



Centre jeunesse
de Montréal
Institut universitaire



**Ici,
ensemble,
pour demain**

.....
*Rapport annuel
2010-2011*

DÉCLARATION DE FIABILITÉ

Les résultats et l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données, de l'information et des explications qui y sont présentées.

Tout au cours de l'exercice financier, des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables ont été maintenus afin de supporter la présente déclaration. De plus, je me suis assuré que des travaux ont été réalisés afin de fournir une assurance raisonnable de la fiabilité des résultats, et spécifiquement au regard de l'entente de gestion.

À ma connaissance, l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011 du Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire ainsi que les contrôles y afférant sont fiables, et cette information correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

Le directeur général,



Jean-Marc Potvin



Ici,
ensemble,
pour demain

Dépôt légal, 3^e trimestre 2011
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-89218-245-3

Conception et production
*Bureau des communications et des relations avec la communauté
Centre jeunesse de Montréal - Institut universitaire*



À l'avant, de gauche à droite : Mireille Métellus (membre coopté), Lise Tremblay (collège électoral de la population), Suzanne Gagnon (collège électoral du conseil multidisciplinaire) et Ella-Claire Pinette (collège électoral du Comité des usagers). À l'arrière : Jean-Marc Potvin, directeur général (CJM-IU), Jean Trépanier (collège électoral des universités), Manon Duchesne (conseil électoral du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens), Pierre Girard, président (collège électoral des fondations), Claude Martel (collège électoral des infirmières et infirmiers) et Zoé Berthiaume-Dutrisac (collège électoral de la population). En mortaise, de gauche à droite : Ginette Berteau (collège électoral des universités), Gilles Duruflé (représentant de l'agence), Shirley Thomas (représentante du personnel non clinique), Martin-Pierre Nombé (représentant de l'agence) et Richard Dorais (collège électoral du Comité des usagers). Absent sur les photos : Charles Mailloux (collège électoral de la population).

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

C'EST AVEC UNE TRÈS GRANDE FIERTÉ QUE NOUS NOUS ASSOCIONS AUX RÉALISATIONS DU CJM-IU POUR L'ANNÉE 2010-2011. LA DIRECTION ET LES ÉQUIPES EN PLACE ONT TOUT NOTRE APPUI ET MÉRITENT D'ENTRÉE DE JEU QUE NOUS SALUONS LEUR TRAVAIL REMARQUABLE.

Au cours de la dernière année, le conseil d'administration a accompagné l'établissement de façon soutenue, principalement dans le cadre des dossiers suivants : l'élaboration de la planification stratégique 2011-2014, la démarche d'agrément, la révision du règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers ainsi que l'adoption d'un règlement sur les conseils professionnels, reconnaissant de façon particulière l'existence et l'importance de ces groupes. Cet exercice aura aussi été l'occasion du report d'une deuxième année au mandat initial des membres du conseil d'administration.

Ces grands dossiers, de même que tous ceux que nous avons eu l'occasion d'apprécier en cours d'année, auront été une occasion de plus de porter un regard sur le travail impressionnant réalisé par les équipes en place et de constater l'évolution remarquable de cette organisation. En effet, le CJM-IU a consolidé ses acquis et continue de développer ses services selon des standards de qualité et d'innovation toujours plus élevés. Le rapport annuel que vous avez entre les mains est une occasion de plus de le constater.

Les membres du conseil d'administration sont fiers d'unir leurs forces à celles de la direction et des équipes du CJM-IU dans les décisions qui permettent cette progression et de veiller à ce que les conditions soient réunies pour assurer un développement optimal des services offerts aux jeunes et aux familles.

De plus, à titre de membres du conseil d'administration, nous ne pouvons que continuer à être interpellés et engagés quant aux enjeux sociaux qui touchent les jeunes et les familles en difficulté de la région montréalaise.

Pierre Girard,
Président

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Pour le CJM-IU, l'année 2010-2011 a constitué une période charnière marquée principalement par l'élaboration de la nouvelle planification stratégique 2011-2014 et le renouvellement de notre certificat d'agrément. Ces deux exercices d'envergure ont permis de jeter un regard sur le chemin parcouru, d'analyser notre environnement externe, d'évaluer les besoins de façon positive notre clientèle et de définir les principaux enjeux qui se dessinent pour l'avenir ainsi que de préciser notre mission, notre vision et nos valeurs.



Cet exercice de planification nous a aidés à apprécier les pas de géant réalisés par notre établissement ces dernières années. La vaste consultation réalisée à l'interne et auprès de nos principaux partenaires communautaires, institutionnels et universitaires nous a fait constater que le climat de travail s'est considérablement amélioré, que nous nous sommes tous rassemblés autour d'une vision commune, de projets cliniques porteurs et que nous avons formalisé de nombreux partenariats. Tout cela s'est accompli dans un souci partagé et constant d'améliorer la qualité de nos services.

Lors de ma tournée annuelle, les quelque 750 membres du personnel que j'ai rencontrés se sont montrés fiers de l'évolution notable de l'établissement et ont accueilli favorablement la nouvelle planification stratégique. Ceci vient corroborer les résultats obtenus lors de la démarche d'agrément, dans le cadre de laquelle avaient été constatées une forte mobilisation du personnel et la perception positive du climat de travail. Au CJM-IU, tous les membres du personnel sont engagés et mettent du cœur dans chacune des actions entreprises.

Par ailleurs, soulignons que nous avons entrepris en cours d'année un processus de certification en vue de l'obtention de la norme « Entreprise en Santé ». Cette norme vise le maintien et l'amélioration durable de la santé des employés et de l'organisation et repose sur un engagement ferme de la direction. Nous considérons qu'il est essentiel d'investir pour la santé et le bien-être de notre personnel qui, chaque jour, se dévoue.

Forts de ces avancées et de la collaboration de chacun, nous nous projetons dans l'avenir avec confiance. Le CJM-IU repose sur des assises solides. Nous pouvons poursuivre notre quête constante d'amélioration des services offerts de même que notre contribution d'établissement universitaire visant le bien-être des enfants, des jeunes et des familles de nos communautés. Cela s'accomplira ici, ensemble avec le personnel et les partenaires.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J-M Potvin'.

Jean-Marc Potvin,
Directeur général



MOT DE LA DIRECTRICE DE LA PROTECTION DE LA JEUNESSE

Cela fait quatre ans déjà que la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) a été modifiée et que nous sommes conviés dans nos interventions auprès des enfants, des jeunes et de leur famille à faire autrement. Portés par la conviction profonde de la nécessité pour chaque enfant d'avoir un projet de vie, de faire la plus grande place possible aux parents et aux jeunes dans l'intervention, de convier les ressources de la famille pour tisser autour d'elle un réseau de soutien, nous avons, cette année encore, investi beaucoup de temps et d'énergie pour outiller et guider les intervenants. Notre volonté : incarner dans notre pratique les changements introduits par les modifications à la LPJ.

Les concepts de protection, de mobilisation et de projet de vie ont à nouveau fait l'objet d'une tournée d'animation d'envergure. Cela a mobilisé plus de 600 personnes. Conviés à discuter de vignettes cliniques mettant en scène la réalité d'un enfant en besoin de protection, les intervenants ont pu échanger ensemble et avec la DPJ du besoin de protection des enfants, des manières de faire les plus susceptibles de mobiliser les membres de la famille et ce, en ayant toujours en tête la préoccupation d'assurer à chaque enfant un projet de vie qui réponde le mieux possible à ses besoins.

J'ai eu l'opportunité d'animer deux de ces groupes ce qui m'a permis de constater les progrès réalisés. Les intervenants sont véritablement préoccupés de saisir les opportunités qui leur sont données pour impliquer le jeune et ses parents

dans la démarche d'intervention. La participation des pères fait aussi l'objet d'une attention particulière. Malgré la complexité que peut représenter la planification concurrente du projet de vie d'un enfant lorsque celui-ci est retiré de son milieu familial, j'ai pu apprécier l'intérêt des intervenants à développer leur savoir-faire pour actualiser au jour le jour ce changement de pratiques.

Dans un autre ordre d'idées, je trouve important de relever le fait que Montréal se distingue par l'apport de sa réalité multiculturelle. Celle-ci se reflète notamment dans la représentation des familles que nous desservons au CJM-IU. Dans la foulée de la politique sur la diversité ethnoculturelle de notre établissement, des efforts ont été consentis au cours de la dernière année afin que soient toujours pris en compte dans l'interaction avec les familles les aspects spécifiques de cette réalité. Une formation portant sur ce thème et développée conjointement avec le CSSS de la Montagne a été mise en place cette année. L'objectif est qu'au cours des prochaines années, l'ensemble du personnel clinique en ait bénéficié.

Du nouveau au sein de la Direction de la protection de la jeunesse

La mise en place du programme CAFE (crise ado famille enfance) dans l'ensemble des CSSS de l'île de Montréal a été l'occasion de repositionner le service IRI (intervention rapide et intensive). La Direction de la protection de la jeunesse a mis sur pied un nouveau service d'intervention rapide et complémentaire (SIRC). Ce service permettra d'assurer la pérennité et l'intégrité du programme IRI et de développer une offre de service encore mieux adaptée aux besoins des familles en difficulté.

Ce service s'est ainsi vu attribuer les responsabilités suivantes :

- Le programme de vérification complémentaire sur le terrain;
- Le programme d'intervention terrain (intervention sociale d'urgence en dehors des heures régulières);
- Le recrutement et l'encadrement d'aidants naturels qui agissent en soutien aux familles issues de différentes communautés culturelles;
- Le soutien à la référence aux ressources du milieu pour la clientèle adolescente non retenue en protection.

La protection des enfants - une responsabilité collective

Pour bien grandir et trouver sa place dans la société, un enfant a besoin de s'enraciner dans une famille et de profiter de la bienveillance de son entourage et des acteurs de son environnement social. Tous ont un rôle à jouer et peuvent faire la différence pour lui. La protection d'un enfant c'est notre affaire à tous. Il faut plus qu'une loi pour relever le défi de protéger efficacement nos enfants. Il faut la volonté d'y parvenir et l'engagement soutenu de nous tous, quotidiennement, individuellement et collectivement.

Sans l'implication active des parents, des jeunes, de leur réseau et des partenaires de leur milieu, notre capacité de protéger de façon durable les enfants est limitée. La concertation et la collaboration de chacun des acteurs concernés sont essentielles et demeurent au cœur de nos priorités.

Michelle Dionne,
Directrice de la protection de la jeunesse

LA MISSION

Au Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire, nous assurons la protection et le bien-être des enfants et des jeunes qui sont victimes de négligence, de maltraitance physique, psychologique ou sexuelle ou qui présentent des troubles graves de comportement. Nous visons aussi à responsabiliser les jeunes qui commettent des délits, dans une perspective de protection durable de la société. Notre aide s'adresse aux familles francophones et allophones de l'île de Montréal. À titre d'institut universitaire, nous contribuons au développement et au partage des connaissances, de même qu'à l'amélioration et à l'enrichissement des pratiques cliniques concernant les problématiques vécues par ces enfants, ces jeunes et leur famille.

Dans l'intérêt des enfants et des jeunes, comme établissement du réseau de la santé et des services sociaux, nous intervenons le plus souvent en contexte d'autorité auprès de familles et de jeunes dont la situation a été portée à notre attention par des proches, ou encore par des intervenants de différents milieux, notamment de la santé et des services sociaux, des écoles, de la police et de la justice. Notre défi consiste à favoriser la participation des jeunes, des parents et de leur entourage afin de trouver des solutions pour assurer le mieux-être de ces enfants et de ces jeunes. Pour assurer pleinement cette mission, nous agissons en étroite collaboration avec de nombreux partenaires, en offrant des services spécialisés visant :

- La protection, le développement harmonieux et l'intégration sociale des enfants et des jeunes;
- La réadaptation et la réinsertion des enfants et des jeunes ayant développé des troubles de comportement ou ayant commis des délits;
- Le soutien et l'accompagnement des parents, notamment des jeunes parents, et le développement des capacités parentales;
- L'adoption, la recherche d'antécédents et les retrouvailles, la médiation familiale et l'expertise psychosociale.

LA VISION

Nous entendons jouer un rôle de premier plan pour contrer la grande détresse que vivent les enfants, les jeunes et les familles les plus vulnérables de Montréal afin qu'ils puissent aspirer à un mieux-être et à un avenir prometteur. Nous voulons également exercer une direction forte pour contrer la délinquance des jeunes afin qu'ils deviennent des citoyens à part entière.

Pour actualiser cette vision, nous nous engageons à :

- Mobiliser les parents et leur entourage afin d'offrir à chaque enfant et chaque jeune, un projet de vie stable qui assure sa protection et son développement;
- S'allier aux partenaires et à la communauté afin de soutenir ensemble les jeunes et les familles en grande difficulté et afin de tisser autour d'eux un véritable réseau de soutien;
- Agir avec rigueur et engagement afin d'offrir des services spécialisés de qualité adaptés à la réalité montréalaise, dans le respect des diversités ethnoculturelles;
- Être un chef de file en matière d'intervention et de recherche pour enrayer la maltraitance subie par les enfants et les jeunes, de même que les comportements violents et la délinquance des jeunes, en développant, en partenariat avec les milieux cliniques et universitaires, les connaissances et les meilleures pratiques professionnelles dans le domaine social.



LES VALEURS

Ces valeurs s'adressent à tous les employés, les stagiaires et les bénévoles de notre établissement et aux personnes des ressources contractuelles dans leurs rapports entre eux ainsi qu'avec les familles et avec les partenaires.

Le respect

Le respect amène chacun de nous à accorder de la considération à toutes les personnes avec lesquelles nous entrons en relation. Il sous-tend la courtoisie, la diligence, la confiance et la discrétion.

L'engagement

L'engagement réfère à l'adhésion et à la contribution de chacun à l'égard de la réalisation de la mission, de la vision, des valeurs et des objectifs de l'établissement.

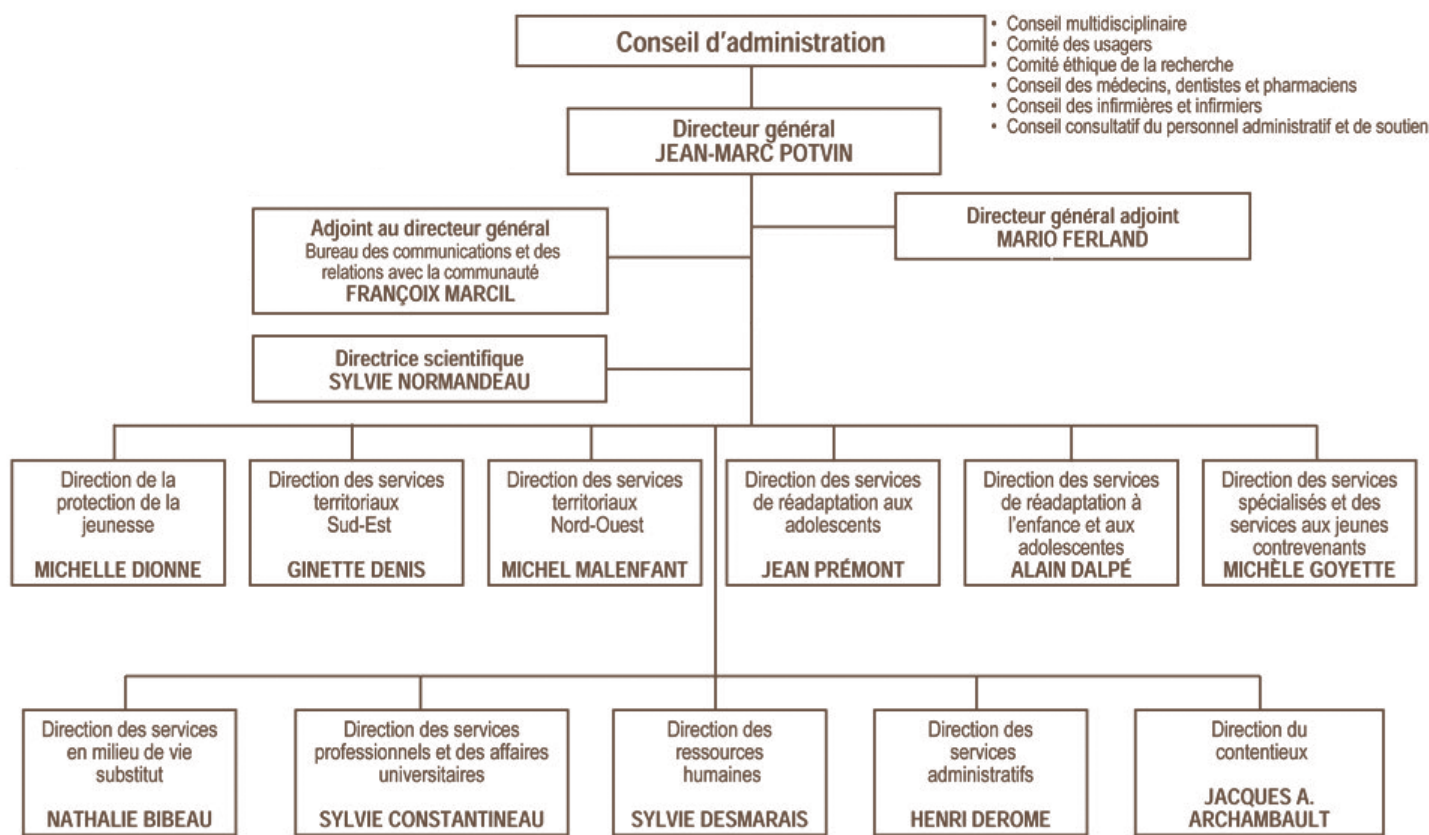
La collaboration

La collaboration se fonde sur la reconnaissance et le respect des compétences de chacune des personnes avec lesquelles nous entrons en relation.

La rigueur

La rigueur fait appel à la discipline et à l'intégrité des personnes, dans un souci de justesse, d'exactitude et de précision. Elle implique notamment les notions d'équité, d'imputabilité, de confidentialité et de respect des lois, règlements, politiques et normes qui régissent notre travail.

Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire



CARACTÉRISTIQUES DE LA POPULATION ET PRINCIPAUX SERVICES OFFERTS

LE PORTRAIT DES FAMILLES MONTRÉALAISES

En 2010, la population de Montréal a atteint 1,9 million de personnes, ce qui représente près du quart de la population du Québec. Montréal compte 49 % de francophones, 17 % d'anglophones et 34 % d'allophones.

LA POPULATION JEUNESSE À MONTRÉAL

La population de Montréal comprend 350 000 enfants de moins de 18 ans soit 18,3 % de la population montréalaise. Au Québec, cette proportion est de 19,3 %.

Les familles ayant des enfants de 0 à 17 ans habitent principalement les parties Ouest, Nord et Est de l'île. Il y a moins d'enfants au Sud et au Centre de Montréal.

LES INDICES SOCIAUX ET ÉCONOMIQUES

Selon nos chercheurs, nos cliniciens et l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, les conditions socioéconomiques précaires ont des conséquences majeures sur le développement des enfants : problèmes de santé,

retard intellectuel, difficultés émotionnelles, stress, etc.

Les Montréalais présentent plusieurs indices sociaux et économiques qui les distinguent du reste des Québécois : des taux plus élevés de familles monoparentales (33 % vs 26 %), de familles immigrantes (30 % vs 11,5 %) et de familles à faible revenu (35 % vs 29 %).

LA POPULATION PONDÉRÉE

Montréal est marquée par des disparités importantes aux plans économique et social comparativement aux autres ré-

gions du Québec. Il faut tenir compte de ces différences pour évaluer avec plus de précisions le volume des besoins réels de notre population et la consommation des services.

LA PONDÉRATION AU PLAN QUÉBÉCOIS

La pondération retenue dans cet exercice est la même que celle utilisée par le MSSS dans l'allocation des ressources pour le programme « jeunes en difficulté ». Cette méthode économétrique est basée sur plusieurs variables portant sur la défavorisation matérielle et sociale, la pauvreté et la présence de communautés autochtones et ethnoculturelles. Cet indice permet de nous comparer à l'échelle de la province.

Montréal compte

30 %

de familles immigrantes

35 %

de familles à faible revenu



Ainsi, en donnant à l'ensemble du Québec la valeur de 1,00, la région de Montréal obtient une valeur de 1,127. Les régions périphériques obtiennent des valeurs qui se situent sous la valeur québécoise de 1,00.

En 2010, la population montréalaise est évaluée à 350 000 jeunes de moins de 18 ans. En appliquant la valeur de 1,127, nous obtenons une population pondérée de 395 000 jeunes. En d'autres termes, nos jeunes montréalais présentent des besoins qui équivalent à 395 000 jeunes québécois moyens.

Avec une croissance de 5 % d'ici 2020, la population jeunesse de Montréal est estimée à 368 000 jeunes. En appliquant la même mesure pour 2020, ces jeunes montréalais présenteront un niveau de besoins équivalent à 416 000 jeunes québécois.

LES BESOINS DES JEUNES MONTRÉLAIS

Au 31 mars 2011, 5 974 enfants et jeunes montréalais reçoivent des services du CJM-IU. Ce nombre est en baisse depuis 2009 alors que l'établissement desservait 6 100 jeunes ce qui représente une diminution de 2 % en 3 ans, soit 126 jeunes.

On estime que d'ici 2015, les besoins diminueront légèrement. Par la suite, ils augmenteront pour atteindre en 2020 un niveau plus grand qu'actuellement. Cette évolution est due au fait que la population des jeunes de plus de 12 ans diminuera de 2010 à 2015 et s'accroîtra entre 2015 et 2020.

LES SERVICES OFFERTS

Le CJM-IU intervient auprès des enfants, des jeunes et de leurs familles en vertu de trois lois : la Loi sur la protection de la jeunesse (81 % des jeunes), la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (14 % des jeunes) et la Loi sur les services de santé et les services sociaux (4 % des jeunes).

Ces dernières années, le développement des connaissances et l'évolution des pratiques, incarnées dans les amendements à la LPJ adoptés en 2007, ont incité notre établissement à poursuivre ses ajustements de pratique, de programmes et de services autour du concept renouvelé de protection. Les travaux ont permis d'améliorer la qualité des services en ayant pour objectif d'assurer un projet de vie pour chaque enfant et l'intégration sociale des jeunes.

Pour les jeunes contrevenants, l'adoption par le gouvernement fédéral de la LSJ-PA en 2003 a aussi impliqué des changements importants au plan des services et des pratiques. Les services pour les jeunes demeurant dans leur famille ont été révisés. Les efforts ont porté sur le suivi intensif différencié, le programme de sanctions extrajudiciaires et la mise sur pied d'un centre d'activités cliniques. Des travaux sont en cours quant au suivi régulier différencié et pour les jeunes provoquant de la violence intrafamiliale et qui souvent se retrouvent au carrefour des deux lois.

Les services du CJM-IU sont dispensés dans la grande région de Montréal à partir de 45 points de service. Au 31 mars 2011, 3 889 jeunes montréalais reçoivent des services dans leur famille (65 %) et 2 085 en hébergement (35 %).

Mille deux cents de ces jeunes sont hébergés en famille d'accueil (20 %) et 885 jeunes (14 %) dans d'autres types de ressources (principalement en unités de réadaptation, en foyers de groupe et en ressources intermédiaires).

Les programmes d'intervention sont développés en regard des groupes d'âge et du milieu de vie des enfants et des jeunes. Nous disposons ainsi :

- de services à l'enfance;
- de services à l'adolescence;
- de services spécialisés pour les jeunes avec des besoins particuliers;
- de services aux jeunes contrevenants;
- d'un service d'adoption;
- de services de recherche d'antécédents biologiques et de retrouvailles;
- de services de médiation et d'expertise psychosociale.



ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT

AU COURS DE L'ANNÉE 2010-2011, LE CJM-IU A ÉLABORÉ UNE NOUVELLE PLANIFICATION STRATÉGIQUE TRIENNALE (2011-2014). EN PARALLÈLE, L'ACTUALISATION DES PRIORITÉS DÉTERMINÉES EN 2009-2010 S'EST POURSUIVIE.

Ainsi, les prochaines pages vous permettront d'apprécier les réalisations particulières des différentes directions au cours de l'exercice 2010-2011, principalement en regard des priorités suivantes :

1. Disposer d'une main-d'œuvre suffisante et de qualité;
2. Poursuivre la consolidation de la mission clinique;
3. Mettre en place des conditions qui favorisent des services de qualité;
4. Évaluer et soutenir les milieux substituts;
5. Concrétiser le projet collectif au niveau des affaires universitaires;
6. Dispenser des services de qualité produits au meilleur coût.



ICI, ON POURSUIT LA CONSOLIDATION DE LA MISSION CLINIQUE

NOS INITIATIVES ET NOTRE EXPERTISE RÉCOMPENSÉES

Deux prix d'excellence ont été remis au CJM-IU ainsi qu'un prix Reconnaissance de carrière à Lorraine Filion, en marge du congrès conjoint « Jeunesse en tête : Au-delà du risque les besoins de développement ».

Trouver une famille d'accueil à l'ère de la technologie

Dans la catégorie expérience novatrice au plan administratif et de soutien, un prix a été remis au CJM-IU pour l'outil de recherche de places disponibles en famille d'accueil (RPD). Cet outil a été mis de l'avant par une équipe réunissant les intervenants cliniques des services



Denis Bolduc, analyste informatique, Mathieu Thibault, programmeur, recevant leur prix de Jean-Nil Thériault, président de l'ACJQ

ressources et les développeurs des services informatiques (Denis Bolduc, analyste informatique, Mathieu Thibault, programmeur, Jacques Pagé, chef des ressources Sud, Estelle Guénette, ressources Ouest, Patricia Bouvrette, ressources Sud, Danielle Jeudiné, ressources Est et Élyse Guénette, ressources Nord). RPD a été implanté en réponse à un besoin formulé par les intervenants rencontrant des difficultés lors de recherche de places en famille d'accueil. RPD est rapidement devenu un outil de travail utilisé au quotidien par la soixantaine d'intervenants ressources. On peut dire qu'il a eu un impact majeur sur le jumelage, particulièrement en contexte d'urgence.

SID : un programme novateur pour les jeunes contrevenants

Dans la catégorie expérience d'intervention clinique, le prix a été remis au Programme de suivi intensif différencié (SID), qui vise la clientèle contrevenante à risque élevé sous surveillance ou sous probation en vertu de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents. Le prix a été décerné aux principaux rédacteurs du programme, soit Clément Laporte, Diane Blain-Lamoureux, et Adeline St-Jean de la DSPAU, de même qu'à Daniel Vinette de la DSSSJC. Ce prix est partagé avec l'ensemble des intervenants qui œuvrent au quotidien au SID ainsi que leurs chefs, aussi sur ceux qui, au fil des années, ont contribué à son élaboration. Le SID permet une intervention rapide, intensive et qui se situe dans les moments à risque. L'intervention est également différentielle, parce qu'elle est adaptée à la réalité et aux caractéristiques de chaque contrevenant. Elle permet d'avoir un impact réel sur la récidive et donc de protéger la société, tout en travaillant à la réinsertion sociale des contrevenants. Le programme SID a été conçu par des intervenants, à partir de leur expérience, en référant aux meilleures pratiques décrites dans la littérature.



Le prix a été décerné aux principaux rédacteurs du programme SID, soit Diane Blain-Lamoureux, Adeline St-Jean et Clément Laporte, de la DSPAU, de même qu'à Daniel Vinette de la DSSSJC, avec, à l'avant, sa directrice, Michèle Goyette.

Prix de reconnaissance de carrière à Lorraine Filion

Un prix Reconnaissance de carrière a été remis à madame Lorraine Filion, chef du service social au service d'expertise psychosociale et de médiation du CJM-IU. Pionnière dans son domaine, elle y œuvre depuis 27 années et a investi sans relâche tous les créneaux possibles pour permettre la reconnaissance et le développement des pratiques cliniques dans ce secteur d'activités. Madame Filion n'a jamais cessé d'innover. Avec elle, tous les problèmes trouvent une solution et lorsque la solution n'existe pas, elle l'invente, tout simplement!



Pionnière dans son domaine, Lorraine Filion, chef de service social au service d'expertise psychosociale et de médiation du CJM-IU, n'a jamais cessé d'innover.



ICI, DES SERVICES DE POINTE

Un foyer de groupe spécialisé en troubles sévères de l'attachement

Fin novembre 2010, le foyer La Chaudière a ouvert ses portes et a accueilli le premier enfant. De manière progressive et planifiée, tout en respectant les besoins et le rythme de chacun, quatre autres enfants sont intégrés au foyer pour un total de cinq enfants en mars 2011.

L'intervention fondée sur la théorie de l'attachement permet un accompagnement centré sur les besoins individuels de chaque enfant et donne le ton à l'organisation de leur quotidien.

Les défis actuels pour les intervenants sont, dans un premier temps, de « faire autrement » dans ce milieu de vie thérapeutique offrant un service spécialisé et, dans un deuxième temps, d'apprendre à conjuguer avec plusieurs partenaires, selon les spécificités propres à chaque professionnel.

Une ressource pour enfants à risque de rupture avec leur famille d'accueil

À la mi-août 2011, le centre de jour l'arc-en-ciel, qui était une ressource contractuelle, a été intégré aux services de la DSREA comme ressource institutionnelle. Le centre de jour est une

mesure complémentaire qui s'adresse à des enfants souffrant de troubles de l'attachement et qui sont à risque de rupture avec leur famille d'accueil.

Les objectifs ciblés pour ce service sont d'éviter le déplacement des enfants en aidant à stabiliser le placement ou en soutenant l'intégration d'un enfant dans sa nouvelle famille d'accueil. On vise également à soutenir la famille d'accueil dans le développement d'habiletés pour décoder les comportements. Enfin, on offre à l'enfant un lieu et des conditions de traitement adaptés à ses besoins.

Une offre de service renouvelée en employabilité

Depuis mai 2010, une offre de service renouvelée en employabilité a été mise en place au CJM-IU, pour tous les jeunes hébergés sur les sites et dans les foyers de groupe de l'établissement.

Une évaluation du parcours en employabilité et une évaluation scolaire sont réalisées pour tout nouveau jeune hébergé qui a plus de 16 ans ou pour tout jeune déjà hébergé atteignant l'âge de 16 ans.

Bien que la poursuite de la scolarisation soit toujours privilégiée, ces éva-

luations permettent au jeune ainsi qu'à ses parents de situer les acquis et de prendre une décision éclairée et partagée avec l'équipe éducative ainsi qu'avec l'intervenant social, sur les perspectives scolaires et en matière d'employabilité.

Le programme couvre différents volets, entre autres :

- Des stages à l'interne avec des employés-parrains sous forme de mentorat;
- Des stages en milieux communautaires dans près de 25 organismes différents, selon les affinités et les besoins des jeunes;
- Des stages en entreprises privées, par le biais d'une entente avec le Programme d'information sur le travail et la recherche d'emploi de Montréal (PITREM);
- Un accompagnement personnalisé dans la recherche d'emploi (C.V., entrevues, etc.) par des ententes convenues avec les Carrefours jeunesse emploi (CJE).

Les résultats de cette première année sont très encourageants pour nos jeunes.

Services en abus physiques et sexuels pour les 0-11 ans

Soucieux d'offrir une meilleure protection aux enfants victimes ou à risque d'être victimes d'abus physiques ou sexuels, le CJM-IU a procédé à l'automne 2010 à l'implantation de l'offre de service en ce sens pour les enfants âgés entre 0 et 11 ans ainsi que leurs parents. Cette offre de service découle des travaux élaborés au cours des dernières années concernant l'élaboration de guides de soutien à la pratique en abus physiques et sexuels.

Elle s'appuie sur une organisation du travail consistant en la création d'un regroupement d'intervenants à l'application des mesures dans les deux directions territoriales, Nord-Ouest et Sud-Est. Sous la responsabilité de la conseillère en gestion de programmes en abus physiques et sexuels, ce regroupement est constitué de quatorze intervenants psychosociaux, issus de chacune des équipes enfance. Ils assurent le suivi de ces situations et contribuent au développement d'une expertise en regard de ces problématiques. Outre l'appropriation des guides de soutien à la pratique, ces intervenants travaillent en étroite collaboration avec les ressources et les principaux partenaires du milieu (tels IVAC, les services policiers et le centre d'expertise en agression sexuelle Marie-Vincent) dispensant des services auprès de cette clientèle.

L'offre de service aux enfants de 0 à 11 ans en constante évolution

L'offre de service en territoire s'adressant aux enfants de 0 à 11 ans et à leurs parents a continué à évoluer, afin de diversifier et améliorer la qualité des services pour cette clientèle. À cet effet, outre l'implantation de l'offre de service en abus physiques et sexuels, l'établissement a donné son aval à la mise en place de deux dossiers prioritaires pour l'enfance : le service spécialisé d'évaluation et d'intervention auprès des petits et de leurs parents et les visites supervisées.

Depuis le 28 février, treize professionnels de la clinique externe du service spécialisé assurent l'évaluation des capacités parentales et la passation de la Grille d'évaluation du développement de l'enfant (GED), pour les enfants de 0 à 5 ans dont la sécurité et le développement sont compromis. Travaillant en étroite collaboration avec les intervenants de la protection de la jeunesse, l'évaluation des capacités parentales contribue à la démarche pour déterminer l'orientation et soutient l'élaboration du plan d'intervention ainsi que la détermination du projet de vie.

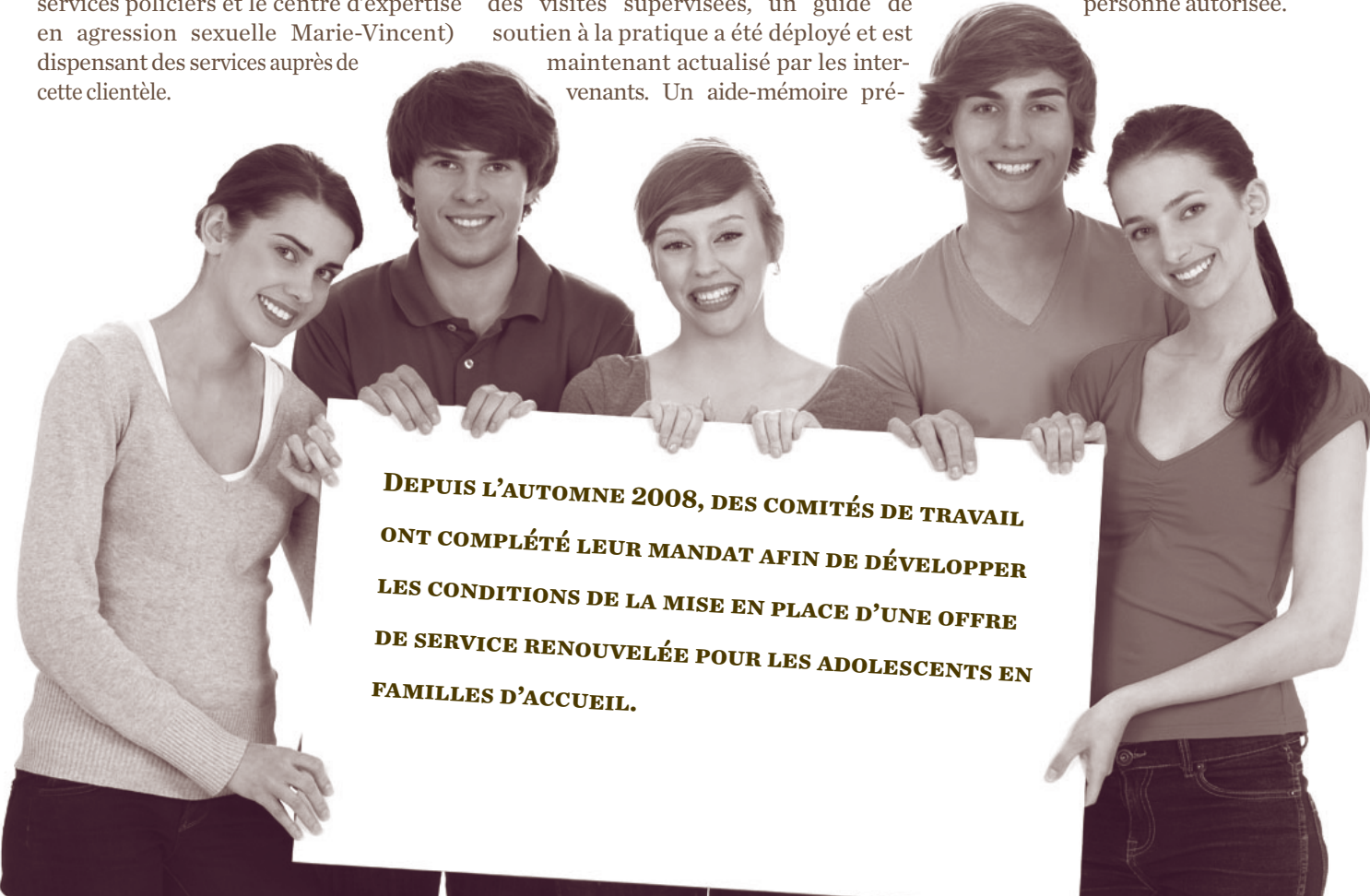
De plus, en ce qui a trait au programme des visites supervisées, un guide de soutien à la pratique a été déployé et est maintenant actualisé par les intervenants. Un aide-mémoire pré-

voyant le suivi des activités est élaboré et animé auprès des équipes à l'enfance en territoire.

Offre de service ressources renouvelée pour les 12-17 ans

Depuis l'automne 2008, des comités de travail ont complété leur mandat afin de développer les conditions de la mise en place d'une offre de service renouvelée pour les adolescents en familles d'accueil visant à mieux répondre aux besoins d'accompagnement du jeune dans sa préparation à l'intégration sociale.

Pour le jeune hébergé en ressource de type familial ou en ressource intermédiaire et dont le projet de vie indique un maintien dans ce type de ressource jusqu'à majorité, l'ensemble des interventions sont dispensés par le service ressource en complémentarité avec la personne autorisée. Ainsi, lorsque le projet de vie de l'adolescent est actualisé, l'intervenant des services ressource devient responsable de la coordination du plan d'intervention et du suivi du jeune au quotidien. De plus, il sera possible pour ce dernier, dans les cas où le projet de vie du jeune de 16 ans ou plus est stable depuis plus d'un an (projet de vie stabilisé), d'assumer également le rôle de personne autorisée.



**DEPUIS L'AUTOMNE 2008, DES COMITÉS DE TRAVAIL
ONT COMPLÉTÉ LEUR MANDAT AFIN DE DÉVELOPPER
LES CONDITIONS DE LA MISE EN PLACE D'UNE OFFRE
DE SERVICE RENOUVELÉE POUR LES ADOLESCENTS EN
FAMILLES D'ACCUEIL.**

Par ailleurs, l'intervenant des services ressources pourra aussi poursuivre, en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), le suivi des jeunes de 18 à 20 ans qui terminent leur secondaire, dans le but de leur assurer une meilleure préparation vers l'autonomie. Enfin, il est important de souligner qu'il s'agit d'un changement de pratique majeur pour les intervenants ressources, permettant de favoriser une continuité quant au soutien du jeune dans son intégration sociale.

ICI, DES APPROCHES CONSTAMMENT ÉVALUÉES ET AMÉLIORÉES

Grandir ensemble : une première analyse

Dans le cadre de sa thèse de doctorat en psychologie à l'UQAM, Julie Morin s'est intéressée aux effets de Grandir ensemble, un programme visant la préservation des familles. Ce dernier s'adresse aux enfants de 6 à 11 ans et à leurs parents, et dont la problématique familiale est sévère. Le projet comporte une description du développement cognitif des jeunes participants (volet 1), afin de mieux les comprendre dans une perspective développementale et d'alimenter une réflexion sur les moyens à mettre en place pour les soutenir.

Les résultats suggèrent que ces enfants présentent, dans l'ensemble, un fonctionnement intellectuel significativement inférieur à ceux de leurs pairs du même âge issus de la population générale. Le portrait cognitif de ce groupe d'enfants montre aussi des difficultés franches en ce qui concerne leurs capacités d'attention soutenue et d'inhibition. Ainsi, les enfants ont en général des capacités cognitives plus faibles, mais également un style cognitif impulsif, ce qui se reflète dans leur approche de résolution de problèmes caractérisée par un manque de planification. Ceci a nécessairement des impacts sur leurs capacités d'apprentissage et d'adaptation et, probablement, sur leur propension à développer des difficultés à réguler leurs comportements et leurs expériences affectives.

Les difficultés relevées sont plus marquées dans le groupe d'enfants de 8 à 11 ans, comparativement au groupe d'enfants de 6 à 8 ans. Les données résumées ici sont encore inédites et feront

l'objet de publications ultérieurement. Concernant l'efficacité du programme (volet 2), des données ont été recueillies auprès des familles de Grandir ensemble et le recrutement des familles pour la formation du groupe contrôle est débuté. Il s'agira ensuite de faire ressortir certaines caractéristiques individuelles et familiales corrélées à une réponse favorable à l'intervention offerte dans Grandir ensemble (volet 3).

Évaluation et bonification de la pratique en centre de réadaptation

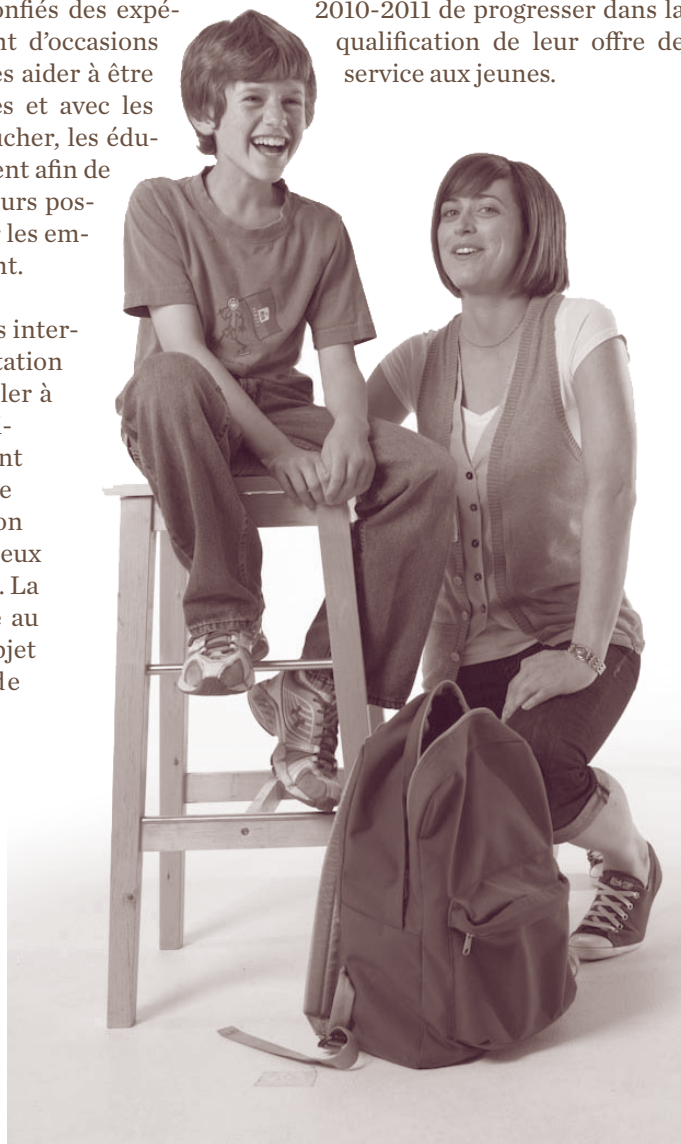
Un séjour en foyer ou en unité de réadaptation signifie pour un jeune d'être plongé dans un contexte bien différent de la vie à la maison. Vivre parmi un groupe où chacun a ses qualités, mais aussi ses difficultés, peut devenir une occasion exceptionnelle de mieux se connaître et d'améliorer ses façons d'interagir avec les autres. Pour cela, les éducateurs proposent chaque jour aux adolescents qui leur sont confiés des expériences qui sont autant d'occasions d'apprentissage pour les aider à être mieux avec eux-mêmes et avec les autres. Du lever au coucher, les éducateurs les accompagnent afin de les aider à découvrir leurs possibilités et à surmonter les embûches qui se présentent.

Cette année encore, les intervenants en réadaptation ont continué de travailler à l'amélioration des activités qu'ils proposent aux jeunes au long de leurs journées, de façon à soutenir toujours mieux leur intégration sociale. La programmation offerte au fil des saisons fait l'objet d'une planification de plus en plus rigoureuse, à la suite d'une évaluation des besoins de chacun des jeunes. Les approches cognitive-comportementale et cognitive-développementale contribuent à la fois à une évaluation plus juste des capacités et difficultés des jeunes, mais aussi à mettre en place des activités

les aidant à s'améliorer. C'est pourquoi les intervenants ont travaillé cette année encore à mieux employer les outils de ces approches.

D'ailleurs, les résultats de la recherche de Nadine Lanctôt sur l'évaluation de l'approche cognitive-comportementale avec nos adolescentes commencent à être diffusés et ceux-ci semblent prometteurs.

Chaque grande période de l'année (été, automne, congé des Fêtes, hiver, semaine de relâche) donne lieu au réexamen systématique d'où en est chacun dans son évolution et son projet de vie, afin de mettre au point des activités qui lui permettront de se réaliser un peu plus et d'avancer vers son projet. Soutenus tout au long de l'année par une équipe de gestionnaires, de professionnels et de formateurs, à travers des rencontres régulières et des travaux dirigés, les intervenants ont ainsi continué en 2010-2011 de progresser dans la qualification de leur offre de service aux jeunes.



ENSEMBLE, ÉVALUER ET SOUTENIR LES MILIEUX SUBSTITUTS

Nouvelle direction pour soutenir les milieux substituts et assurer la stabilité des enfants

La Direction des services en milieu de vie substitut (DSMVS) a vu le jour en début d'année. Elle a pour mission d'évaluer l'ensemble des milieux de vie alternatifs au milieu naturel et de contribuer à la stabilité des enfants placés, dont le projet de vie est déterminé.

Ce mandat d'évaluation se traduit par l'évaluation des ressources de type familial et par l'évaluation des personnes significatives à qui la Directrice de la protection de la jeunesse veut confier un enfant. Il s'agit d'une responsabilité importante visant à assurer la qualité des milieux de vie substituts ainsi que la volonté et la capacité des postulants à s'engager à long terme auprès des enfants. L'évaluation des personnes significatives est une pratique novatrice en concordance avec la philosophie de la Loi sur la protection de la jeunesse. Elle nécessite une lecture partagée entre les représentants de la DPJ et les intervenants ressources et débute par la mobilisation du parent qui identifie une personne pouvant accueillir son enfant.

Comme il n'est pas toujours envisageable de confier l'enfant dans son milieu élargi, la

DSMVS a aussi la responsabilité de recruter les familles d'accueil en nombre suffisant afin de maximiser les possibilités d'un jumelage idéal. Le recrutement revêt des défis de taille et nos besoins pour la clientèle d'enfants âgés entre 0 et 5 ans sont importants.

Pour la clientèle adolescente, trois ressources intermédiaires de type résidence de groupe ont vu leur mandat transformé, permettant d'offrir un milieu de vie

permanent aux jeunes comme alternative à un placement à long terme en centre de réadaptation.

Finalement, à ces mandats s'ajoute celui de soutenir les milieux de vie substituts afin d'assurer la stabilité aux enfants. À ce titre, les familles d'accueil et les ressources intermédiaires sont les partenaires privilégiés des intervenants ressources par l'engagement au quotidien dont ils témoignent auprès des enfants.



ENSEMBLE, METTRE EN PLACE DES OUTILS FAVORISANT DES SERVICES DE QUALITÉ

La trousse « Moi, comme parent... » maintenant pour les 6-11 ans

Initialement conçue pour les parents d'enfants de 0 à 5 ans, cette trousse a été revue et adaptée avec l'ajout d'un volet complémentaire pour les parents d'enfants de 6 à 11 ans. Sa conception est une retombée importante d'un groupe de recherche portant sur les compétences des parents pour les ressources appelées à leur venir en aide. S'appuyant sur une approche qui valorise le point de vue et les forces des parents, la trousse vise à favoriser les échanges avec les parents et à enrichir les programmes de soutien aux familles. Cet outil de soutien a été lancé en novembre 2010.



Le 10 septembre 2010, lors du lancement de la trousse. De gauche à droite : Suzanne Laviguer, principale auteure de la trousse et chercheure à la retraite de l'Université du Québec en Outaouais, Sylvie Constantineau, directrice à la DSPAU, Suzanne Young, comité de développement et de suivi du programme d'activités cliniques, et Maureen Zappa du Centre de communication en santé mentale (CECOM)

Soutenir la pratique en santé mentale

Les problématiques de santé mentale sont l'une des réalités avec lesquelles les intervenants en centre jeunesse doivent composer dans l'accompagnement des jeunes en difficulté. La prise en charge, la réadaptation et l'intégration de ces jeunes comportent des enjeux particuliers. Par conséquent, nous sommes aux prises avec des défis au plan de l'intervention, compte tenu des caractéristiques personnelles de ces jeunes.

Une première version du guide de soutien à la pratique en santé mentale a été élaborée par un groupe de travail à l'intention des intervenants accompagnant la clientèle de 12 à 18 ans hébergée au CJM-IU. Devant l'intérêt suscité par le document, nous avons entrepris de revoir le contenu de sorte qu'il puisse être utile à tout intervenant œuvrant auprès de la clientèle adolescente ayant une problématique de santé mentale. Nous croyons que le guide peut être également pertinent pour nos partenaires du réseau, les écoles et les ressources communautaires. Celui-ci s'adresse donc à toutes les personnes qui accompagnent et interviennent auprès de jeunes de 12 à 18 ans, fragiles au plan de la santé mentale.

Ce guide vise à aider les intervenants ou les adultes qui accompagnent ces jeunes, à adapter leurs interventions afin de mieux répondre aux besoins de cette clientèle vulnérable qui représente des défis tant au niveau du type d'encadrement requis que des moyens d'intervention à mettre en place. Il se démarque particulièrement en introduisant la notion d'accompagnement du jeune face à son degré de dysfonctionnement dans son contexte environnemental et en donnant des repères comportementaux liés aux différents troubles mentaux recensés au DSM IV. Il est disponible intégralement sur le site de la Bibliothèque du CJM-IU.

Outil de soutien à la pratique en suivi régulier différencié

Depuis bon nombre d'années, le suivi probatoire apparaît comme étant la mesure la plus utilisée par les tribunaux québécois, représentant la majorité des décisions rendues et mobilisant une bonne partie des intervenants en LSJPA. Compte tenu de cette réalité et considérant la nécessité de distinguer la clientèle spécifique ainsi que de définir le service à offrir dans les différents types de suivis probatoires, le CJM-IU a, depuis 2004, effectué des travaux d'envergure dans le but de définir des programmes de suivis probatoires à intensité variée. Le programme de suivi intensif différencié

(SID), qui rejoint les jeunes probationnaires à haut risque de récidive, a vu le jour en premier lieu. Il est maintenant bien implanté.



Par ailleurs, compte tenu du nombre de jeunes référés en suivis réguliers chaque année, il devenait primordial de préciser les balises d'intervention pour cette clientèle constituée de jeunes moins engagés dans un mode de vie délinquant et présentant moins de déficits au niveau de leur capacité sociale que les jeunes référés en suivi intensif. D'autant plus que ces jeunes peuvent, tout de même, se caractériser par des dysfonctionnements importants au plan personnel et social et présenter un certain niveau de risque de récidive. Il faut aussi souligner que l'hétérogénéité de ce groupe constitue un défi incontournable lorsqu'il s'agit de qualifier les services à rendre.

CONCRÉTISER ET INTÉGRER ICI, ENSEMBLE, LES ACTIVITÉS UNIVERSITAIRES

Nous avons développé le Guide de soutien à la pratique en suivis réguliers différenciés (SRD), adopté par le comité direction clientèle du CJM-IU le 14 décembre dernier. En lien de sens avec les documents provinciaux encadrant la pratique en matière de probation juvénile, le programme SRD confirme l'importance de l'évaluation différentielle pour chaque contrevenant. À la suite d'une expérimentation s'étant déroulée sur près d'une année, le groupe de développement du guide de soutien à la pratique a statué que le Modèle intégré d'intervention différentielle offrait des stratégies d'évaluation et d'intervention très intéressantes et qu'il devait constituer la trame de fond du programme SRD.

Ce modèle théorique soutient qu'il existe deux registres d'expression de la délinquance et quatre types de délinquance suffisamment tranchés l'un par rapport à l'autre pour donner une signification particulière à chacun. S'appuyant sur ce modèle, le guide de soutien à la pratique SRD, tout en établissant des normes de pratique précises, laisse également place à la créativité clinique permettant aux intervenants de moduler, en cours de suivi, leurs interventions en fonction du jeune et de ses besoins. Outre le développement de balises générales et d'un cadre d'application spécifique en fonction du type de délinquant, introduisant l'application de nouveaux concepts théoriques pour les intervenants en SRD, le guide propose les arrimages et les différents liens à faire avec les éléments légaux, cliniques et conceptuels déjà en place dans la pratique.

Le lancement officiel du Guide de soutien à la pratique « Le suivi régulier différencié dans la communauté » est prévu pour 2011. Par ailleurs, il ne s'agit là que d'un élément du plan d'implantation de ce nouveau programme SRD qui s'échelonne de février 2011 à juin 2012 et qui se présente en 3 volets : formation, communication, évaluation d'implantation.

À TITRE D'INSTITUT UNIVERSITAIRE, LE CJM-IU ACCENTUE LA COLLABORATION ENTRE L'INTERVENTION ET LA RECHERCHE AU MOYEN DE DIVERSES ACTIVITÉS. LE BUT RECHERCHÉ CONCERNE LE PARTAGE D'EXPERTISES. LE CENTRE JEUNESSE A EN OUTRE MIS EN PLACE UN PROGRAMME VISANT À RECRUTER DES CHERCHEURS QUALIFIÉS DÉSIRANT CONTRIBUER À LA RECHERCHE SUR LE THÈME DES JEUNES EN DIFFICULTÉ ET DE LA VIOLENCE. AUTRE NOUVEAUTÉ : UN PPP POUR : «PARTENARIAT PRATIQUE & PÉDAGOGIQUE».

LES AFFAIRES UNIVERSITAIRES ONT LE VENT DANS LES VOILES

M^{me} Sylvie Normandeau : nouvelle directrice scientifique

M^{me} Normandeau est entrée en fonction à titre de directrice scientifique en août 2010, avec la volonté de créer des occasions de rencontre et de développement pour que la recherche contribue encore davantage à l'avancement des connaissances et du travail clinique.

Laboratoire social GART : un mailage concret entre la recherche et la pratique

Cette initiative de collaboration entre l'intervention et la recherche s'inscrit dans un continuum de développement et d'expérimentation en matière de gangs. Depuis une dizaine d'années, deux unités de garde ouverte déploient des efforts considérables pour intervenir auprès des membres de gangs. Toutes ces connaissances et expertises acquises à travers l'intervention gagnent à devenir un objet de recherche. C'est dans cette philosophie que s'inscrit le Laboratoire GART qui réfère au programme *Gang Aggression Replacement Training*. Ainsi, les intervenants peuvent, à l'aide de la recherche, valider l'efficacité de leurs interventions et influencer les connaissances transmises dans les universités et les cégeps. Ce projet novateur permet d'être à la fine pointe des connaissances en matière de gangs.

PSI-Montréal : un projet unique au Canada

Le Programme de suivi intensif de Montréal – Gangs de rue (PSI-Montréal) a été lancé le 7 juillet 2010. Ce programme, unique au Canada, réunit neuf partenaires qui interviennent de manière concertée auprès de 100 jeunes et adultes âgés de 15 à 25 ans sous ordonnance du tribunal en vertu de la LSJPA ou du Code criminel et faisant l'objet d'un suivi dans la communauté. Il vise à harmoniser les efforts consentis par les différents partenaires, à encadrer et à interpeler de manière plus efficace les jeunes à haut risque de récidive. Il cherche aussi à réduire la délinquance et à prévenir l'adhésion des jeunes aux gangs de rue. Le projet est présentement implanté dans deux arrondissements montréalais : Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension et LaSalle.



Conférence de presse pour annoncer le lancement de PSI-Montréal, le 7 juillet 2010 – De gauche à droite : Jacques Robinette, assistant-directeur du SPVM, et Clément Laporte, coordonnateur pour le CJM-IU



Ce modèle, inspiré de Irving Spergel Ph.D., est considéré comme efficace et prometteur, présentant une forte probabilité d'agir réellement sur la diminution des activités criminelles produites par des jeunes et des adultes associés aux gangs de rue et à haut risque de récidives.

Partager l'expertise : la Collection numérique des centres jeunesse du Québec

La Collection numérique des centres jeunesse du Québec donne accès, dans leur version intégrale, aux 2000 documents produits par les seize (16) centres jeunesse du Québec et par l'Association des centres jeunesse du Québec (ACJQ). Cette collection est maintenant accessible aux 95 CSSS du Québec. Elle re-

cense les programmes, les guides de pratique, les rapports de recherche, les politiques, etc. développés dans les centres jeunesse. Elle est accessible via le réseau RTSS en se branchant au catalogue Sign@l de la Bibliothèque du CJM-IU. Cette Collection numérique est le fruit d'une belle collaboration entre les répondants documentaires des centres jeunesse qui déposent leurs documents à la Bibliothèque du CJM-IU.

Ce projet permet de diffuser, à nos partenaires, l'expertise développée dans les centres jeunesse. Il soutient l'intervention et la recherche dans le domaine des jeunes en difficulté et de leur famille.

Un programme pour recruter des chercheurs qualifiés

Lancé en janvier 2011, ce programme vise à recruter des chercheurs qualifiés désirant contribuer à la recherche sur le thème des jeunes en difficulté et de la violence. Il permet à des professeurs universitaires de réaliser un projet ou un programme de recherche en association étroite avec notre établissement. Il s'agit d'une occasion unique de collaboration entre un chercheur, son équipe et les intervenants, dans le but d'acquérir des connaissances pertinentes pour soutenir les jeunes et leur famille ainsi que les cliniciens dans leurs interventions et pour approfondir leur réflexion sur la pratique.

Le séminaire du RUIJ : un franc succès

Près de 170 personnes provenant de différents milieux ont assisté à la première activité de rassemblement du Réseau universitaire intégré jeunesse (RUIJ) qui se tenait en février 2011 sous le thème : *Guider, orienter et influencer la recherche sur les jeunes en difficulté et leur famille*. Après une prestation musicale « endiablée » interprétée par

des jeunes de notre établissement, les deux premiers directeurs scientifiques des instituts universitaires des centres jeunesse de Québec et de Montréal ont brossé une rétrospective du cheminement de la recherche sociale depuis les 30 dernières années. Les discussions se sont poursuivies sur les stratégies et les conditions qui favorisent l'intégration des connaissances à la pratique et sur l'identification des priorités de recherche.

Séminaire Sexe, drogues et Rock'N Roll

En février 2011, avait lieu le séminaire *Sexe, drogues et Rock n' Roll*, réunissant plus de 150 intervenants et partenaires. Cet événement a permis de présenter une activité de ressourcement et de valorisation des connaissances en lien

avec

bergés dans les centres jeunesse. Puis, des échanges ont porté sur des stratégies à implanter à la lumière des résultats de cette étude et de l'application de l'approche de réduction des méfaits.

Demande de stages en ligne : une façon rapide et écologique !

L'inscription en ligne vise à colliger toutes les données nécessaires et pertinentes pour offrir des stages conformes aux attentes des étudiants et aux exigences des maisons d'enseignement. Ce registre d'informations, implanté à l'automne 2010, permet d'obtenir un portrait annuel exhaustif sur la formation pratique dans notre établissement, d'effectuer des comparaisons historiques et de répondre aux besoins et aux différentes demandes qui nous sont adressées. Cette inscription en ligne, développée en collaboration avec la Direction des ressources humaines et le bureau des communications et des relations avec la communauté, est accessible à partir du microsite icijexchangelemonde.com, qui présente les diverses opportunités de stages et témoigne de l'effervescence de la vie académique. Elle permet aussi aux candidats désireux de travailler dans notre établissement d'obtenir les renseignements et de postuler en ligne.

Un PPP pour : Partenariat Pratique & Pédagogique

Après un an de conception et d'élaboration de cours en collaboration avec l'École de psychoéducation de l'Université de Montréal, des intervenants de notre établissement ont dispensé des cours à une centaine d'étudiants du baccalauréat en psychoéducation. En effet, six cours d'un crédit, axés sur des vignettes cliniques largement inspirées par la réalité des jeunes et des familles, ont permis aux étudiants de se familiariser avec les enjeux de la pratique en centre jeunesse. Notre contribution dans les *cursus* académiques prépare les étudiants à mieux faire face aux défis qui les attendent dans l'intervention auprès des jeunes et des familles. Elle contribue aussi à leur donner le goût de choisir notre établissement comme milieu de stage et ultimement, comme environnement de travail.

Recherches importantes pour le développement des connaissances

Des travaux de recherche scientifique pertinents et utiles pour le développement social des jeunes se sont poursuivis en mettant à contribution l'expertise universitaire et la connaissance des besoins cernés par les intervenants et les gestionnaires. Plusieurs sujets ont particulièrement retenu l'attention cette année : les mauvais traitements psychologiques envers les enfants, la stabilité des enfants placés : les changements depuis les nouvelles dispositions de la LPJ, les formes d'attachement dans la relation d'un enfant de 12 à 24 mois avec son père, l'importance de la résilience chez les enfants maltraités, les liens entre les expériences de violence en milieu familial et la violence dans les relations amoureuses des adolescents, le développement en partenariat d'un groupe pour parents ayant un trouble de personnalité limite dont les enfants sont suivis par le CJM-IU.



la sexualité et l'usage de drogues chez les jeunes en difficulté. Des chercheurs ont présenté leur étude sur les habitudes de vie et sur les comportements associés aux infections transmissibles sexuellement chez les jeunes hé-

ENSEMBLE, AVEC LA COMMUNAUTÉ, PRÉSENTS ET IMPLIQUÉS

ENSEMBLE, TRAVAILLER AVEC NOS PARTENAIRES ET RENFORCER LES LIENS

La Table « Jeunes en difficulté » : une grande avancée pour la région de Montréal

Depuis novembre 2009, une table régionale des directeurs du programme-services jeunes en difficulté a été créée. Sous la coprésidence des directeurs généraux du CJM-IU et du Centre de santé et de services sociaux de la Pointe-de-l'Île, cette table regroupe les directeurs responsables du programme-services « Jeune en difficulté » des 12 CSSS, des deux centres jeunesse et de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

En plus du directeur général, cinq directeurs du CJM-IU participent à ce regroupement, d'où l'importance accordée à cette instance régionale de partenariat qui s'inscrit au cœur de nos orientations stratégiques.

La Table est née de la volonté de mieux arrimer le programme-services « Jeunes en difficulté » et de se donner un levier de coordination concret afin que le programme réponde aux caractéristiques

de notre région. Les membres souhaitent développer une vision, un langage, des outils et des projets communs pour le bénéfice des enfants, des jeunes et de leur famille.

Plus spécifiquement, le mandat de la Table régionale se définit comme suit :

- Assurer un rôle-conseil auprès des décideurs;
- Suivre les dénominateurs communs de l'offre de services du programme-service « Jeunes en difficulté »;
- Développer des projets concrets qui favorisent la continuité, l'accessibilité, la complémentarité et l'efficacité des services;
- Se donner un espace de coordination régionale du programme-service.

Le plan de travail actuel est :

- Coordonner l'évolution du programme Crise-Ado-Famille-Enfance;
- Assurer le suivi du Guide de partenariat des 12 CSSS et des 2 centres jeunesse;
- Élaborer un programme montréalais d'actions concertées en regard du phénomène de la négligence envers les enfants;
- Élaborer une politique sur le retrait du milieu familial et placement;
- Élaborer un positionnement montréalais pour la mise en place des équipes d'intervention jeunesse pour les jeunes présentant des problèmes multiples et complexes.

Programme cadre montréalais en négligence

Le mandat sur l'élaboration du programme cadre montréalais en négligence a été adopté en février 2010 à la Table régionale des directeurs du programme-services « Jeunes en difficulté ». Les travaux se sont amorcés suite à l'adoption du devis de réalisation le 3 mai 2010. Le CJM-IU assume la coordination

de la démarche en collaboration avec les 12 centres de santé et de services sociaux de Montréal ainsi qu'avec les centres de jeunesse et de la famille Batshaw.

Le 27 mai 2011, un premier document sur la compréhension de la problématique a été adopté à la Table régionale après en avoir validé le contenu avec un groupe d'experts et de participants lors d'une journée d'animation le 14 janvier 2011. Des groupes de discussion sur la question ethnoculturelle ont aussi permis d'enrichir la démarche. Ce document reprend de façon synthétique les connaissances théoriques actuelles et les résultats de différentes recherches. Il sera partagé avec les différents milieux selon un plan de communication.

Les étapes suivantes de réalisation consistent, entre autres, à répertorier les programmes et modèles les plus prometteurs en négligence, à inventorier les activités déjà en cours sur le terrain et à dégager les différentes composantes du programme cadre montréalais en négligence.

Protocole de Co-intervention IRD/ Liaison – CAFE : un partenariat

Un nouveau protocole a été conclu en janvier 2011 entre le CJM-IU, les centres de la jeunesse et de la famille Batshaw et les services CAFE de l'île de Montréal. Le protocole vise à mieux répondre à la situation d'adolescents auteurs de violence intrafamiliale :

- qui ont fait l'objet d'accusations suite à leurs gestes de violence;
- qui ont été détenus avant leur comparution;
- dont la détention préventive ne peut se poursuivre en vertu des critères légaux;
- qui ne requièrent pas une intervention de la DPJ;
- dont le retour dans le milieu familial pose des défis importants pour le jeune et sa famille.



Visant à répondre rapidement aux besoins exprimés par ces adolescents et leurs familles en termes de services, le protocole assure une concertation en amont entre les partenaires prestataires de ces services et garantit les maillages requis pour une intervention planifiée et concertée. Outre la résorption de la crise familiale, l'intervention a pour objectif de favoriser le retour immédiat, ou dans les plus brefs délais, de l'adolescent chez

ses parents ou chez une personne de son entourage, tout en assurant un suivi permettant de prévenir la récidive.

Concrètement, dès qu'une situation dont le dénouement pourrait mener à l'application du protocole est identifiée, les acteurs du centre jeunesse concerné et du programme CAFE se mettent en lien et planifient les actions qui s'enclencheront dès qu'il y a confirma-

tion par le Tribunal de la libération de l'adolescent et d'un retour dans son milieu familial.

Le protocole prévoit la possibilité qu'un hébergement de type « répit » d'une durée maximale de 3 jours soit offert à l'adolescent et à sa famille lorsqu'une mise à distance est nécessaire pour assurer la mobilisation de l'adolescent et des parents dans la recherche de solutions. Dans une telle situation, une rencontre est prévue au 4^{ème} jour de l'intervention, regroupant les différents partenaires impliqués et visant à faire le point sur l'évolution de la situation et à préciser les besoins de services.

Le protocole IRD/Liaison – CAFE a été adopté le 27 janvier 2011 par la Table régionale des directeurs du programme-services jeunes en difficulté. Déjà quelques situations ayant amené l'application du protocole se traduisent en belles histoires de partenariat.

PARTENARIAT NOVATEUR POUR REJOINDRE LES MINEURS EN FUGUE

Les jeunes en fugue utilisent de moins en moins les ressources mises à leur disposition. Face à ce constat, un projet de recherche sur la question a vu le jour, initié par l'organisme « Dans la rue ». Des jeunes de nos services ainsi que des parents, des partenaires du milieu communautaire, des policiers municipaux et provinciaux puis des intervenants des centres jeunesse de trois régions ont participé à ce projet.

La particularité de cette recherche est qu'elle comportait un volet « Action », d'une durée de trois ans, qui a permis de rassembler des organisations devenues partenaires de la démarche, pour identifier des pistes à partir desquelles des intervenants ayant des mandats dif-

férents peuvent joindre leurs expertises complémentaires et développer des initiatives communes pour lutter contre le phénomène de la fugue.

Dans le cadre de ce projet novateur, deux outils provinciaux ont été développés, soit une carte ressources à distribuer aux jeunes et qui répertorie des organismes communautaires du grand Montréal, et un site Internet, www.jeunesenfugue.ca, comportant de l'information sur la fugue, pour les jeunes, leurs parents et les intervenants du réseau. Un bel exemple de partenariat au titre évocateur : *Rejoindre les mineurs en fugue : une responsabilité commune en protection de l'enfance*.



ICI, UN BUREAU DES COMMUNICATIONS ET DES RELATIONS AVEC LA COMMUNAUTÉ PROACTIF

Nouvelles stratégies

L'année 2010-2011 a été l'occasion pour le bureau des communications et des relations avec la communauté d'accroître sa présence à plusieurs niveaux, notamment dans les médias, traditionnels et électroniques. Les stratégies et moyens de communication ont également été révisés à la suite de l'audit réalisé à l'hiver 2010.

Les résultats de cette démarche nous ont rappelé la nécessité de simplifier et de consolider le discours organisationnel autour d'une mission intégrée, de développer de nouveaux outils et plateformes de communication plus flexibles et de pouvoir faire circuler simultanément un même message sur plusieurs plateformes.

Les communications s'effectuent désormais de façon beaucoup plus convergente : chacun de nos outils sert de relais à l'autre tout en le complétant, nous permettant de rejoindre un plus large auditoire et de rentabiliser le temps de rédaction de la nouvelle.

Des outils bonifiés

Nous avons révisé nos principaux outils de communication, notamment le journal interne qui a fait peau neuve et dont on a revu la fréquence de distribution. De plus, un bulletin électronique, *Ici*, a été créé et est envoyé à quelque 4 000 abonnés mensuellement. Cette infolettre permet de rejoindre autant les membres du personnel que les partenaires ou encore la communauté en général.



Le CJM-IU s'est aussi doté d'une page Facebook institutionnelle, où une foule de renseignements sont diffusés et vus par nos abonnés et leurs propres réseaux. Nous avons également accru la production de reportages vidéo, grâce à une équipe dynamique et chevronnée dans le domaine. Plus d'une soixantaine de vidéos sont déjà diffusées en ligne et accessible sur *Youtube*, et des dizaines d'autres s'ajouteront au nombre.

Des projets d'établissement de concert avec la Fondation

Le Bureau des communications et des relations avec la communauté agit également comme maillon pour réaliser chaque année nombre de projets avec la Fondation du Centre jeunesse de Montréal. Ces projets mobilisent plusieurs directions du CJM-IU et contribuent à faire vivre aux jeunes de beaux succès et à leur donner un message d'espoir.

Murale Séguin-Poirier : mission accomplie et dévoilement

Les jeunes bénéficiant des services du CJM-IU ont été invités au cours des deux dernières années à l'atelier de l'artiste Bernard Séguin Poirier pour y apprendre les rudiments de l'art de l'émail sur cuivre et y réaliser une œuvre de 6 pouces sur 6 pouces représentant leur vision du monde. Chacune des œuvres a été assemblée par l'artiste en une immense murale de 12 pieds par 40 pieds, regroupant 1 500 carrés. « Il est extrêmement touchant de voir les jeunes apprivoiser la démarche et de lire la fierté dans leurs yeux lorsqu'ils complètent leur œuvre »,

explique Bernard Séguin Poirier, artiste et instigateur du projet.

L'œuvre, intitulée « Changer le monde », a été dévoilée en novembre dernier lors d'un vernissage. La murale a été remise à la Fondation du Centre jeunesse de Montréal pour être vendue au profit des activités culturelles pour les jeunes.

Une Route sans fin

Pour une cinquième année, une équipe du CJM-IU a pris part à cette aventure qui s'est déroulée du 28 mai au 5 juin 2010.

Le passage de l'édition 2010 de l'événement à Laval et Montréal a fait les manchettes alors que de nombreux bénévoles et membres du personnel du CJM-IU ont contribué à ce succès. Le passage de l'événement à Montréal a aussi été marqué par la présence de Mathieu Darche, joueur au sein des Canadiens de Montréal, qui était le parrain du projet clinique du CJM-IU.

La participation de quelque 150 jeunes du CJM-IU s'est également très bien déroulée ainsi que celle des six jeunes du projet clinique qui ont roulé 50 km supplémentaires le lendemain, à Chambly.

Une route sans fin vise d'abord à proposer aux jeunes une activité exceptionnelle avec des adultes significatifs. Elle permet également de montrer une image positive et dynamique des centres jeunesse du Québec et de ses intervenants, en plus de recueillir des fonds pour les différentes fondations des centres jeunesse du Québec.

Noël-TVA : des retombées positives pour la cause des jeunes en difficulté

Les 14, 15 et 16 décembre derniers avait lieu la cinquième édition de la campagne de Noël annuelle au profit des Fondations des centres jeunesse. Par le biais de reportages du journaliste Harold Gagné, du réseau TVA/LCN, nous avons amassé des dons provenant d'auditeurs qui, après avoir entendu les histoires touchantes présentées dans ces reportages, désiraient contribuer à faire une différence dans la vie d'un enfant.

Des relations médias fructueuses

La sortie cette année du film 10 1/2, du réalisateur Podz – de son vrai nom Daniel Grou – a permis de souligner le travail des éducateurs en centre de réadaptation. L'équipe de production a passé plusieurs semaines dans notre établissement afin de bien saisir la nature de notre travail. À la suite de la sortie du film, plusieurs reportages ont été publiés sur la complexité du travail des intervenants et de leur engagement envers les enfants et les jeunes.



Harold Gagné, journaliste à TVA, a publié un recueil d'histoires sur des enfants et jeunes de la DPJ, *À quoi ça sert de grandir ?* Nous avons collaboré étroitement à la réalisation de ce livre en référant des jeunes au journaliste. À travers ces histoires, le journaliste souligne le travail des intervenants et fait connaître la détresse de nos enfants et jeunes. Mentionnons que l'auteur s'est engagé à donner une partie des profits aux fondations des centres jeunesse.

Plus de 286 reportages radios, journaux et télévisés ont été diffusés. Les sujets qui ont le plus retenu l'attention des médias sont :

- Gangs et délinquance : dix reportages;
- Direction de la protection de la jeunesse : neuf reportages;
- Programme de suivi intensif de Montréal/Gangs de rue : huit reportages;
- Fondation : huit reportages.

ICI, DES RESSOURCES BÉNÉVOLES STIMULÉES ET IMPLIQUÉES

Depuis le printemps 2010, de nombreux changements ont été apportés au service de bénévolat. On y assure désormais un suivi individuel et de groupe des bénévoles, de même qu'une participation dans le cadre d'activités d'établissement.

Des employés en reclassement sont aussi appelés à contribuer aux activités des ressources bénévoles et ont pour responsabilité d'effectuer un suivi auprès des postulants afin d'évaluer leur candidature, selon des critères bien précis. Lorsque le bénévole a été accepté, il est prêt pour le jumelage. De grands efforts sont déployés afin que celui-ci sache qu'il est important dans la vie du jeune et qu'il jouit d'une grande considération de l'équipe thérapeutique.

L'importance du lien établi avec un bénévole représente un aspect du parcours d'un jeune à ne pas négliger. Il est important de faire naître chez les jeunes une passion ou de les amener à se découvrir un talent, par l'entremise d'une rencontre avec un hobby particulier. Les jeunes qui sont jumelés avec des bénévoles le sont bien souvent à défaut d'avoir, dans leur entourage, une personne en mesure de passer du temps avec eux. C'est donc dire que ce sont les enfants et les adolescents les plus seuls qui rencontrent ces bénévoles.

De nouveaux outils de communication visant à permettre de recruter davantage de bénévoles et d'ainsi réaliser plus de jumelages au profit des jeunes seront graduellement développés.

Un centre d'appels a été érigé au siège social du CJM-IU pour l'occasion et des bénévoles provenant des différents centres jeunesse répondaient aux donateurs. Plus de 30 000 \$ ont été amassés en argent et des centaines de cadeaux offerts ont été distribués dans les différents centres jeunesse.

Près de 160 000 \$ recueillis à la 3^e édition du Radiothon Arcand

La somme recueillie pour la 3^e édition du radiothon de Paul Arcand s'élève à près de 160 000 \$. Au-delà du montant recueilli, qui constitue en soi un très grand succès, ce rendez-vous annuel permet au CJM-IU, collectivement, de contribuer à sensibiliser la population à la réalité des jeunes en difficulté.

Au plus fort de l'événement, une centaine d'employés et de bénévoles du CJM-IU ont été mis à contribution les 28 et 29 octobre tandis que les appels entraient au Centre VOXDATA à Montréal. Cette initiative a également des retombées dans les régions où l'émission de Paul Arcand est diffusée, soit l'Estrie, la Mauricie-Centre du Québec, l'Outaouais, les Laurentides, Lanaudière, Laval et la Montérégie. Les sommes recueillies ont été partagées dans ces régions.

Le CJM-IU a transmis ses félicitations et son appréciation à Monsieur Arcand pour ce coup de pouce extraordinaire et espère pouvoir poursuivre ensemble cette belle et fructueuse collaboration.

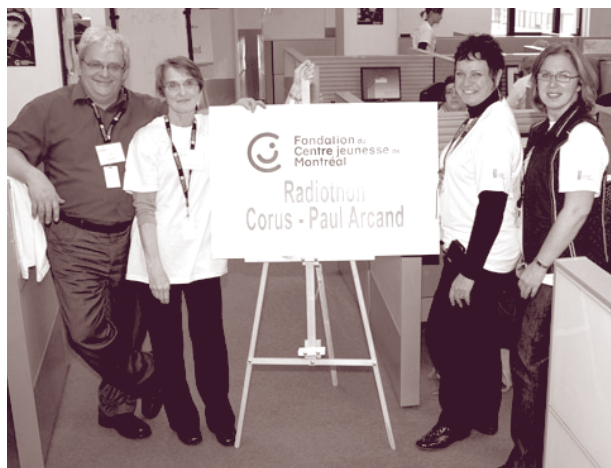
Les bourses de la Fondation Aide à l'enfance

La Fondation Aide à l'enfance poursuit de multiples façons son soutien à nos jeunes. Ainsi, les bourses du programme *Scotia Capital Stay in School*, d'une valeur de 35 000 \$, ont récompensé 262 jeunes pour leurs efforts scolaires. Le fonds du *CIBC Miracle Fund*, s'élevant à 14 000 \$, a permis un séjour dans des camps de vacances, très apprécié par les 33 jeunes y ayant participé et leur famille. De plus, 14 jeunes de différentes origines ethniques ont également eu la chance d'aller dans des camps grâce à une aide de 4 058 \$ du *RBC National Diversity Program*. Finalement, un fonds de 10 000 \$, *Transition vers l'autonomie*, a aidé des adolescents à s'installer dans leur nouveau logement.

La Fondation Aide à l'enfance est un partenaire précieux pour soutenir et encourager nos jeunes. À ce titre, la cérémonie annuelle de remise des prix scolaires est toujours un événement de grand bonheur pour les jeunes, les parents et les intervenants et constitue une occasion pour célébrer ce partenariat.



Fondation
POUR L'AIDE À L'ENFANCE



Quelques responsables du succès de la campagne Arcand; de gauche à droite : Luc Trottier, de l'Ordre des professionnels des travailleurs sociaux du Québec, Francine Corbeil, directrice générale de la Fondation du CJM, Lise Racicot, vice-présidente expérience client chez Vox Data, et Line Guillemette, directrice événements et activités de financement à la Fondation du CJM

ICI, ON TRAVAILLE ENSEMBLE, POUR UN OBJECTIF COMMUN

ENSEMBLE, RECRUTER, SOUTENIR ET MAINTENIR UNE MAIN-D'ŒUVRE QUALIFIÉE

Politique sur la supervision

Cette politique, adoptée le 12 novembre 2007 et implantée dès février 2008, a déjà trois ans. De l'animation de la politique dans chacun des services jusqu'au monitoring des supervisions réalisé pour la première fois cette année, l'évolution suit son cours.

La Politique sur la supervision du personnel du CJM-IU répond à un besoin de supervision et d'appréciation maintes fois exprimé par le personnel. Elle est perçue comme un facteur d'amélioration du climat de travail et de la rétention du personnel. Au cours de la dernière année, un sondage réalisé auprès des nouveaux intervenants a permis de confirmer une hypothèse de départ concernant le lien entre la supervision et la rétention du personnel. Les commentaires permettent de confirmer que ces supervisions répondent pleinement aux objectifs que l'établissement souhaite atteindre par cette politique. Les groupes de supervision assurent notamment le maintien, le développement et la reconnaissance des compétences à un moment professionnel crucial, le début de carrière.

Au cours de la dernière année, nous avons complété une troisième démarche d'agrément. Dans l'évaluation du processus 17 portant sur l'appréciation de la contribution individuelle du personnel, il ressort que la perception face au feedback (rétroaction, appréciation) donné par le supérieur immédiat sur le travail effectué est en constante amélioration. En effet, le taux de satisfaction, de 63,21 % en 2006, est passé à 73,15 % en 2009.

Dans les éléments d'analyse provenant des sondages réalisés dans le cadre de la même démarche, en lien avec la mo-

bilisation du personnel, on note une progression certaine à différents niveaux : « Le CJM-IU m'encourage à donner le meilleur de moi-même », « Le CJM-IU me permet d'atteindre mes objectifs professionnels », « Je sais ce que l'on attend de moi dans la poursuite des objectifs du CJM-IU ». Il y a donc un lien de plus en plus fort entre la supervision et la mobilisation du personnel.

Ajoutons qu'au cours de la dernière année, de nouveaux groupes de supervision ont été mis en place pour le personnel occasionnel à temps partiel (TPO) ayant deux ans et plus d'ancienneté pour les catégories d'emploi suivants : éducateurs, agents d'intervention, surveillants d'établissement.

Cette politique s'inscrit toujours dans les priorités de l'établissement et les efforts consentis sont importants. Par conséquent, il est indéniable que cet investissement rapporte et consolide la qualité de l'offre de service.

Microsite Ici, je change le monde.com

ICI, je change le monde : c'est le message que des employés du CJM-IU ont lancé à tous ceux intéressés à venir travailler avec eux.

Pour l'établissement, le recrutement et la rétention du personnel sont des défis constants et ce, devant un bassin de candidats de plus en plus jeunes, qualifiés et indépendants. Ainsi, en 2010, le CJM-IU s'est doté d'un microsite portant les couleurs et la signature propres à sa campagne de recrutement *Ici, je change le monde.com*.

Le microsite présente les emplois à combler et les stages cliniques et administratifs offerts dans l'établissement. *Ici, je change le monde* est également repris dans différents outils promotionnels tels que kiosque, bannières, t-shirts, feuillets et bulletins d'information, etc.

Nous avons voulu rejoindre notre public cible, là où il se trouve, sur Internet notamment. Le microsite est donc au cœur de cette stratégie promotionnelle qui se veut évolutive et dédiée au recrutement.

Déjà, les résultats sont prometteurs. Nous avons pu constater une augmentation significative du nombre de candidatures reçues dans tous les titres d'emploi.

Appréciation du personnel

63,2%
en 2006

73,2%
en 2009

Entreprise en santé au CJM-IU

Le CJM-IU, soucieux de la santé de son personnel, s'est inscrit dans une démarche d'employeur de choix : *Entreprise en santé*.

Entreprise en santé est une démarche d'amélioration continue des pratiques en matière de santé et de mieux-être au niveau de l'organisation et vise 4 sphères d'amélioration :

- Les pratiques de gestion;
- L'environnement de travail;
- La conciliation travail-vie personnelle;
- Les habitudes de vie.

La démarche a débuté en septembre 2010, alors que près de 1 500 employés ont répondu à un sondage visant à identifier ce qui apparaissait le plus important pour maintenir et améliorer la santé du personnel. Ce sont les sphères des pratiques de gestion et des habitudes de vie qui sont apparues névralgiques. Ces résultats ont été approfondis par douze entretiens de groupe.

C'est un comité composé du directeur général adjoint, de la directrice de ressources humaines, des représentants des syndicats, des conseils professionnels et des cadres ainsi que d'un chargé de projet, qui travaille à l'élaboration d'un plan d'action et d'une politique de santé et de mieux-être qui devront être entérinés à l'automne 2011.

Le CJM-IU vise à favoriser la rétention du personnel en adoptant des mesures qui répondent aux attentes de celui-ci et qui ont un impact positif sur sa santé.

DES SERVICES ADMINISTRATIFS ET TECHNIQUES QUI SOUTIENNENT LA MISSION DE L'ÉTABLISSEMENT

La famille des services administratifs s'agrandit

À la suite d'une réorganisation interne, la Direction des services administratifs s'est enrichie d'une nouvelle coordination : les services informatiques de l'établissement forment maintenant la coordination des services des technologies de l'information. Ce sont 36 personnes, cadres, professionnels, techniciens et

agents administratifs qui s'activent quotidiennement au service des 2 300 utilisateurs de postes de travail et des multiples systèmes cliniques et administratifs.

Soulignons aussi que les trois équipes des services techniques ont été honorées par le comité des usagers, qui les a reconnues comme partenaires de l'année lors de la remise des Usagers d'or, visant à reconnaître les personnes et services de l'établissement qui ont collaboré de façon exceptionnelle aux comités des résidents ou au comité des usagers.

Services financiers

L'année 2010-2011 a été marquée par l'intégration des activités financières de la Fondation du Centre jeunesse de Montréal au système financier de l'établissement. Le suivi des projets et le remboursement des coûts se fait ainsi désormais de façon plus fluide et intégrée.

Les processus administratifs sont en révision afin de réduire la lourdeur bureaucratique et d'offrir aux partenaires internes et externes un service plus rapide et plus efficace. De plus, le service de l'approvisionnement a rendu disponibles les documents d'appel d'offre directement dans le Système électronique d'appel d'offres du Québec (SEAO). Cette nouveauté a rendu la tâche plus facile pour les soumissionnaires et l'établissement. Le risque d'erreur et la circulation des fournisseurs dans nos locaux s'en trouvent réduits.

Services immobiliers

Les services immobiliers ont mené à bien divers projets de rénovation sur les sites et dans les bureaux du CJM-IU dont voici les principaux :

Les foyers de groupe ont fait l'objet de travaux de réaménagement et de rafraîchissement. Les tout-petits ont maintenant un foyer bien à eux, la Chaumière.

- Au site Cité des Prairies, nous avons procédé au retrait d'une partie de la clôture autour du site, à la réfection de douches et salles de bain. Puis, on a réalisé d'importants travaux pour décroquer le secteur scolaire.



- Au Mont Saint-Antoine, des travaux de désamiantage ont été réalisés. Nous avons aménagé des salles d'apaisement pour la clientèle et des salles de réunion et nous avons procédé à la réfection des bandes de la patinoire pour les jeunes.
- À Dominique-Savio-Mainbourg, nous avons aménagé une salle de musique et effectué divers travaux pour améliorer le confort et la sécurité des lieux.
- La relocalisation d'équipes a nécessité le réaménagement d'espaces en bureaux pour les services spécialisés au site Beaurivage et pour le Commissaire aux plaintes au siège social.
- Au site Rose-Virginie Pelletier, en plus des travaux d'entretien régulier, il y a eu réfection importante du système de drainage souterrain, des cuisines et des pavillons.

Enfin, les services immobiliers ont collaboré avec

le comité de vigie pour établir un plan d'amélioration de la sécurité statique sur l'ensemble des sites, particulièrement la sécurité des réceptions et des accès aux locaux.

Services alimentaires

À la demande du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS), tous les établissements doivent se doter d'une politique alimentaire qui respecte les objectifs du cadre de référence du ministère. La politique alimentaire s'adresse autant aux jeunes hébergés qu'aux employés et a comme principal objectif d'amener les jeunes et l'ensemble du personnel du CJM-IU à développer de saines habitudes alimentaires.

Cette démarche poursuit également les objectifs suivants :

- encadrer l'offre de services en matière de nutrition et d'alimentation au sein de notre établissement;
- proposer une vision dans laquelle on reconnaît l'importance de l'alimentation en tant que besoin vital, mais aussi comme un acte social et culturel;
- offrir des activités de soutien, de promotion et d'éducation dans le domaine de la nutrition.

Une vaste consultation a eu lieu afin de recueillir les opinions et idées. La participation des directions cliniques et des instances a été remarquable. À l'issue de cet exercice, un projet de politique a été rédigé et sera déposé au comité de direction, puis diffusé pour validation. Le document final sera présenté au conseil d'administration pour adoption au cours de l'automne 2011. Conformément aux directives du Ministère, cette politique alimentaire devrait être entièrement appliquée d'ici mars 2012.



ICI, ENSEMBLE, TOURNÉS VERS L'AVENIR

LES DEUX GRANDS DOSSIERS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE 2010-2011 ONT EXIGÉ DES ÉQUIPES UNE GRANDE MOBILISATION. LE PLAN STRATÉGIQUE 2011-2014 A ÉTÉ FINALISÉ, DE MÊME QUE LES TRAVAUX NÉCESSAIRES AU RENOUVELLEMENT DE NOTRE CERTIFICAT D'AGRÉMENT.

LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2011-2014

Notre établissement entend poursuivre ses efforts afin d'améliorer les services offerts et d'apporter sa contribution d'établissement universitaire visant plus largement l'amélioration du bien-être des enfants, des jeunes et des familles de nos communautés.

À cette fin, un certain nombre d'enjeux sont pris en considération au plan stratégique :

1. Enrichir notre processus d'amélioration continue de la qualité des services;
2. Assurer un projet de vie stable à chaque enfant et chaque jeune;
3. Poursuivre l'ajustement de nos services auprès des familles ethnoculturelles;

4. Renforcer le partenariat au plan régional;
5. Poursuivre le développement des activités universitaires;
6. Assurer le recrutement, la fidélisation et la mobilisation du personnel;
7. Soutenir l'appropriation continue des connaissances;
8. Contribuer au développement de Montréal.

Ces huit orientations stratégiques feront l'objet d'un plan d'action détaillé pour chacune des directions concernées et la mise en œuvre s'échelonnera sur les trois prochaines années.

ICI, NOUS SOMMES AGRÉÉS : AGRÉMENT 2007-2010 - DES RECOMMANDATIONS APPLIQUÉES



En septembre 2007, le Conseil québécois d'agrément octroyait au CJM-IU un agrément pour trois ans et formulait certaines recommandations pour lesquelles des suivis ont été réalisés.

Recommandations et suivis

- Doter le CJM-IU d'une démarche continue d'évaluation de la satisfaction de la clientèle. Cette dé-

marche continue d'évaluation est en cours de réalisation notamment par le biais de sondages.

- Outiller davantage les ressources, en se basant notamment sur les standards identifiés dans le rapport Cloutier. Les ressources sont mieux outillées et les standards identifiés dans le rapport Cloutier sont respectés.
- Développer une relation de partenariat avec les ressources intermédiaires et les ressources de type familial. Pour les familles d'accueil, l'Association régionale, l'ADREQ/CSD Montréal est impliquée comme partenaire privilégié. Des rencontres statutaires sont prévues quatre fois par an. Pour les RI, des rencontres avec les représentants sont organisées quatre fois par année.
- Prendre les mesures avant le 30 septembre 2008 afin de garantir la confidentialité des renseignements sur la clientèle. Des mesures ont été prises pour assurer la confidentialité au plan de l'aménagement physique ainsi que de la tenue, du transport et de la destruction des dossiers.
- Mettre en place un processus d'évaluation de la contribution du personnel. La politique sur la supervision incluant le plan individuel des compétences est implantée auprès de l'ensemble du personnel dans tous les secteurs de l'organisation.

RAPPORTS DES COMITÉS ET CONSEILS DE L'ÉTABLISSEMENT

AGRÈMENT 2010-2013 : DES FORCES SOULIGNÉES ET DE NOUVEAUX DÉFIS

En novembre 2009, l'organisation s'engageait pour une troisième fois dans un processus d'agrément. Plus d'une centaine de représentants de tous les secteurs de l'établissement ont investi temps et énergie dans ce processus d'évaluation, terminé en juin 2010. Différentes pistes d'amélioration ont été dégagées et ont conduit à l'élaboration d'un plan d'amélioration et ce, dans une perspective d'amélioration continue par rapport à la démarche précédente.

Le 15 décembre 2010, le Conseil québécois d'agrément octroyait de nouveau au CJM-IU un agrément pour trois ans avec diverses recommandations.

Globalement, les évaluateurs du CQA ont situé nos principales forces dans l'amélioration remarquable de la mobilisation du personnel depuis l'agrément de 2007 et la reconstruction des repères cliniques : soit le processus clinique intégré et le protocole de concertation interservices. Ils soulignent également le mode de gestion participatif et la richesse de l'offre de service. Au niveau des défis, le premier constat vise le « maintien de la vitesse de croisière du bateau ». Les évaluateurs soulèvent le défi continu du recrutement et de la rétention du personnel et des ressources de type familial. Ils nous interpellent sur le maillage entre la recherche et l'intervention. De même, ils appellent à la consolidation d'une culture de sécurité tant au plan administratif que professionnel. Ces préoccupations ont été prises en compte lors de l'élaboration de nos orientations stratégiques.

CONSEIL DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS

Dans la dernière année, le Conseil des infirmières et infirmiers (CII) s'est assuré de maintenir les compétences des infirmiers et infirmières en offrant des formations, notamment sur les jeunes fugueurs, donnée par l'organisme *En Marge* ainsi qu'une formation donnée par D^{re} Pascale Grégoire, pédopsychiatre de l'Hôpital Rivière-des-Prairies. Afin d'être en mesure d'évaluer la qualité des actes posés, une révision du Plan Thérapeutique Infirmier (PTI) et du formulaire sur la contraception d'urgence a été réalisée.

Un rassemblement de tout le personnel santé a eu lieu pour faire ressortir les priorités et la vision à long terme des différents services offerts en centre d'hébergement et la création de liens entre les autres partenaires du CJM-IU.

Les infirmiers et infirmières prendront part durant un an à un projet de recherche sur la santé des jeunes hébergés de 14 à 17 ans en centre jeunesse, mené par D^r Frappier, pédiatre au Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine.

Le CII a fait une recommandation au directeur général afin de prioriser notre clientèle auprès des CSSS, à la suite d'inquiétudes transmises quant aux sui-

vis de santé des jeunes au départ des centres jeunesse.

Le CII continue de siéger sur différents comités et de répondre aux demandes d'avis de la direction générale (ex. : politique sur le multiculturalisme).

CONSEIL MULTIDISCIPLINAIRE

Le comité exécutif du conseil multidisciplinaire (CM) a tenu des élections pour quatre de ses postes et a revu son plan d'action annuel. Il a ciblé deux nouvelles priorités pour l'année, soit la promotion de la vie clinique et scientifique dans l'établissement et le développement des partenariats qui s'inscrivent dans le rôle et le mandat du CM avec le secteur de la recherche et des affaires universitaires. Des actions concrètes ont été réalisées, dont une présentation sur le secteur de la recherche aux agents de liaison et répondants par M^{me} Sylvie Normandeau, directrice scientifique, un échange avec le service de la recherche et la promotion des activités de recherche en lien avec nos pratiques.

Le comité exécutif 2010 du conseil multidisciplinaire – *À l'avant, la présidente, Linda Casey, Marielle Miron, Stéphane Thifault, secrétaire, et Sophie Massé, vice-présidente. À l'arrière : Jean-Marc Potvin, directeur général, Suzanne Fagnan, Jannick Le Gouadec et Sylvie Constantineau, directrice de la DSPAU. Absents au moment de la photo : Guylaine Duchesne et François Tassé*



Le comité des agents de liaison a poursuivi, pour une deuxième année, ses présentations d'activités, d'approches ou de services à l'établissement. Nous avons été instruits sur l'approche *Entreprise en santé*, la mission universitaire, le secteur de la recherche ainsi que sur trois activités cliniques offertes en territoires.

Un avis a été déposé au directeur général sur le projet de politique sur la prise en compte de la diversité ethnoculturelle. Deux consultations ont été demandées, soit une sur le projet de politique alimentaire et l'autre sur le projet de directive en regard des relations avec les médias.

Les journées professionnelles ont eu lieu les 26 et 27 mai 2010, à l'UQÀM, sous le thème *Ensemble avec les familles*, et 687 personnes s'y sont inscrites. Un hommage aux familles d'accueil fut présenté, accompagné d'un reportage vidéo sur les différentes réalités vécues par trois de ces familles d'accueil. Notre DPJ, M^{me} Michèle Dionne, nous a également livré une vibrante allocution sur le sens de travailler ensemble avec les familles. En clôture, le gala des prix de la Reconnaissance de l'excellence a décerné sept prix à des cliniciens et des groupes de cliniciens qui se sont démarqués dans leur travail et qui sont reconnus par leurs collègues.

L'assemblée générale annuelle a réuni plus de 125 personnes le 3 novembre dernier. Les amendements au Règlement de régie interne ont été adoptés. Une conférence de M. Jean-Martin Deslauriers ainsi qu'une présentation sur les nouveaux outils médias ont été offertes aux membres de l'assemblée.

Nous avons poursuivi nos participations aux divers comités d'établissement dont ceux de la reconnaissance du personnel, de la planification de la main-d'œuvre, du comité vert, d'*Entreprise en santé*, du processus clinique et de la gestion des risques et de la qualité. Nous avons déposé un rapport sur la tournée du directeur général ainsi que sur l'ensemble des préoccupations nommées par les membres.

Le conseil multidisciplinaire vise à accroître sa participation dans tous les secteurs cliniques de l'établissement afin de rester vigilant sur la prestation de services aux enfants, aux jeunes et à leurs familles.

CONSEIL CONSULTATIF DU PERSONNEL ADMINISTRATIF ET DE SOUTIEN

À la suite des élections qui se sont déroulées le 8 avril 2010, tous les postes des divers collèges électoraux au sein du comité exécutif ont été comblés. Le nouveau exécutif est entré en fonction le 21 avril 2010.

Participation aux comités établissement

Le CCPAS a activement poursuivi sa participation aux divers comités de l'établissement tels que le comité vert, le comité consultatif PMO du personnel administratif et de soutien, le comité reconnaissance, le comité de gestion des risques et de la qualité ainsi que le comité agrément. Par ailleurs, un représentant du CCPAS a été désigné pour siéger au nouveau comité permanent de la dé-

marche d'*Entreprise en santé*, soit le comité *Santé-Mieux-être*.

Nouvelles consultations

L'organisation a sollicité davantage le CCPAS à titre d'instance consultative dans plusieurs dossiers, soit la démarche *Entreprise en santé*, la planification stratégique 2011-2014, la nouvelle politique alimentaire, l'agrément et la politique ethnoculturelle. De plus, le CCPAS a été invité par le centre de formation à s'entretenir sur les formations offertes au personnel administratif. Aussi, l'approche par compétences et les tronc communs pour les agents administratifs classe 1 à 4 ont été présentés au comité exécutif, qui a pu exprimer son avis sur le sujet.

Deux membres de l'exécutif ont représenté le CCPAS au Congrès biennal de l'Association des centres jeunesse du Québec. Par ailleurs, le président a assisté à la rencontre annuelle provinciale des CCPAS qui s'est tenue à Montréal le 23 avril dernier.

Tournée de promotion

Le président du CCPAS a entamé une tournée de promotion en janvier dernier afin de faire connaître le CCPAS et de recueillir les préoccupations des membres. Tout le personnel visé a été invité à assister aux rencontres qui ont eu lieu sur les différents sites et bureaux du CJM-IU.

Lors de ces rencontres, le nouveau dépliant du CCPAS ainsi qu'un outil promotionnel ont été distribués. À ce jour, plus de 200 membres ont participé et deux autres rencontres sont prévues au printemps.



Le comité exécutif 2010 du CCPAS – À l'avant, Sylvie Desmarais, directrice des ressources humaines, Cynthia Pothier, secrétaire, Caroline Boyer et Mona Pelletier, vice-présidente. À l'arrière : Jean-Marc Potvin, directeur général, Samuel Sicard, président, Benoit Gagné et Camil Charland. Absents au moment de la photo : Sylvain Bouchard, Paul Lavergne et Vincent Leclair

Journée CCPAS 2010

La journée de ressourcement du CCPAS s'est tenue à l'Hôtel Auberge Universel, le 17 novembre dernier sous le thème « Ces petits gestes au quotidien ». Près de 235 membres ont assisté à cet événement qui fut un véritable succès. L'accueil chaleureux et l'atmosphère conviviale ont donné le ton à cette journée. M^{me} Brigitte Morel, actrice et conférencière invitée, a démontré que l'utilisation quotidienne de petits trucs permet de faire taire la petite voix intérieure du défaitisme.

Lors du gala reconnaissance, six prix ont été décernés pour reconnaître et valoriser l'apport exceptionnel des lauréats du secteur administratif et de soutien permettant l'amélioration de la qualité des services dans le cadre des missions du CJM-IU. Le comité exécutif a décerné le prix *Maillon d'or* à M. Jean-Guy Lafleur pour sa constante implication au sein du CCPAS.

On ne peut passer sous silence l'implication de nos formidables agents multiplicateurs. Ceux-ci qui, sans cesse, font « des petits gestes au quotidien » pour assurer le rayonnement du CCPAS au sein de l'organisation.

CONSEIL DES MÉDECINS, DENTISTES ET PHARMACIENS

Cette année fut une année de renouveau et de changements : renouveau, au point de vue de la révision complète du règlement de régie interne du CMDP, et changements, dans la mise en place d'un nouveau service en soins dentaires.

Ce fut une année de changements dans l'équipe médicale et dentaire avec l'arrivée d'un nouveau médecin ainsi que d'un nouveau dentiste.

Ce fut aussi une année dite charnière qui nous apportera de nouveaux défis, de nouvelles perspectives.

La fonction de président du CMDP est assumée à tour de rôle, pour la durée d'un an, selon la volonté des membres.

Assemblées du conseil

Quatre assemblées se sont tenues entre le 31 mars 2010 et le 27 octobre 2010, dont une rencontre avec le directeur général, la directrice des services profes-

sionnels et des affaires universitaires, ainsi que le directeur des services de réadaptation aux adolescents.

Deux rencontres ont également eu lieu au cours de l'année entre le DSRA, le CII, le CMDP et le chef du service santé.

Comités

Étant donné le nombre restreint de membres, nous faisons tous partie de tous les comités obligatoires : comité exécutif, comité de l'examen des titres, comité de l'évaluation de l'acte médical

et dentaire. Nous n'avons pas de comité de pharmacologie.

Comité exécutif

- Révision des règlements de régie interne;
- Révision du processus de nomination et de renomination (document de travail);
- Production des recommandations au processus de traitement des plaintes;
- Révision du document « Les responsabilités relatives au fonc-



tionnement du CMDP » (document de travail);

- Mise en place d'un protocole pour les stages en médecine dentaire.

Comité de l'examen des titres

- Vérification de la conformité des dossiers professionnels (assurance responsabilité professionnelle et permis du Collège des médecins du Québec);
- Étude des candidatures des D^{rs} Farah Désiré et Denys F. Ruel.

Comité de l'évaluation de l'acte médical et dentaire

- Adoption du protocole du Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine sur le suivi médical des patients qui prennent des antipsychotiques atypiques;
- Proposition sur le contenu de la trousse d'urgence dans les services de santé des sites d'hébergement;
- Mise au point d'un protocole sur la première injection de *Dépo-provera*.
- Ordonnance collective sur l'initiative de la contraception hormonale en hébergement (travaux en cours);
- Mise à jour de l'anamnèse du bilan de santé médical (feuillet médecin);
- Discussion avec le représentant du Collège des médecins du Québec sur la conformité de nos procédés concernant l'étude de la qualité de l'acte médical (février 2011). Correspondance écrite en cours (mars 2011);
- Étude des divers dossiers dentaires par critères objectifs.

Autres comités

Nous assurons avec intérêt une participation aux comités suivants :

- Conseil d'administration du CJM-IU;
- Comité aviseur à la qualité;
- Comité de révision des décisions du médecin examinateur;
- Comité de suivi concernant l'offre de services du CHU Sainte-Justine;
- Comité exécutif du regroupement des omnipraticiens en centres jeunesse (ACJQ);

- Comité de coordination et de suivi sur le développement des composantes cliniques s'adressant à la problématique du suicide et de la santé mentale (mandat 4.2.1);
- Comité de suivi sur le soutien multidisciplinaire de 2^e niveau suicide et santé mentale au CJM-IU (mandat 4.6.1);
- Comité de programme de la sous-spécialité de médecine de l'adolescence du programme de pédiatrie de l'Université de Montréal;
- Comité scientifique journée de formation de l'Association canadienne pour la santé des adolescents (18 octobre 2010).

Activités d'enseignement

Stagiaires en médecine de l'Université de Montréal : sites DSM et MSA;

- Résidents en médecine familiale du CH de Verdun (environ douze par année) et étudiants en médecine, résidents I à V en pédiatrie et résidents en psychiatrie du CHU Sainte-Justine dans le cadre d'un stage en pédiatrie sociale (environ quinze par année);
- Fellow en Médecine de l'Adolescence (printemps 2010);
- Stagiaires en médecine dentaire : été 2010 de l'Université de Montréal de la faculté de médecine dentaire.

Activités au niveau du service de santé

- Journée de formation sur les principales pathologies pédopsychiatriques (D^{re} Pascale Grégoire/HRDP/octobre 2010);
- Journée de réflexion sur la vision du service de santé.

Activités avec les partenaires

ACJQ : Organisation d'une journée de formation pour le regroupement des médecins omnipraticiens en centres jeunesse (9 avril 2010).

Activités de recherche

Comité de recherche : projet multicentrique sur la santé physique des adolescents hébergés en centres jeunesse (projet accepté par les comités d'éthique, débutera en mai 2011).

COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

Le comité de vigilance et de la qualité des services s'est réuni à cinq reprises au cours de la dernière année, soit les 3 juin 2010, 15 septembre 2010, 19 octobre 2010, 8 décembre 2010 et 15 février 2011.

Le comité fait systématiquement un suivi des activités du bureau du commissaire aux plaintes à chacune de ses réunions. Il analyse les statistiques sur le nombre de dossiers, les objets examinés et les demandes reçues. Il prend connaissance du bilan des recommandations réalisées, non réalisées et en voie de réalisation.

En plus, le comité de vigilance s'est penché au cours de l'année sur certains dossiers, notamment :

- Bilan du recours à l'encadrement intensif et amendements au protocole sur le recours à l'hébergement intensif;
- Bilan sur la prestation sécuritaire;
- Bilan annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes;
- Recommandations et Plan d'amélioration de l'agrément;
- Rapport sur l'application des règles relatives aux mesures particulières;
- Révision du règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers.

UNE ANNÉE DE PROMOTION ET D'AMÉLIORATION DU RESPECT DES DROITS DES USAGERS

L'année 2010-2011 a permis au bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, après la révision du règlement sur la procédure des plaintes des usagers, de faire la promotion de son rôle au sein de l'établissement, notamment dans les comités de régie de l'ensemble des directions. Par la suite, le bureau a étendu sa promotion aux équipes d'intervenants et aux jeunes hébergés dans les quatre sites du CJM-IU. Ces rencontres ont permis de mieux cerner les enjeux autour de la promotion du régime des plaintes dans ces milieux de vie, de la compréhension pour les usagers hébergés de leurs principaux droits et de l'application de ceux-ci au quotidien.

La richesse des échanges lors de notre tournée a contribué à dégager des pistes d'amélioration qui ont été partagées avec le comité de direction afin d'améliorer les pratiques en regard de l'application de certains droits, notamment ceux reliés à l'information, aux communications confidentielles et à l'implication des usagers dans les décisions les concernant.

La dernière année a également permis de mettre en place un projet pilote « boîte aux lettres » visant à faciliter l'accès aux services pour les usagers hébergés et leurs parents qui souhaitent porter des situations les concernant à l'attention du bureau. Ainsi, des boîtes aux lettres ont été installées sur deux sites d'hébergement et dans deux foyers de groupe de la DSREA. On souhaite étendre ce projet aux autres sites durant la prochaine année.

Bilan annuel

Au total, 401 dossiers ont été ouverts en 2010-2011, une hausse de 51 dossiers en regard de l'année précédente. Ce nombre représente l'ouverture de 204 dossiers de plaintes, 55 dossiers d'intervention, 98 dossiers d'assistance et 44 dossiers de consultation. L'examen des dossiers de plainte par le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a généré la mise en place de 82 mesures correctives, dont cinq concernaient l'établissement, 21 mesures à des équipes de travail et 56 à des intervenants sur une base individuelle. L'ensemble de ces mesures visait l'amélioration des services et le respect des droits des usagers. Le commissaire local a ouvert de sa propre initiative cinq dossiers d'intervention durant la dernière année, neuf dossiers quant à eux ont été transférés pour enquête en lien avec des conduites inacceptables aux directions concernées et six dossiers ont fait l'objet d'un recours de plaignants auprès du bureau du Protecteur du citoyen.

Satisfaction de la clientèle

Émanant du plan d'amélioration et des recommandations émises par le Conseil québécois d'agrément (CQA) lors de la deuxième démarche d'agrément en 2007, un processus continu d'évaluation de la satisfaction de la clientèle a été mis sur pied.

Depuis 2008, des sondages auprès de la clientèle sont menés, et ce, toujours dans le but d'une amélioration continue de la

qualité des services. Le CJM-IU fait appel à une firme de sondage qui fournit un rapport d'analyse deux fois par année. Ces rapports font état des résultats de sondages téléphoniques faits auprès des jeunes et des parents ayant reçu des services de l'établissement.

Voici quelques indicateurs analysés dans le cadre de l'étude :

- Profil des services reçus par les répondants;
- La satisfaction quant aux premiers contacts;
- La satisfaction par rapport aux services obtenus;
- L'information transmise aux usagers;
- Les impacts de l'intervention sur les usagers.

Il ressort dans la dernière étude réalisée en novembre 2010 que les premiers contacts avec un intervenant du CJM-IU sont satisfaisants et ce, autant pour les parents que pour les jeunes. Les explications fournies pour motiver l'intervention du CJM-IU étaient tout aussi satisfaisantes.

Pour la majorité des parents et des jeunes, leur situation personnelle ainsi que leur relation se sont clairement améliorées. Une forte proportion des jeunes indique que cette intervention leur a permis d'obtenir des moyens pour surmonter leurs difficultés.

La satisfaction globale par rapport aux résultats obtenus est de 71,8 % pour les parents et 76,6 % pour les jeunes. Dans l'ensemble, nous pouvons affirmer que le CJM-IU continue à très bien servir sa clientèle. C'est plus de sept parents sur dix qui se disent satisfaits et huit jeunes sur dix.

De nouveaux résultats sont actuellement à l'étude et un plan de communication sera élaboré au courant de la prochaine année pour la diffusion des résultats à l'ensemble du personnel. De plus, le sondage continuera d'être amélioré afin de rendre sa lecture encore plus significative. L'analyse approfondie des résultats permettra de cibler, au cours des prochains mois, des pistes d'amélioration dont découlera la mise en

place de certains correctifs visant à améliorer la qualité de nos services.

COMITÉ DES USAGERS/RÉSIDENTS

Membres

Cette année a débuté avec les élections au comité des usagers. Celles-ci ont lieu aux trois ans et elles demeurent un moment privilégié pour faire connaître le comité des usagers. Quant aux comités des résidents, le processus électoral s'est tenu dès la rentrée scolaire.

Les membres du comité des usagers sont pour la plupart des jeunes provenant des comités de résidents et aussi des parents ayant reçu ou recevant des services du CJM-IU. Ils partagent un but commun, l'amélioration de la qualité des services et le respect des droits des usagers.

Les membres se sont dotés d'un comité exécutif qui planifie les sujets et se prépare pour les dossiers d'importance à être discutés tels que la politique des conditions de travail des employés du comité et la lettre de la DPJ.

Satisfaction de la clientèle

71,8%

pour les parents

76,6%

pour les jeunes

Faits saillants

Comme à son habitude, le comité des usagers demeure très actif quand il s'agit d'informer les usagers.

Il a produit deux publications dont une version anglaise du *Guide parent intervenant* et une mise à jour du *Guide juridique*. Le comité travaille aussi sur la mise à jour du *Guide d'hébergement*. De plus, l'équipe Pro-Bono est à concevoir deux nouvelles fiches d'information pour les jeunes hébergés en centre de réadaptation, dont les thèmes seront : « fouille et saisie », « isolement et contention ».

La consultation reste aussi une priorité. En effet, le comité a été consulté sur les sujets suivants : le recyclage et la récupération, la politique alimentaire, la politique sur l'usage des produits du tabac, la politique ethnoculturelle, la politique sur la gestion des effets personnels des usagers en centre de réadaptation, les orientations du centre jeunesse, le point de vue des usagers sur l'intervention ainsi que l'allocation versée aux jeunes hébergés.

D'autre part, les membres ont participé aux journées professionnelles, au comité sur les réseaux sociaux, au Regroupement provincial des comités des usagers, au projet « Une route sans fin » et par une contribution financière. Le comité a également maintenu la présence de deux membres au conseil d'administration du CJM-IU.

Interventions visant l'amélioration des conditions de vie des usagers, la défense de leurs droits, leur satisfaction

Les dossiers qui ont retenu l'attention cette année sont ceux qui ont traité de la gouvernance des comités des usagers, de l'avant projet de loi en matière d'adoption concernant l'accès aux antécédents, de la tutelle subventionnée, des accommodements raisonnables au CJM-IU et la réponse du directeur général à la lettre d'un membre sur la formation du personnel en matière ethnoculturelle, qui fut particulièrement appréciée. Le comité des usagers a innové cette année en créant des méritas *Usagers d'or* qui soulignent la satisfaction et/ou la contribution au bien-être des usagers.

Suites envisagées en regard des interventions du comité

Le personnel du comité des usagers entend poursuivre la mise en valeur que constitue l'implication des usagers dans l'amélioration de leurs conditions de vie et la défense de leurs droits. Il continuera ses accompagnements pour les parents qui en feront la demande.

COMITÉ DE GESTION DES RISQUES

L'année 2010-2011 fut propice à la consolidation des acquis en matière de gestion des risques et la mise à niveau des procédés administratifs qui soutiennent l'application du règlement sur la prestation sécuritaire des services au CJM-IU.

La continuité a été assurée par le renouvellement et la formation des membres du comité de gestion des risques d'une part et d'autre part par le maintien d'un poste professionnel assigné prioritairement à l'analyse et au suivi rigoureux des déclarations et des divulgations produites. De plus, les suivis découlant du rapport annuel 2009-2010 ont permis d'améliorer la sécurité des jeunes hébergés dans les domaines de la sécurité aquatique, de l'entreposage sécuritaire des produits toxiques ainsi que de l'encadrement de l'utilisation des technologies de l'information (mandat en cours).

Au total en 2010-2011, 919 événements ont été déclarés, soit 1 % de plus que l'année dernière. De ce nombre, 435 sont des incidents (47 %) et 484 sont des accidents (53 %). En continuant à déclarer les événements de gravité moindre, le personnel du CJM-IU témoigne de son adhésion au processus. Ainsi, une progression sans précédent a été atteinte dans le nombre de déclarations produites par nos familles d'accueil et ressources intermédiaires, en toute cohérence avec nos objectifs.

L'analyse des déclarations de notre application locale permet d'apprécier des améliorations dans les pratiques de distribution des médicaments et de prise en charge des automuti-

lations. Des zones de risques ont aussi été identifiées, pour ainsi formuler des recommandations touchant la prévention des blessures liées aux chutes; la diffusion des meilleures pratiques en lien avec des domaines spécialisés (santé, transport, actifs informationnels / confidentialité, etc.); ainsi que la poursuite de stratégies / activités de communication visant l'animation continue du règlement pour l'ensemble des milieux de service.

Nos règlements, politiques et procédures ont été bonifiés quant à la composition élargie du comité, à la clarification des procédures de divulgation, et à l'envoi des toutes les déclarations au dossier principal de l'usager. Notons aussi que l'homologation de notre application locale en conformité avec le registre provincial du système d'information sur la sécurité des soins et des services (SISSS) a nécessité de resserrer les règles de saisie des formulaires.

Bref, nos réalisations témoignent de l'engagement du CJM-IU dans l'amélioration continue de la qualité et la sécurité des services offerts aux jeunes et à leur famille, par le biais de la promotion de la sécurité et d'une culture de prévention.



LES RESSOURCES HUMAINES DU CJM-IU

<i>Les ressources humaines de l'établissement (exercice terminé au 31 mars 2011)</i>			
Personnel détenteur de postes	2010-2011	2009-2010	Écart 2009-2010 et 2010-2011
Personnel cadre (en date du 31 mars)			
Temps complet, nombre de personnes (note 1)	186	175	11
Temps partiel (note 1)			
Nombre de personnes	1	1	0
Équivalents temps complet	1	1	0
Personnes bénéficiant de mesures de stabilité d'emploi		1	(1)
Personnel régulier (en date du 31 mars)			
Temps complet, nombre de personnes (note 2)	1 548	1 543	5
Temps partiel (note 2)			
Nombre de personnes	368	370	(2)
Équivalents temps complet	153	173	(20)
Personnes bénéficiant de mesures de sécurité d'emploi		3	(3)
Personnel non détenteur de postes (occasionnels)			
Nombre d'heures rémunérées au cours de l'exercice	1 332 523	1 299 355	33 168
Équivalents temps complet (note 3)	696	679	17

Note 1 : excluant les personnes bénéficiant de mesures de stabilité d'emploi

Note 2 : excluant les personnes bénéficiant de mesures de sécurité d'emploi

Note 3 : les équivalents temps complet peuvent être une approximation si l'établissement utilise la méthode de calcul simplifiée consistant à diviser le nombre d'heures rémunérées par 1827 ou 1834 (année bissextile)

ÉTATS FINANCIERS ET ANALYSE DES RÉSULTATS DES OPÉRATIONS

Fonds d'exploitation Résultats Sommaire			
		2010-2011	2009-2010
Activités principales			
Les revenus		\$	\$
Agence de la santé et des services sociaux de Montréal et MSSS	01	207 736 460	205 200 269
Usagers	02	9 092 748	9 483 742
Ventes de services	03	3 319 398	3 150 837
Recouvrements	04	1 379 412	1 727 346
Autres	05	586 064	535 993
Total	06	222 114 082	220 098 187
Les charges			
Salaires	07	109 847 836	107 786 497
Avantages sociaux	08	31 239 093	30 928 437
Charges sociales	09	16 741 212	16 653 069
Médicaments	10	260 548	218 485
Fournitures médicales et chirurgicales	11	57 758	57 313
Denrées alimentaires	12	2 171 459	2 156 818
Entretien et réparations	13	4 555 574	1 918 032
Autres	14	57 228 064	59 784 752
Total (L07 - L14)	15	222 101 544	219 503 403
Excédent des revenus sur les charges des activités principales (L06-L15)	16	12 538	594 784
Activités accessoires			
Les revenus			
Financement public et parapublic	17	569 363	522 068
Gouvernement fédéral	18	1 567 912	
Autres	19	28 875	1 227 371
Revenus commerciaux	20	178 252	180 717
Revenus d'autres sources et revenus non répartis	21	172 363	146 498
Total (L17 à L21)	22	2 516 765	2 076 654
Les charges			
Salaires	23	647 744	635 065
Avantages sociaux	24	119 764	113 764
Charges sociales	25	90 002	83 709
Autres	26	1 659 255	1 244 116
Total (L23 à L26)	27	2 516 765	2 076 654
Excédent des revenus sur les charges (des charges sur les revenus) des activités accessoires (L22-L27)	28	0	0
Excédent des revenus sur les charges (des charges sur les revenus) du fonds d'exploitation après contribution provenant ou affectées à d'autres fonds (L16 + L28)	29	12 538	594 784

LES DONNÉES FINANCIÈRES

Fonds d'exploitation Résultats			
		2010-2011	2009-2010
ACTIF		\$	\$
À court terme			
Encaisse	01	18 100 664	18 117 576
Débiteurs - Agence et MSSS	02	104 003	0
Autres débiteurs	03	2 666 057	3 824 491
Charges payées d'avance	04	306 078	486 710
Stocks	05	138 746	156 292
Autres éléments	06	0	0
Total de l'actif à court terme (L01 à L06)	07	21 315 548	22 585 069
Subvention à recevoir - réforme comptable	08	16 964 366	16 577 198
Autres éléments d'actif	09	677 046	764 036
Total de l'actif (L07 + L08 + L09)	10	38 956 960	39 926 303
PASSIF			
À court terme			
Créditeur - Agence et MSSS	11		695 952
Autres créditeurs	12	34 450 277	37 398 899
Dettes interfonds	13	2 741 440	524 513
Revenus reportés - Agence	14		460 677
Revenus reportés - Activités accessoires	15	548 975	456 719
Autres éléments	16	0	0
Total du passif à court terme (L11 à L16)	17	37 740 692	39 536 760
À long terme			
Autres éléments du passif	19	569 388	606 723
Total du passif (L17 + L18 + L19)	20	38 310 080	40 143 483
SOLDE DE FONDS			
Solde de fonds	21	646 880	(217 180)
Total du passif et du solde de fonds (L20 + L21)	22	38 956 960	39 926 303

Autres fonds | Bilan

		Fonds immobilisations 1	Fonds à desti- nation spéciale 2	Fonds en fiducie 3	Fonds de stationnement 4	Total (c.1 à c.4)
ACTIF		\$	\$	\$	\$	\$
À court terme						
Encaisse	01			222 886		222 886
Autres débiteurs	02			225		225
Créances interfonds	03	1 507 703	1 138 012		95 725	2 741 440
Total de l'actif à court terme (L01 + L03)	04	1 507 703	1 138 012	223 111	95 725	2 964 551
Immobilisations	05	39 691 818				39 691 818
Subvention à recevoir	06	(5 187 746)				(5 187 746)
Autres éléments d'actif	07		471 004			471 004
Total de l'actif	08	36 011 775	1 609 016	223 111	95 725	37 939 627
PASSIF						
À court terme						
Autres créditeurs	09					
Sommes confiées en fiducie à l'établissement	10			223 111		223 111
Avance de fonds de l'agence						
Enveloppes décentralisées	11	1 110 761				1 110 761
Intérêts courus à payer	12	485 995				485 995
Total du passif à court terme	13	1 596 756		223 111		1 819 867
À long terme						
Revenus reportés	14		1 609 016			1 609 016
Autres revenus reportés	15	50 555				50 555
Dettes à long terme	16	30 945 794				30 945 794
Total du passif à long terme	17	30 996 349	1 609 016			32 605 365
Total du passif (L13 + L17)	18	32 593 105	1 609 016	223 111		34 425 232
Solde de fonds	19	3 418 670			95 725	3 514 395
Total du passif et du solde de fonds	20	36 011 775	1 609 016	223 111	95 725	37 939 627
Total du passif et du solde du fonds (L18 + L19)	14	958 899		288 843	95 725	1 343 467

La vérification des états financiers a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues (NVGR) du Canada par la firme Samson, Bélair / Deloitte & Touche s.e.n.c.r.l.

LES DONNÉES STATISTIQUES ANNUELLES

LES DONNÉES STATISTIQUES GUIDENT NOTRE ACTION. EN ILLUSTRANT NOTAMMENT LES PROBLÉMATIQUES AUXQUELLES NOUS AVONS À FAIRE FACE, ELLES NOUS PERMETTENT DE SUIVRE L'ÉVOLUTION DE LA DEMANDE ET ELLES SOUTIENNENT L'ÉLABORATION DE NOS STRATÉGIES D'ACTION.

Les données globales

Tableau 1 | Enfants et jeunes ayant reçu des services en vertu des différentes lois

Les lois	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Écart 2010-2011 et 2008-2009	
Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ)	11 374	11 208	11 622	248	2 %
Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)	569	544	524	- 45	- 8 %
Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA)	2 105	2 003	1 881	- 224	- 11 %

En 2010-2011, 11 622 enfants et jeunes ont reçu des services en vertu de la LPJ. Il s'agit d'une augmentation de 2 % par rapport à 2008-2009. Il est important de noter toutefois que les jeunes qui ont reçu des services en vertu de plusieurs lois dans une même année sont comptabilisés plus d'une fois⁴. De plus, 524

jeunes ont bénéficié de services en vertu de la LSSSS, une baisse de 8 % par rapport à 2008-2009. Enfin, 1 881 jeunes étaient suivis en vertu de la LSJPA, une diminution de 11 % comparativement à 2008-2009.

La protection de la jeunesse

Tableau 2 | Évolution du nombre de signalements reçus et retenus

	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Écart 2010-2011 et 2008-2009	
Signalements reçus	8 196	8 263	9 468	1 272	16 %
Signalements retenus	3 679	3 781	4 234	555	15 %
Taux de rétention	45 %	46 %	45 %		0 %
Taux de « judiciarisation » à l'orientation	43 %	39 %	41 %		- 2 %
Prises en charge débutées en cours d'année	1 097	971	1 096	- 1	0 %

En 2010-2011, nous observons une hausse de 16 % du nombre de signalements reçus comparativement à 2008-2009. Pour la même période, le taux de rétention est resté stable à 45 %. À l'étape orientation, le taux de « judiciarisation » demeure constant. Bien qu'il se soit relevé de 2 % par rapport à l'année

dernière, il a baissé de 2 % par rapport à 2008-2009. Les efforts des intervenants pour mobiliser les parents et pour trouver des consensus avec les familles, tout en respectant leurs droits à l'intervention au tribunal lorsqu'il y a désaccord, continuent de porter leurs fruits.

⁴ Par exemple, un jeune peut d'abord avoir été suivi selon la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ). S'il a par la suite commis un délit, il sera suivi en vertu de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA).

LES DONNÉES STATISTIQUES ANNUELLES

Tableau 3 | Hausse des signalements reçus en 2010-2011 par rapport à 2009-2010

	0-5 ans	6-11 ans	11-17 ans	Total	
Négligence	45	42	- 30	57	8 %
Risque sérieux de négligence	26	- 16	- 28	- 18	- 4 %
Abus physiques	49	83	40	172	18 %
Risque sérieux d'abus physiques	- 1	2	- 8	- 7	- 3 %
Mauvais traitements psychologiques	49	4	22	75	14 %
Troubles de comportement	- 1	7	77	83	20 %
Abus sexuels	- 1	- 10	65	54	23 %
Risque sérieux d'abus sexuels	22	- 16	22	28	19 %
Abandons	6	3	0	9	47 %
Total des signalements en hausse	194	99	160	453	12 %

En 2010-2011, il y a une hausse de 12 % des signalements retenus par rapport à l'an dernier. L'examen des ces 453 signalements retenus supplémentaires montre que 194 des ces signalements, soit 43 %, impliquaient des enfants de 0-5 ans et 35 % des adolescents. De même, l'abus physique (172/453) représente 40 % des signalements en hausse. Pour les 0-5 ans, la plus forte hausse se situe dans les problématiques d'abus physiques et de mauvais traitements psychologiques, le plus

souvent l'exposition à la violence conjugale ou familiale. La plus forte hausse chez les 12-17 ans est en lien avec les troubles de comportement et l'abus sexuel. La plus forte hausse des signalements pour abus physiques (+83) se retrouve chez les 6-11 ans. Ces hausses expliquent l'augmentation globale de 15 % des signalements retenus chez les 0-5 ans, de 13 % chez les 12-17 ans et de 8 % chez les 6-11 ans.

Tableau 4 | Signalements retenus selon les problématiques

	2009-2010			2010-2011			Écart 2010-2011 et 2009-2010	
Négligence	730	730	19 %	787	787	19 %	57	8 %
Risque sérieux de négligence		501	13 %		483	11 %	- 18	- 4 %
Abus physiques	930	930	25 %	1 102	1 102	26 %	172	18 %
Risque sérieux d'abus physiques		254	7 %		247	6 %	- 7	- 3 %
Mauvais traitements psychologiques	540	540	14 %	615	615	15 %	75	14 %
Troubles de comportement		422	11 %		505	12 %	83	20 %
Abus sexuels	238	238	6 %	292	292	7 %	54	23 %
Risque sérieux d'abus sexuels		147	4 %		175	4 %	28	19 %
Abandons	19	19	1 %	28	28	1 %	9	47 %
Total des signalements retenus	2 622	3 781	100 %	3 009	4 234	100 %	453	12 %

L'ordre d'importance des problématiques retenues lors de l'étape du signalement est inchangé par rapport à l'an dernier. Ainsi, l'abus physique, incluant les risques d'abus physiques est la problématique la plus souvent invoquée (32 %), comme l'an dernier. La négligence et le risque sérieux de négligence

comptent pour 30 % des signalements retenus, en baisse de 2 %. Enfin, les mauvais traitements psychologiques constituent la troisième problématique avec 15 % des signalements retenus, en hausse de 1 %.

LES DONNÉES STATISTIQUES ANNUELLES

Tableau 5 | Signalements retenus selon l'âge et les problématiques en 2010-2011

	0-5 ans	6-11 ans	12-17 ans	Total
Négligence	314	300	173	787
Risque sérieux de négligence	324	102	57	483
Abus physiques	230	537	335	1 102
Risque sérieux d'abus physiques	142	71	34	247
Mauvais traitements psychologiques	296	190	129	615
Troubles de comportement	1	40	464	505
Abus sexuels	70	77	146	292
Risque sérieux d'abus sexuels	64	58	53	175
Abandons	10	7	11	28
Total des signalements retenus	1 451	1 381	1 402	4 234

De façon globale, la négligence et l'abus physique, y compris les situations de risques sérieux pour chacune de ces problématiques, constituent les principales problématiques pour les signalements retenus chez les 6-11 ans. Comme l'an dernier, les 0-5 ans sont les plus touchés en regard de la négligence, du

risque sérieux de négligence et des mauvais traitements psychologiques. La problématique des troubles de comportement se retrouve pour sa part presque exclusivement chez les 12-17 ans. Enfin, la problématique d'abus physiques est prédominante chez les 6-11 ans.

L'adoption

Tableau 6 | Les adoptions

	2009-2010		2010-2011		Écart 2010-2011 et 2009-2010	
Adoptions québécoises	63	53 %	57	46 %	- 6	- 10 %
Adoptions internationales	56	47 %	66	54 %	10	18 %
Total	119	100 %	123	100 %	4	3 %

Comparativement à 2009-2010, le nombre d'adoptions québécoises est en baisse de 10 % alors que le nombre d'adoptions internationales est en hausse de 18 %. Notre rôle dans le

contexte des adoptions internationales consiste à procéder à l'évaluation des postulants lorsqu'il s'agit d'une adoption dans un pays signataire de la convention de La Haye.

LES DONNÉES STATISTIQUES ANNUELLES

Les jeunes contrevenants

Tableau 7 Les jeunes contrevenants					
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Écart 2010-2011 et 2008-2009	
Jeunes ayant reçu des services	2 105 ⁵	2 003	1 881	- 224	- 11 %
Nombre d'évaluations-orientations	735	672	617	- 118	- 16 %
Nombre de jeunes	674	611	565	- 109	- 16 %
Sanctions extrajudiciaires	776	717	639	-137	- 18 %
Nombre de jeunes	669	607	568	- 101	- 15 %
Rapports prédécisionnels complétés	248	191	174	- 74	- 30 %
Peines de probation avec suivi	894	852	798	- 96	- 11 %
Placements et surveillances en milieu ouvert	196	177	207	11	6 %
Placements et surveillances en milieu fermé	217	255	237	20	9 %
Autres peines ordonnées	1 145	1 201	1 155	10	1 %
Nombre de décisions du Tribunal (excluant les probations sans suivi)	2 499	2 525	2 397	- 102	- 4 %
Nombre de jeunes ayant fait l'objet d'une décision ou d'une demande du Tribunal	1 012	1 039	987	- 25	- 2 %

Le nombre de jeunes qui reçoivent des services en vertu de la LSJPA est en baisse pour la troisième année consécutive. Comparativement à 2008-2009, nous constatons une diminution des rapports prédécisionnels complétés (30 %), des sanctions extrajudiciaires (18 %), des évaluations-orientations (16 %) et des peines de probation avec suivi (11 %). Les placements en milieu fermé sont en hausse par rapport à 2008-2009 (9 %), bien qu'ils aient diminué par rapport à 2009-2010 (7 %). Les

placements en milieu ouvert, qui ont augmenté légèrement par rapport à 2008-2009 (6 %), ont augmenté de façon significative comparativement à 2009-2010 (17 %). Cette situation est préoccupante en ce sens que la clientèle décroît dans les mesures les moins lourdes et s'accroît dans les mesures privatives de liberté. Il faut poursuivre nos analyses pour comprendre cette fluctuation et ajuster nos services en conséquence.

Les autres services

Tableau 8 Les autres services					
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Écart 2010-2011 et 2008-2009	
Nombre de personnes ayant fait l'objet de recherches d'antécédents et de retrouvailles	583	526	491	- 92	- 16 %
Nombre de familles ayant reçu des services d'expertise psychosociale	184	153	148	- 36	- 20 %
Nombre d'adultes ayant reçu des services de médiation	545	527	478	- 67	- 12 %

En 2007-2008, l'abolition de la contribution financière exigée des personnes requérant des services de recherches d'antécédents et de retrouvailles avait entraîné une hausse importante des demandes. Depuis, le nombre de demandes régresse d'année en année. Il a diminué de 16 % par rapport à 2008-2009 et de 6 % par rapport à l'année dernière. Par ailleurs, si le nombre

de familles ayant bénéficié de services d'expertise psychosociale a décliné de 20 % par rapport à 2008-2009, la baisse n'a été que de 3 % par rapport à l'année dernière. Le nombre d'adultes ayant reçu des services de médiation a baissé également (12 %) comparativement à 2008-2009.

⁵ En 2008-2009, 2 015 jeunes ont reçu des services en LSJPA. Dans le rapport annuel de l'an dernier, ce chiffre était accolé par erreur à l'année 2009-2010.

LES DONNÉES STATISTIQUES ANNUELLES

Tableau 9 | Portrait des jeunes recevant des services au 31 mars

		Au 31 mars 2009		Au 31 mars 2010		Au 31 mars 2011		Écart 2010 et 2009	
Nombre de jeunes recevant des services		6 100		6 062		5 974		- 126	- 2 %
Selon le cadre légal	Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ)	4 904	80 %	4 881	81 %	4 853	81 %	- 51	- 1 %
	Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA)	963	16 %	888	15 %	859	14 %	- 104	- 11 %
	Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)	233	4 %	293	5 %	262	4 %	29	12 %
Selon le milieu de vie	Jeunes vivant dans leur famille	3 789	62 %	3 954	65 %	3 889	65 %	100	3 %
	Jeunes hébergés (voir détails)	2 311	38 %	2 108	35 %	2 085	35 %	- 226	- 10 %
Selon le type de ressource	Familles d'accueil	1 384	23 %	1 279	21 %	1 200	20 %	- 184	- 13 %
	Unités de réadaptation	469	8 %	426	7 %	455	8 %	- 14	- 3 %
	Ressources intermédiaires	186	3 %	164	3 %	164	3 %	- 22	- 12 %
	Foyers de groupe	149	2 %	135	2 %	148	2 %	- 1	- 1 %
	Ressources hors de Montréal	89	1 %	77	1 %	89	1 %	0	0 %
	Ressources spécialisées	34	1 %	27	0 %	29	0 %	- 5	- 15 %
Total		2 311	38 %	2 108	35 %	2 085	35 %	- 226	- 10 %

Au 31 mars 2011, 5 974 enfants et jeunes âgés de 0 à 21 ans recevaient des services, ce qui représente une diminution de 2 % comparativement au 31 mars 2009. Nous observons une augmentation du nombre de jeunes suivis en vertu de la LSSSS (12 %). Le nombre de jeunes suivis en vertu de la LSJPA a baissé (11 %). Le nombre de jeunes suivis en vertu de la LPJ a aussi connu une baisse, mais légère (1 %). Toujours au 31 mars 2011, tout comme l'année dernière, 65 % des jeunes bénéficient de suivis dans leur famille, une augmentation de 3 % par rapport à 2008-2009. De la même façon, ce sont 35 % des jeunes

qui reçoivent des services comprenant un hébergement, une baisse de 10 % par rapport à 2008-2009. Le nombre de jeunes hébergés a diminué dans tous les types de ressources comparativement à 2008-2009. Cette diminution est notable en famille d'accueil (13 %) et en ressource intermédiaire (12 %). Par rapport à l'année dernière, le nombre de jeunes hébergés a cependant augmenté en unité de réadaptation (6 %) et en foyer de groupe (9 %). Enfin, la famille d'accueil reste le moyen d'hébergement le plus utilisé (20 %), suivi par l'unité de réadaptation (8 %).

LES DONNÉES STATISTIQUES ANNUELLES

Tableau 10 | Attente en protection de la jeunesse

		Au 31 mars 2009		Au 31 mars 2010		Au 31 mars 2011		Écart 2009 et 2011	
Familles d'accueil	Nombre	758	88 %	728	88 %	703	89 %	- 55	- 7 %
	Places offertes	1 531	60 %	1 441	61 %	1 396	61 %	- 135	- 9 %
Unités de réadaptation	Nombre	50	6 %	47	6 %	45	6 %	- 5	- 10 %
	Places offertes	573	23 %	528	22 %	513	22 %	- 60	- 10 %
Ressources intermédiaires Maisons d'accueil	Nombre	4	0 %	7	1 %	14	2 %	10	250 %
	Places offertes	7	0 %	11	0 %	16	1 %	9	129 %
Ressources intermédiaires Autres types	Nombre	23	3 %	23	3 %	20	3 %	- 3	- 13 %
	Places offertes	210	8 %	213	9 %	185	8 %	- 25	- 12 %
Foyers de groupe	Nombre	24	3 %	22	3 %	23	3 %	- 1	- 4 %
	Places offertes	210	9 %	183	8 %	189	9 %	- 21	- 10 %
Total	Places offertes	2 531	100 %	2 376	100 %	2 299	100 %	- 232	- 9 %

Au 31 mars 2011, le nombre de places offertes s'établit à 2 299, soit 232 places de moins qu'au 31 mars 2009, une baisse de 9 %. Le nombre de places régresse depuis 2008. Nous expliquons ce phénomène par la volonté d'intensifier le nombre de suivis à domicile, dans la communauté et la mise en place de programmes à cet égard. Le resserrement des pratiques cliniques en regard des placements et le développement de modèles d'interventions soutenues (les cellules d'intervention) fondent également un recours

moindre à l'hébergement. Par ailleurs, 7 ressources intermédiaires de type maison d'accueil se sont ajoutées pour accueillir des enfants ayant des problématiques particulières, portant à 16 le nombre de places offertes, une augmentation de 129 % comparativement au 31 mars 2009. Toujours comparativement au 31 mars 2009, les places offertes en ressources intermédiaires, en unités de réadaptation, en foyers de groupe et en familles d'accueil ont diminué (respectivement 12 %, 10 %, 10 % et 9 %).

Tableau 11 | Les ressources au 31 mars

		Au 31 mars 2009		Au 31 mars 2010		Au 31 mars 2011		Écart 2009 et 2011
Évaluations en attente...								
	Entre 0 et 29 jours	75	96 %	151	97 %	131	77 %	56
	30 jours et plus	3	4 %	5	3 %	39	23 %	36
Total		78	100 %	156	100 %	170	100 %	92
Application des mesures								
	Placés	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0
	En milieu naturel	3	100 %	3	100 %	2	100 %	- 1
Total		3	100 %	3	100 %	2	100 %	- 1

En 2009-2010, l'augmentation de l'attente s'expliquait notamment par une très forte hausse des signalements retenus au cours des trois dernières périodes de l'année. En 2010, la croissance de 12 % des signalements, dont nous avons déjà parlé au tableau 4, s'est produite lors des six dernières périodes de l'année. L'accroissement des signalements en attente depuis 30 jours et plus s'explique du fait que la majorité des signalements retenus en hausse avaient trait aux 0-5 ans et que ces situations

sont priorisées. Il est important de souligner que les situations d'urgence font toujours l'objet d'un suivi dans les délais prescrits. En ce qui concerne l'application des mesures, deux jeunes étaient en attente. Comme nous l'avons déjà indiqué dans le rapport annuel 2009-2010, l'accessibilité des services à cette étape est maximale grâce à l'application rigoureuse du protocole de concertation entre les équipes de la Direction de la protection de la jeunesse et celles des directions clientèles.

UN CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE RIGOUREUX

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE L'ÉTABLISSEMENT A POUR OBJECTIF DE GARANTIR UNE GESTION INTÈGRE, SAINE ET PRUDENTE DES FONDS PUBLICS. ÉNUMÉRANT LES OBLIGATIONS ET LES DEVOIRS DES ADMINISTRATEURS, IL A ÉTÉ ADOPTÉ LE 14 DÉCEMBRE 1999 ET AMENDÉ LE 5 MAI 2003. EN VOICI LES GRANDES LIGNES.

DEVOIRS ET OBLIGATIONS DE L'ADMINISTRATEUR

Dans l'exercice de ses fonctions, l'administrateur agit dans l'intérêt de l'établissement et de la population et veille :

- à ce que l'intérêt de l'enfant ou de l'adolescent et, lorsqu'il y a lieu, celui de la société, constitue la valeur centrale autour de laquelle les services doivent être organisés;
- à ce que les parents soient considérés comme les premiers responsables de leur enfant ou de leur adolescent et à ce que la famille immédiate ou élargie soit généralement considérée comme le premier lieu privilégié d'apprentissage et de socialisation;
- au respect et à la reconnaissance des droits et libertés des usagers;
- à ce que la philosophie de gestion de l'établissement soit toujours axée sur le respect de sa mission et sur la recherche continue d'une plus grande qualité des services offerts aux usagers;
- à ce que l'établissement ait une visibilité au sein de la communauté et que celui-ci joue un rôle important d'agent de changement.

L'administrateur agit avec réserve, prudence, diligence et compétence et :

- se rend disponible pour remplir ses fonctions et prend une part active aux décisions du conseil d'administration;
- se prononce sur les propositions en exerçant son droit de vote de la manière la plus objective possible et ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ni leur accorder aucune garantie relative au vote ou à quelque décision que ce soit;
- fait preuve de discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions;
- fait preuve de prudence et de retenue à l'égard des informations confidentielles dont la communication ou l'utilisation pourrait nuire aux intérêts de l'établissement, constituer une atteinte à la vie privée des gens ou conférer, à une personne physique ou morale, un avantage indu;
- garde confidentiels les faits ou renseignements dont il prend connaissance et qui exigent, suivant la loi ou la décision du conseil d'administration, le respect de la confidentialité;
- respecte les règles de politesse et de courtoisie dans ses relations avec les membres du conseil d'administration, avec le public et

évite toute forme de discrimination ou de harcèlement prohibés par la loi;

- adopte une conduite ou une attitude empreinte à la fois de réserve, de prudence et de retenue dans la manifestation publique de ses opinions.

L'administrateur agit avec honnêteté et loyauté et :

- agit de bonne foi au mieux des intérêts de l'établissement et de la population desservie sans tenir compte des intérêts d'aucune autre personne, groupe ou entité;
- lutte contre toute forme d'abus de pouvoir tels les conflits d'intérêts, la violation des règles, l'inefficacité de la gestion, le gaspillage, la divulgation de renseignements confidentiels, la distribution de faveurs, le camouflé de ses erreurs ou la tromperie de la population;
- évite les conflits de devoirs ou d'intérêts;
- utilise les biens, les ressources ou les services de l'établissement selon les modalités d'utilisation reconnues et applicables à tous et ne peut confondre les biens de l'établissement avec les siens;
- se comporte de façon à ne pas tirer d'avantages indus, en son nom personnel ou pour le compte d'autrui, de ses fonctions d'administrateur;
- ne peut accepter ni solliciter aucun avantage ou bénéfice, directement ou indirectement, d'une personne ou entreprise faisant affaire avec l'établissement, ou agissant au nom ou pour le bénéfice d'une telle personne ou entreprise, si cet avantage ou bénéfice est destiné ou susceptible de l'influencer dans l'exercice de ses fonctions ou de générer des attentes en ce sens;
- ne reçoit de l'établissement aucun traitement ou autres avantages pécuniaires à l'exception du remboursement de ses dépenses faites dans l'exercice de ses fonctions aux conditions et dans la mesure déterminée par le gouvernement;
- révèle tout renseignement ou fait aux autres membres du conseil d'administration lorsqu'il sait que la communication de ce renseignement ou de ce fait pourrait avoir un impact significatif sur la décision à prendre;
- est loyal et intègre envers les autres administrateurs et en aucun temps ne surprend la bonne foi ou se rend coupable envers eux d'un abus de confiance et de procédés déloyaux;

- s'abstient de manœuvrer pour favoriser des amis ou des proches notamment dans le processus d'embauche du personnel ou d'agir comme intermédiaire, même à titre gratuit, entre un organisme à but lucratif et l'établissement.

DÉCLARATION DE CONFLIT D'INTÉRÊTS

Sous peine de déchéance de sa charge, l'administrateur autre que le directeur général :

- dénonce par écrit son intérêt au conseil d'administration lorsqu'il a un intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui met en conflit son intérêt personnel ou celui d'un de ses proches et celui du conseil d'administration ou de l'un des établissements qu'il administre;
- s'abstient de siéger et de participer à toute délibération ou décision lorsqu'une question portant sur l'entreprise dans laquelle il ou un de ses proches a cet intérêt est débattue.

APRÈS LA FIN DE SON MANDAT

L'administrateur doit agir avec prudence, discrétion, honnêteté et loyauté et doit :

- se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus, en son nom personnel ou pour le compte d'autrui, de ses fonctions antérieures d'administrateur;
- éviter, dans l'année suivant la fin de son mandat, d'agir en son nom personnel ou pour le compte d'autrui, relativement à une procédure, à une négociation, à l'octroi d'un contrat ou à une autre opération à laquelle l'établissement, pour lequel il a agi, est une partie;
- s'abstenir, dans l'année suivant la fin de son mandat, de solliciter un emploi auprès de l'établissement, sauf s'il est déjà à l'emploi de l'établissement ou sur autorisation expresse du conseil d'administration pour des motifs sérieux;
- ne faire usage, en aucun temps, de l'information à caractère confidentiel qu'il a obtenue dans l'exécution ou à l'occasion de ses fonctions d'administrateur;
- éviter de ternir, par des propos immodérés, la réputation de l'établissement et de toutes les personnes qui y œuvrent.

MÉCANISMES D'APPLICATION DU CODE

Introduction d'une demande d'examen : Toute allégation d'inconduite ou de manquement à la loi ou au présent code visant un administrateur doit être transmise au président du Comité d'éthique et de déontologie ou, s'il s'agit de ce dernier, à tout autre membre du comité. La personne à qui cette allégation est transmise en

saisit le comité qui doit alors se réunir, au plus tard, dans les 30 jours suivants. Le comité peut également examiner, à sa propre initiative, toute situation de comportement irrégulier d'un administrateur.

Examen sommaire : Lorsqu'une allégation lui est transmise en vertu de l'article qui précède, le président du comité peut rejeter, sur examen sommaire, toute allégation qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il informe alors le plaignant de sa décision.

Information de l'administrateur concerné : Le comité doit informer diligemment l'administrateur visé des faits et des éléments de preuve reliés au(x) manquement(s) reproché(s) en lui indiquant la(les) disposition(s) concernée(s) de la loi ou du code. À sa demande et à l'intérieur d'un délai raisonnable, l'administrateur a le droit d'être entendu, de faire témoigner toute personne de son choix et de déposer tout document qu'il juge pertinent.

Tenue de l'enquête : Le comité décide des moyens nécessaires pour mener toute enquête relevant de sa compétence. L'enquête doit, en plus de garantir un traitement juste et équitable, être conduite de manière confidentielle et protéger, dans la mesure du possible, l'anonymat de la personne à l'origine de l'allégation. Le président du comité dispose, en cas d'égalité des voix lors de la prise de la décision relative à l'allégation, d'une voix prépondérante.

Transmission du rapport au conseil d'administration : Lorsque le comité en vient à la conclusion que l'administrateur a enfreint la loi ou le présent code ou qu'il a fait preuve d'une inconduite de nature similaire, il transmet au conseil d'administration un rapport contenant un sommaire de l'enquête et une recommandation de sanction. Ce rapport est confidentiel et est transmis sur demande à la personne visée par ce document.

Décision : Le conseil d'administration se réunit à huis clos pour décider de la sanction à imposer à l'administrateur visé. Ce dernier ne peut participer aux délibérations ou à la décision mais il peut, à sa demande, se faire entendre avant que la décision ne soit prise.

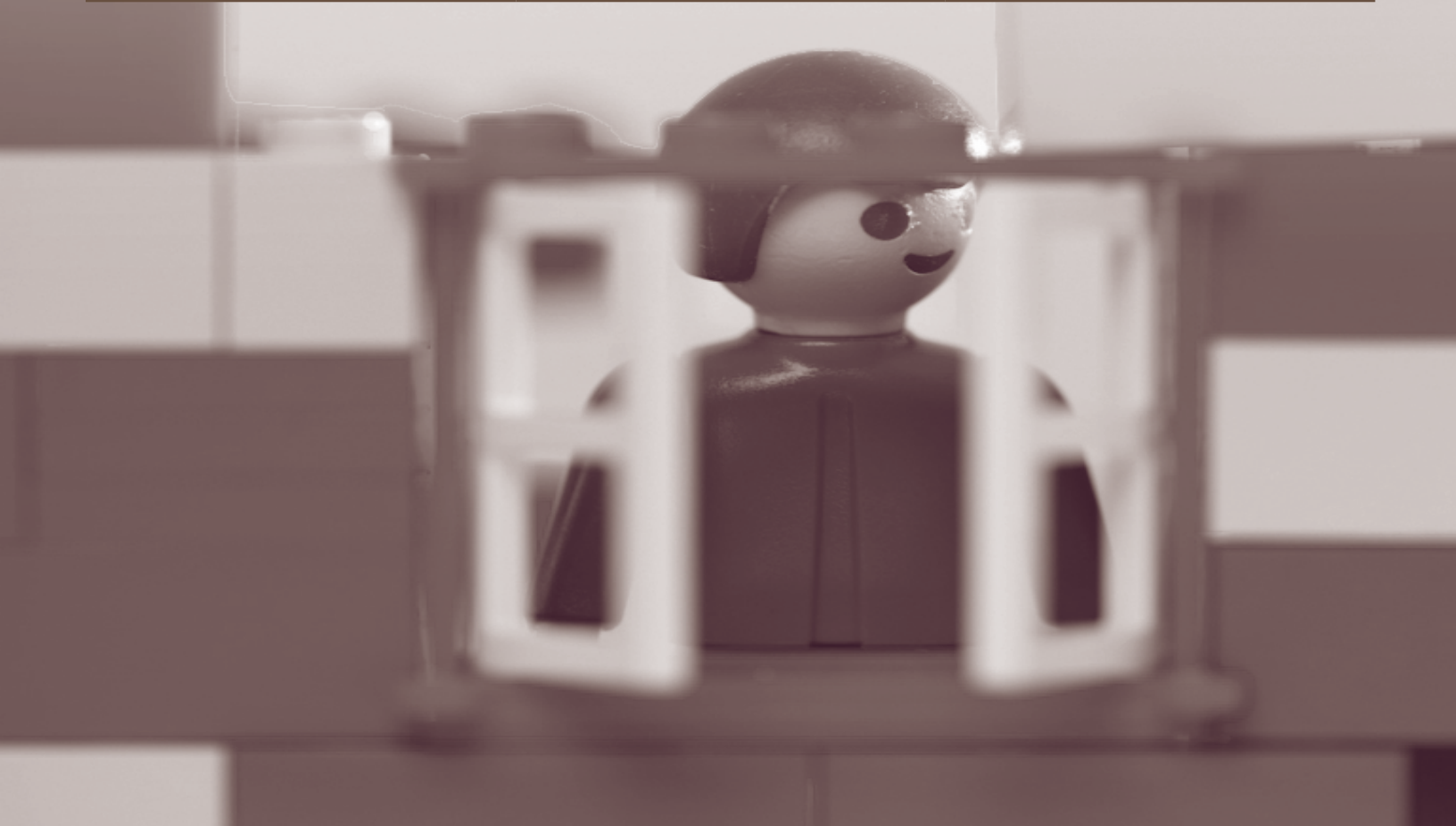
Sanctions : Selon la nature et la gravité du manquement ou de l'inconduite, les sanctions qui peuvent être prises sont le rappel à l'ordre, la réprimande, la suspension, la destitution d'un officier ou le recours en déchéance de charge d'un administrateur. L'administrateur visé est informé, par écrit, de la sanction qui lui est imposée.

AUCUNE SITUATION LITIGIEUSE

*Au cours de l'année 2010-2011,
aucune demande d'enquête n'a été portée
à l'attention du comité d'éthique
du conseil d'administration.*

NOS PRINCIPALES ADRESSES

Siège social 4675, rue Bélanger Montréal (Québec) H1T 1C2 Téléphone : 514 593-3979	Contentieux 410, rue de Bellechasse Montréal (Québec) H2S 1X3 Téléphone : 514 948-6550	Bureau « Le 5800 » 5800, rue Saint-Denis, bureau 504 Montréal (Québec) H2S 3L5 Téléphone : 514 948-6690
Les bureaux territoriaux Sud-Est	Les bureaux territoriaux Nord-Ouest	Les sites d'hébergement
Bureau Est 8135, rue Sherbrooke Est Montréal (Québec) H1L 1A7 Téléphone : 514 356-5300	Bureau Nord 1161, boulevard Henri-Bourassa Est Montréal (Québec) H2C 3K2 Téléphone : 514 858-4800	Beaurivage 1409, rue de Beaurivage Montréal (Québec) H1L 5V3 Téléphone : 514 356-4196
Bureau Sud 1001, boulevard de Maisonneuve Est Montréal (Québec) H2L 4R5 Téléphone : 514 896-3200	Bureau Ouest 471, rue de l'Église Montréal (Québec) H4G 2M6 Téléphone : 514 362-6400	Cité des Prairies 12165, boulevard Saint-Jean-Baptiste Montréal (Québec) H1C 1S4 Téléphone : 514 881-4700
Bureau Lafontaine 4477, rue la Fontaine Montréal (Québec) H1V 1P4 Téléphone : 514 252-7420	Bureau Décarie 4434, boulevard Décarie Montréal (Québec) H4A 3P2 Téléphone : 514 485-5800	Dominique-Savio-Mainbourg 9335, rue Saint-Hubert Montréal (Québec) H2M 1Y7 Téléphone : 514 858-2400
Bureau Pointe-aux-Trembles 13000, rue Sherbrooke Est Montréal (Québec) H1A 2W2 Téléphone : 514 498-0413	Bureau Bordeaux-Cartierville Saint-Laurent 1055, boulevard Sainte-Croix, 3 ^e étage Montréal (Québec) H4L 3Z2 Téléphone : 514 855-5470	Mont Saint-Antoine 8147, rue Sherbrooke Est Montréal (Québec) H1L 1A7 Téléphone : 514 356-4500
Bureau Saint-Denis 8000, rue Saint-Denis Montréal (Québec) H2R 2G1 Téléphone : 514 850-2358		Rose-Virginie Pelletier 9469, boulevard Gouin Ouest Montréal (Québec) H8Y 1T2 Téléphone : 514 421-8200







**Centre jeunesse
de Montréal
Institut universitaire**

2010-2011