



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



Plan d'organisation 2012- 2015

Bâtir ensemble
notre projet clinique
et organisationnel



Mot du directeur général

Le plan d'organisation 2012-2015 souhaite traduire le projet clinique et organisationnel que nous bâtissons ensemble depuis 2009. Ses valeurs, sa philosophie d'intervention et de gestion s'inscrivent dans un principe intégrateur qui est celui de la bienveillance. Il cible le travail en interdirections comme étant essentiel à la démarche d'amélioration continue que prône l'établissement.

Rappelons d'abord que nos décisions reposent sur l'intérêt de l'enfant. Celui-ci doit vivre un projet de vie permanent, sécurisant et stable qui assurera son développement. Nous croyons que la qualité de nos réponses aux besoins de l'enfant et de sa famille repose sur notre organisation de service qui réunit tous les acteurs complémentaires qui agissent des programmes de plus en plus diversifiés de notre centre jeunesse.

Le plan d'organisation 2012-2015 favorisera l'implantation de notre nouvelle offre de service qui prévoit qualifier nos pratiques et programmes cliniques afin de se situer à l'avant-garde des établissements qui dispensent des services destinés à l'enfance en difficulté.

Nous avons spécialisé nos fonctions cadre et révisé notre philosophie de gestion que nous avons ciblées comme des priorités de notre planification stratégique 2009-2012. Ces démarches ont contribué à façonner le présent plan d'organisation.

La création d'une direction générale adjointe nous permettra de regrouper sous une même direction les services des ressources administratives, financières, informationnelles, matérielles et l'accès centralisé et de créer un bureau de projets. Le bureau de projets nous amènera à optimiser les processus cliniques et administratifs de notre établissement. Cette démarche de recherche d'efficience est essentielle dans le contexte de décroissance budgétaire que nous connaissons.

Le plan d'organisation 2012-2015 nous permettra de devenir un meilleur employeur, en misant sur la rétention et le développement de notre main-d'oeuvre. Nous souhaitons offrir un milieu de travail stimulant et soucieux de la santé de ses employés.



Serge Bisailon

Découvrir

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

Une mission essentielle	3
Une vision à partager	4
Des valeurs organisationnelles qui nous guident	4
Une philosophie d'intervention centrée sur l'intérêt de l'enfant	6
Une philosophie bien définie	7
Un vaste territoire à desservir	8
Des réponses définies pour les jeunes en difficulté	11
Une évolution marquante depuis 2009	12
Un projet clinique et organisationnel à bâtir ensemble	13
Le bureau de projets, une structure dédiée à la performance	14
Une offre de service porteuse de sens et de moyens	15
Une structure organisationnelle cohérente	18
Le conseil d'administration et ses comités	20
Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services	22
Le comité des usagers	22
Le conseil multidisciplinaire	23
La direction générale	24
Le comité de gestion des risques et de la qualité	25
Le conseil consultatif du personnel administratif et de soutien	25
Des rôles de gestion précisés	26
La direction générale adjointe	27
La direction de la protection de la jeunesse	29
La direction des services jeunesse et des ressources de type familial	31
La direction des services de réadaptation et des ressources intermédiaires	33
La direction des ressources humaines	35
La direction de la qualité des services	37
Des mécanismes de coordination complémentaires	39
Adresses	41

Une mission essentielle

Le Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec assure la sécurité et le développement des enfants dans le cadre de la Loi sur la protection de la jeunesse et assure la responsabilisation des jeunes ainsi que la protection de la société en regard de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

3

Le Centre jeunesse offre des services spécialisés de deuxième ligne de nature psychosociale et de réadaptation auprès de jeunes vivant des problématiques de maltraitance, des difficultés d'adaptation, des troubles de comportement sérieux et de la délinquance.

Le Centre jeunesse gère également un réseau de milieu de vie substitut de ressources de type familial et offre un continuum de ressources de réadaptation.

C'est également au Centre jeunesse que revient la responsabilité d'assurer la dispensation des services dans des champs d'action particuliers de la LSSSS soit :

- le placement;
- l'expertise à la Cour supérieure;
- l'adoption;
- la recherche des antécédents sociobiologiques.

Le Centre jeunesse, en étroite complémentarité avec ses partenaires du réseau de la santé et des services sociaux, de l'éducation, des milieux socio-économiques et communautaires, s'assure des principes d'accessibilité, de continuité, de pertinence, de qualité, d'intensité et d'efficience en réponse aux besoins de la population jeunesse.

Une vision à partager

Le Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec reconnaît que : « tout enfant est une personne à part entière, sujet de droits et porteur d'avenir ». Celui-ci doit vivre dans un milieu de vie sécurisant, permanent et stable.

Les familles demeurent le lieu privilégié pour l'enfant lorsqu'elles sont propices à sa sécurité et à son développement. L'organisation des services du Centre jeunesse s'engage à les soutenir, à intervenir avec intensité dans le cadre d'une offre de service de qualité afin d'éviter le retrait du milieu de vie familial, faute de quoi, tout enfant placé le sera dans le cadre d'un projet de vie permanent adapté à ses besoins.

Nous favorisons la solidarité des communautés en regard des clientèles que nous desservons et assumons nos responsabilités afin d'offrir des services spécialisés de deuxième ligne à la population. Nous nous engageons à accompagner les enfants et leur famille vers les services de la communauté.

4

Des valeurs organisationnelles qui nous guident

La bienveillance est...

une disposition favorable envers les autres. Elle exprime une volonté de viser le bien-être d'autrui dans ses actions.

Nous travaillons à ce que nos décisions et les gestes que nous posons à l'intention de nos clientèles, de nos employés et de nos partenaires soient empreints de bienveillance.

Le respect est...

une attitude d'acceptation, de consentement et de considération souvent codifiée envers une personne, une chose ou une idée.

Nous reconnaissons l'importance de traiter avec respect l'enfant et sa famille. Le respect induit des communications empreintes d'ouverture, d'écoute et des comportements discrets et attentifs, soucieux de confidentialité et du respect de la vie privée. Nous

entretenons avec notre personnel une relation reposant sur le respect. Nous reconnaissons son droit au respect de sa dignité, de son intégrité physique et psychologique.

L'équité est...

un principe modérateur du droit objectif (lois, règlements administratifs) selon lequel chacun peut prétendre à un traitement juste, égalitaire et raisonnable.

Nous agissons avec équité dans la dispensation de nos services. Nous prenons nos décisions de façon équitable lorsqu'elles concernent les enfants et les familles. Nous sommes également soucieux de prendre des décisions équitables dans nos rapports avec notre personnel.



L'établissement affirme que la bienveillance est un principe intégrateur sur lequel reposent ses valeurs ainsi que sa philosophie d'intervention et de gestion

La responsabilisation est...

le devoir de répondre de ses actes en toutes circonstances et conséquences comprises, c'est-à-dire d'en assumer l'énonciation, l'effectuation et la réparation lorsque l'obtenu n'est pas l'attendu.

Les parents sont les premiers responsables de la sécurité, du développement et de la satisfaction des besoins de leur enfant. Nous misons sur les contributions de l'enfant et de la famille. Nous partageons la conviction de l'importance qu'ils assument leurs responsabilités et qu'ils exercent le niveau d'autonomie conforme à leurs capacités.

Nous reconnaissons et valorisons le sens des responsabilités, les compétences, l'engagement, la créativité, l'imputabilité et la rigueur des diverses équipes de travail qui contribuent à la réponse aux besoins des enfants, des familles et de l'organisation des services.

La collaboration est...

le fait de travailler ou de coopérer avec une ou des personnes afin de parvenir à un but.

Nous collaborons avec l'enfant et ses parents car nous croyons qu'ils sont des acteurs essentiels à leur développement. La collaboration entre l'équipe de direction et le personnel de l'établissement est essentielle au développement et à l'actualisation de l'offre de service du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Le partenariat avec les réseaux de la santé, des services sociaux, de l'éducation et communautaire contribue à l'intégration de l'enfant et de sa famille dans leur communauté. La concertation avec ces partenaires permet à l'enfant et à sa famille de devenir des acteurs de leur développement et des citoyens à part entière.

Une philosophie d'intervention centrée sur l'intérêt de l'enfant

Toutes nos décisions sont prises dans l'intérêt de l'enfant afin que celui-ci puisse avoir un projet de vie permanent, sécurisant et stable qui assurera son développement.

L'unicité de l'enfant et de ses parents

Chaque enfant et chacune des familles sont uniques. Ils nécessitent une intervention individualisée prévue au plan d'intervention, conforme à leurs besoins physiques, affectifs, cognitifs et moraux. Cette intervention se veut respectueuse des différences et soucieuse des capacités réelles de la personne.

6

La confiance au potentiel de l'enfant et à celui des parents

Nous croyons fortement au potentiel des enfants et de leur famille à pouvoir reprendre en main leur développement de même qu'aux capacités de ceux-ci à acquérir de nouvelles compétences avec l'aide et le professionnalisme de notre personnel. Nous misons sur leurs forces et sur leurs capacités d'agir sur leur situation. L'enfant et sa famille sont les premiers impliqués par l'intervention. Ils collaborent activement à l'élaboration du plan d'intervention.

La responsabilisation de l'enfant et de sa famille

En fonction de son âge, de ses besoins et de ses compétences, l'enfant peut être responsable et être un acteur essentiel de son propre développement. Les parents sont les premiers responsables du développement de leur enfant et de leur protection. Ils ont à s'informer, s'impliquer et se mobiliser dans la démarche d'aide qui les concerne.

La solidarisation

Nous nous associons aux réseaux des services sociaux, de la santé, de l'éducation, de la justice et du communautaire afin de travailler avec eux à l'amélioration globale de leur santé et leur mieux-être.

Une philosophie de gestion bien définie

Nos engagements envers la clientèle

Dans le respect de sa mission, de ses mandats spécialisés et de sa vision, l'établissement s'engage dans une démarche d'amélioration constante de tous ses services et de façon continue. Le Centre jeunesse doit s'assurer que ses services sont disponibles, de manière équitable, et ce, sur l'ensemble du territoire. Les enfants et leurs parents doivent avoir accès à ces services, de façon efficace et efficiente, dans le respect des standards établis. Dans un souci constant de qualité, l'ensemble du personnel met en place les efforts et les moyens requis, soutenus et appropriés pour répondre aux besoins de la clientèle tout en offrant l'intensité requise. Les interventions doivent se réaliser dans le respect des processus légaux de la continuité du plan d'intervention et du plan de services individualisé. Chaque intervention se réalise en concertation avec les partenaires. Pour respecter ses engagements, le Centre jeunesse applique des pratiques de pointe reconnues et des programmes répondant aux besoins spécifiques de la clientèle.

Nos communications sont empreintes d'ouverture, d'écoute et soucieuses du respect de la vie privée.

7

La cohérence

Nous croyons qu'il doit exister des liens harmonieux et logiques entre notre vision, nos valeurs, notre discours et nos actions au quotidien. Nous nous inscrivons dans une approche réseau et nous sommes cohérents avec celle-ci.

L'imputabilité

Nous agissons avec rigueur. Nous travaillons à l'atteinte des objectifs en appliquant les règles prévues, en étant imputables de nos gestes et décisions et en s'inscrivant dans une gestion visant l'atteinte des résultats.

La reconnaissance et la valorisation

Nous reconnaissons l'engagement de notre personnel et valorisons l'excellence, l'innovation et la créativité. Nous croyons essentiel de le mobiliser en assurant le développement de ses compétences et en mettant en place les conditions nécessaires à un climat harmonieux favorisant le plaisir au travail.

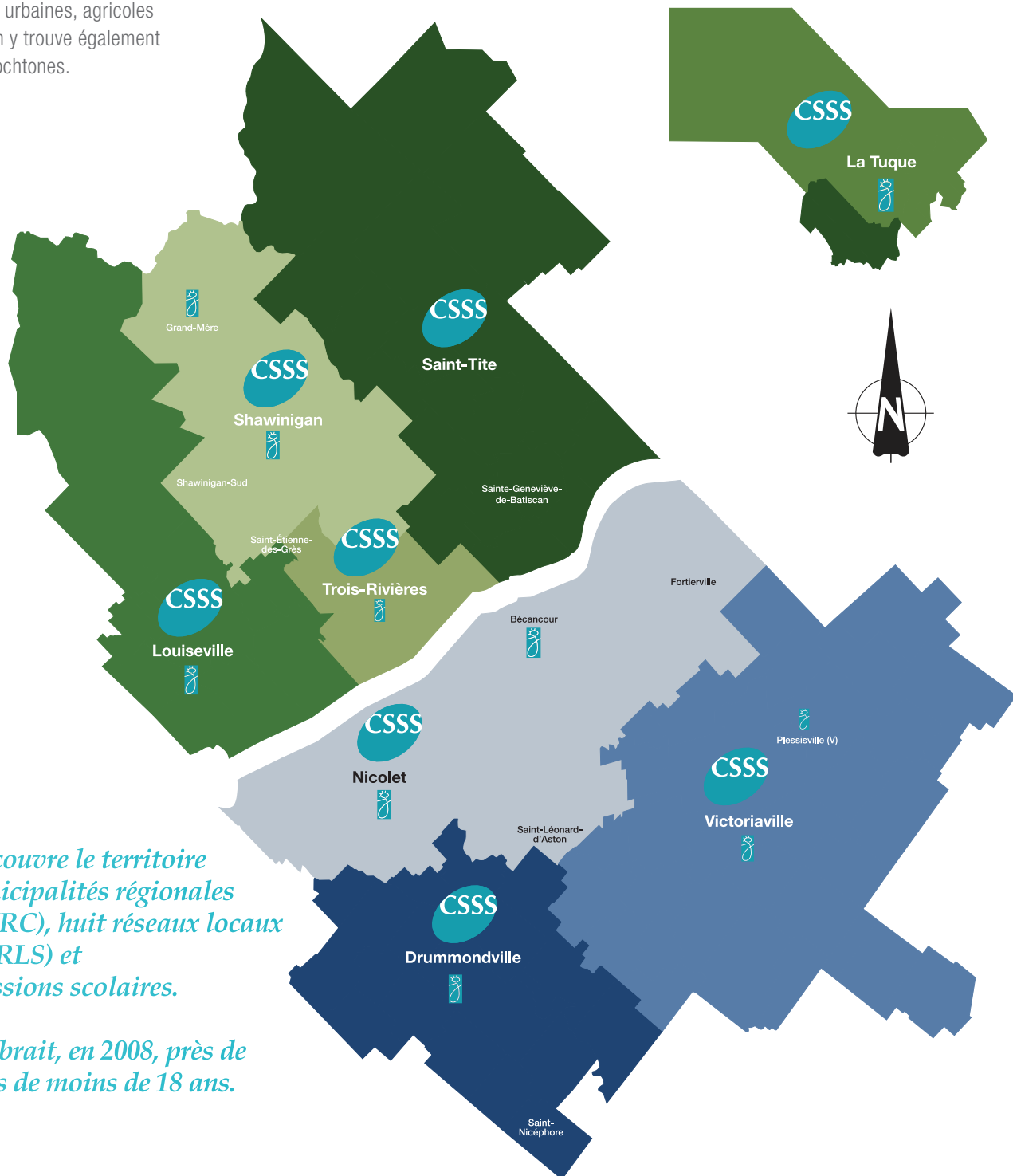
La santé

L'établissement favorise l'intégration de la valeur de la santé des personnes dans ses processus de gestion. Il contribue par différents programmes à la création de conditions favorables à la responsabilisation du personnel en regard de leur santé tout en mettant en place des mesures concrètes pour permettre la conciliation travail-famille.

Un vaste territoire à desservir

Le Centre jeunesse est situé au cœur d'un vaste territoire à desservir. D'une superficie de 47 000 km² répartis de part et d'autre du fleuve Saint-Laurent, il couvre deux régions administratives distinctes, la Mauricie et le Centre-du-Québec.

Cette grande région sociosanitaire est composée de réalités sociales très différentes, à la fois rurales et urbaines, agricoles et industrielles. On y trouve également trois réserves autochtones.

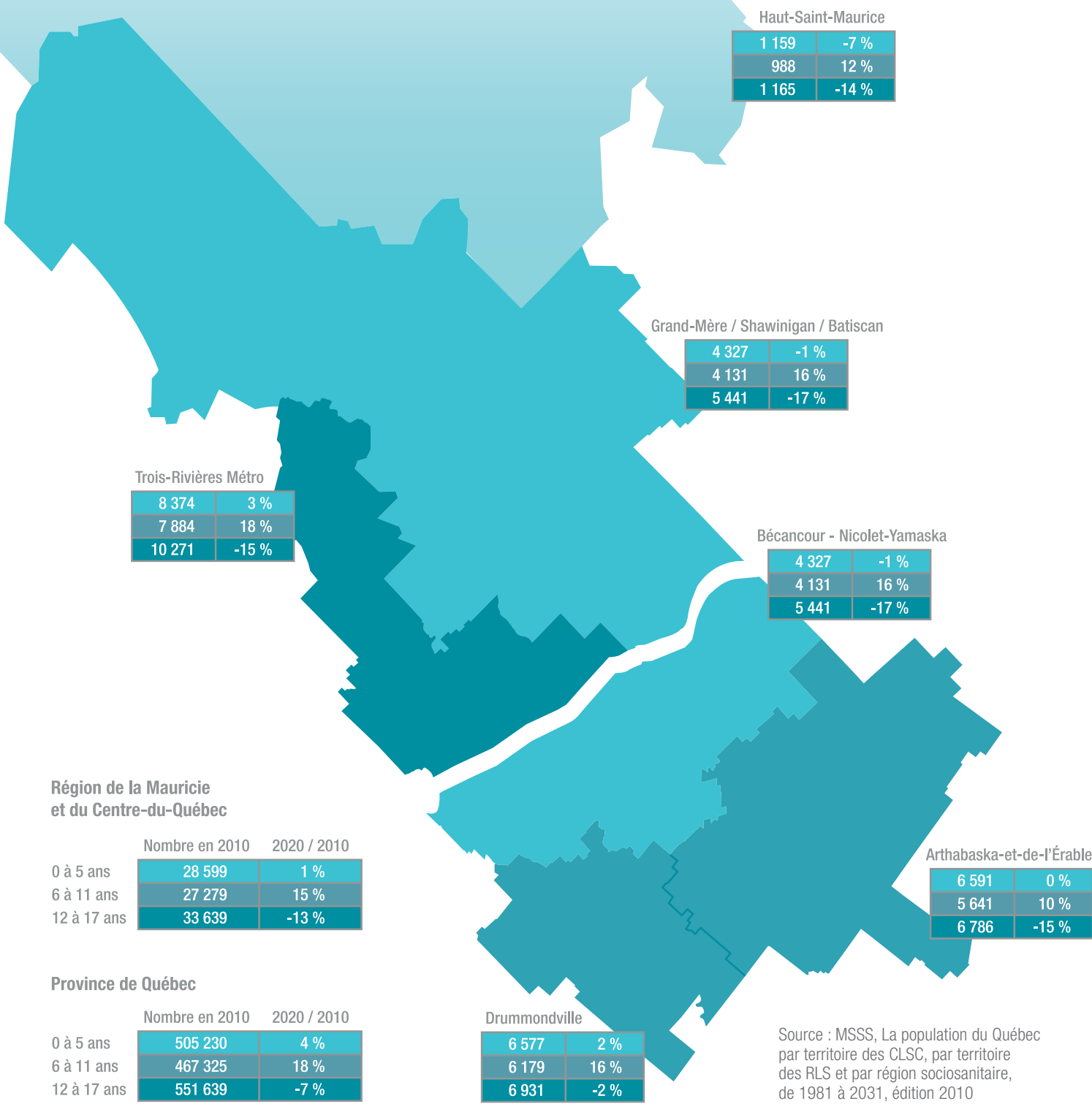


Le CJMCQ couvre le territoire de onze municipalités régionales de comté (MRC), huit réseaux locaux de services (RLS) et cinq commissions scolaires.

On y dénombrait, en 2008, près de 92 000 jeunes de moins de 18 ans.

Voici une carte faisant état de la répartition régionale de ces jeunes en 2010 par strate d'âge ainsi que la croissance démographique prévue d'ici 2020. En comparaison avec l'ensemble des jeunes du Québec, la croissance des jeunes de 0-11 ans est inférieure de 4 %.

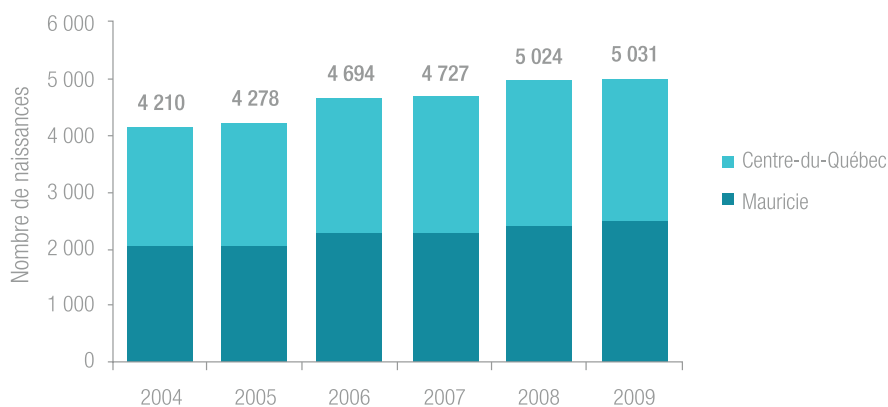
Nombre de jeunes de 0 à 17 ans en 2010 et croissance démographique d'ici 2020 par strate d'âge



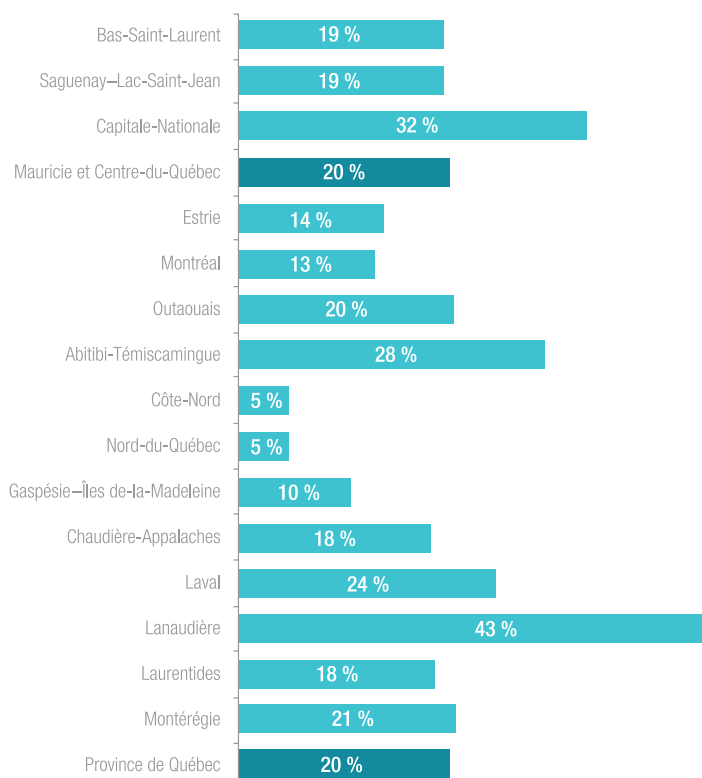
Source : MSSS, La population du Québec par territoire des CLSC, par territoire des RLS et par région sociosanitaire, de 1981 à 2031, édition 2010

Le défi de notre organisation est d'ajuster notre offre de service à cette nouvelle répartition prévue des clientèles de notre région, entre autres, la strate des jeunes de 6 à 11 ans qui sera en émergence dans tous les secteurs d'ici 2020, en comparaison avec les jeunes de 12 à 17 ans qui seront, quant à eux, en diminution importante.

Nombre de naissances – 2004 à 2009 Mauricie et Centre-du-Québec



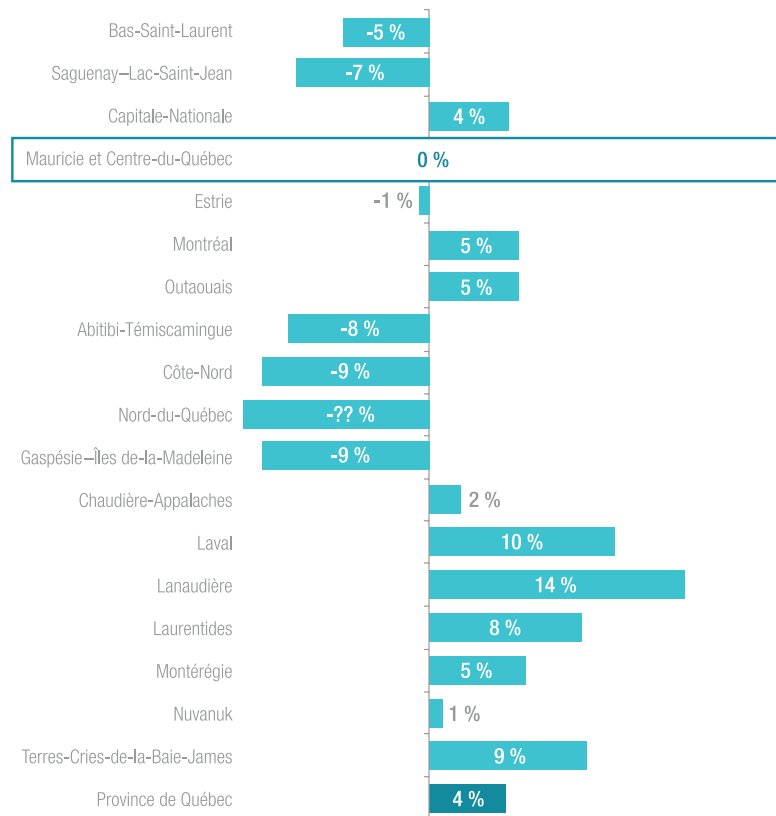
Variation du nombre de naissances entre 2004 et 2009 Comparaison régionale



Note : Données provisoires pour 2008 et 2009
Source : Institut de la statistique du Québec
(mise à jour avril 2010)

Population de 0 à 17 ans projections 2010 à 2020

Variation prévue du nombre de jeunes de 0 à 17 ans par région



Source : MSSS, La population du Québec par territoire des CLSC, par territoire des RLS et par région sociosanitaire, de 1981 à 2031, édition 2010.

Des réponses définies pour les jeunes en difficulté

Le Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec conçoit et implante une offre de service pour des jeunes âgés entre 0 et 18¹ ans et 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.

Une évolution marquante depuis 2009

Une planification stratégique basée sur l'analyse de notre environnement interne et externe

Lors de la tournée du directeur général au printemps 2009, l'ensemble du personnel a pu exprimer ses préoccupations et certains défis anticipés. À partir de ces échanges, le comité de direction stratégique a identifié les besoins de la population pour les prochaines années et a réalisé une lecture de l'environnement externe. Il a aussi réalisé l'analyse des performances cliniques et financières de l'établissement. Les rapports avec nos partenaires, l'état de notre offre de service, nos pratiques de pointe et notre gestion des actifs informationnels ont également été évalués. Fort de ces analyses, le conseil d'administration a entériné les six orientations stratégiques proposées par le comité de direction stratégique.

12

Cette planification s'inscrit dans les orientations gouvernementales en matière de services aux jeunes en difficulté 2007-2012, la planification stratégique du conseil du Trésor du Québec 2007-2012, le plan stratégique du ministère de la Santé et des Services sociaux 2010-2015, la planification stratégique de l'Association des centres jeunesse du Québec 2008-2013, le plan de main-d'œuvre du MSSS en lien avec la pénurie des ressources de même que l'ensemble des travaux régionaux en matière de main-d'œuvre et des programmes relativement aux jeunes en difficulté.

Des objectifs partagés : orientations stratégiques 2009-2012

1. Relever le défi de la main-d'œuvre
2. Harmoniser les pratiques de gestion
3. Spécialiser l'offre de service pour répondre aux besoins de la clientèle
4. Se doter d'un plan immobilier qui répond aux besoins de la clientèle et du personnel
5. Gérer les actifs informationnels
6. Agir en complémentarité avec nos partenaires.

Des réalisations marquantes depuis 2009

- Développement et adoption de l'offre de service;
- développement et adoption du plan directeur clinique et immobilier;
- harmonisation de nos pratiques de gestion, spécialisation des fonctions cadres;
- dotation de tous les postes cadres et mise en place des nouvelles équipes après consultations avec les instances concernées;
- nombreux travaux liés à l'attraction et la rétention de main-d'œuvre (horaire de travail, titularisation de plusieurs nouveaux postes, création et fusion de services, etc.);
- modifications importantes liées aux actifs informationnels (sécurité, tableaux de bord, destruction des dossiers, création d'un centre de documentation);
- développement de nos partenariats (5 protocoles d'arrimage).

Depuis 2009, l'ensemble du personnel des directions a travaillé à réaliser ces orientations. Elles nous ont amenés à préciser notre projet clinique et organisationnel.

Un projet clinique et organisationnel à bâtir ensemble

Principaux enjeux :

- travailler en interdirections (continuité);
- passer du travail basé sur la charge de cas individuelle vers une organisation de services par zone stratégique (accessibilité);
- implanter une offre de service qui prévoit rediriger des pratiques cliniques réalisées par des bénévoles vers des intervenants qualifiés et formés (qualité);
- recentrer nos services dans le sens de notre mission;
- un mécanisme d'accès pour le placement mais aussi pour tous les programmes d'intervention dans le milieu afin de bien connaître toute la trajectoire de services;
- configurer des guichets d'accès dans tous les secteurs où l'on octroie des dépenses.

13

Modifier la dynamique interdirections dans la dispensation de services : un enjeu majeur de notre plan d'organisation

- Définir les actions attendues des personnes autorisées dans l'offre de service de l'établissement lors du maintien en milieu et lors de retrait de milieu ou de placement;
- insuffler une nécessité *programme* dans toutes les directions;
- regrouper les alternatives au placement dans quatre centres de services externes, et ce, dès avril 2012;
- réaliser un accueil intégration et un suivi probatoire systématique;
- départager les fonctions spécialisées des activités généralistes au niveau des agentes administratives.
- revoir l'organisation du travail qui s'assure d'un meilleur partage des tâches;
- créer un bureau de projets qui revoit tous les processus administratifs et cliniques et qui nous assure que l'utilisation de nos ressources est efficiente et efficace (projet Lean et optimisation).

L'établissement souhaite mettre en place une communication interne de qualité et porteuse de sens, en temps réel, basée sur l'échange et la concertation et une communication externe qui situe le Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec comme un acteur important de sa communauté.

Le bureau de projets est une structure dédiée à la performance

Le bureau de projets est une équipe multidisciplinaire provenant de toutes les directions de l'établissement qui analyse conjointement l'efficacité et l'efficacite des processus soutenant les orientations strategiques de l'établissement selon une methodologie rigoureuse de gestion de projets.

Structurer	Mesurer la performance	Optimiser les processus	Transformer en plus-value clinique	Gérer les projets
Conseiller en planification strategique	Bureau de projets : 14 rôles			Être leader en changement
Arrimage interdirection				Promouvoir la gestion de projets
Agir comme agent de veille et de réseautage	Coordonner Entreprise en santé	Coordonner la démarche d'Agrément	Définir les critères de performance	Piloter la performance

14

Créer un Bureau de projets au Centre jeunesse, c'est modifier la dynamique interdirections afin d'améliorer la prestation des services que nous rendons aux jeunes et à leur famille.

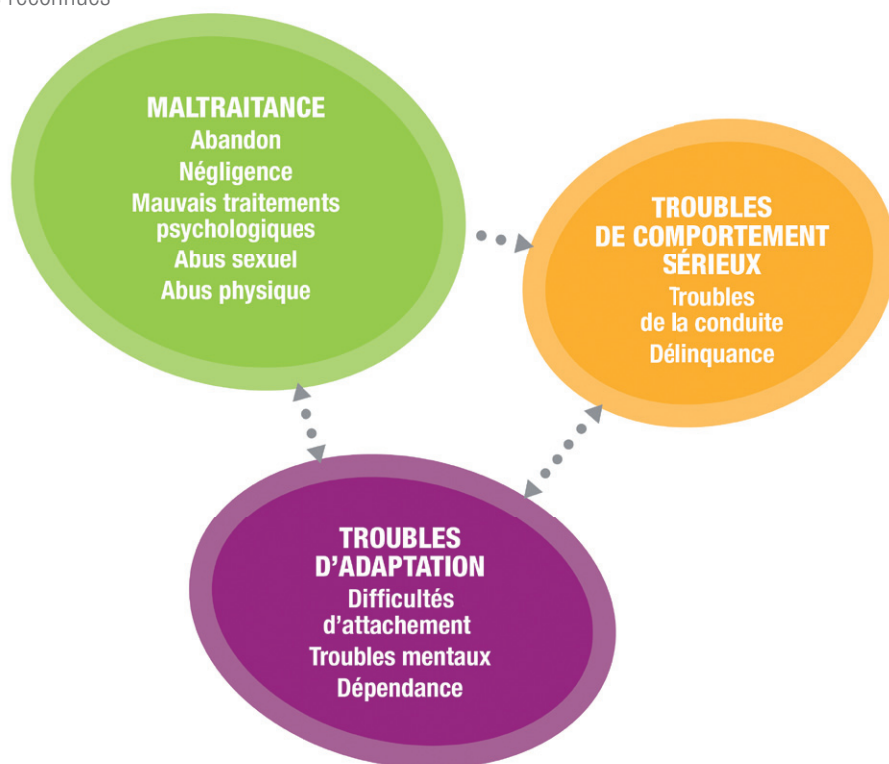
La relecture et l'analyse de la séquence des activités nous permettent d'optimiser les processus et, conséquemment, de centrer encore davantage nos efforts à réaliser la mission du Centre jeunesse.

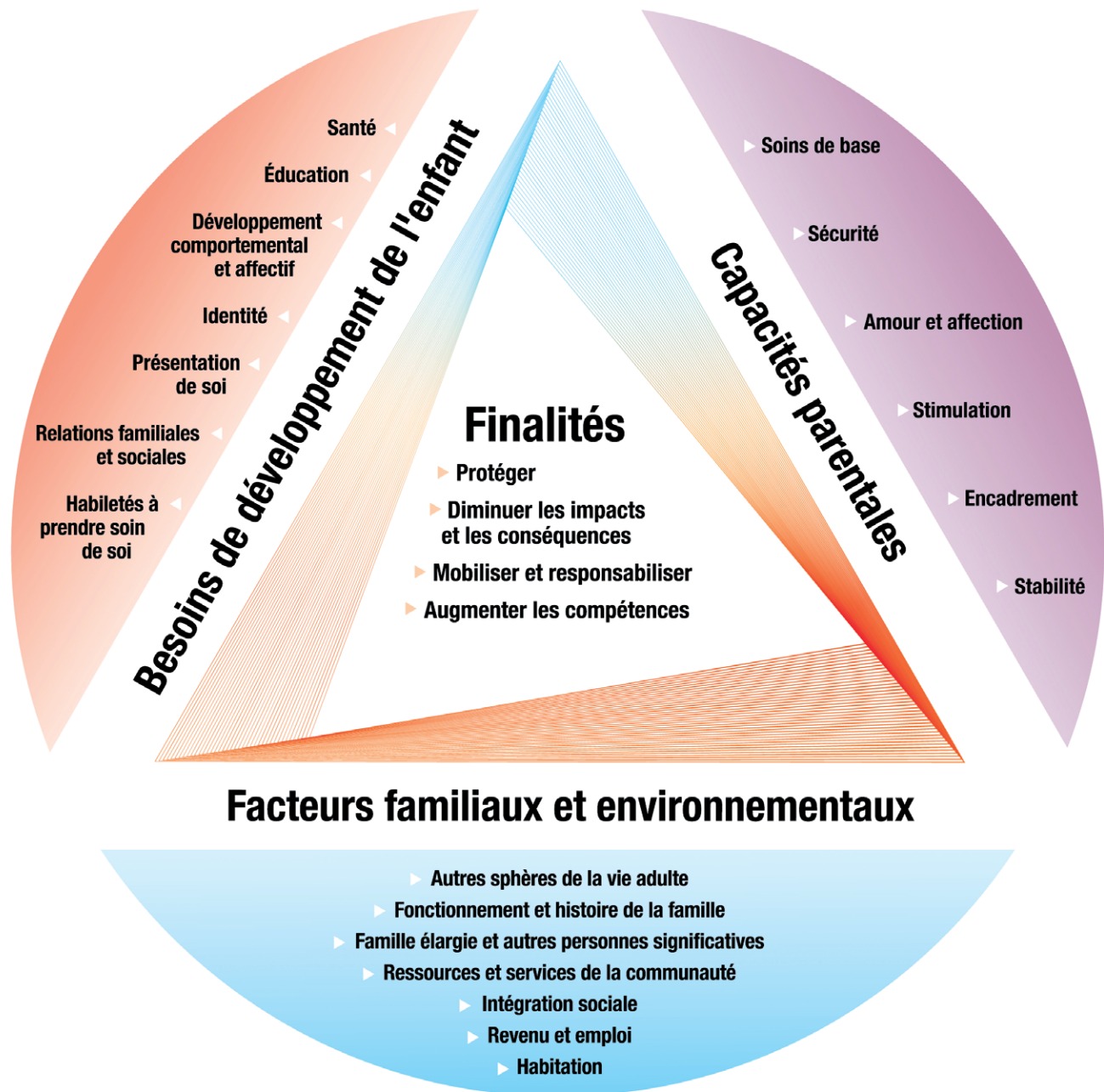
Une offre de service porteuse de sens et de moyens

Le cadre clinique du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec s'appuie sur le cadre de référence britannique des besoins de développement de l'enfant qui a été élaboré afin de guider et faciliter la collaboration avec les figures parentales et tous les établissements et organismes offrant des services à l'enfant et à sa famille.

Notre engagement envers les enfants et leur famille

1. Dispenser des services spécialisés en matière de jeunes en difficulté.
2. Rendre accessible les services sur l'ensemble du territoire, de manière équitable et au bon moment.
3. Intensifier, au besoin, notre intervention pour assurer la protection de l'enfant ou de la société.
4. Intervenir en continuité du plan d'intervention, du plan d'intervention intégré ou du plan de services individualisé.
5. Consolider la coordination et la concertation entre les partenaires.
6. Appliquer des pratiques de pointes reconnues et des programmes de qualité.





Le cadre de référence est composé de plusieurs dimensions qui démontrent que la protection et la promotion du bien-être d'un enfant découlent de l'interdépendance entre ses besoins développementaux, la capacité des adultes significatifs (figures parentales) à répondre à chacun de ses besoins et la qualité de l'environnement familial et social qui apporte le support nécessaire à l'enfant et à ses figures parentales. Cette interdépendance permet d'obtenir une compréhension de la situation des enfants, de dresser un portrait précis des facteurs de risque et de protection ainsi que d'identifier les actions à mettre en place et les services les plus appropriés pour nos usagers.

La spécificité de l'intervention en centre jeunesse est reliée à l'expertise clinique exigée par la complexité des problématiques et leurs impacts sur la sécurité et le développement de l'enfant.

Dans cette optique, quatre finalités sont recherchées par notre intervention, soit :

1. La protection des enfants et de la société
2. La diminution des impacts et des conséquences pour l'enfant ou la société
3. La mobilisation et la responsabilisation du parent et de l'enfant
4. L'augmentation des compétences personnelles et parentales

Les parents et les enfants pris en charge par le Centre jeunesse présentent, à des degrés divers d'intensité, une combinaison de dimensions figurant dans notre cadre de référence. Ces dimensions peuvent être en lien avec la situation de compromission ayant justifié l'intervention de la protection de la jeunesse et doivent donc être prises en considération. Le Centre jeunesse, de par ses mandats spécifiques, centre son intervention sur des dimensions particulières. En ce sens, l'arrimage avec des partenaires devient primordial pour répondre à l'ensemble des besoins de la famille.

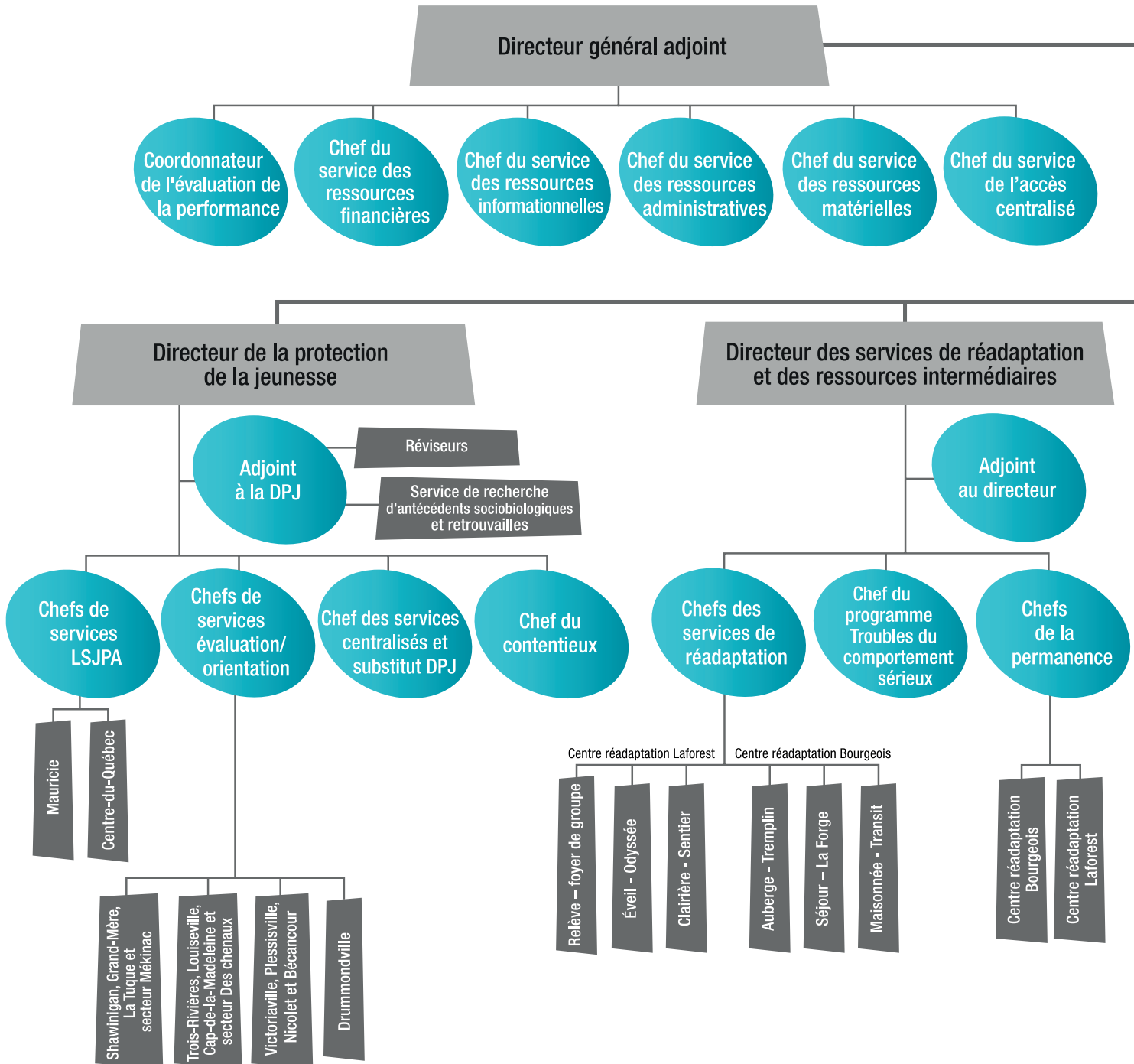
En concertation avec ceux-ci, le Centre jeunesse doit mettre en place un corridor de services ou des modalités d'accompagnement afin de garantir un accès facile et efficace aux ressources pouvant répondre aux besoins qui ne sont pas de son ressort.

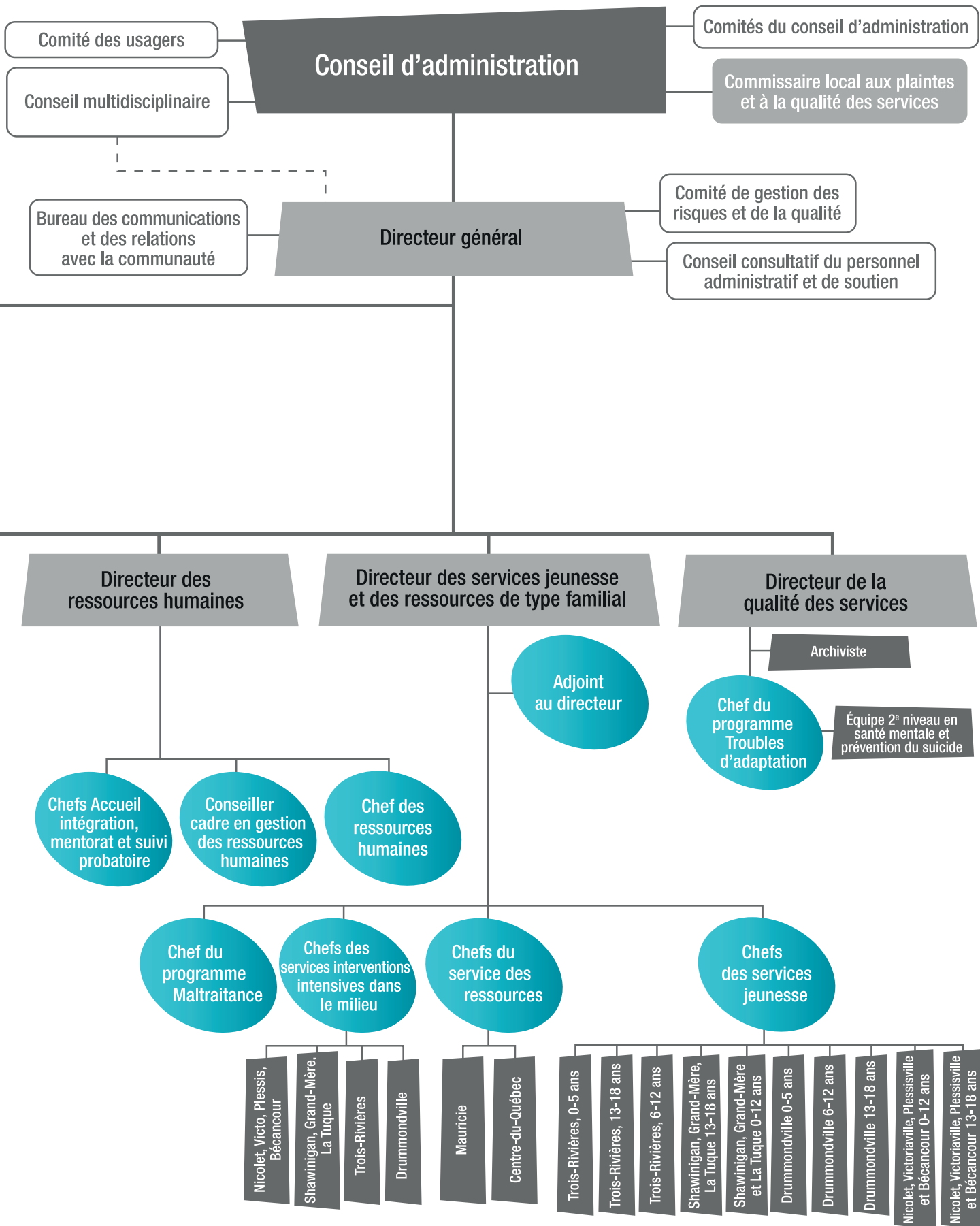
Notre processus clinique

Une description détaillée des moments-clés du processus et des attitudes à prioriser permet au personnel d'actualiser notre engagement. Nous avons la conviction que le savoir-être et le savoir-faire sont déterminants dans toute l'organisation des services cliniques qui visent toujours l'intégration du jeune et sa famille dans la communauté.

- 1. L'accueil des usagers**
- 2. L'évaluation de leurs besoins**
- 3. Une planification de l'intervention**
- 4. La fin de l'intervention et la solidarisation**

Une structure organisationnelle cohérente





Le conseil d'administration et ses comités

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. De plus, 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.

20

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 également le plan d'organisation de l'établissement. Il est composé de 17 administrateurs bénévoles provenant des collègues électoraux ou des désignations suivants :

- Comité des usagers (2);
- Agence de la santé et des services sociaux (2);
- Population (2);
- Conseil multidisciplinaire (3);
- Conseil consultatif du personnel administratif et de soutien (1);
- Fondation Appui enfance-famille (1);
- Cooptation (6).

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

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

Comité exécutif

Ce comité est formé du président, du vice-président, du secrétaire et du directeur général.

Il répond aux urgences qui se présentent entre les séances publiques du conseil d'administration, et ce, à la demande du président ou du directeur général.

Comité d'audit

Le comité d'audit exerce les fonctions suivantes :

- il avise le conseil sur le choix d'un vérificateur externe pour l'établissement qu'il administre;
- il examine l'étendue du travail du vérificateur et, dans certains cas, des responsables de la vérification interne;
- il prend connaissance des résultats des vérifications externes et internes et s'assure que des suites soient données aux recommandations;
- il fait des recommandations au conseil concernant les états financiers et le rapport du vérificateur et, s'il y a lieu, concernant les conventions comptables et tout autre rapport de vérification;
- il est à la disposition du vérificateur et des responsables de la vérification interne et leur vient en aide dans le cours de leur mandat;
- il formule des avis au conseil sur le contrôle interne de l'établissement et, parfois, sur le travail de vérification externe et interne;
- il réalise tout autre mandat relatif aux affaires financières de l'établissement que lui confie le conseil d'administration.

21

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 d'évaluation du directeur général

Ce comité est institué en vue de procéder à l'évaluation annuelle du directeur général et de faire rapport au conseil sur cette évaluation.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Nommé par le conseil d'administration, le commissaire assume des fonctions exclusives sur le traitement des plaintes, sur le respect des droits des usagers de même que sur le bon fonctionnement du régime d'examen des plaintes.

Il est le seul responsable envers le conseil d'administration de l'application du règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers, y compris la révision de la procédure. Le commissaire n'assume aucune autorité hiérarchique qui pourrait le placer en situation de conflit d'intérêts. Principalement, ses tâches sont reliées à :

- la promotion du régime d'examen des plaintes;
- la réception et le traitement d'une plainte d'un usager dans le respect des délais prescrits par la LSSSS;
- l'accompagnement sur demande d'un usager dans toute démarche relative à sa plainte;
- l'émission de recommandations afin d'assurer l'amélioration continue des services et le respect des droits des usagers;
- la présentation des plaintes traitées, de ses recommandations et de ses investigations personnelles sur l'appréciation de la qualité des services au comité de vigilance et de la qualité ainsi qu'au conseil d'administration.

22

Le 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 fonction :

- 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 reçus 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 de veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;
- de soumettre chaque année un rapport d'activité au conseil d'administration et de 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 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.

23

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.



La direction générale

En lien avec le conseil d'administration et dans le respect de la mission du centre jeunesse, la Direction générale est responsable de développer et d'animer une vision partagée auprès des membres du personnel. Son action vise à favoriser la mobilisation d'un personnel compétent, engagé et innovateur et à s'assurer de la disponibilité dans l'organisation de l'ensemble des outils et conditions nécessaires à la bonne réalisation de la mission.

La direction générale voit à la détermination des orientations de la planification stratégique de l'établissement. Elle s'assure de la diffusion, de l'appropriation, de la réalisation et du suivi des objectifs qui en découlent. Elle est responsable de l'élaboration et de la gestion du budget. La Direction générale la définit, la diffuse et voit à l'application des normes, procédures et politiques de gestion de l'établissement.

24

La Direction générale supporte également la conception et la mise en place des actions de l'offre de service de l'établissement et est responsable de l'accès aux ressources offertes par le Centre jeunesse.

Elle s'assure du suivi des activités et apporte les correctifs jugés nécessaires à la bonne marche de l'établissement. Elle gère un processus de reddition de comptes basé sur l'imputabilité des directeurs, des cadres et du personnel concerné.

La Direction générale a la responsabilité directe des relations et communications que l'établissement entretient avec les instances politiques, ministérielles et régionales, les médias ainsi que la population dans son ensemble. À l'interne, c'est elle qui assure la recension, la production et la diffusion d'information à l'usage du personnel et des gestionnaires.

La Direction générale voit à ce que l'établissement rencontre le cadre légal qui, à la fois, prévoit son existence et régit son action. La direction générale réalise l'encadrement des cadres supérieurs de l'établissement et s'assure du travail en interdirections. La Direction générale participe aux réunions du conseil multidisciplinaire et du conseil consultatif du personnel administratif et de soutien qui la conseillent.

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 des 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. Il relève de la responsabilité du directeur de la qualité des services.

Le comité de gestion des risques et de la qualité a notamment pour fonction 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, le tout, 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;
- recommander au directeur général ou à la personne désignée par celui-ci, 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;
- s'assurer de l'élaboration et de la mise à jour des politiques ou procédures relatives à l'identification, la prévention et la réduction des risques, incidents et accidents;
- s'assurer que des activités de formation en matière de gestion des risques soient dispensées aux personnes concernées de l'établissement;
- s'assurer de la diffusion de l'information relative à la gestion des risques à l'ensemble du personnel de l'établissement.

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

Le conseil consultatif du personnel administratif et de soutien

Le conseil 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.

Des rôles de gestion précisés

Directeur

Dans le respect de la mission et de la vision, le directeur contribue à définir les orientations stratégiques et contribue à leur réalisation. Il s'inscrit dans une approche interdirections et :

- définit les orientations stratégiques de sa direction;
- contribue à l'élaboration et à l'actualisation de la vision organisationnelle;
- donne la vision et définit les orientations de sa direction;
- analyse et voit à la mise en place des cadres de référence des secteurs sous sa responsabilité et du respect des politiques de l'établissement;
- s'assure que ses équipes se sont donné un plan de travail;
- s'inscrit à l'intérieur du plan de communication de l'établissement;
- établit avec les personnes-clés de sa direction les résultats attendus de ses équipes, implante les outils de suivi requis et s'assure de la qualité des services;
- supervise et évalue la contribution des cadres intermédiaires de sa direction et le personnel relevant de sa responsabilité selon la politique d'encadrement de l'établissement;
- définit les cibles d'amélioration continue;
- définit l'allocation des ressources en fonction des charges de travail des équipes.

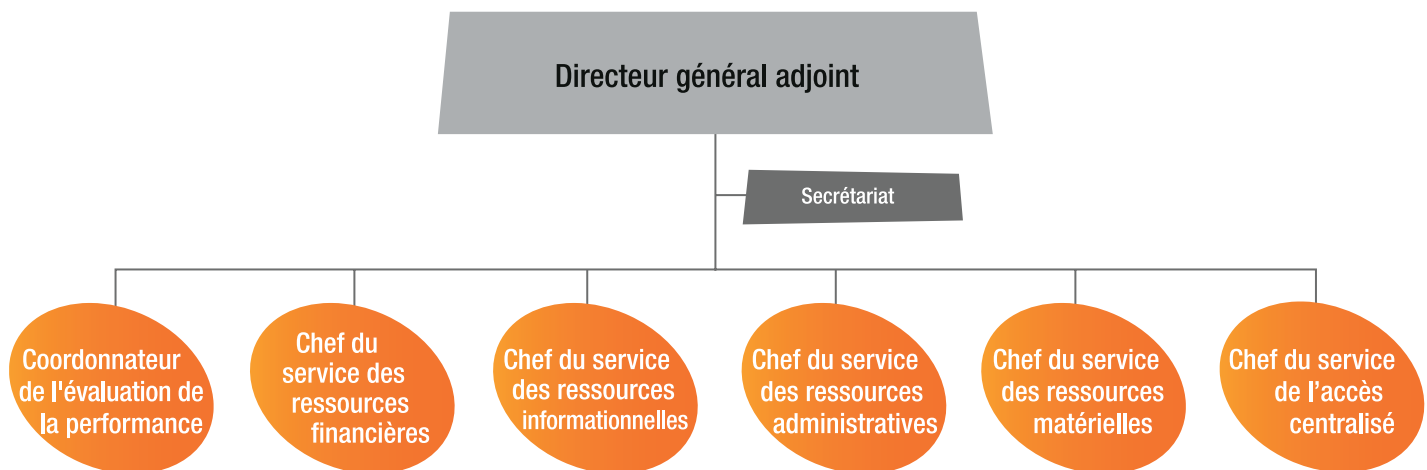
26

Cadre intermédiaire

Le cadre intermédiaire agit en cohérence entre le discours et l'action, dans le respect de la mission, des orientations stratégiques de l'établissement et des objectifs de sa direction et du plan d'organisation. Il s'inscrit dans des collaborations interdirections et :

- gère les ressources humaines, financières et techniques de son service selon la philosophie de gestion établie;
- mobilise son personnel dans l'atteinte du plan d'action de l'équipe;
- partage son expertise avec le personnel de son équipe et transfère ses connaissances;
- répartit des tâches;
- réalise la planification, l'implantation, le suivi et l'évaluation des tâches, des activités et des programmes de son service;
- supervise et évalue la contribution de son personnel en respect de la politique de l'établissement;
- s'assure de la gestion des risques et de la qualité des services de son secteur;
- inscrit son équipe dans un processus d'amélioration continue de la qualité;
- participe et favorise l'actualisation de partenariat nécessaire au réseau intégré de services;
- développe les compétences de son personnel.

La direction générale adjointe



27

Mobilisée par l'actualisation des orientations de la planification stratégique de l'établissement, la Direction générale adjointe appuie la Direction générale en déployant, à travers le continuum clinique, les services des ressources financières, matérielles, informationnelles, administratives de même que celles du bureau de projets et de l'accès centralisé. Sa vision d'ensemble de l'organisation lui permet de saisir des opportunités pour utiliser les ressources de façon optimale, parfois différentes, au profit des orientations organisationnelles.

Pour sa part, le bureau de projets introduit une culture d'amélioration continue par la révision des processus cliniques et administratifs. Il met en évidence les zones de performance et identifie les zones d'amélioration. Son action, qui s'inscrit en optimisation, permet de réallouer des ressources financières dans une dispensation efficiente des services cliniques. C'est dans un esprit de cohérence stratégique que le bureau de projets porte la démarche d'Agrément et celle de l'accréditation à titre d'Entreprise en santé.

Le service des ressources administratives assure la coordination de première ligne auprès des équipes cliniques pour les besoins en ressources matérielles, financières et informationnelles. Il contribue à l'exactitude de la saisie des données ainsi qu'à la qualité de la gestion documentaire du dossier électronique et physique. Le volet du guichet administratif gère l'attribution des mesures administratives de soutien à la pratique avec équité et en appui à la prestation clinique.

Le service de l'accès centralisé assure l'accessibilité aux programmes spécialisés sur tout le territoire, en conformité avec la prescription du plan d'intervention du jeune. Il planifie et coordonne les besoins d'hébergement selon les mouvements de la clientèle.

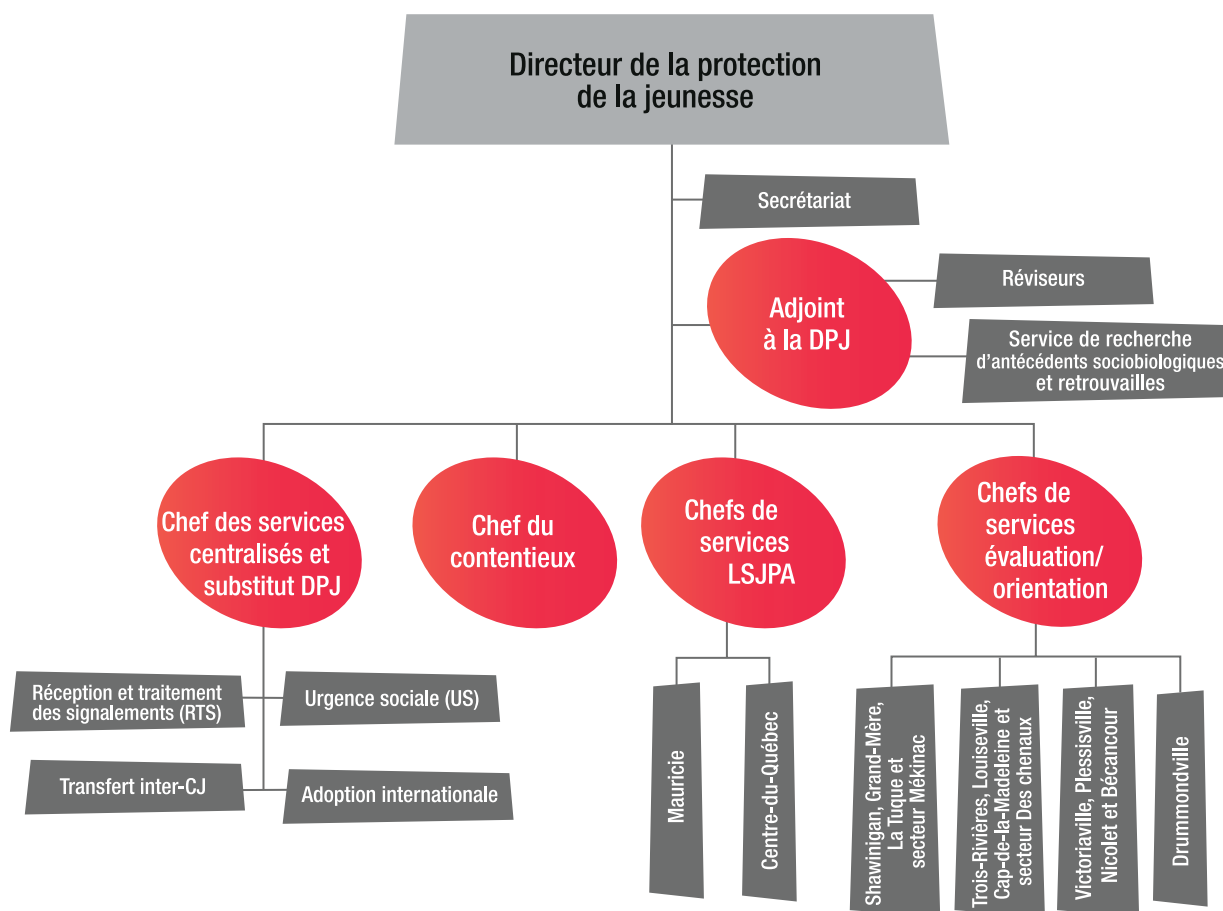
Le service des ressources financières conçoit la stratégie financière de l'organisation qui permet d'actualiser les orientations stratégiques à l'intérieur du budget de l'établissement, initiant ainsi la programmation de nos activités cliniques et administratives. Il accompagne les gestionnaires dans le suivi budgétaire.

Le service des ressources informationnelles s'assure de l'adéquation des systèmes d'information avec la stratégie de l'établissement. Il développe des outils de mesure d'efficacité clinique et administrative. Il garantit la sécurité des actifs informationnels ainsi que l'intégrité des données.

Le service des ressources matérielles propose une vision à long terme des investissements en matière d'immobilisation, parfaitement synchronisée avec le déploiement clinique de la planification stratégique. Il réalise 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.



Direction de la protection de la jeunesse



La Direction de la protection de la jeunesse est responsable de l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ), de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA) et des dispositions législatives en matière d'adoption. Elle place au cœur des préoccupations l'intervention de qualité auprès de l'enfant et de sa famille. Enfin, elle établit avec les autres établissements et organismes de solides liens de partenariat.

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 et des transferts inter centres jeunesse. Les services centralisés sont accessibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine, garantissant ainsi une réponse rapide et une porte d'entrée unique. En l'absence de la directrice de la protection de la jeunesse, le chef des services centralisés la remplace et assume, au besoin, les décisions en relation avec les fonctions exclusives de la directrice.

Les services évaluation et orientation actualisent les responsabilités en protection de la jeunesse en ce qui a trait à l'évaluation et l'orientation des situations retenues. 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. Leurs actions s'inscrivent dans la participation active de l'enfant et de sa famille. Ils sont responsables des aspects opérationnels de niveau clinique et administratif de leur service.

La révision des situations suivies en protection de la jeunesse doit se faire périodiquement et régulièrement selon les principes de la LPJ et le règlement sur la révision pour assurer un bilan de l'évolution de chaque situation. Cette responsabilité est confiée aux réviseurs.

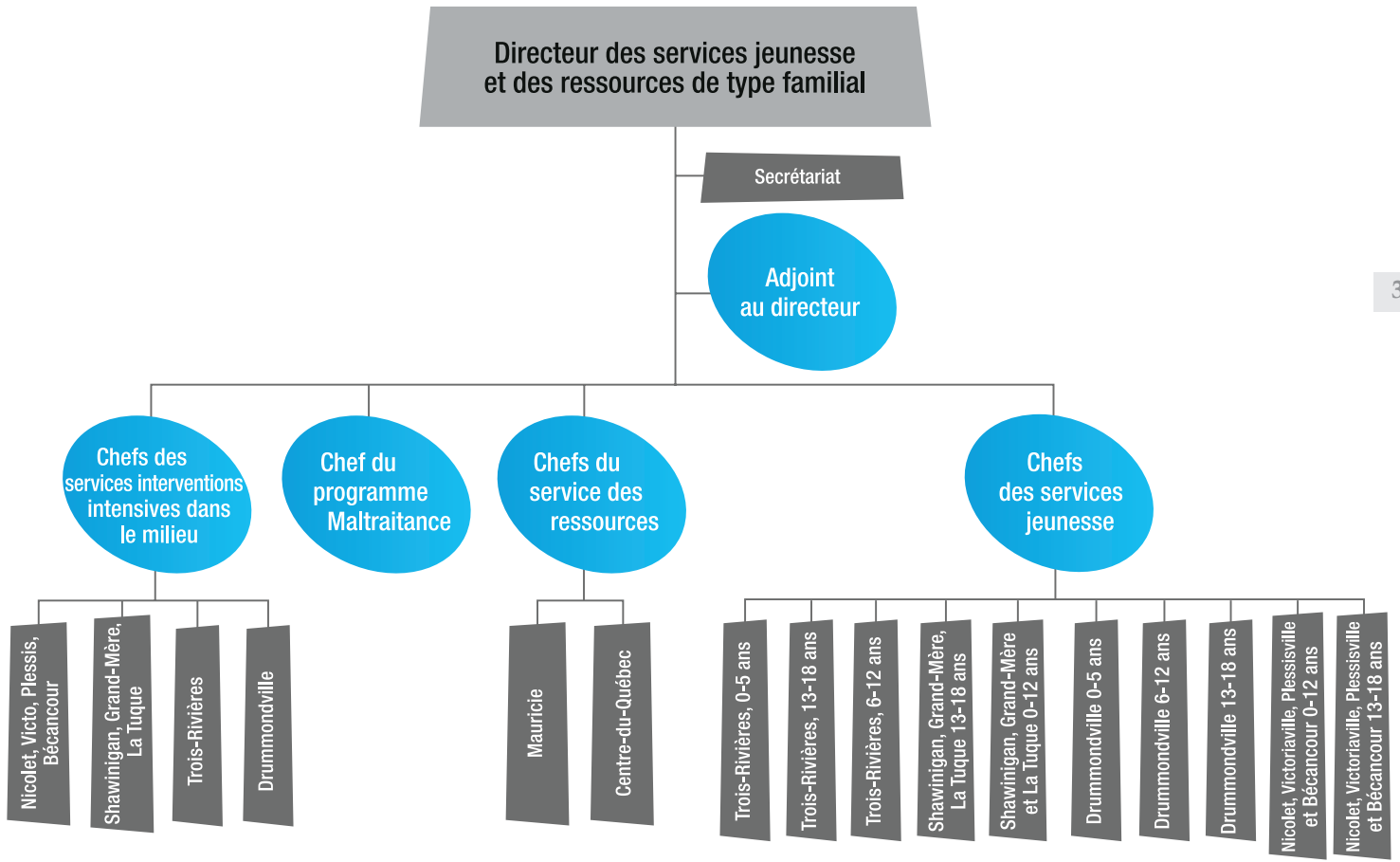


Les services en LSJPA actualisent les responsabilités dans le cadre de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA). Ces services concernent les jeunes ayant commis un délit entre 12 et 18 ans, et visent à les responsabiliser, les réinsérer socialement, les réadapter et assurer la protection de la société tout en mettant à contribution les parents dans le processus d'intervention. Les chefs de services LSJPA sont responsables des aspects opérationnels de niveau clinique et administratif de leur secteur.

Les services du contentieux relèvent de la directrice de la protection de la jeunesse. 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 la DPJ 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 tout en contribuant activement à l'harmonisation des pratiques sociales et des impératifs légaux.

Le service de recherche d'antécédents sociobiologiques et retrouvailles est également sous la responsabilité du DPJ.

Direction des services jeunesse et des ressources de type familial (DSJRTF)



La direction des services jeunesse et des ressources de type familial se situe au cœur de toute la trajectoire clinique au Centre jeunesse. Faisant suite à l'étape évaluation-orientation, cette direction est responsable de toute l'application de mesures, qu'elles soient volontaires ou judiciaires, par 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. Le directeur des services jeunesse et des ressources de type familial ainsi que les membres de son personnel cadre sont engagés dans le respect de la mission, des valeurs et des philosophies de l'établissement.

Les actions de la direction des services jeunesse et des ressources de type familial s'actualisent autour d'une planification étroite de l'intervention en continuité et en collaboration avec les partenaires internes de l'organisation autant que l'ensemble des partenaires externes.

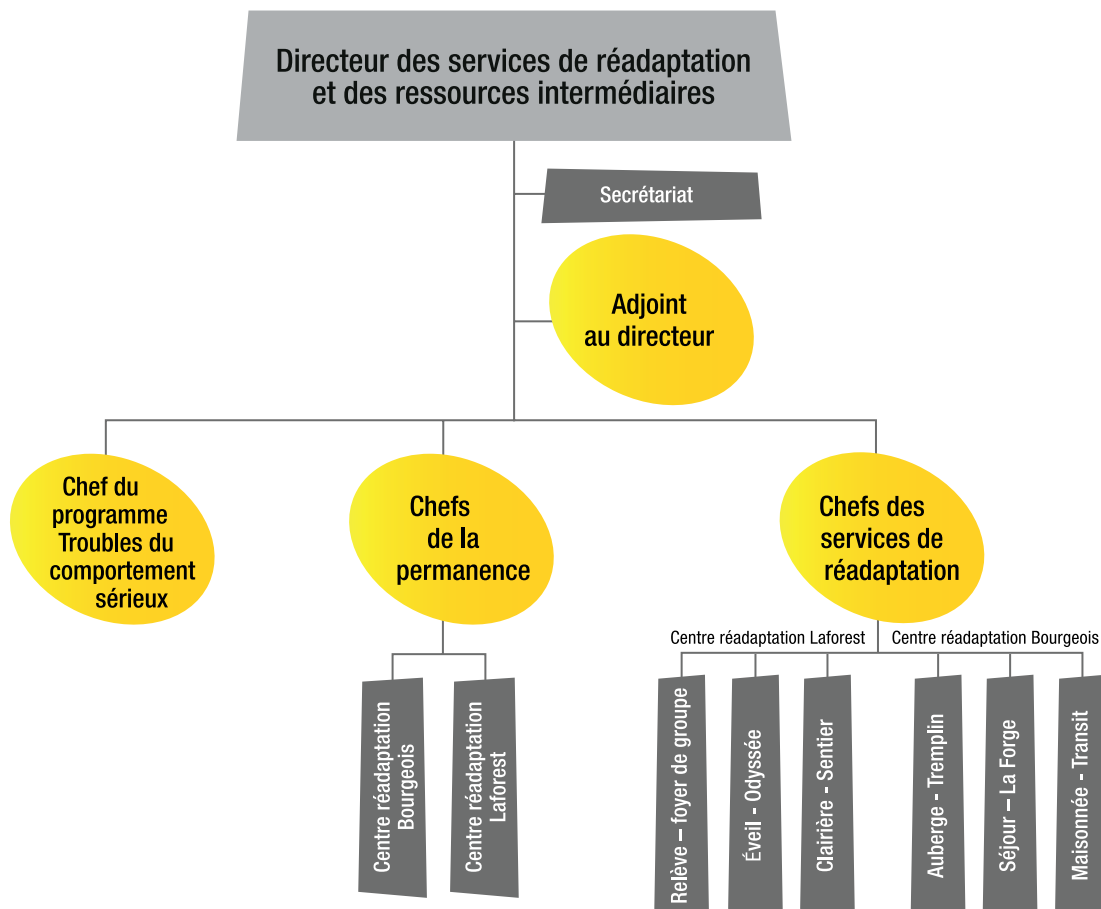
Dans l'esprit de la nouvelle offre de service et dans le but d'assurer l'accessibilité, la complémentarité et l'intensité de l'intervention, la direction comprend les équipes de services d'intervention intensive en milieu (SIIM). Ces équipes, réparties sur l'ensemble du territoire, dispensent des services spécialisés en collaboration avec la personne autorisée qui vise l'évaluation et le développement des compétences parentales, la qualification du lien d'attachement et l'intervention intensive de maintien en milieu de crise dans le but d'éviter le retrait du milieu de vie. Se greffent aux équipes SIIM, tous les intervenants dédiés à d'autres programmes tels que le programme de qualification des jeunes (PQJ) et l'équipe Quartier du secteur Shawinigan. La mise en place de groupes parents / enfant s'actualise sur le territoire en complémentarité avec les intervenants du milieu.

Sous la responsabilité du chef de programme maltraitance, différents programmes sont dispensés à la clientèle au prise avec cette problématique. Une future clinique en maltraitance permettra une complémentarité, une spécialisation et une collaboration tant avec le milieu universitaire qu'avec la pédiatrie sociale, entre autres.

Le secteur ressource, pour sa part, est à planifier les ajustements associés à la réalité prochaine de la Loi 49 au plan de nos collaborations avec les ressources de type familial. L'appropriation de l'approche SOCEN (S'occuper des enfants) est déterminante et mobilisante pour assurer une réponse empreinte de continuité et de qualité pour tous nos enfants hébergés à long terme.

Les enjeux de la DSJRTF concernent la qualité et la complémentarité des services à assurer à une clientèle des plus vulnérables. Le travail de collaboration interne et externe devient central pour garantir les réponses pertinentes aux besoins de notre clientèle. Le travail des chefs de services et des intervenants, sous l'angle de l'engagement envers la mission du CJMCQ, est porteur de sens et de réussite pour la clientèle. Leurs réussites sont au cœur de nos actions!

Direction des services de réadaptation et des ressources intermédiaires





La Direction des services de réadaptation et des ressources intermédiaires vise à assurer la réadaptation et le développement des adolescents manifestant un trouble de comportement sérieux et des troubles d'adaptation. Ceux-ci peuvent découler d'une problématique de maltraitance ou d'une problématique associée en trouble d'adaptation, étant temporairement retirés de leur milieu, compte tenu des besoins importants qu'ils présentent, et qui, de par leur nature ou leur intensité, commandent un accompagnement quotidien et constant.

Les services en centre de réadaptation s'effectuent en complémentarité avec la personne autorisée et en collaboration avec les autres services du CJMCQ, et ce, autant qu'avec les ressources de la communauté. Ils proposent des interventions spécifiques offrant un niveau d'encadrement variant selon l'âge, le sexe, la complexité et la sévérité des problématiques qui s'inscrivent à l'intérieur de la démarche du plan d'intervention intégré (PII).

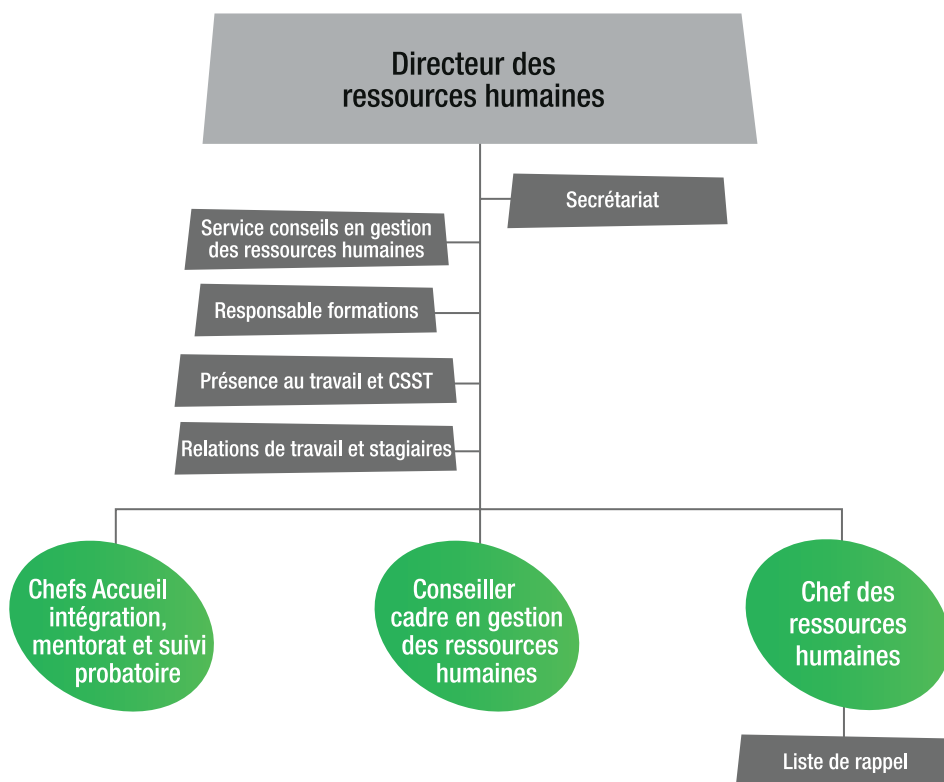
L'intervention a pour but d'offrir une aide spécialisée de réadaptation afin de permettre au jeune de rétablir un équilibre avec son milieu de vie familial ou substitut, ainsi qu'avec son environnement. Pour ce faire, nous nous appuyons sur les compétences des adolescents et de leur famille dans l'ensemble de nos interactions, tout en respectant les droits et responsabilités de chacun.

Il est important de rappeler que le milieu de vie du jeune doit être investi afin de favoriser la réunification. Pour ce faire, en plus des rencontres avec la personne autorisée et des communications hebdomadaires avec l'éducateur-tuteur, les parents peuvent participer à des ateliers qui permettent d'améliorer leurs compétences, en plus de s'investir dans différents programmes qui leur sont offerts dans leur communauté par les différents partenaires du réseau.

Également, lors du passage d'un jeune en centre de réadaptation, celui-ci et ses parents peuvent bénéficier du soutien d'un éducateur de réinsertion qui contribue à soutenir la réunification de la famille.

Différents programmes et ateliers sont offerts aux jeunes, soit la régulation de la colère, la gestion du stress, la résolution de conflits, la détresse psychologique, la sexualité et la toxicomanie (en partenariat avec Domrémy).

Direction des ressources humaines



Sous l'autorité du directeur général, dans le respect de la mission du CJMCQ, des orientations stratégiques et du plan d'organisation, la Direction des ressources humaines fournit les services conseils en matière de planification et de développement de la main-d'œuvre, de dotation, d'accueil et d'intégration, d'évaluation de la contribution du personnel, de sécurité et santé au travail, de gestion des avantages sociaux ainsi que de la gestion centralisée de la liste de rappel.

Elle assure le support et les services conseils aux gestionnaires en matière d'organisation du travail et de gestion des ressources humaines, entre autres, dans les dossiers administratifs et disciplinaires.

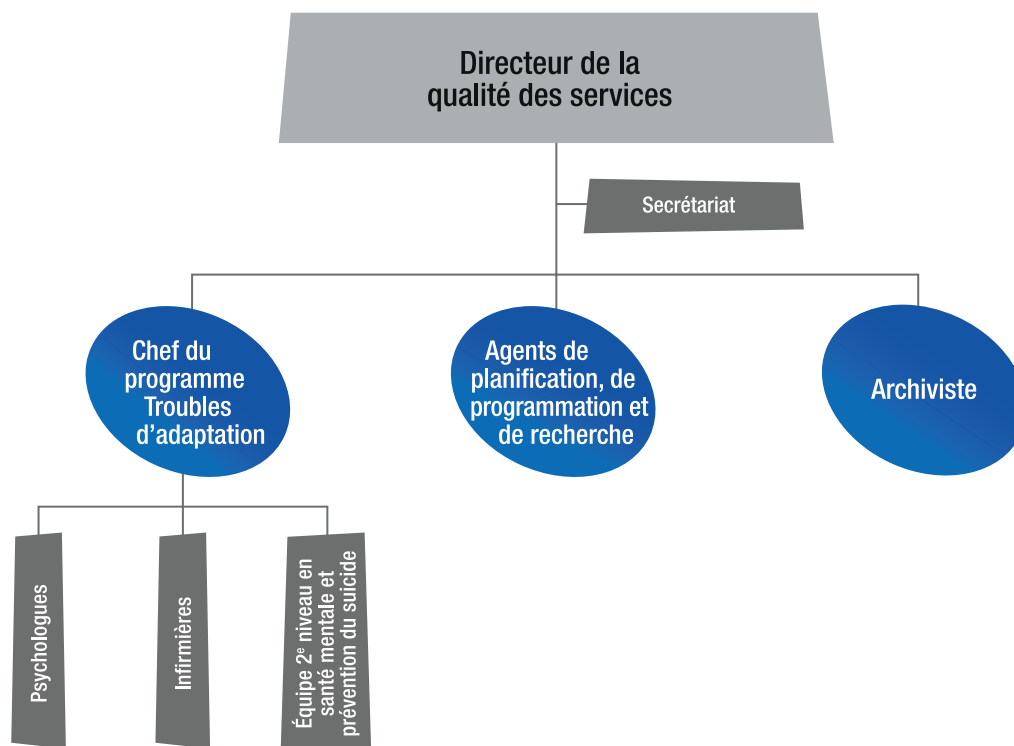


36

La Direction des ressources humaines assure également la gestion des relations de travail auprès des instances représentatives des différents groupes de personnel. Elle assure la mise en place et le suivi du plan de développement des ressources humaines ainsi que du programme de relève des cadres.

Dans la réalisation de ses mandats, la Direction des ressources humaines est assistée de trois chefs à l'accueil-intégration, mentorat et suivi probatoire, d'un chef des ressources humaines, d'un conseiller cadre en gestion des ressources humaines, de trois professionnels ainsi que de personnel de bureau.

Direction de la qualité des services



37

La Direction de la qualité des services est porteuse de l'offre de service du CJMCQ. Elle est responsable du développement de la programmation clinique, et ce, en soutien à la pratique. Elle veille à l'implantation et à l'évaluation des pratiques autant en maltraitance, en troubles de comportement sérieux qu'au niveau des troubles d'adaptation.

La Direction de la qualité des services donne aussi les orientations en lien avec les actifs informationnels. Elle rédige la majorité des politiques, procédures et cadres de référence présents dans l'établissement. Elle est aussi garante de l'accès aux documents liés aux usagers et de la protection des renseignements personnels.



La Direction de la qualité des services, par sa directrice, est déléguée comme gestionnaire de risques dans l'établissement. Elle s'assure, en collaboration avec le comité de gestion des risques qu'elle pilote, de rechercher, développer et promouvoir des moyens visant à identifier et analyser les risques d'incident ou d'accident en vue d'assurer la sécurité des usagers et du personnel.

La Direction de la qualité des services est responsable d'effectuer le sondage de satisfaction auprès de la clientèle dans une optique d'amélioration continue de la qualité de nos services offerts.

La Direction de la qualité des services est responsable, par l'équipe de soutien multidisciplinaire spécialisée en évaluation et en intervention sur la psychopathologie et le suicide (2^e niveau), de la coordination des actions en lien avec la problématique suicidaire (prévention, intervention, postvention) et de santé mentale.

Étant donné la présence des infirmières et des psychologues dans la direction, la DQS est responsable de la dispensation des services de santé et des services psychologiques.

La Direction de la qualité des services est nommée pour représenter l'établissement au sein du conseil multidisciplinaire et du comité des usagers.

Des mécanismes de coordination complémentaires

Comité de direction stratégique

Composé des six directeurs, ce comité est coordonné par le directeur général. Il voit à l'évaluation de l'atteinte des buts organisationnels et des défis cliniques et de gestion. Il s'assure de l'actualisation des décisions et des orientations prises par le conseil d'administration. Le CDS s'assure de la conception et de la mise en place du cadre réglementaire de même que des politiques et procédures générales en regard de la gestion de l'établissement. Le comité de direction a le mandat de présenter, pour des fins d'adoption, la planification stratégique de l'établissement. Les membres du comité de direction stratégique définissent les orientations stratégiques de l'établissement en tenant compte des réalités de l'environnement interne et externe, de l'évolution de l'établissement et de la reddition de compte exigée par le réseau de la santé et des services sociaux. Cette planification stratégique doit s'inscrire en conformité avec celle de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec et celle du ministère.

Le comité de coordination interdirections

Ce comité est composé d'office des six directeurs de l'établissement. Il réunit, au besoin, les principaux gestionnaires, adjoints, chefs de programme, coordonnateur de l'évaluation de la performance ainsi que les chefs des services des ressources informationnelles, financières et matérielles et ce, afin de s'assurer de l'actualisation des orientations de la planification stratégique. Il convient, réalise et évalue les résultats des mandats confiés au bureau de projets. Ce comité coordonne l'implantation de l'offre de service de l'établissement.

Le comité de coordination régional

Ce comité est composé de l'ensemble des gestionnaires de l'établissement et est coordonné par le directeur général. Ce mécanisme vise à assurer une compréhension et une application cohérente des orientations stratégiques de l'établissement. Il vise à supporter l'animation des cadres intermédiaires dans chacune de leur équipe. Il met à contribution l'ensemble des gestionnaires dans diverses démarches organisationnelles prévues à la planification stratégique de l'établissement. Le comité de coordination régional permet de consulter les cadres et d'enrichir la réflexion sur la recherche de solutions aux défis que rencontre l'organisation. Six fois par année, les cadres sont saisis des informations en provenance du conseil d'administration et participent au bilan de l'atteinte des orientations de l'établissement.

L'équipe de coordination du mouvement de la clientèle

Composée des directeurs clientèles, de leur adjoint de même que du gestionnaire à l'accès, cette équipe est coordonnée conjointement par les directions clientèles. Cette coordination a le mandat d'assurer une gestion cohérente et efficace des services à la clientèle. Elle favorise un meilleur arrimage entre les services offerts dans le milieu familial, les services offerts par nos centres de réadaptation, ceux à développer en foyer de groupe ainsi qu'avec les ressources de type familial. Cette coordination doit renforcer le soutien à la gestion opérationnelle des services.

Les comités de gestion des directions

Ces comités sont sous la responsabilité de chaque directeur. Ils s'assurent de la diffusion, de l'animation, de la consultation sur les décisions et sur les orientations de gestion prises par l'établissement. Ils favorisent la compréhension, la cohérence et l'imputabilité des cadres de chacune des directions. Ces rencontres de direction permettent la mise en place de la planification de la direction qui s'inscrit dans la planification stratégique de l'établissement. Elles permettent l'évaluation de la contribution de l'équipe à l'atteinte des objectifs et supportent le cadre dans sa gestion quotidienne de son équipe.

40

Le 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 la direction générale.

Adresses des Centres de services

Centre administratif

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

Centres de services :

Trois-Rivières

2700, boulevard 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, rue Saint-Antoine
Louiseville, QC J5V 1Z3
819 228-2721

Shawinigan

750, Promenade Saint-Maurice, Suite 300
Shawinigan, QC G9N 1L6
819 536-7111

Grand-Mère

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

La Tuque

861, boulevard Ducharme
C.P. 804, La Tuque, QC G9X 3B9
819 523-4573

Centre de réadaptation Bourgeois

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

Victoriaville

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

Drummondville 0-10 ans

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

Drummondville 11-18 ans

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

Plessisville

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

Nicolet

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

Bécancour

1325, avenue des Pensées
Ville de Bécancour, QC G9H 2T1

Centre de réadaptation Laforest

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



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

www.cjmcq.qc.ca