43 % à 36 %. Cependant, ce nombre demeure supérieur à la moyenne provinciale (32 %).

Figure 2 : Proportion des personnes de 15 ans et plus ne possédant pas de diplôme d'études secondaires



La figure 3 nous indique que de 1991 à 2001, la proportion de la population ayant un grade universitaire (au moins un baccalauréat) augmentait de 6 % à 8 % pour la région, contre 12 % à 16 % au Québec.

Figure 2 : Proportion de la population ayant un grade universitaire



... L'environnement

Par ailleurs, en 2000, 17 % de la population de la Mauricie vivait sous le **seuil de faible revenu** (hommes : 15 % ; femmes : 19 %). Pour l'ensemble du Québec, c'est environ une personne sur cinq qui vivait sous le seuil de faible revenu (hommes : 17 % ; femmes : 21 %).

Le portrait global de santé

Au point de vue de l'espérance de vie en Mauricie et au Centre-du-Québec, nous pouvons noter, entre 1979-1983 et 2001-2005, une augmentation de 5,5 ans chez les hommes et de 2,8 ans chez les femmes. L'espérance de vie se situait à 76,7 ans pour les hommes et à 82,5 ans pour les femmes, en 2001-2005. Les hommes de la région connaissent une espérance de vie inférieure à celle de l'ensemble des hommes du Québec. D'ailleurs, les gains en espérance de vie des hommes de la région ont été nettement moins marqués qu'au Québec au cours de ces 20 ans. Pour la région, cette étude révèle également des inégalités liées à la défavorisation matérielle et sociale, en particulier chez les hommes. Effectivement, une différence de 5 ans d'espérance de vie est observée entre les hommes issus des milieux les plus favorisés et les hommes en provenance de milieux défavorisés de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Le taux de mortalité infantile est non seulement un indicateur de la santé chez les nouveau-nés, mais également de la santé globale d'une population. Il reflète en quelque sorte les conditions sociales et économiques d'une société dont, notamment, l'accès à des services de santé de qualité. Comme au Québec, le taux de mortalité infantile en Mauricie et au Centre-du-Québec a diminué de façon spectaculaire au cours des 20 dernières années, passant de 9,5 pour 1 000 naissances vivantes pour la période 1979-1983, à 5,7 pour la période 2001-2005.

Les problèmes de santé mentale et les suicides

En 2005, 76 % de la population de 12 ans et plus en Mauricie et au Centre-du-Québec déclare avoir une excellente ou une très bonne santé mentale. Cette proportion est semblable chez les deux sexes et ne diffère pas de celle du Québec. Par contre, le nombre de suicides pour la région révèle un taux de mortalité plus élevé que la moyenne au Québec, ce qui en fait un problème majeur. Effectivement, tandis que l'on observe une diminution provinciale du taux comparatif de suicide depuis l'an 2000 pour atteindre des valeurs comparables à celles observées dans les années 1980, celui de la région n'a pas connu cette diminution avec des taux de 24 suicides pour 100 000 en 1995-1999 comme en 2002-2005. Dans la région, 80 % des suicides sont attribuables aux hommes alors qu'en moyenne au Québec, le taux est de 75 %.

Offre de service

Les citoyens ont accès à un large éventail d'organismes offrant des services de première ligne à la population. Le Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec collabore plus spécifiquement avec ses partenaires du réseau que sont les huit centres de santé et de services sociaux, ainsi qu'avec les autres établissements spécialisés à vocation régionale, et cela, afin d'assurer une réponse adaptée aux besoins des jeunes et des familles. Cinq commissions scolaires sont responsables des services éducatifs dans les écoles, alors que six districts judiciaires assurent le fonctionnement de l'appareil judiciaire.

Le Centre jeunesse est bien implanté dans la région avec des services déconcentrés en Mauricie, à La Tuque, Grand-Mère, Shawinigan, Louiseville, Cap-de-la-Madeleine et Trois-Rivières ainsi qu'au Centre-du-Québec, à Nicolet, Bécancour, Plessisville, Victoriaville et Drummondville. Ces services sont dispensés par près de 700 personnes qui se partagent 500 postes équivalents temps complet. Cet ensemble de personnel est principalement composé de professionnels, d'intervenants psychosociaux et de réadaptation et de personnel d'encadrement et de soutien.

LES VALEURS et principes organisationnels

Alors que les valeurs représentent « *ce à quoi nous accordons de l'importance ...* », les principes organisationnels identifient « *les règles générales qui guident nos choix et nos actions ...* ».

Étant conscients de notre contribution à la société québécoise, c'est avec fierté que nous énonçons les valeurs qui inspirent nos actions auprès des jeunes et des familles vulnérables.

LES VALEURS CONCERNANT :

L'enfant, le jeune :

« En tenant compte de son âge et de son développement, nous l'aidons à vivre, à situer son niveau de développement, ses difficultés ainsi que ses forces et ses ressources avec lesquelles nous allons l'accompagner. Nous lui assurons un milieu de vie stable et permanent. »

- Il est une personne en développement.
- Il est un sujet de droit.
- Il est le premier centre d'intérêt du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

La famille, les parents :

« Même en grande difficulté et vulnérable, la famille qui peut bénéficier du support qui lui est offert, demeure le refuge le plus sûr pour la protection et le bien-être de ses membres. »

- Nos services tendent à préserver les liens familiaux.
- Nos interventions supportent l'intégration de la cellule familiale dans sa communauté.

Les partenaires et la communauté :

« Personne ne va réussir seul ... »

- Nous reconnaissons la compétence et l'apport des partenaires et de la communauté.
- Nous inscrivons nos actions en continuité et en complémentarité avec celles des partenaires et de la communauté.
- Nous collaborons avec eux pour offrir des services intégrés et continus, selon les principes d'une approche populationnelle et d'une hiérarchisation des services.

Le personnel :

« Première ressource de l'organisation, son action concrétise la mission du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec. »

- Sa contribution est connue, reconnue, valorisée et supportée.
- Le personnel, appuyé en ce sens, maintient un haut niveau de compétence.
- Le personnel s'engage dans un processus continu de perfectionnement et d'encadrement.

LES PRINCIPES ORGANISATIONNELS :

La responsabilisation :

« Se sentir imputable et redevable de nos actions. »

Ce qui implique :

- des balises définies ;
- des marges de manœuvre convenues ;
- le développement d'habiletés ... ;
- la notion de répondre de ... à ... (usager et organisation).

La participation :

« Participer, c'est prendre part au processus décisionnel et c'est surtout se mettre en action pour réaliser les décisions. »

La reconnaissance :

« Les personnes ont tendance à prendre la valeur et l'importance qu'on leur accorde. »

Ainsi :

- nous prenons le temps de connaître;
- nous prenons le temps de reconnaître;
- nous nous adressons avec respect à la personne.

L'engagement :

« Davantage que l'implication, l'engagement exige la volonté, la mobilisation et un investissement de soi en vue de produire des résultats. »

... LES VALEURS et principes organisationnels

La créativité et l'innovation :

« *Dans le respect de la mission, des valeurs et des principes organisationnels ...* »

Il faut :

- oser sortir des sentiers battus ;
- oser risquer l'inconnu ;
- oser changer certaines habitudes.

Ces valeurs et principes organisationnels inspirent autant les actions et les décisions du personnel à l'endroit de la clientèle que celles des gestionnaires vis-à-vis le personnel. Il s'agit de croyances profondes qui caractérisent l'établissement dans son mode de relation à l'interne et à l'externe.

LA STRUCTURE organisationnelle

S'appuyant sur les valeurs et les principes retenus, la structure organisationnelle est la représentation de la répartition des ressources dans différents services placés sous la responsabilité des directions. Elle traduit la vision stratégique de ces ressources organisées de telle sorte qu'elles puissent réaliser le plus efficacement possible la mission et les objectifs de l'établissement.

En plus d'organiser et de structurer les ressources en un tout cohérent, le modèle défini donne un sens à l'ensemble. La compréhension des composantes d'une organisation permet de mieux voir et d'évaluer son fonctionnement. Ainsi, il nous semble nécessaire de rappeler les grandes composantes de l'organisation :

- au niveau stratégique;
- au niveau intermédiaire;
- dans les fonctions opérationnelles;
- dans les fonctions de support.

L'organisation et la distribution des ressources du Centre jeunesse s'appuient sur un modèle qui vise un juste équilibre entre la centralisation et la déconcentration.

Centralisation : Afin de favoriser un maximum de cohérence et d'harmonisation, les orientations, les processus, de même que les approches, sont développés et portés par des responsables qui agissent sur de vastes ensembles. Il en va de même pour des regroupements par spécialité ou par fonction qui facilitent le développement d'un sentiment d'appartenance à son groupe de référence et le développement des compétences.

Déconcentration : Pour assurer une plus grande proximité et une présence dans les communautés, les ressources sont regroupées dans des centres de services où se réalisent l'ensemble des activités et des opérations nécessaires à une dispensation complète des services.

Le modèle :

L'actualisation de la mission étant la finalité de l'établissement, la majorité de ses ressources y est dédiée : les activités réalisées auprès de la clientèle sont effectuées par des intervenants de différentes disciplines, soit directement auprès des usagers et de leurs parents, soit en support auprès de milieux substituts et de ressources de soutien qui agissent auprès des usagers.

... LA STRUCTURE organisationnelle

Les intervenants font partie d'équipes responsables d'offrir les services dans les territoires ou dans les centres de réadaptation. Il s'agit du centre opérationnel de l'établissement, là où se réalise au quotidien l'offre de service auprès de la clientèle. Ces équipes sont encadrées et animées par des chefs de services occupant le niveau intermédiaire dans le système d'encadrement. Ce palier assure la gestion des effectifs ainsi que l'animation et l'application des orientations et décisions provenant du niveau stratégique. Le rôle de l'encadrement intermédiaire est majeur auprès du personnel puisqu'il lui dispense le soutien, la supervision et le guide dans la réalisation de son travail. Les directions des services à la clientèle sont responsables de ce personnel et les dirigent dans l'atteinte des objectifs stratégiques de l'établissement.

En soutien à la réalisation des activités professionnelles, le personnel de trois directions intervient selon son champ de responsabilité. Une direction travaille pour soutenir le volet des pratiques professionnelles et de pointe ainsi que de recherche, une autre assure toutes les fonctions liées à la gestion des ressources humaines et aux relations humaines et une dernière agit en matière d'activités administratives, financières, informationnelles et matérielles. Sans être liés directement à la dispensation des services à la clientèle, ces secteurs sont néanmoins indispensables pour le fonctionnement de l'organisation.

Le Centre jeunesse dispose donc d'un modèle organisationnel à trois paliers, soit l'opérationnel, l'intermédiaire et le stratégique fortement appuyé de support à la fois clinique, administratif et opérationnel.

La structure de l'ensemble des ressources de l'établissement (une direction générale et six directions déployées dans quatorze centres de services dans la grande région de la Mauricie et du Centre-du-Québec) pose un défi d'harmonisation d'importance : Comment assurer une vision intégrée des services, tout en reconnaissant l'autonomie et la spécificité de chacune des directions ?

Chacun des éléments de l'organisation poursuit des objectifs communs découlant de l'actualisation de la mission. Les arrimages entre les services sont essentiels à la qualité et à la continuité des services dispensés. Aussi, différents mécanismes de coordination sont nécessaires pour favoriser la fluidité des services et la complémentarité nécessaire.

Mécanismes de coordination :

Le processus de planification de l'intervention et les différents outils et cadres de référence guidant la pratique sont autant de mécanismes qui structurent et supportent la qualité des services, tout en agissant sur la continuité et la complémentarité. Par ailleurs, ces processus sont appliqués par du personnel de différentes directions qui agissent ensemble ou de façon successive auprès de la clientèle et qui partagent des ressources ou des services communs dans un même centre de services ou dans une même région. Pour toutes ces raisons, il paraît essentiel de formaliser certains mécanismes de coordination qui assurent des espaces de parole et d'ajustements mutuels. Ils ne remplacent en rien les rencontres de gestion et d'équipe qui se déroulent par service à l'intérieur de chacune des directions. Il s'agit plutôt de mécanismes qui visent l'harmonisation des interfaces entre le personnel des directions afin d'augmenter la fluidité des services et la cohésion d'ensemble.

Comité de coordination régional :

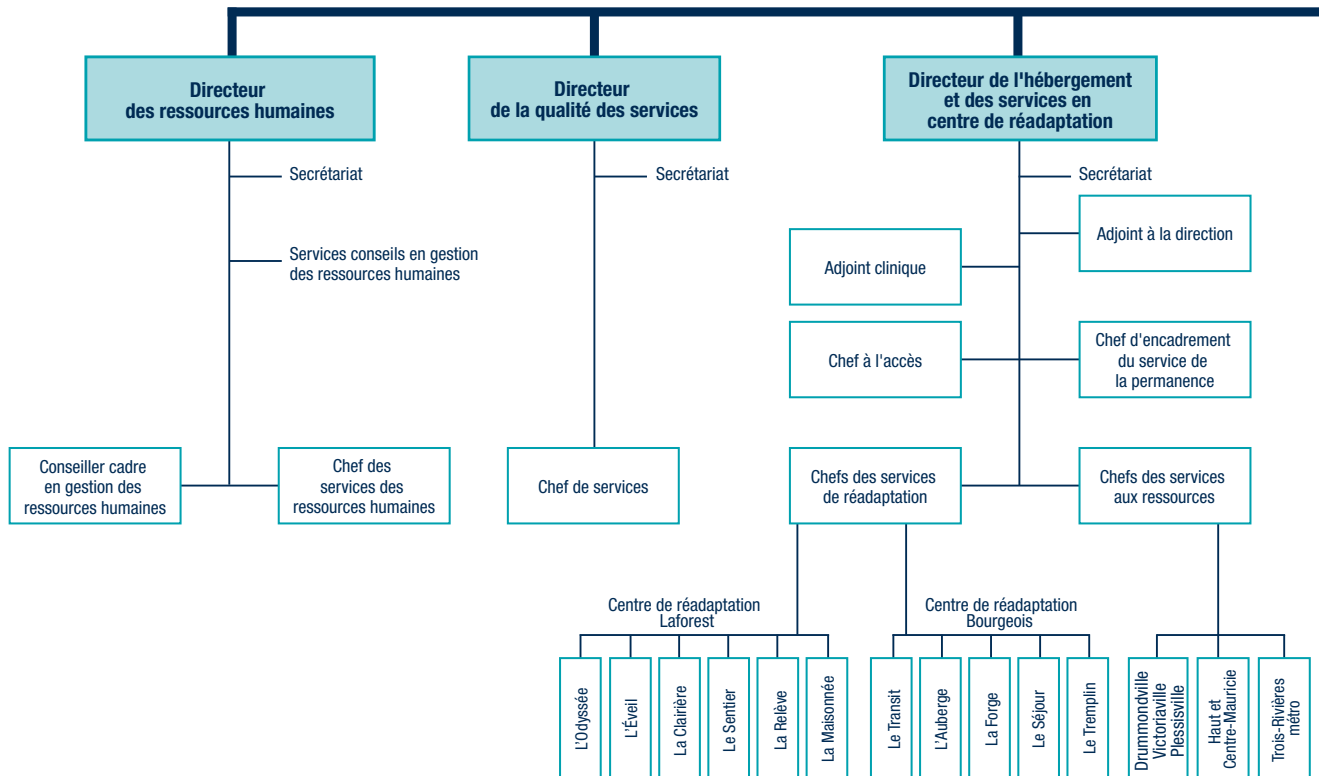
Sous la responsabilité de la direction générale, cette instance réunit tous les cadres de l'établissement en session de travail, et cela, à quelques reprises par année. Elle vise l'appropriation de thématiques qui ont une portée d'ensemble et qui doivent s'actualiser avec cohésion.

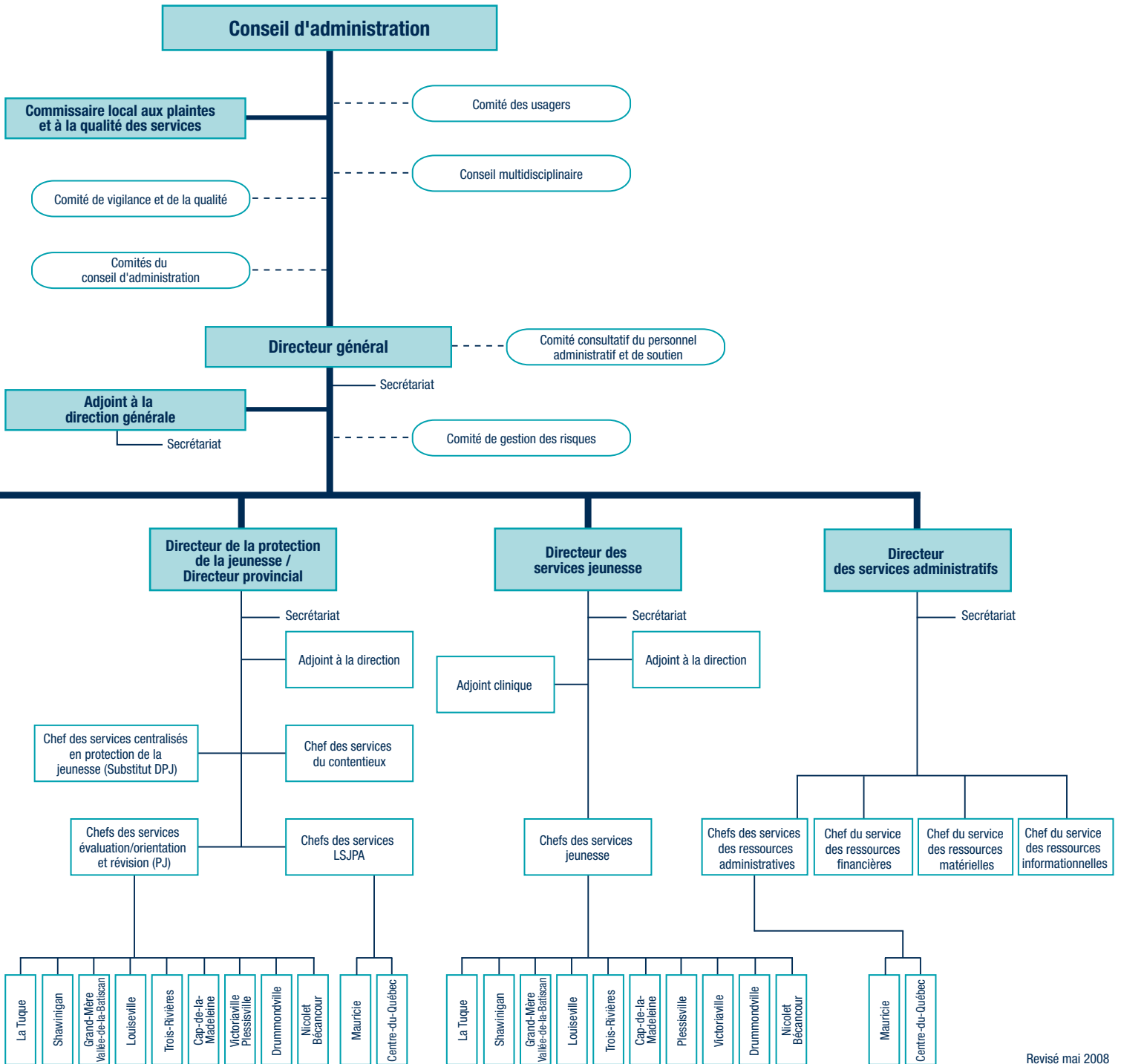
Ce comité est un lieu d'échanges et de travail conjoint entre les paliers d'encadrement stratégique et intermédiaire de l'établissement, cela favorisant une communication interactive maximale.

Comité de coordination local : Ce comité réunit tous les cadres d'un centre de services à des fins de coordination locale et dans le but d'assurer un maximum de fluidité entre les services et de clarté dans les interfaces opérationnelles. Sa planification et sa réalisation appartiennent aux gestionnaires locaux qui en rendent compte à l'adjoint à la direction générale.

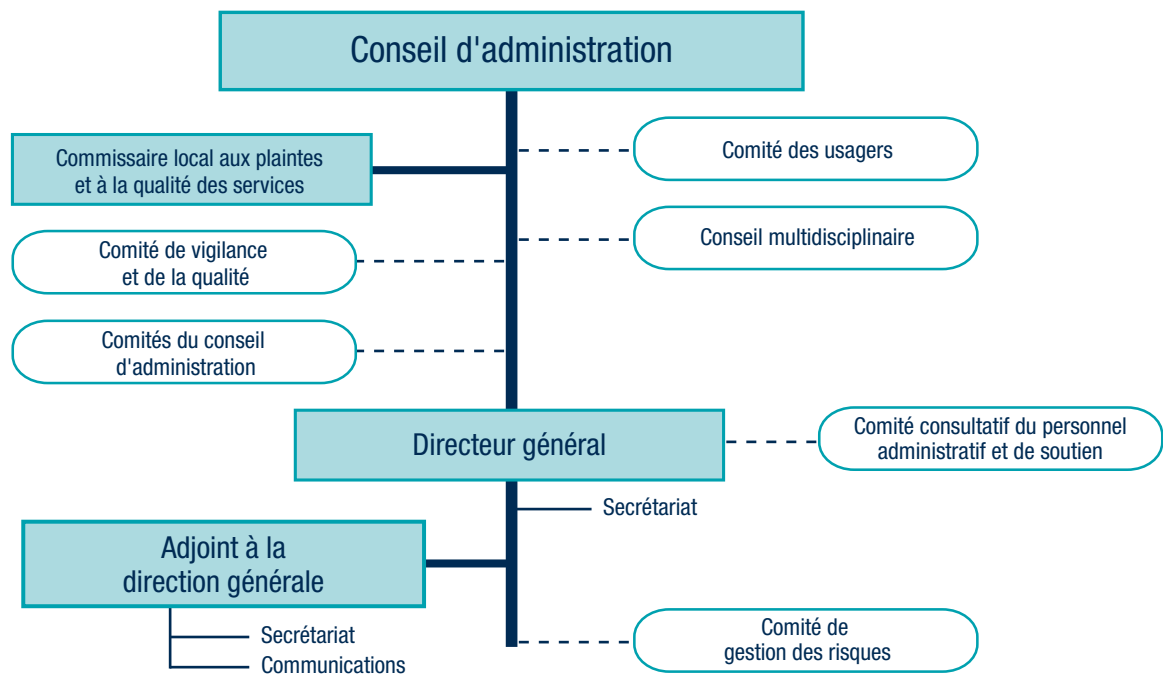
En application des principes énoncés, la structure organisationnelle et ses composantes sont présentées dans les pages qui suivent.

L'organigramme





LE CONSEIL D'ADMINISTRATION et la direction générale



Conseil d'administration :

Conformément aux dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le conseil d'administration gère les affaires du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Il établit les priorités et les orientations de l'établissement et voit à leur respect. Il s'assure que les priorités :

- portent sur les besoins sociaux et de santé à satisfaire, sur la clientèle à desservir et sur les services à offrir ;
- tiennent compte des particularités géographiques, linguistiques, socioculturelles et socioéconomiques des usagers ;
- tiennent compte des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles mises à la disposition de l'établissement.

Le conseil d'administration doit, en outre, s'assurer :

- de la pertinence, de la qualité et de l'efficacité des services dispensés;
- du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes;
- de l'utilisation économique et efficiente des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles;
- de la participation, de la motivation, de la valorisation, du maintien des compétences et du développement des ressources humaines.

Le conseil d'administration est responsable de la nomination du directeur général, des cadres supérieurs et du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Il adopte le plan d'organisation de l'établissement.

Il est composé de 15 administrateurs bénévoles provenant des collèges électoraux ou de désignation suivants :

- Comité des usagers (2) ;
- Agence de la santé et des services sociaux (2) ;
- Population (4) ;
- Conseil multidisciplinaire (3) ;
- Comité consultatif du personnel administratif et de soutien (1) ;
- Fondation (1) ;
- Cooptation (2).

À cette formation, s'ajoute le directeur général qui est membre d'office.

... LE CONSEIL D'ADMINISTRATION et la direction générale

Différents comités sont créés au sein du conseil afin de supporter les membres dans l'exercice de leur mandat :

- comité exécutif;
- comité de vérification;
- comité de vigilance et de la qualité;
- comité d'évaluation du directeur général;
- comité d'éthique et de déontologie.

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Nommé par le conseil d'administration, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services exerce des fonctions exclusives relatives au traitement diligent des plaintes des usagers, au respect de leurs droits et au bon fonctionnement du régime d'examen des plaintes. Il peut également procéder à des enquêtes de sa propre initiative afin de vérifier la qualité des services dispensés et il peut formuler des recommandations.

Deux fois par année, il dépose au conseil d'administration un rapport d'activité sur les plaintes traitées ainsi que sur ses conclusions motivées et ses recommandations. Il est membre d'office du comité de vigilance et de la qualité.

Comité de vigilance et de la qualité

« Dans une perspective d'amélioration de la qualité des services offerts dans le respect des droits individuels et collectifs, le conseil d'administration doit créer un comité de vigilance et de la qualité responsable principalement d'assurer, auprès du conseil, le suivi des recommandations du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées ... » (art. 181.0.1, Loi sur les services de la santé et les services sociaux).

Ainsi, le comité doit recevoir et analyser les rapports et recommandations transmis au conseil d'administration et portant sur la pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services, le respect des droits des usagers ou le traitement de leurs plaintes. Dans ces analyses, il doit également faire des liens systémiques afin d'en tirer des conclusions et d'alimenter les décisions portant sur l'amélioration des services.

Comité des usagers :

Le comité des usagers est institué pour l'ensemble des usagers de l'établissement qui reçoivent ou ont reçu des services. Il a pour fonctions :

- de renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers;
- d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- de défendre, auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente, les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et intérêts en tant qu'usager;
- d'accompagner et d'assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire formuler une plainte;
- d'assurer l'accompagnement et le bon fonctionnement des comités des jeunes des deux centres de réadaptation et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;
- de soumettre, à chaque année, un rapport d'activité au conseil d'administration et transmettre, sur demande, une copie de ce rapport à l'Agence de la santé et des services sociaux.

Le Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec accorde une attention soutenue à l'implication du comité des usagers, au-delà du rôle formel prévu par la loi. Différents moyens sont mis en place afin de le supporter dans l'exercice de ses responsabilités. De plus, par le biais de son agent de liaison, le comité est consulté sur des questions d'intérêt pour les usagers ainsi que sur les orientations de l'établissement.

... LE CONSEIL D'ADMINISTRATION et la direction générale

Conseil multidisciplinaire :

Le conseil multidisciplinaire est composé de toutes les personnes qui sont titulaires d'un diplôme de niveau collégial ou universitaire et qui exercent, pour l'établissement, des fonctions caractéristiques du secteur d'activité couvert par ce diplôme et reliées directement aux services de santé, aux services sociaux, à la recherche ou à l'enseignement.

Le conseil multidisciplinaire est responsable envers le conseil d'administration :

- de constituer, chaque fois qu'il est requis, les comités de pairs nécessaires à l'application et à l'amélioration de la qualité de la pratique professionnelle;
- de formuler des recommandations sur la distribution appropriée des services dispensés par ses membres;
- d'assurer toute autre fonction que lui confie le conseil d'administration.

Il a aussi, envers le directeur général, la responsabilité de lui donner son avis sur les questions suivantes :

- l'organisation scientifique et technique de l'établissement;
- les moyens à prendre pour évaluer et maintenir les compétences de ses membres;
- toute autre question que le directeur général porte à son attention.

Le conseil multidisciplinaire fait un rapport annuel de ses activités au conseil d'administration.

Le comité consultatif du personnel administratif et de soutien :

Le comité consultatif du personnel administratif et de soutien regroupe tout le personnel administratif et de soutien du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Il a pour fonction de donner des avis au directeur général sur :

- l'organisation technique et matérielle de l'établissement;
- les mesures à prendre pour améliorer la qualité de vie au travail du personnel administratif et de soutien;
- tout autre sujet jugé pertinent par l'exécutif.

Sans être formellement prévu par la loi, il est considéré comme une instance consultative importante dans l'établissement.

Le comité de gestion des risques et de la qualité :

Tel que défini dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux concernant la prestation sécuritaire de services de santé et services sociaux aux usagers, le comité de gestion des risques et de la qualité est un comité consultatif au directeur général relevant de la responsabilité du directeur de la qualité des services.

Le comité de gestion des risques et de la qualité a notamment pour fonctions de rechercher, de développer et de promouvoir des moyens visant à :

- identifier et analyser les risques d'incident ou d'accident en vue d'assurer la sécurité des usagers ;
- s'assurer qu'un soutien soit apporté à la victime et à ses proches ;
- assurer la mise en place d'un système de surveillance incluant la constitution d'un registre local des incidents et des accidents à des fins d'analyse des causes des incidents et des accidents et en vue de recommander au conseil d'administration de l'établissement la prise de mesures visant à prévenir la récurrence de ces incidents et accidents, ainsi que la prise de mesures de contrôle, s'il y a lieu.

Une fois par année, le comité de gestion des risques et de la qualité fait rapport au conseil d'administration.

... LE CONSEIL D'ADMINISTRATION et la direction générale

Direction générale :

Sous l'autorité du conseil d'administration, la direction générale assume la responsabilité de la réalisation de la mission et des objectifs de l'établissement. Le directeur général définit la philosophie de gestion, les valeurs, les orientations, les priorités et stratégies de sa direction et supporte le conseil d'administration. Il s'assure de l'exécution des décisions du conseil et voit à ce qu'il dispose de toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses responsabilités.

Afin d'offrir à la clientèle des services de qualité efficaces et efficients, il planifie, organise, coordonne et évalue l'utilisation des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles de l'établissement. Il s'assure de l'intégration cohérente des dimensions cliniques et des services, des dimensions administratives et des dimensions opérationnelles dans l'établissement.

Il recherche et facilite la concertation et la complémentarité avec les partenaires du réseau et hors réseau. Il représente l'établissement auprès des diverses instances externes.

Adjoint à la direction générale :

L'adjoint à la direction générale assume les différents mandats confiés par le directeur général et il gère le secteur des communications.

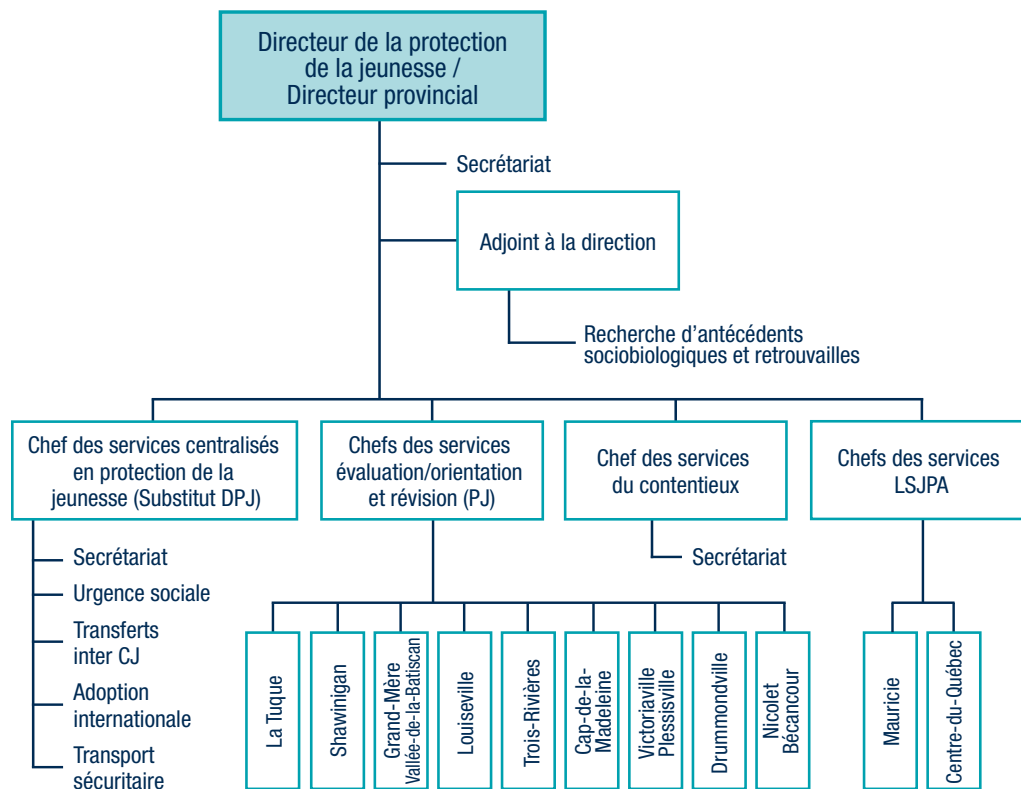
De façon plus spécifique, l'adjoint à la direction générale travaille en collaboration avec chacune des directions des services en vue d'assurer:

- l'intégration horizontale des services pour garantir l'accessibilité, la continuité et la complémentarité;
- la responsabilité du suivi des différents indicateurs tirés des systèmes d'information et portant sur la clientèle et la prestation des services;
- la mise en place et le maintien actif des partenariats au niveau local, régional et provincial ainsi que le suivi des ententes de collaboration;
- le suivi régulier du plan d'amélioration dans le cadre du processus d'agrément et des visites ministérielles;
- le développement des meilleures pratiques en ce qui a trait à la continuité des services.

L'adjoint à la direction générale est responsable des communications internes et externes et il gère les ressources qui y sont affectées. Il détient une autorité fonctionnelle dans la mise en œuvre et le suivi des mécanismes de coordination locale. Il coordonne les activités liées au suivi des indicateurs de gestion. Il est régulièrement en contact avec le comité des usagers et lui assure son soutien. Il supporte également la direction générale lors des séances du conseil d'administration. Il représente ou remplace le directeur général, au besoin ou à la demande de ce dernier.

LA DIRECTION

de la protection de la jeunesse



La direction de la protection de la jeunesse est responsable de l'application des programmes psychosociaux et de réadaptation dans l'ensemble des services sous sa responsabilité, conformément aux dispositions de la Loi sur la protection de la jeunesse, de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents et conformément aux dispositions législatives en matière d'adoption. Elle voit à la distribution de services de qualité à la clientèle. Dans le cadre de ces lois, le directeur de la protection de la jeunesse/directeur provincial assume la responsabilité des actes posés par les personnes qu'il autorise à agir en son nom.

... LA DIRECTION de la protection de la jeunesse

Plus spécifiquement, en vertu de l'article 32 de la Loi sur la protection de la jeunesse, le directeur de la protection de la jeunesse et les membres autorisés de son personnel exercent en exclusivité les responsabilités suivantes :

- recevoir et déterminer le bien-fondé des signalements de situations d'enfants dont la sécurité ou le développement est ou peut être compromis;
- évaluer les situations et statuer sur la compromission;
- décider de l'orientation de l'enfant, c'est-à-dire déterminer les mesures de protection nécessaires;
- réviser périodiquement la situation de l'enfant;
- décider de mettre fin aux mesures;
- exercer la tutelle;
- recevoir les consentements requis pour l'adoption et demander au tribunal une déclaration d'admissibilité à l'adoption;
- décider de présenter au tribunal une demande de divulgation de renseignements.

Il s'assure également d'une gestion efficace et efficiente des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles de ses services. Avec les autres services du Centre jeunesse, il recherche la complémentarité et la continuité dans l'intervention auprès des jeunes et des familles.

En Mauricie et au Centre-du-Québec, il fait la promotion des besoins des enfants et des familles et établit avec les autres établissements et organismes de solides liens de partenariat. En tant que témoin privilégié de la situation des enfants de la région, le directeur de la protection de la jeunesse/directeur provincial prend régulièrement la parole pour faire valoir les besoins des jeunes en difficulté et de leur famille et faire la promotion des moyens pour mieux y répondre. Il se montre actif dans la reconnaissance des initiatives des communautés qui contribuent à la prévention et à la protection des jeunes.

Il peut compter sur un **adjoint à la direction** qui exerce des responsabilités clinico-administratives en support au directeur de la protection de la jeunesse/directeur provincial, selon les mandats confiés par ce dernier et les priorités de la direction. Il assure le respect et l'actualisation des politiques, des programmes cliniques et des législations sociales en vigueur.

Avec le directeur et les chefs de services, l'adjoint à la direction collabore à l'élaboration, à l'actualisation et à l'évaluation de pratiques de pointe et d'approches cliniques reconnues. Il s'implique activement dans la vie clinique de la direction en animant ou en supportant les divers groupes de développement professionnel. Il collabore au développement de la cohésion avec les adjoints cliniques des autres directions. Il participe à l'élaboration des plans de formation continue. Avec la direction de la qualité des services, il contribue au développement de programmes d'intervention en lien avec les différentes problématiques vécues par la clientèle. Il participe également à l'élaboration, à l'actualisation, au suivi et à l'évaluation des objectifs de la direction. De plus, il est responsable du programme centralisé de recherche d'antécédents sociobiologiques et des services de retrouvailles.

Les services de la direction de la protection de la jeunesse

Les services centralisés en protection de la jeunesse regroupent les activités de réception et de traitement des signalements, de l'urgence sociale, de l'adoption internationale, des transferts inter centres jeunesse et du transport sécuritaire. Les services centralisés sont accessibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine, garantissant ainsi une réponse rapide et une porte d'entrée unique. Le chef des services centralisés a la responsabilité de la gestion clinique et administrative de l'équipe. Il s'assure de la fluidité de l'accès à ces services et du respect du concept de protection de la jeunesse.

En l'absence du directeur de la protection de la jeunesse/directeur provincial, le chef des services centralisés le remplace et assume, au besoin, les décisions en relation avec les fonctions exclusives du directeur.

... LA DIRECTION de la protection de la jeunesse

Les services évaluation/orientation et révision assurent la réalisation des activités définies à ces étapes du processus. Les chefs de services voient à l'assignation des dossiers, à la gestion de la fluidité d'accès aux services et aux délais de production des évaluations et des orientations. Ils appliquent la politique des transferts personnalisés. De plus, ils sont responsables des aspects opérationnels de niveau clinique et administratif de leurs services. Ils collaborent au développement et au maintien de la cohésion quant à l'application du concept de protection. Avec leur équipe, les chefs de services voient au développement et au maintien des compétences. Ils animent leurs réunions cliniques et administratives et assument l'encadrement individuel conformément au cadre de référence sur l'encadrement et la supervision et selon le concept de responsabilisation des équipes et des personnes. Ils valorisent le travail en équipe en s'assurant de la complémentarité et de la continuité entre les services offerts par leurs intervenants et avec ceux offerts par les autres directions ou partenaires. Avec leur personnel, ils assurent une prestation de services de qualité, et ce, de façon continue. Les chefs de services se rendent disponibles aux intervenants à l'évaluation/orientation pour les consultations obligatoires identifiées par le directeur de la protection de la jeunesse (mesures d'urgence, placements et certaines problématiques, les enfants les plus jeunes et les situations s'orientant vers une clarification de projet de vie).

Les chefs des services à l'évaluation/orientation agissent aussi comme réviseurs. À ce titre, ils procèdent, avec les intervenants des services jeunesse, autorisés en vertu de l'article 33 de la Loi sur la protection de la jeunesse, aux révisions statutaires ou anticipées. À cet égard, l'attention est portée sur la présence ou non d'une situation de compromission ainsi que sur le choix du régime et des mesures pour assurer la protection de l'enfant.

Les équipes des services d'évaluation/orientation et révision sont déconcentrées dans chacun des territoires, et cela, afin d'assurer une cohérence et une continuité plus grandes dans les interventions auprès des usagers et en vue de favoriser une proximité avec leurs milieux de vie.

Les services en LSJPA actualisent les responsabilités dans le cadre de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents. Le directeur provincial est appuyé par deux chefs de services, soit un pour la Mauricie et un pour le Centre-du-Québec. Les chefs de services sont responsables des aspects opérationnels de niveau clinique et administratif de leur secteur. Ils assument également certaines responsabilités transversales confiées par le directeur en regard du respect et de l'actualisation des politiques, des programmes cliniques et des législations sociales en vigueur. Ils collaborent avec l'adjoint à la direction à l'animation de la vie clinique dans leur service. Avec leur personnel, les chefs de services voient au développement et au maintien des compétences. Ils animent les réunions cliniques et administratives et assument l'encadrement individuel conformément au cadre de référence sur l'encadrement et la supervision et selon le concept de responsabilisation des équipes et des personnes.

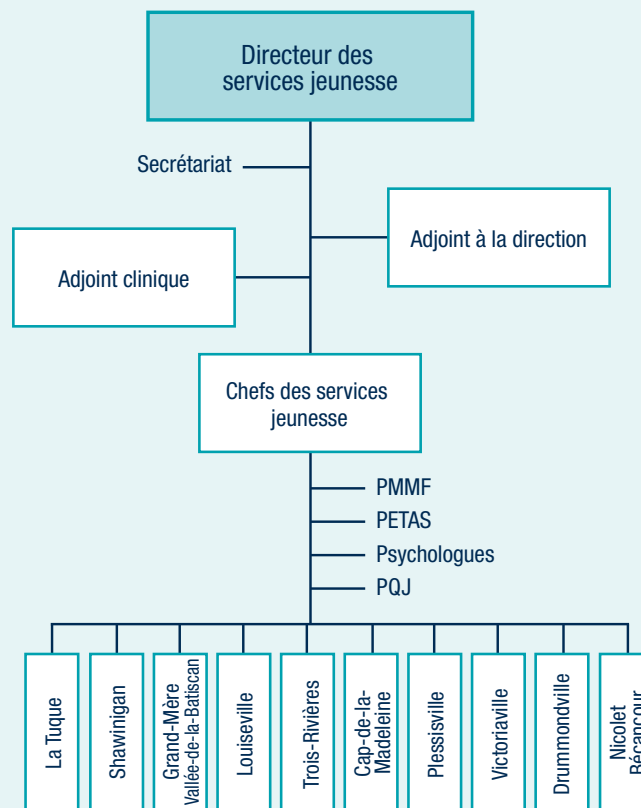
Ils valorisent le travail en équipe en s'assurant de la complémentarité et de la continuité entre les services offerts par leurs intervenants et les services offerts par les autres directions et les partenaires. Avec leur personnel, ils assurent une prestation continue de services de qualité, et ce, selon l'organisation suivante :

- évaluation/orientation des sanctions extrajudiciaires;
- supervision des conditions;
- suivi probatoire;
- assistance et surveillance intensive (PASI);
- rapport prédécisionnel;
- surveillance dans la communauté;
- programmes approuvés : abus sexuel, toxicomanie.

Les services du contentieux relèvent du directeur de la protection de la jeunesse/directeur provincial. Un chef de services assume l'encadrement et la gestion des avocats ainsi que du personnel de secrétariat qui le composent. En plus d'appliquer l'ensemble des procédures visant à représenter le directeur de la protection de la jeunesse / directeur provincial par l'intermédiaire des personnes autorisées et des témoins impliqués, le personnel du contentieux assure la cohérence et la concertation entre les services à la clientèle du Centre jeunesse et les tribunaux et contribue activement à l'harmonisation des pratiques sociales et des impératifs légaux. Les avocats sont répartis dans les six districts judiciaires et maintiennent, dans la mesure du possible, la continuité de services dans les cas des enfants déjà connus.

Dans les situations où l'expertise du contentieux est nécessaire dans des mandats organisationnels et corporatifs, le chef du contentieux se rapporte à la direction générale.

LA DIRECTION des services jeunesse



La direction des services jeunesse est responsable d'offrir des services de qualité dans les domaines de l'intervention en protection de la jeunesse et de l'intervention spécialisée dans le cadre de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Les services de psychologie, l'intervention en situation de crise et le placement d'enfants relèvent également de sa compétence. Elle est présente sur tout le territoire de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Le directeur des services jeunesse assume la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles affectées à la prestation des services psychosociaux et de réadaptation offerts aux jeunes et à leur famille.

Dépendamment des volumes de clientèle desservie, les équipes peuvent être spécialisées en fonction des strates d'âge des jeunes ou assumer l'ensemble des groupes d'âge (0 à 17 ans inclusivement).

Le directeur des services jeunesse est le porteur de la mission, des valeurs, des principes organisationnels et du concept de responsabilisation. Il transmet de plus l'engagement à travailler en équipe à l'intérieur de sa direction, avec les autres services du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec et avec les partenaires. Il est responsable de l'actualisation des ententes formelles de partenariat conclues avec les centres de santé et de services sociaux et les autres établissements ou organismes offrant des services aux enfants, aux jeunes et aux familles sur le territoire.

Le directeur des services jeunesse peut compter sur l'appui d'un adjoint à la direction et d'un adjoint clinique.

L'adjoint à la direction agit en support au directeur des services jeunesse selon les mandats confiés et les priorités de la direction. Il détient alors une autorité fonctionnelle dans l'actualisation des mandats délégués par le directeur. Il participe également à l'élaboration, à l'actualisation, au suivi et à l'évaluation des objectifs de sa direction. Il manifeste un souci constant d'intégration et de cohésion des pratiques de gestion et d'organisation du travail. Il est appelé à remplacer le directeur, au besoin.

... LA DIRECTION des services jeunesse

L'adjoint clinique, en appui au directeur et aux chefs des services jeunesse, s'assure du respect et de l'actualisation des politiques, des programmes cliniques et des législations en vigueur dans sa direction. Il participe à l'élaboration, à l'actualisation et à l'évaluation des pratiques de pointe et des approches cliniques choisies par le Centre jeunesse. Il contribue au développement d'outils cliniques efficaces. Il s'implique activement dans la vie clinique de sa direction en animant ou en supportant les divers groupes de développement professionnel. Il participe à l'élaboration du plan de formation continue. Il contribue à l'adaptation des programmes aux besoins de la clientèle. Il documente et supporte les changements de pratique requis.

Afin de permettre le développement ainsi que l'évaluation des programmes et des pratiques professionnelles de pointe, l'adjoint clinique collabore étroitement avec la direction de la qualité des services quant aux dossiers cliniques. Une partie de sa tâche est donc consacrée à des activités coordonnées par la direction de la qualité des services.

Le personnel des services jeunesse dispense des services de nature psychosociale et de réadaptation à l'étape de l'application des mesures sur le territoire de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

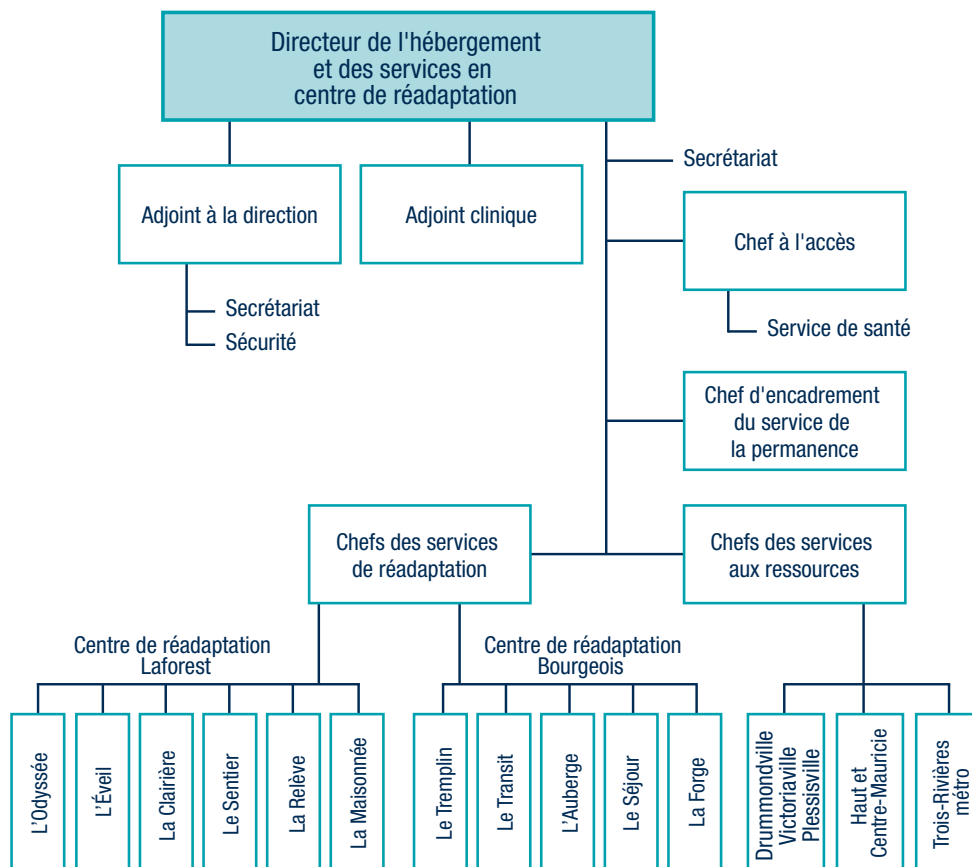
Chaque équipe est sous la responsabilité d'un chef des services jeunesse qui est imputable des aspects opérationnels de niveau clinique et administratif de son service. Avec son personnel, il voit au développement

et au maintien des compétences. Il anime les réunions cliniques et administratives avec son ou ses équipes de travail. Il assure l'encadrement individuel conformément au cadre de référence sur l'encadrement et la supervision et selon le concept de responsabilisation des équipes et des personnes. Il valorise le travail en équipe à l'intérieur de son secteur et avec les autres services. Il assure la complémentarité et la continuité entre les services dispensés par ses intervenants et ceux offerts par les autres services du Centre jeunesse et les partenaires avec lesquels il voit à faciliter les aspects tactiques et opérationnels des ententes de collaboration. Avec son équipe de travail, il assure, de façon continue, une prestation de services de qualité aux usagers, conformément aux orientations, outils et standards adoptés.

Les programmes spécifiques complémentaires ainsi que ceux en développement offerts à la direction des services jeunesse sont sous la responsabilité des chefs de services désignés. Il s'agit des services en psychologie, des programmes de maintien en milieu familial (PMMF), du programme d'évaluation et de traitement des abus sexuels (PETAS) et du programme de qualification des jeunes (PQJ).

L'expertise psychosociale à la Cour supérieure dans les situations de séparation et de divorce est également assurée par cette direction. Ce mandat s'actualise par la production d'évaluations visant à clarifier pour la Cour supérieure du Québec quel est le meilleur intérêt de l'enfant dans le partage de la garde et le maintien des contacts avec ses parents.

La direction de l'hébergement et des services en centre de réadaptation



La direction de l'hébergement et des services en centre de réadaptation regroupe tous les services d'hébergement en ressources institutionnelles et non institutionnelles. Près de 500 familles peuvent accueillir environ 1 000 jeunes sur l'ensemble du territoire, alors que 129 places sont disponibles dans les deux centres de réadaptation situés à Drummondville et à Trois-Rivières. Huit ressources intermédiaires, totalisant autour de 47 places, complètent l'offre de service en hébergement.

... La direction de l'hébergement et des services en centre de réadaptation

Le directeur de l'hébergement et des services en centre de réadaptation est imputable de la dispensation de services de qualité à la clientèle hébergée en ressources non institutionnelles et en centre de réadaptation. Il s'assure de l'application des programmes psychosociaux et de réadaptation dans l'ensemble des services sous sa responsabilité. Il voit également à la conception, à la mise en œuvre, au suivi et à l'évaluation des programmes offerts sous sa responsabilité. Il assure une gestion efficace et efficiente des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles qui lui sont allouées. Il s'assure que ses services soient en lien constant avec les autres services du Centre jeunesse. Il voit au développement des pratiques de pointe dans son domaine d'activité et il adapte les services aux besoins changeants de la clientèle.

L'adjoint à la direction agit en support au directeur de l'hébergement et des services en centre de réadaptation selon les mandats confiés et les priorités de la direction. Il participe également à l'élaboration, à l'actualisation, au suivi et à l'évaluation des objectifs de sa direction. Il manifeste un souci constant d'intégration et de cohésion des pratiques de gestion et d'organisation du travail. Le service de la sécurité et des surveillants de nuit ainsi que le personnel de secrétariat relèvent de sa responsabilité. Il remplace le directeur lorsqu'il s'absente.

L'adjoint clinique s'assure du respect et de l'actualisation des politiques, des programmes cliniques et des législations sociales en vigueur dans la direction de l'hébergement et des services en centre de réadaptation. Il participe activement, avec le directeur et les chefs de services, à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des pratiques de pointe en réadaptation et aux ressources. Il s'implique dans la vie clinique de sa direction en animant ou en supportant les divers groupes de développement professionnel. Il participe à l'élaboration des plans de formation continue.

Afin de permettre le développement des programmes, des pratiques professionnelles de pointe ainsi que leur évaluation, l'adjoint clinique collabore étroitement avec la direction de la qualité des services dans les dossiers cliniques. Une partie de sa tâche est donc consacrée aux activités coordonnées par la direction de la qualité des services.

Le chef d'encadrement au service de la permanence

réalise l'encadrement et le soutien clinique et administratif des services de réadaptation en dehors des heures régulières (soirs, congés, fins de semaine). Il remplit ces fonctions de soutien et d'autorité auprès du personnel dans les situations relevant normalement d'un cadre.

Le chef à l'accès planifie et coordonne les mouvements de la clientèle et assume l'accueil du jeune et de ses parents lors de son hébergement. Il est responsable de la gestion du personnel rattaché au secteur de l'urgence sociale en centre de réadaptation. Il est également responsable du service de santé.

Les intervenants des services de réadaptation

sont en charge de l'organisation et de l'animation des activités de réadaptation en centre de réadaptation. Ils participent à la vie quotidienne des jeunes qui leur sont confiés et travaillent en étroite collaboration avec les familles de ces jeunes et les autres partenaires impliqués. Dans chacune des unités de vie, un chef de services assure la gestion clinique et administrative. Avec son équipe, il voit au développement et au maintien des compétences. Il anime les réunions cliniques et administratives et est en charge de l'encadrement individuel conformément au cadre de référence sur l'encadrement et la supervision et selon le concept de responsabilisation des équipes et des personnes. Il valorise le travail en équipe dans son service avec les autres services du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec et avec les partenaires.

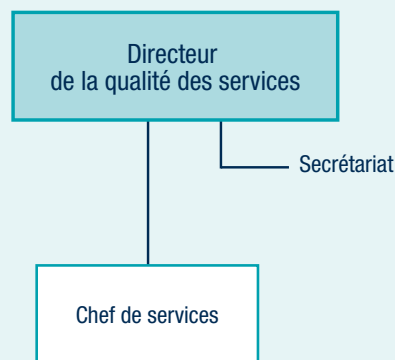
En collaboration avec le personnel de son unité, il assure une prestation de services de qualité, et ce, de façon continue.

Les services aux ressources ont la responsabilité de l'accueil des postulants, de leur évaluation, du jumelage, du suivi et de la réévaluation. Avec les intervenants aux ressources de leur territoire, les trois chefs des services aux ressources (Trois-Rivières métropolitain, Haut et Centre-Mauricie et Drummondville-Victoriaville-Plessisville) assurent les aspects opérationnels de niveau clinique et administratif de leur service. De plus, ils supportent les ressources dans l'exercice de leurs responsabilités et développent les partenariats nécessaires autant à l'interne qu'à l'externe.

Avec leur personnel, les chefs de services voient au développement et au maintien des compétences. Ils voient à la gestion des ressources humaines en privilégiant le support individualisé et le travail en équipe et en relation avec les autres services. Ils sont responsables des ressources matérielles et financières de leur service et de l'application des contrats avec les ressources intermédiaires et avec les ressources de type familial, ce qui inclut, le cas échéant, le règlement des litiges. Ils se voient également assigner certaines responsabilités transversales selon leur secteur d'activité.

Les services aux ressources assurent une prestation de services de qualité, et ce, de façon continue, conformément au cadre de référence provincial.

LA DIRECTION de la qualité des services



La direction de la qualité des services est responsable de la conception, de l'élaboration, de l'évaluation et de la révision des programmes, des politiques, des avis, des processus, des pratiques, des protocoles et des procédures visant à répondre aux besoins des usagers en matière de services de qualité, et ce, dans le respect de leurs droits. Le directeur de la qualité des services exerce une autorité fonctionnelle dans les matières relevant de son secteur d'expertise. En étroite interrelation avec les directions de l'établissement, son rôle est principalement axé sur le développement de la pratique professionnelle et sur l'évaluation de la qualité des services au regard de leur pertinence, de leur efficacité, de leur continuité et du respect des droits des usagers. À cet égard, elle est également responsable du comité de gestion des risques et de la politique en matière de prestation sécuritaire des services.

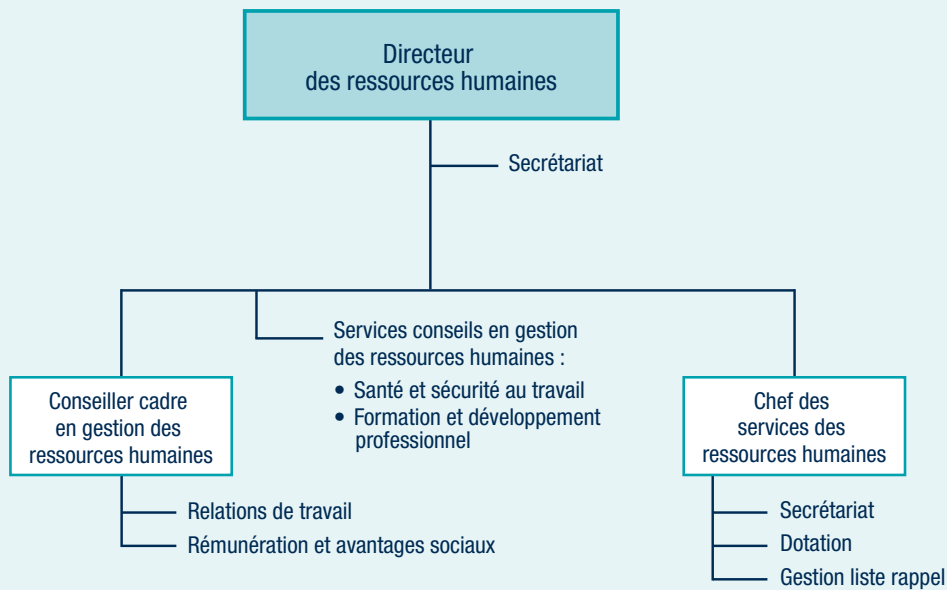
Le directeur de la qualité des services assiste les gestionnaires dans la mise en œuvre des composantes cliniques et professionnelles telles que définies dans les orientations stratégiques de l'établissement. Il fait la promotion des pratiques éprouvées et ayant démontré leur valeur par des données probantes contribuant ainsi activement à la qualification continue du personnel clinique. Il coordonne la recherche, les études et le transfert de connaissances dans un souci constant de développement de l'intervention clinique et de l'encadrement professionnel. Il gère de façon optimale l'ensemble des ressources sous sa responsabilité en privilégiant des arrimages interdirections fonctionnels et efficaces.

Le directeur de la qualité des services supporte la bonne marche du comité des usagers et des comités des jeunes. Il agit comme personne ressource et participe aux travaux du conseil multidisciplinaire du personnel clinique de l'établissement. Il assure la coordination et le suivi de l'équipe de deuxième niveau sur le suicide et la santé mentale. Il est responsable de l'évaluation de deuxième niveau prévue par le règlement des mésententes avec les ressources non institutionnelles.

À titre de délégué de la direction générale, il est responsable de l'accès aux documents publics et à ceux de l'organisation. Il assure la protection des renseignements personnels et veille au contrôle de l'accès aux dossiers par la clientèle. Il est également responsable de la gestion des archives et de la documentation.

Le directeur de la qualité des services compte sur un chef de services et sur des agents de planification et de recherche pour la réalisation de ses mandats. Les adjoints cliniques présents dans les directions des services à la clientèle collaborent de façon étroite avec la direction des services à la qualité dans la visée d'atteindre les objectifs fixés et les priorités organisationnelles définies en matière d'intervention clinique, de pratiques de pointe, de développement, d'application et d'évaluation de programmes.

LA DIRECTION des ressources humaines



La direction des ressources humaines a comme responsabilité première d'assister le personnel d'encadrement en matière de gestion des ressources humaines. Elle offre des services conseils et un support en ce qui a trait à la planification, le développement, la dotation, l'accueil/intégration, l'appréciation de la contribution, la santé et sécurité au travail, les avantages sociaux, le développement du personnel et la gestion centralisée de la liste de rappel.

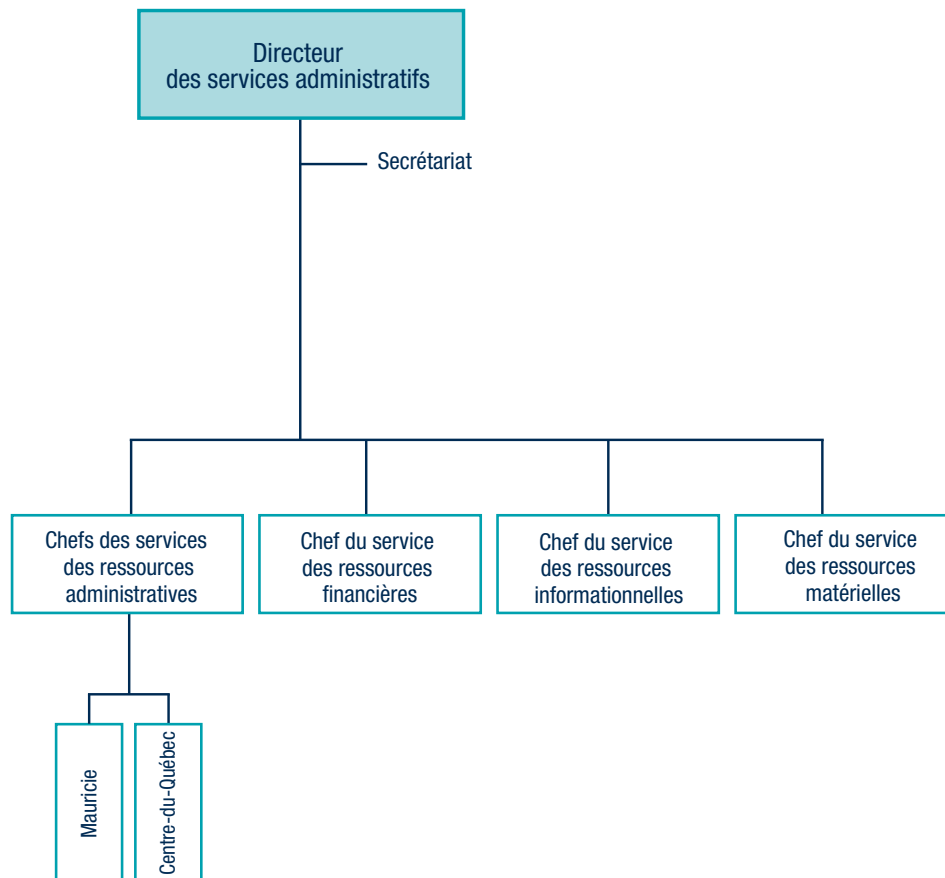
Le directeur des ressources humaines exerce une autorité fonctionnelle dans les matières relevant de son secteur d'expertise. Il manifeste une approche dynamique des relations de travail en maintenant des liens constants avec les instances représentatives des différents groupes de personnel. Il est soucieux de la qualité de vie au travail et du climat organisationnel.

Il entretient des liens privilégiés avec les maisons d'enseignement pour la réalisation des programmes d'enseignement pratique et s'assure de l'organisation des stages dans l'établissement. Il coordonne l'élaboration, l'application et l'évaluation du plan de développement des ressources humaines, en plus d'être responsable du déploiement et du suivi du programme national de formation pour l'ensemble du personnel visé.

Le directeur des ressources humaines assure la mise en place d'un programme de relève des cadres et, au besoin, assiste le personnel dans l'actualisation de son plan de carrière. En collaboration avec la direction de la qualité des services, il assure l'implantation, le suivi et l'évaluation du cadre de référence en ce qui a trait à l'encadrement et à la supervision du personnel.

Dans la réalisation de ses mandats, le directeur des ressources humaines est assisté par un chef des services des ressources humaines et par un conseiller cadre en gestion des ressources humaines. De plus, des agents de gestion de personnel et du personnel administratif et de soutien complètent son équipe.

LA DIRECTION des services administratifs



La direction des services administratifs assure la planification, l'actualisation, la gestion, le suivi et le contrôle des activités liées aux ressources administratives, entre autres matérielles, financières et informationnelles de l'établissement. Le directeur des services administratifs planifie, dirige, organise, contrôle et coordonne les activités de sa direction en établissant des liens fonctionnels entre ses services et les autres directions et il exerce une

autorité fonctionnelle dans les domaines relevant de son secteur d'expertise auprès de celles-ci. Il contribue au développement de l'autonomie des gestionnaires de l'établissement et des équipes de travail par le développement et la diffusion de tableaux de bord et d'outils d'analyse et de gestion. De même, il assiste le comité de vérification du conseil d'administration dans l'exercice de ses responsabilités. Son équipe de gestion est composée de cinq chefs de services responsables des secteurs suivants :

Les services des ressources administratives, constitués de techniciens et d'agents administratifs, forment les deux équipes de la Mauricie et du Centre-du-Québec qui s'assurent de la réalisation efficiente des activités relatives aux contributions financières au placement, au processus de paiement des ressources de type familial et à l'assistance administrative, bureautique et fonctionnelle dans les centres de services.

Les chefs de services gèrent, planifient et coordonnent la réalisation efficiente des activités financières et administratives sous leur responsabilité. Ils assurent également la dispensation d'assistance administrative aux cadres et au personnel des centres de services.

Le service des ressources financières assume la responsabilité des activités en matière de budget, de trésorerie, de comptabilité, de paiement des fournisseurs et des salaires ainsi que la gestion du dossier d'assurances. Ce service applique le processus budgétaire et participe à la préparation du budget annuel avec les directions de l'organisation.

Le chef de service et son équipe conseillent les cadres de l'établissement sur la gestion et l'utilisation de leurs ressources financières à l'aide d'outils de pilotage financier qu'il fait évoluer selon les besoins. Ensemble, ils assurent le contrôle budgétaire, les mouvements de trésorerie, la cohérence des données et le recouvrement des sommes dues.

... LA DIRECTION des services administratifs

Le service des ressources informationnelles a la responsabilité du développement et du maintien des systèmes d'information ainsi que celle de la gestion des données opérationnelles. Ce service offre la formation et le perfectionnement, l'assistance technique et opérationnelle en matière d'utilisation des systèmes d'information. Il garantit la sécurité des actifs informationnels ainsi que l'intégrité et la cohérence des données.

Le chef du service assure la gestion, la coordination, le développement et le fonctionnement optimal des ressources sous sa responsabilité. Il élabore et révisé périodiquement le plan directeur tout en tenant compte de l'adéquation entre les besoins et les ressources disponibles. Il fournit une expertise conseil aux gestionnaires dans l'analyse des besoins de traitement de l'information et de reddition de compte. Il coordonne les ressources requises afin d'assurer le support fonctionnel et technique nécessaire à la prestation des services cliniques et administratifs de l'établissement.

Le service des ressources matérielles est responsable des services de la maintenance, d'entretien préventif et correctif des immobilisations, du fonctionnement des installations, du processus d'approvisionnement et de la gestion de la salubrité environnementale des lieux afin de répondre aux besoins requis pour la dispensation des services à la clientèle.

Le chef de service assure la gestion et la coordination des ressources sous sa responsabilité. Il développe une vision à long terme des investissements en matière d'immobilisation, en fonction de l'offre de service projetée. Il planifie, gère et contrôle les différents projets afin de répondre aux besoins relatifs à l'usage et à l'occupation des lieux et il conseille les cadres quant à l'optimisation de leur utilisation. Il assure également la gestion du parc automobile et assume la fonction de coordonnateur des mesures d'urgence pour l'établissement.

La Fondation

Appui enfance-famille

La Fondation vient en aide aux jeunes et à leur famille qui ont des difficultés d'adaptation sociale. Elle les appuie dans leur démarche visant à améliorer leur situation personnelle, familiale et sociale. Ce support contribue à briser les cycles dans lesquels ils sont pris, soit la négligence, la violence, la pauvreté ou la commission de délit. Un conseil d'administration composé de membres de la communauté et de représentants du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec assure l'administration et la gestion de la Fondation.

Par ses initiatives et ses projets, la Fondation contribue activement à augmenter l'implication des citoyens dans l'accomplissement de la mission du Centre jeunesse, une mission de protection et de développement des jeunes et de leur famille.

Ses activités sont concentrées aux projets suivants :

- Bourses ou support à l'étude, à la formation au jeune ou à sa famille ;
- Programme d'activités pour développer une compétence ;
- Camps de vacances ;
- Support à l'emploi et à la démarche d'autonomie ;
- Accès à des programmes de stimulation pour les 0-5 ans ;
- Soutien à l'accès à des programmes de répit, de parrainage, de support ou de soutien à domicile ;
- Projets de jeunes ou réponse à des besoins particuliers.

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

Centre administratif

1455, boul. du Carmel
Trois-Rivières, QC G8Z 3R7
819 378-5481

Centres de services :

Trois-Rivières

2700, boul. des Forges
Trois-Rivières, QC G8Z 1V2
819 372-3131

Trois-Rivières

Édifice Père-Frédéric

80, chemin du Passage
Suite 200
Trois-Rivières, QC G8T 2M2
819 372-0599

Louiseville

41, St-Antoine
Louiseville, QC J5V 1Z3
819 228-2721

Shawinigan

750, Prom. St-Maurice
Suite 300
Shawinigan, QC G9N 1L6
819 536-7111

Grand-Mère

690, 5e avenue
Grand-Mère, QC G9T 2M6
819 536-7111

La Tuque

861, boul. Ducharme
La Tuque, QC G9X 3B9
819 523-4573

Nicolet

382, rue de Monseigneur Signay
Nicolet, QC J3T 1E1
819 293-2031

Bécancour

3687-5, boul. Bécancour
Ville de Bécancour, QC G9H 3W7
819 298-7510

Plessisville

1520, avenue St-Louis
Plessisville, QC G6L 2M8
819 362-6015

Victoriaville

38, rue Monfette
Victoriaville, QC G6P 1K2
819 758-0611

Drummondville 0-10 ans

787, St-Pierre
Drummondville, QC J2C 3X2
819 478-8123

Drummondville 11-18 ans

3100, boul. Lemire
Drummondville, QC J2B 7R2
819 472-8060

Centres de réadaptation :

Bourgeois

2735, Papineau
Trois-Rivières, QC G8Z 1N8
819 378-8635

Lafortest

3100, boul. Lemire
Drummondville, QC J2B 7R2
819 477-5115

Une production de : Le Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec
Direction générale

Conception graphique et mise en page : Design graphique Julie Plamondon

www.cjmcq.qc.ca