



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

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2008-2009



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

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

Les résultats et les données du rapport de gestion de l'exercice 2008-2009 du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec :

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

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



Serge Bisailon  
Directeur général



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

## TABLE DES MATIÈRES

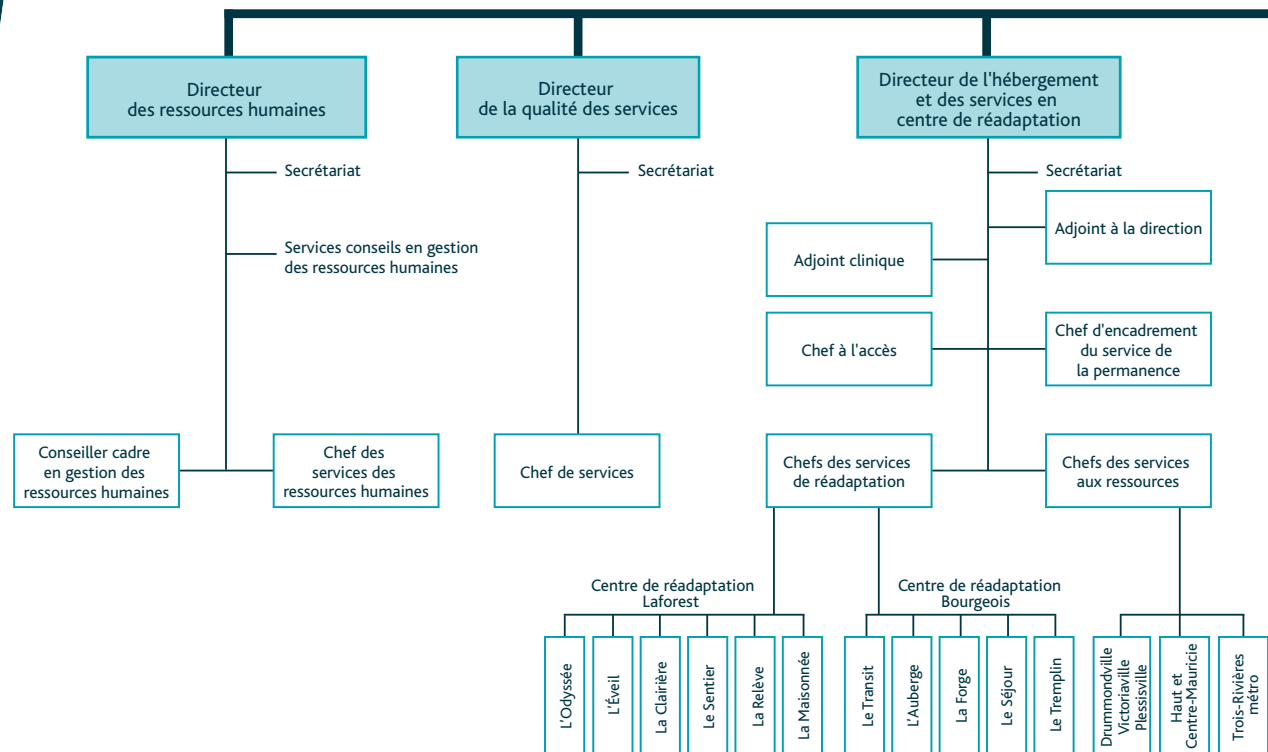
Table des matières .....	1
Organigramme .....	2
Notre organisation .....	4
Présidence et direction générale .....	5
Conseil d'administration 2007-2011 .....	6
Comité des usagers .....	7
Conseil multidisciplinaire et comité consultatif du personnel administratif et de soutien .....	8
Principaux faits saillants .....	9
Statistiques .....	14
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services .....	19
Sécurité des soins et des services .....	20
Activités du comité de gestion des risques .....	21
États financiers .....	22
Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec .....	24

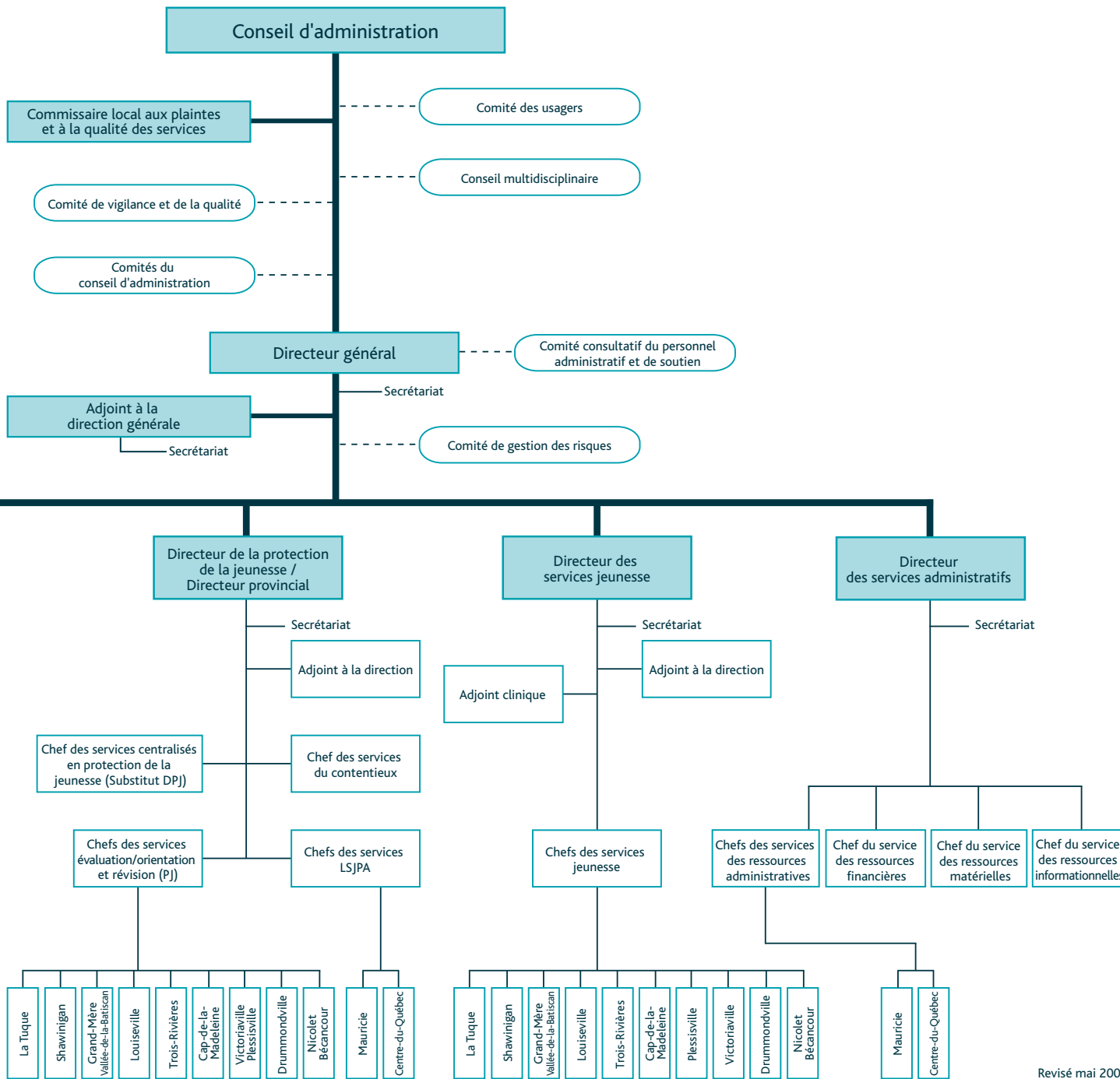
Il est à noter que le générique masculin est utilisé dans ce document sans aucune discrimination, et uniquement dans le but d'alléger le texte.

**Ensemble  
POUR L'AVENIR  
DE CHAQUE jeune**



# ORGANIGRAMME





Revisé mai 2008

# NOTRE ORGANISATION

Le Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec offre des services psychosociaux et de réadaptation aux jeunes en difficulté d'adaptation et à leur famille, en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, la Loi sur la protection de la jeunesse, la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents ainsi que des dispositions du Code civil relativement à l'adoption.

Nos services sont répartis dans 15 sites sur l'ensemble de notre territoire. Dans chaque centre de services, il y a des intervenants psychosociaux et de réadaptation supportés par du personnel administratif et de soutien. Au total, 713 personnes réparties dans 501 postes (équivalent temps complet) travaillent au Centre jeunesse.

## NOTRE MISSION

Nous assurons la sécurité et le développement des enfants dans le cadre de la Loi sur la protection de la jeunesse. En regard de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents, nous assurons la responsabilisation des jeunes ainsi que la protection de la société. Aider les enfants, les jeunes et leurs parents vivant des difficultés majeures au plan de leur développement se situe au cœur de nos engagements. Nous intervenons dans leur démarche de changement de leur situation personnelle, familiale et sociale, en y associant leur famille, la communauté et les partenaires.

## NOS VALEURS

### L'enfant, le jeune :

« Tenant compte de son âge et de son développement, nous l'aidons à vivre, à situer son niveau de développement, ses difficultés ainsi que ses forces et ses ressources avec lesquelles nous allons l'accompagner. »

- il est une personne en développement;
- il est un sujet de droit;
- il est le premier centre d'intérêt du Centre jeunesse.

### La famille, les parents :

« ...même vivant certaines difficultés, la famille demeure le refuge le plus sûr pour la protection et le bien-être de ses membres... »

Nos services tendent à préserver les liens familiaux et à renforcer l'intégration de la cellule familiale dans sa communauté.

### Les partenaires et la communauté :

« Personne ne va réussir seul... »

- nous reconnaissons la compétence et l'apport des partenaires et de la communauté;
- nous suscitons les contributions des partenaires et de la communauté;
- nous collaborons avec eux pour offrir des services intégrés et continus.

### Le personnel :

« Ressource première de l'organisation, son action contribue à la crédibilité du Centre jeunesse. »

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

## NOS PRINCIPES ORGANISATIONNELS

### La responsabilisation

« C'est le fait d'être responsabilisé et c'est l'action de responsabiliser. » Ce qui implique :

- des balises à définir;
- des marges de manœuvre à convenir;
- le développement d'habiletés...;
- la notion de répondre de... à... (client et organisation).

### La participation

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

### La reconnaissance

« Prendre le temps de connaître, de reconnaître et de partager en s'adressant avec respect à la personne. »

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

### L'engagement

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

### La créativité et l'innovation

« Dans le respect de la mission, des valeurs et des principes organisationnels, il faut :

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

Il faut aussi se donner des balises, s'adapter, inventer, se renouveler. »

# PRÉSIDENCE ET DIRECTION GÉNÉRALE

L'année 2008-2009 a été marquée par la mise en place des modifications apportées au plan d'organisation, le processus de développement d'ententes de collaboration commencé en 2007 avec nos partenaires du réseau de la santé et des services sociaux, les budgets de développement et un changement à la direction générale. À cet effet, le conseil d'administration a entériné, le 22 janvier dernier, la recommandation du comité de sélection de procéder à la nomination du nouveau directeur général.

Les démarches réalisées en regard de notre nouveau plan d'organisation ont été à toutes fins pratiques complétées par l'ensemble des directions en octobre 2008. Ces ajustements de la structure des postes et de l'encadrement ont permis d'actualiser au quotidien les modifications de pratique et de récolter les bienfaits de ces changements. Toujours dans ce cadre, les comités de coordination locaux et régionaux ont été créés afin de contribuer à l'accroissement de la cohérence organisationnelle, à la continuité des services et à la cohésion entre les différents secteurs de l'établissement.

En mars 2009, nous avons débuté une vaste tournée nous amenant à rencontrer l'ensemble du personnel, les partenaires scolaires de même que les établissements du réseau de la santé et des services sociaux et les députés provinciaux. Les objectifs poursuivis étaient de se présenter comme professionnels, de bien saisir les réalités des différents secteurs, de connaître les perceptions de l'organisation et de discuter des collaborations avec les partenaires. Ces consultations nous ont permis de partager sur les préoccupations majeures des instances rencontrées et de préciser les éléments sur lesquels nous devons travailler au cours de la prochaine année.

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le changement à la direction générale a sollicité de façon particulière les administrateurs et tout au long de ce processus, ils ont été de précieux collaborateurs. De plus, à la suite d'une directive ministérielle, leur mandat a été prolongé pour une période d'une année, ce qui assurera une continuité dans les orientations de l'établissement. En terminant, nous les remercions pour leur engagement et leur implication dans une organisation au service des jeunes et des familles.

Serge Bisailon

Robert Nolin

## UNE MENTION TOUT À LEUR HONNEUR

Les membres du conseil d'administration et du comité de direction stratégique remercient chaque membre du personnel pour la rigueur et le professionnalisme démontrés au cours de cette dernière année, marquée de changements importants au niveau du plan d'organisation et à la direction générale. Cette continuité que le personnel a assurée pendant cette période de mouvance est tout à leur honneur et démontre leur engagement, au profit d'une clientèle des plus vulnérables.



Serge Bisailon, directeur général et Robert Nolin, président du conseil d'administration



Lors d'une rencontre avec le personnel dans le cadre de la tournée de la direction générale

# CONSEIL D'ADMINISTRATION 2007-2011

Robert Nolin, président  
Gérald Milot, vice-président  
Jean-Pierre Vézina, secrétaire  
Serge Bisaillon, directeur général  
Manon Blouin, administratrice  
Andrée Brière, administratrice  
Amélie Dubuc, administratrice  
Nicole Gamache, administratrice  
Micheline Gauthier, administratrice  
André Grenier, administrateur  
Louise Legault, administratrice  
Annie Milot, administratrice  
Georges Pichette, administrateur  
Nancy Roberge, administratrice  
Pierrette Rouillard, administratrice  
Fernand Vallerand, administrateur



Robert Nolin,  
président



Gérald Milot,  
vice-président



Jean-Pierre Vézina,  
secrétaire



Serge Bisaillon,  
directeur général



Manon Blouin,  
administratrice



Andrée Brière,  
administratrice



Amélie Dubuc,  
administratrice



Nicole Gamache,  
administratrice



Micheline Gauthier,  
administratrice



André Grenier,  
administrateur



Louise Legault,  
administratrice



Annie Milot,  
administratrice



Georges Pichette,  
administrateur



Nancy Roberge,  
administratrice



Pierrette Rouillard,  
administratrice



Fernand Vallerand,  
administrateur

## Comité exécutif

- M. Robert Nolin, président
- M. Gérald Milot, vice-président
- M. Jean-Pierre Vézina, secrétaire
- M. Serge Bisaillon, directeur général

## Comité de vérification

- M. Jean-Pierre Vézina, président du comité
- M<sup>me</sup> Manon Blouin
- M. Georges Pichette
- M. Robert Nolin, président du conseil d'administration

## Comité d'éthique et de déontologie

- M<sup>me</sup> Pierrette Rouillard, présidente du comité
- M<sup>me</sup> Manon Blouin
- M. Fernand Vallerand

## Comité d'évaluation du directeur général

- M<sup>me</sup> Micheline Gauthier, présidente du comité
- M<sup>me</sup> Amélie Dubuc
- M. Robert Nolin, président du conseil d'administration

## Comité de vigilance et de la qualité

- M. Georges Pichette, président du comité
- M<sup>me</sup> Micheline Gauthier
- M<sup>me</sup> Pierrette Rouillard
- M. Jean Huot, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
- M. Serge Bisaillon, directeur général

## CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

Au cours de la dernière année, aucune situation de manquement de la part d'un administrateur aux règles d'éthique et de déontologie prévues par la « Loi sur les services de santé et de services sociaux » ou par le « Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec » n'a été étudiée par le comité d'éthique et de déontologie.



# COMITÉ DES USAGERS

## RÉALISATIONS MARQUANTES

Nous avons effectué la tournée de l'ensemble des centres de services et centres de réadaptation dans le but de promouvoir auprès du personnel, les rôles du comité des usagers. Afin de maintenir le niveau de connaissance des employés face au comité, l'agente de liaison et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ont rencontré les nouveaux intervenants. Pour compléter cette démarche de promotion de notre instance, nous avons produit des documents d'information sur nos services. Les objectifs étaient d'accroître la visibilité et l'accessibilité au comité des usagers. Par différentes avenues, nous réitérons régulièrement aux intervenants la mission première de notre instance qui est de venir en aide aux usagers en les accompagnant dans leur détresse de sorte qu'ils comprennent davantage les services qui leur sont offerts.

## COMITÉS DES JEUNES

La formation des comités des jeunes est un défi constant, considérant le mouvement fréquent et la durée des placements en centre de réadaptation. Au cours de la dernière année, ils ont participé à l'organisation d'une activité festive avec la Fondation des jeunes contrevenants et ont collaboré à l'élaboration de la brochure d'information « La vie en centre de réadaptation ».

## SUPPORT DE L'ORGANISATION

Nous avons eu une excellente collaboration de l'établissement, et ce, autant de la Direction générale, du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services que de la Direction de la qualité des services. Le Centre jeunesse nous permet, à différentes occasions, de remplir le mandat qui nous est confié et d'en rendre compte au conseil d'administration. À travers des échanges et des consultations, nous sensibilisons l'organisation aux différentes problématiques partagées par les usagers.

## PROCHAINE ANNÉE

Nous prévoyons la réalisation de différentes activités d'information auprès des familles d'accueil puisqu'elles hébergent un bon nombre de jeunes auprès desquels nous souhaitons promouvoir nos services.

En terminant, nous désirons remercier le travail des bénévoles et des personnes qui participent de près ou de loin aux activités et rencontres du comité des usagers.

### Membres du comité des usagers

Georges Pichette, président  
Mario Chauvette, vice-président  
Manon Blouin, trésorière  
Réjean Chauvette, membre autochtone  
Serge Pellerin, membre et famille d'accueil  
Emmanuelle Blanchard, membre  
Line Dupont, membre  
Denis Pombert, membre  
Diane Johnston, coordonnatrice et agente de liaison  
Victor Bilodeau, personne-ressource du Centre jeunesse

# CONSEIL MULTIDISCIPLINAIRE

## PLACE À LA RELÈVE

La grande diversité de la provenance des nouveaux membres de l'exécutif a amené une belle représentativité des différentes réalités vécues au Centre jeunesse. Notre grand défi a été l'appropriation de nos rôles et la redéfinition du sens que revêt notre instance pour chacun des membres de l'exécutif.

## CONSULTATIONS

Le conseil multidisciplinaire a eu l'occasion, entre autres, de fournir son avis sur la *Politique et procédures pour contrer la violence, la discrimination et le harcèlement au travail*. Ces consultations concrétisent l'importance de notre instance au niveau du développement clinique de notre organisation.

# COMITÉ CONSULTATIF DU PERSONNEL ADMINISTRATIF ET DE SOUTIEN

L'exécutif a chapeauté avec brio les mandats attribués au cours de l'année. Ils auront un impact probant sur la qualité de vie au travail de nos membres. Une de nos réalisations a été l'actualisation du projet des pauses thérapeutiques dans trois centres de services où un massothérapeute se rend sur les lieux de travail. Un sous-comité a également procédé à la révision des prix d'excellence émis lors de l'assemblée générale annuelle.



Gilles Desfossés et Yves Doucet, récipiendaires du Prix d'excellence, accompagnés de Richard Dufresne, directeur des ressources humaines

## JOURNÉE PROFESSIONNELLE

Après l'assemblée générale annuelle, nous avons poursuivi la journée avec des ateliers cliniques et une conférence, ce qui a permis aux intervenants de prendre un temps d'arrêt, de se ressourcer et d'échanger entre eux.

En cours d'année, une réflexion a été amorcée au sein de l'exécutif afin d'explorer diverses possibilités qui viendraient faciliter la participation des intervenants en centre de réadaptation à cette journée professionnelle.

## DU PRÉSENT À L'AVENIR

La prochaine année s'oriente vers une consultation active auprès de nos membres sur des sujets concernant spécifiquement la rédaction de rapports psychosociaux, la continuité de services entre l'hébergement et les services jeunesse de même que l'implication des parents.



Andrée-Anne Morin, récipiendaire du prix « La relève »

## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

L'assemblée générale annuelle a permis de faire un bilan des réalisations et de travailler en sous-groupes pour recueillir de nouveaux mandats. En après-midi, Jean-Marc Chaput, personnalité bien connue, a tenu sa conférence sous le thème de la motivation.

## NOUVEAU PLAN D'ORGANISATION

Durant la consultation sur la réorganisation des services, nous avons recommandé que les agentes administratives relèvent d'un supérieur administratif. Ce changement a été intégré au nouveau plan d'organisation et depuis la mise en place d'une direction des services administratifs, nous travaillons nos mandats en étroite collaboration avec cette direction.

## L'AN PROCHAIN

L'année 2009-2010 sera le prolongement de différents mandats en cours de réalisation. Soucieux de répondre aux besoins de nos membres, nous travaillerons à élargir l'implantation des projets suivants : « pauses thérapeutiques » et rédaction d'un guide de secrétariat en collaboration avec la Direction des services administratifs.

# PRINCIPAUX FAITS SAILLANTS

## ACTUALISATION DU PLAN D'ORGANISATION 2008-2011

L'exercice de révision du plan d'organisation nous a permis de faire le point sur l'évolution de nos services et d'ajuster les moyens afin de poursuivre notre développement au plus grand bénéfice de la clientèle et du personnel. Ce nouveau plan amène à actualiser les changements majeurs suivants :

- **Fusion de la Direction des services jeunesse**  
Ce changement a amené l'abolition du poste de directeur pour le Centre-du-Québec et a permis de créer un poste de chef de services pour la région de Drummondville, en plus de restructurer certains postes d'encadrement de cette direction. Un directeur assure maintenant la Direction des services jeunesse pour l'ensemble de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Pour la clientèle, ces modifications amènent une plus grande uniformisation dans les services reçus, et ce, principalement en raison d'une trajectoire hiérarchique centralisée.
- **Création d'une Direction de la qualité des services et d'une Direction des ressources humaines**  
La Direction du développement professionnel et organisationnel a été abolie au profit de la création d'une direction de la qualité des services et d'une direction des ressources humaines. Ces changements permettent d'intensifier leur support tout en développant une expertise de pointe dans le cadre de leurs mandats respectifs.
- **Création de la Direction des services administratifs**  
La Direction des ressources matérielles, financières et informationnelles a été transformée en Direction des services administratifs. Elle assure la planification, l'actualisation, la gestion, le suivi et le contrôle des activités liées aux ressources administratives, matérielles, financières et informationnelles de l'établissement. L'encadrement du personnel administratif des centres de services, tel que le souhaitait le comité consultatif du personnel administratif et de soutien lors de la consultation sur la révision du plan d'organisation, représente un changement majeur qui sous-tend la création de cette direction. La mise en place de cadres de référence pour les services des ressources matérielles et informationnelles clarifie les rôles et responsabilités tout en orientant les opérations quotidiennes de ces secteurs.
- **Modification de l'encadrement du secteur ressources**  
Le secteur ressources de l'établissement, rattaché à la Direction de l'hébergement et des services en centre de réadaptation, est dorénavant divisé en trois territoires pour la région. Ce changement s'est actualisé par la modification du poste d'adjoint clinique en celui de chef de services, apportant ainsi une hausse de l'encadrement auprès du personnel de cette direction.

## PRINCIPAUX FAITS SAILLANTS (SUITE)

### CADRE DE RÉFÉRENCE POUR LA DIRECTION DES SERVICES JEUNESSE

Tel que mentionné dans le cadre de référence, c'est à l'étape de l'application des mesures que nous offrons des services spécialisés en fonction des problématiques rencontrées. Pour contrer la compromission et restaurer le développement, le personnel clinique met en place une gamme d'activités ou de programmes reconnus, aussi bien dans le milieu qu'en hébergement. Paradoxalement, cette étape de l'application des mesures était encore mal définie et peu balisée. Ce cadre de référence provincial, produit en janvier 2007, identifie les contributions attendues des intervenants et des chefs de services. Nous avons entamé une démarche d'appropriation avec le personnel d'encadrement de cette direction afin qu'il transfère ces changements dans les pratiques quotidiennes de leurs équipes de travail.

### INTENSITÉ DE SERVICES

À la suite d'un budget de développement octroyé par l'Agence, nous avons mis l'accent sur l'intensité de services au profit d'une plus grande intervention auprès de la clientèle. La première étape fut de baliser notre pratique. À cet effet, trois chantiers ont été mis de l'avant pour actualiser ce programme dans chacune des équipes. Grâce à la complicité des directions, des outils de monitoring ont été développés et des postes ont été créés en lien avec l'intensité de services 0-5 ans et 6-12 ans ainsi que pour plusieurs projets spéciaux liés à l'hébergement.

### AMENDEMENTS DE LA LPJ (LOI SUR LA PROTECTION DE LA JEUNESSE)

Les travaux se continuent et plusieurs champs d'action se concrétisent. La Direction des services jeunesse et la Direction des services administratifs ont travaillé en étroite collaboration afin d'implanter des tableaux de bord, du monitoring et des fiches de liaison électroniques. Ce développement, unique en province, est en expérimentation en partenariat avec le CSSS (Centre de santé et de services sociaux) d'Arthabaska-et-de-l'Érable et Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec, en vue d'un déploiement dans tous les CSSS, d'ici juin 2009. Toujours en termes de collaboration, nous avons également implanté une plate-forme de consultation pour les partenaires afin de les supporter dans l'application de leurs responsabilités dans le cadre de la Loi sur la protection de la jeunesse. À cet effet, un cadre de l'organisation a été dégagé pour faciliter les interfaces avec nos collaborateurs. Des rencontres avec les intervenants à l'évaluation / orientation, des services jeunesse et des ressources ont eu lieu pour présenter les orientations prises par le Centre jeunesse en vue d'uniformiser la pratique en lien avec les amendements.

De plus, des rencontres ont également été réalisées avec les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux et du monde scolaire pour identifier les zones d'amélioration pour faciliter l'implantation de ces amendements. Il a été convenu pour l'année à venir, de mettre en place des protocoles de collaboration.

Le règlement sur la tutelle subventionnée est entré en vigueur en juillet 2008. La mise en œuvre a exigé une importante démarche clinique, légale et administrative. Une tournée de sensibilisation auprès des intervenants du Centre jeunesse et des familles d'accueil a été réalisée au niveau régional.

### ENTENTES DE COLLABORATION

Au cours de la dernière année, l'ensemble des établissements du réseau de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec s'est engagé à établir des ententes de collaboration. Le Centre jeunesse, à partir de sa mission, ses mandats et la clientèle qu'il dessert, a rencontré chacun de ces établissements afin d'améliorer les passerelles de services entre les organisations et ainsi, favoriser l'offre de service régionale en visant une meilleure santé globale. En grande majorité, ces ententes ont été signées avec chaque partenaire concerné.

### APPROCHE DU PLAN DE SERVICES INDIVIDUALISÉ (PSI)

Cette démarche s'actualise de plus en plus sur l'ensemble de notre territoire, en mettant de l'avant la préoccupation partagée avec les partenaires, soit d'aider les jeunes vivant des difficultés. Ce levier, intégrateur des services au profit du jeune et de ses parents, assure la cohérence des interventions et la continuité des services entre partenaires.

### NOMINATION DU PROJET ENSEMBLE POUR LES ENFANTS

Le projet « Ensemble pour les enfants » a été mis en candidature et sélectionné parmi les douze finalistes aux Prix d'excellence dans la catégorie « partenariat » du réseau de la santé et des services sociaux. Implanté depuis plus de deux ans dans les quartiers Saint-Marc et Christ-Roi de Shawinigan, ce projet se caractérise par une approche très novatrice en termes d'organisation de services dans des quartiers à haut niveau de défavorisation. Le grand lauréat de cette catégorie est le projet « Une Route sans fin » auquel notre Centre jeunesse participe activement depuis ses débuts. Nous sommes très fiers que le projet « Ensemble pour les enfants » se soit rendu à ce palier de reconnaissance.

## PRINCIPAUX FAITS SAILLANTS (SUITE)

### OFFRE DE SERVICE EN SANTÉ MENTALE

L'équipe de soutien multidisciplinaire spécialisée en évaluation et en intervention sur la psychopathologie et le suicide (équipe multidisciplinaire deuxième niveau suicide et santé mentale) a été mise en place afin d'offrir un support aux intervenants et aux chefs de services ayant à intervenir auprès de jeunes manifestant ce type de problématique.

En parallèle à l'équipe deuxième niveau, deux unités de traitement individualisé en santé mentale ont été implantées en centre de réadaptation. Elles reçoivent les jeunes qui sont aux prises avec des troubles de la conduite associés à cette problématique. Le développement de notre offre de service représentait un défi important pour notre organisation. Un changement de cet ordre a nécessité la contribution de l'ensemble des directions que ce soit au niveau de la dotation, de l'aménagement physique, de l'organisation clinique, de l'accès aux services, de la formation et des ententes à convenir pour un mentorat clinique avec les services spécialisés.

### PLAN DE CONSERVATION ET DE FONCTIONNALITÉ IMMOBILIÈRE

Un plan de conservation et de fonctionnalité immobilière triennal incluant le maintien des actifs et les rénovations fonctionnelles a été adopté pour 2008-2011. Plusieurs baux des centres de services ont été renouvelés selon l'échéancier prévu à cet effet. De nouveaux locaux ont été aménagés à notre centre de services de Drummondville afin de mieux répondre aux besoins du personnel et de la clientèle.

### PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Le recrutement et la rétention de main-d'œuvre sont une préoccupation omniprésente. Différentes actions se réalisent dans le réseau des centres jeunesse du Québec afin de démontrer le dynamisme de nos établissements. Parallèlement à ces démarches, nous collaborons étroitement aux travaux régionaux avec les différentes organisations du réseau de la santé et des services sociaux. Une ressource externe a effectué un plan prévisionnel ce qui nous permettra de préciser et de quantifier nos besoins de main-d'œuvre. Un plan d'action local découlera de cette analyse au cours de la prochaine année en termes de recrutement, de rétention, de reconnaissance et d'attraction du personnel.

### JOURNÉE RECONNAISSANCE

Le 19 novembre dernier, dans le cadre de la semaine des centres jeunesse, avait lieu à Drummondville la journée reconnaissance pour les membres du personnel. Pour une première fois, sous le thème « Se connaître et se reconnaître », 300 employés des différents services de l'établissement étaient réunis pour prendre un temps d'arrêt avec leurs collègues. Au cours de cette journée, des ateliers sous des thématiques différentes ont été présentés et animés par du personnel du Centre jeunesse. De plus, Pierre Lavoie, conférencier de renom a livré un témoignage touchant et empreint d'humanisme.



Mathieu Bédard, chef des services de réadaptation

### RELÈVE DES CADRES

Nous avons révisé le programme de la relève des cadres afin de maximiser l'intérêt du personnel à faire partie de l'équipe d'encadrement. Une cohorte a débuté le microprogramme offert par l'Université Laval. Un volet « coaching d'intégration » a été mis en place pour supporter les nouveaux cadres de l'établissement.

### RÉVISION DU CODE D'ÉTHIQUE ET GUIDE DE CONDUITE ÉTHIQUE

À la suite des modifications apportées à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, nous avons révisé notre code d'éthique. Une vaste consultation a été réalisée afin de recueillir les avis et commentaires sur la pertinence, le contenu et la formulation des énoncés. Le nouveau code d'éthique a donc été rédigé avec, comme trame de fond, notre définition du sens éthique. Il est accompagné d'un guide de conduite éthique qui constitue un outil complémentaire. Il s'inscrit dans une philosophie d'amélioration continue de la qualité des services et décrit les droits de l'utilisateur en regard des services de santé et des services sociaux.



Michèle Desormeaux, agente de gestion du personnel

## PRINCIPAUX FAITS SAILLANTS (SUITE)

### RÉVISION DE LA POLITIQUE ET PROCÉDURES POUR CONTRER LA VIOLENCE, LA DISCRIMINATION ET LE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

En décembre dernier, le conseil d'administration a adopté la politique révisée à la suite des recommandations effectuées par la Direction des ressources humaines après une consultation auprès du comité de direction stratégique, de l'Association des gestionnaires des établissements de santé et de services sociaux (AGESSS), du syndicat, du conseil multidisciplinaire et du comité consultatif du personnel administratif et de soutien. En effet, après quelques années d'application et à la lumière des expériences du passé et de l'avancement en la matière, le temps était venu de réviser cette politique. Elle précise les énoncés, les engagements et les objectifs, en plus de définir les rôles et responsabilités de chacun.



Victor Bilodeau, agent de planification, de programmation et de recherche et Sylvie Malo, technicienne en documentation

### ÉVALUATION DES PRATIQUES DE POINTE

Dans le cadre de la démarche d'agrément, l'évaluation de l'ensemble des pratiques et des programmes en place dans notre établissement est réalisée. Ces évaluations seront aussi à la base d'une refonte de l'offre de service au cours de la prochaine année, tout en gardant l'objectif d'améliorer les services à la clientèle.

### SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

En lien avec une recommandation découlant de l'agrément, nous avons actualisé un sondage continu sur la satisfaction de la clientèle. Les premiers résultats guident déjà nos actions. Un comité a été mis en place pour le suivi des recommandations ressorties lors de cette démarche.

### RECRUTEMENT DES FAMILLES D'ACCUEIL

Le plan de promotion provincial des familles d'accueil a été mis de l'avant. Le manque de ressources de type familial constitue une réalité importante sur notre territoire, et ce, particulièrement pour la clientèle adolescente. Deux moments de recrutement ont été planifiés où nous avons sollicité les différents médias afin de rejoindre l'ensemble de la population.

À nos familles d'accueil, présentes jour après jour pour les jeunes, un feuillet de remerciement leur a été destiné afin de souligner leur grande contribution.

### PAR (PROGICIEL ADMINISTRATIF RÉGIONAL)

Nous avons débuté les travaux préparatoires dans le cadre de la démarche régionale de modernisation de l'ensemble des systèmes informatiques d'information de gestion. Ce dossier majeur concerne l'ensemble des activités administratives du Centre jeunesse. Un comité conjoint (Direction des ressources humaines et Direction des services administratifs) a été formé afin d'analyser les processus administratifs actuels et de planifier les étapes du déploiement des nouveaux systèmes informationnels prévus à l'automne 2009.

## PRINCIPAUX FAITS SAILLANTS (SUITE)

### SECTEUR DE LA DÉLINQUANCE

Différentes actions ont été mises en place au secteur délinquance pour maximiser notre intervention auprès de cette clientèle. D'abord, un comité conjoint (Direction de l'hébergement et des services en centre de réadaptation et Direction de la protection de la jeunesse) a été mis en place pour approfondir la programmation en délinquance. D'autre part, une démarche de collaboration entre l'Université du Québec à Trois-Rivières et nos services en délinquance est en cours afin de développer des programmes pour contrer la violence.

### CHANTIER RESSOURCES

La Direction générale a mandaté la Direction de l'hébergement et des services en centre de réadaptation afin de réviser l'offre de service du secteur ressources. Une réflexion s'est amorcée par une cueillette de données qui s'est effectuée via des rencontres de « focus groups » interdirections. L'analyse complète des informations recueillies est en cours en vue de proposer des recommandations visant à offrir une intensité de services accrue auprès des jeunes et des familles d'accueil.

### DÉMARCHE D'AGRÉMENT

Nous sommes à la dernière année de réalisation du plan d'amélioration 2006-2009 mis en place à la suite de la démarche tenue dans notre établissement. Ce plan, constitué de 15 priorités, subdivisées elles-mêmes en 38 cibles d'action, est pratiquement réalisé dans son ensemble. Certaines activités seront finalisées d'ici juin 2009. Tous les secteurs de l'organisation ont été mis à contribution pour l'avancement de ces travaux.



Claude Tessier, agent de la gestion financière



# STATISTIQUES

## SIGNALEMENTS TRAITÉS DURANT L'ANNÉE

	2007-2008		2008-2009	
	Nb	%	Nb	%
Signalements non retenus **	3 913	60,0 %	4 036	63,0 %
Signalements retenus	2 608	40,0 %	2 371	37,0 %
<b>Total des signalements</b>	<b>6 521</b>	<b>100,0 %</b>	<b>6 407</b>	<b>100,0 %</b>

\*\* Note : Les signalements qui n'ont pas été retenus sont reliés à l'insuffisance des faits relatés ou aux moyens mis en place par les parents.

## DÉCISIONS DE L'ÉVALUATION PAR PROBLÉMATIQUE

PROBLÉMATIQUES	Evaluations terminées 2007-2008	Evaluations terminées 2008-2009
	Abandon	14
Abus physique	321	347
Abus sexuel	238	161
Troubles de comportement sérieux	476	292
Négligence	1 194	1 125
Mauvais traitements psychologiques	241	242
<b>TOTAL</b>	<b>2 484</b>	<b>2 187</b>

## SOURCE DES SIGNALEMENTS

SIGNALEMENTS TRAITÉS	2007-2008		2008-2009	
	TOTAL Nb	TOTAL %	TOTAL Nb	TOTAL %
<b>MILIEU FAMILIAL</b>				
Parent	1 118	17 %	1 026	16 %
Fratrerie	373	6 %	347	5 %
Enfant lui-même	71	1 %	57	1 %
Conjoint du parent	108	2 %	90	1 %
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>1 670</b>	<b>26 %</b>	<b>1 520</b>	<b>24 %</b>
<b>EMPLOYÉS DES DIFFÉRENTS ORGANISMES</b>				
Employé d'un CJ	633	10 %	648	10 %
Employé d'un CSSS	467	7 %	605	9 %
Employé d'un CH ou médecin	218	3 %	219	3 %
Employé d'un milieu de garde	78	1 %	69	1 %
Employé d'un organisme	261	4 %	266	4 %
Famille d'accueil	36	1 %	19	0 %
Autres professionnels	26	0 %	26	0 %
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>1 719</b>	<b>26 %</b>	<b>1 852</b>	<b>29 %</b>
Milieu scolaire	940	14 %	956	15 %
Milieu policier	1 285	20 %	1 227	19 %
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>2 225</b>	<b>34 %</b>	<b>2 183</b>	<b>34 %</b>
<b>COMMUNAUTÉ</b>				
Voisin	556	9 %	738	12 %
Autre personne	351	5 %	114	2 %
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>907</b>	<b>14 %</b>	<b>852</b>	<b>13 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6 521</b>	<b>100 %</b>	<b>6 407</b>	<b>100 %</b>

## STATISTIQUES (SUITE)

### ENFANTS PRIS EN CHARGE PAR LE DPJ

PROBLÉMATIQUES	2007-2008						2008-2009					
	0-5	6-12	13-15	16-17	TOTAL	%	0-5	6-12	13-15	16-17	TOTAL	%
Abandon	49	65	55	45	214	7,5 %	22	54	45	44	165	6,2 %
Abus physique	40	87	44	23	194	6,8 %	42	101	40	18	201	7,6 %
Abus sexuel	4	40	27	28	99	3,5 %	4	34	22	16	76	2,9 %
Troubles de comportement sérieux	0	42	240	228	510	17,9 %	0	28	177	191	396	15,0 %
Négligence	500	666	260	147	1 573	55,3 %	515	597	242	121	1 475	55,7 %
Mauvais traitements psychologiques	58	128	53	18	257	9,0 %	78	150	63	44	335	12,7 %
<b>TOTAL</b>	<b>651</b>	<b>1 028</b>	<b>679</b>	<b>489</b>	<b>2 847</b>	<b>100,0 %</b>	<b>661</b>	<b>964</b>	<b>589</b>	<b>434</b>	<b>2 648</b>	<b>100,0 %</b>

### HÉBERGEMENT AU 31 MARS

	2008	2009
<b>CENTRE DE RÉADAPTATION</b>		
Nombre de places au permis	136	129
Nombre de places occupées	131	114
<b>FAMILLES D'ACCUEIL</b>		
Nombre de familles d'accueil reconnues	499	512
Nombre d'enfants et jeunes hébergés	898	891
<b>RESSOURCES INTERMÉDIAIRES</b>		
<b>LA TRAVERSE INC.</b>		
Nombre de places au permis	12	12
Nombre de places occupées	12	8
<b>RESSOURCES INTERMÉDIAIRES 6-12 ANS</b>		
Nombre de places au permis	12	12
Nombre de places occupées	11	10
<b>AUTONOMIE JEUNESSE INC.</b>		
Nombre de places au permis	5	5
Nombre de places occupées	4	4

## STATISTIQUES (SUITE)

### ADOPTIONS D'ENFANTS QUÉBÉCOIS RÉALISÉES EN COURS D'ANNÉE

2007-2008 2008-2009

Enfants adoptés au Québec	31	40
---------------------------	----	----

### ADOPTIONS INTERNATIONALES DANS LESQUELLES LES DPJ SONT IMPLIQUÉS

2007-2008 2008-2009

Enfants adoptés au Québec	15	14
---------------------------	----	----

### RECHERCHES D'ANTÉCÉDENTS RÉALISÉES ET TERMINÉES DURANT L'ANNÉE

2007-2008 2008-2009

Service recherches antécédents réalisées	81	104
---	----	-----

### RETROUVAILLES RÉALISÉES ET TERMINÉES DURANT L'ANNÉE

2007-2008 2008-2009

Service retrouvailles réalisées	78	69
---------------------------------	----	----

### NOMBRE D'ADOLESCENTS CONTREVENANTS AYANT REÇU DES SERVICES DU DIRECTEUR PROVINCIAL (DP)

2007-2008

2008-2009

Sexe	12-13 ans	14-15 ans	16-17 ans	18 ans et +	TOTAL	%	12-13 ans	14-15 ans	16-17 ans	18 ans et +	TOTAL	%
Filles	20	88	87	47	242	19 %	20	75	84	45	224	18 %
Garçons	48	235	469	312	1 064	81 %	50	255	426	320	1 051	82 %
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>323</b>	<b>556</b>	<b>359</b>	<b>1 306</b>	<b>100 %</b>	<b>70</b>	<b>330</b>	<b>510</b>	<b>365</b>	<b>1 275</b>	<b>100 %</b>

## STATISTIQUES (SUITE)

### NOMBRE D'ADOLESCENTS ÉVALUÉS / ORIENTÉS PAR LE DIRECTEUR PROVINCIAL (DP)

Sexe	2007-2008						2008-2009					
	12-13 ans	14-15 ans	16-17 ans	18 ans et +	Total	%	12-13 ans	14-15 ans	16-17 ans	18 ans et +	Total	%
Filles	12	51	47	24	134	21 %	17	59	54	24	154	21 %
Garçons	35	134	257	91	517	79 %	40	177	241	130	588	79 %
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>185</b>	<b>304</b>	<b>115</b>	<b>651</b>	<b>100 %</b>	<b>57</b>	<b>236</b>	<b>295</b>	<b>154</b>	<b>742</b>	<b>100 %</b>

### NOMBRE D'ÉVALUATIONS / ORIENTATIONS RÉALISÉES

	2007-2008	2008-2009
<b>Nombre de décisions</b>		
Arrêter l'intervention	56	42
Référer au PPCP*	178	161
Sanctions extrajudiciaires	496	604
<b>TOTAL</b>	<b>730</b>	<b>807</b>
<b>Nombre d'adolescents concernés par les sanctions extrajudiciaires</b>		
	480	579

### DÉCISIONS DU TRIBUNAL LSJPA (LOI SUR LE SYSTÈME DE JUSTICE PÉNALE POUR LES ADOLESCENTS)

	2007-2008	2008-2009
Mises sous garde	97	103
Probations avec suivi	264	267
Autres sanctions	958	912
Nombre d'usagers	475	465

\* Procureur aux poursuites criminelles et pénales

## STATISTIQUES (SUITE)

### EXPERTISES PSYCHOSOCIALES

#### DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT (EXCLUANT LES DEMANDES SUSPENDUES)

	2007-2008	2008-2009
Entre la date de l'ordonnance et la date de la réception de la demande par le Centre jeunesse	7,99 jours	16,4 jours
Entre la date de réception de la demande par le Centre jeunesse et la date de dépôt du rapport de l'expertise psychosociale	2,99 mois	4,86 mois

#### INDICATEURS DE GESTION

(excluant les données autochtones)

#### INDICATEUR DE GESTION

	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Cible 2008-2009	Résultat 2008-2009
Délai moyen d'attente à l'évaluation entre la rétention d'un signalement et le premier contact avec l'usager en protection de la jeunesse	12 jours	7,51 jours	12 jours	7,95 jours
Délai moyen d'attente entre la fin de l'étape évaluation/orientation et le premier contact à l'application des mesures en protection de la jeunesse	30 jours	16,54 jours	30 jours	21,59 jours
Délai moyen d'attente entre la décision du tribunal et la prise en charge par la personne autorisée en vertu de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents	14 jours	12,58 jours	14 jours	12,9 jours
Taux de nouveaux placements en centre jeunesse	8,2/1000	7,72/1000	8,2/1000	7,59/1000
Ratio entre les heures assurance-salaire et le nombre d'heures travaillées	5,18 %	5,57 %	5,21 %	5,36 %

#### POSTE ÉQUIVALENT À TEMPS PLEIN

	TOTAL
Direction générale	6,8
Direction des services administratifs	77,53
Direction des ressources humaines	16
Direction de la protection de la jeunesse	106,46
Direction de la qualité des services	9
Direction des services jeunesse	153,26
Direction de l'hébergement et des services en centre de réadaptation	132,72
<b>TOTAL DE L'ÉTABLISSEMENT</b>	<b>501,77</b>

# COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Jean Huot, Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

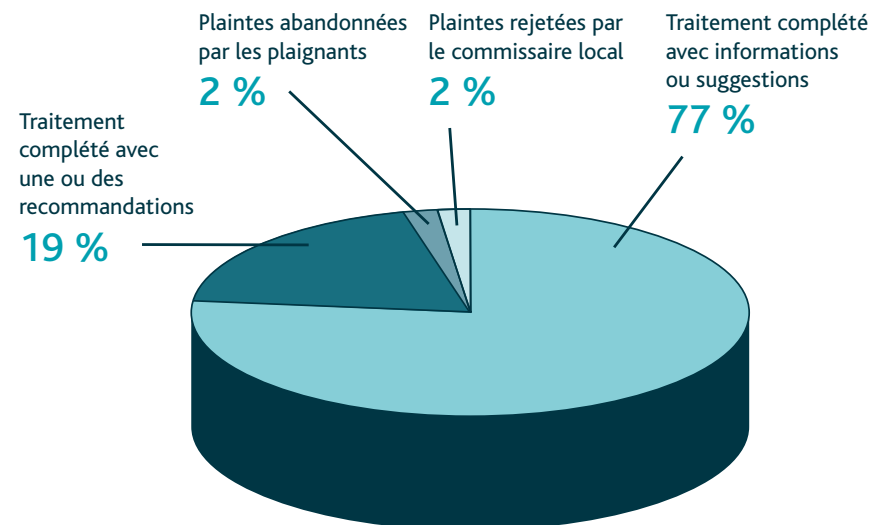
Au cours de la dernière année, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a complété 84 examens de plainte et a mené à terme 11 interventions de sa propre initiative. Il s'agit de la quatrième année consécutive où le nombre de plaintes est en hausse. Seize des 84 examens de plainte et 5 des 11 interventions se sont conclues par une ou des recommandations adressées à différents directeurs. Cinq autres interventions se sont conclues par différentes actions visant l'amélioration de la qualité des services.

Deux plaintes ont été abandonnées par les plaignants alors que deux autres ont été rejetées par le commissaire local à la suite d'un examen sommaire. Le Protecteur du citoyen a, quant à lui, complété cinq examens de plainte sans émettre de recommandation à l'endroit de l'établissement. Le Centre jeunesse s'est cependant engagé à accepter qu'un tuteur aux biens et à la personne paie la contribution financière au placement de son pupille.

Au chapitre de ses activités, le commissaire local a entre autres :

- rencontré tous les nouveaux employés pour leur présenter le code d'éthique et le règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers;
- rencontré 3 groupes d'éducateurs œuvrant en centre de réadaptation pour discuter de la politique sur les mesures disciplinaires;
- participé aux travaux du comité de révision du code d'éthique;
- rencontré un groupe d'intervenants de divers organismes communautaires.

Le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits est disponible sur le site Web au [www.cjmcq.qc.ca](http://www.cjmcq.qc.ca) ou sur demande au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.



# SÉCURITÉ DES SOINS ET DES SERVICES

## ACTIONS RÉALISÉES POUR PROMOUVOIR DE FAÇON CONTINUE LA DÉCLARATION DES INCIDENTS ET DES ACCIDENTS DANS NOTRE ÉTABLISSEMENT :

- Implantation du formulaire AH-223 (version papier) dans l'ensemble de notre établissement. Une tournée de tous les comités de gestion a permis de faire connaître l'outil de déclaration et son utilisation.
- Rencontre des chefs de services du secteur ressources et des représentants de l'Association régionale des familles d'accueil à l'enfance dans le but de clarifier la distinction entre un incident et un accident, de définir une procédure de déclaration et de répondre aux diverses interrogations.
- Présentation d'un bilan semestriel (avril à septembre) au comité de direction stratégique traçant un portrait des déclarations réalisées en centre de services, en centre de réadaptation et dans les familles d'accueil. Cela a suscité une réflexion sur les zones d'amélioration possibles.
- Création d'un lien sur le site web organisationnel en vue de faire connaître la gestion des risques, son fonctionnement et les raisons de son application dans l'établissement.



# ACTIVITÉS DU COMITÉ DE GESTION DE RISQUES

## PRINCIPAUX RISQUES D'INCIDENTS/ACCIDENTS MIS EN ÉVIDENCE AU MOYEN DU REGISTRE LOCAL :

Deux principaux constats ressortent lors de l'analyse des déclarations :

- **Présence accrue de gestes liés à la problématique suicidaire**, c'est-à-dire des manifestations suicidaires, de l'automutilation et des tentatives de suicide. Nous remarquons que cette problématique touche particulièrement une clientèle féminine et que celle-ci se retrouve en majorité en centre de réadaptation, mais pas nécessairement dans les unités de traitement individualisé spécialisées en santé mentale. Pour plusieurs jeunes, cette problématique est connue et des moyens sont mis en place dans le plan d'intervention. Des arrimages s'effectuent également avec l'équipe 2<sup>e</sup> niveau.
- **Événements en lien avec la médication**, plus spécifiquement l'omission de médicaments (exclusivement en centre de réadaptation). Ce type de déclaration est répertorié pour la première fois cette année. De par le nombre d'actions en ce sens au quotidien, le nombre de déclarations peut sembler peu élevé, mais il entraîne tout de même un certain questionnement sur les moyens mis en place dans les unités. Lors de déclarations, un suivi systématique est réalisé afin de vérifier les moyens privilégiés pour améliorer ceux déjà présents et diminuer ainsi la récurrence. Un travail spécifique avec les infirmières s'entreprendra au cours de la prochaine année.

## RECOMMANDATIONS ET SUIVIS EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ EN LIEN AVEC LES PRIORITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT EN MATIÈRE DE GESTION DES RISQUES D'INCIDENTS/ACCIDENTS ET DE SURVEILLANCE, PRÉVENTION

Les recommandations formulées cette année touchent quatre sphères : la problématique suicidaire, les événements en lien avec la médication, le placement en ressource de type familial ainsi que la déclaration en centre de services.

### En lien avec les situations d'automutilation déclarées en centre de réadaptation :

- Nous recommandons qu'une séquence de sensibilisation soit développée et offerte au personnel œuvrant en centre de réadaptation quant à la compréhension et aux interventions préventives et curatives à mettre en place.
- Nous recommandons que, dans toutes les situations d'automutilation ou de tentative de suicide, il y ait référence à l'équipe suicide – santé mentale 2<sup>e</sup> niveau. À la suite de l'analyse des statistiques de déclarations, nous portons à votre attention le fait que les situations d'automutilation doivent être déclarées au même titre que les tentatives de suicide.

### En lien avec les situations vécues lors de placement en ressource de type familial :

- Nous recommandons de revoir, pour l'ensemble de notre personnel aux services jeunesse et à l'évaluation/orientation, le contenu clinique nécessaire et pertinent à partager avec la famille d'accueil lors de placement.
- En concordance avec les recommandations du chantier ressources, nous recommandons de porter une attention particulière au niveau du recrutement, du suivi (incluant la réévaluation) et de la formation.

### En lien avec les événements associés à la médication :

- Nous recommandons qu'une politique sur la médication soit rédigée et appliquée dans notre établissement.
- Nous recommandons qu'une procédure rattachée à la distribution des médicaments soit structurée de manière à ce que chaque jeune puisse recevoir des services équitables.

### En lien avec les moyens à mettre en place concernant la déclaration en centre de services et en famille d'accueil :

- Nous recommandons qu'il y ait une tournée de l'ensemble des équipes en centre de services pour informer les intervenants de l'importance de la déclaration.
- Nous recommandons la participation d'un adjoint relié à la Direction des services jeunesse au comité de gestion des risques et de la qualité afin de faciliter les ponts avec les centres de services.

# ÉTATS FINANCIERS

Aux membres du conseil d'administration de l'établissement Le Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec

Les états financiers condensés et les renseignements complémentaires condensés ci-joints ont été établis à partir du rapport financier annuel de l'établissement Le Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec, au 31 mars 2009, et pour l'exercice terminé à cette date à l'égard duquel nous avons exprimé une opinion dans notre rapport daté du 15 mai 2009. Le rapport financier annuel est dressé selon les conventions comptables et est présenté dans la forme prescrite par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. La présentation d'un résumé fidèle du rapport financier annuel relève de la responsabilité de l'établissement Le Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Notre responsabilité consiste à faire rapport sur les états financiers condensés.

À notre avis, les états financiers condensés ci-joints présentent, à tous les égards importants, un résumé fidèle du rapport financier annuel correspondant selon les conventions comptables adoptées par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.

Les états financiers condensés ci-joints ne contiennent pas toutes les informations requises. Le lecteur doit garder à l'esprit que ces états financiers risquent de ne pas convenir à ses fins. Pour obtenir de plus amples informations sur la situation financière, les résultats d'exploitation et les flux de trésorerie de l'établissement Le Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec, le lecteur devra se reporter au rapport financier annuel correspondant.

Ces états financiers condensés, qui n'ont pas été établis, et qui n'avaient pas à être établis selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, sont fournis uniquement à titre d'information et pour être utilisés par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, l'Agence et les administrateurs de l'établissement Le Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec, conformément à l'article 295 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Ces états financiers condensés ne sont pas destinés à être utilisés, et ne doivent pas l'être, par des personnes autres que les utilisateurs déterminés, ni à aucune autre fin que la ou les fins auxquelles ils ont été établis.

Trois-Rivières, le 15 mai 2009



Dessureault, Leblanc, Lefebvre, W.E.N.C.  
Comptables agréés

## BILAN DU FONDS D'EXPLOITATION AU 31 MARS 2009

ACTIF	2009	2008
<b>À COURT TERME</b>		
Encaisse	4 474 028 \$	2 656 290 \$
Débiteur – Agence	276 167	216 469
Autres débiteurs	2 203 346	3 221 700
Autres éléments	67 230	73 903
Créances interfonds	234 630	0
Total de l'actif à court terme	7 255 401	6 168 362
SUBVENTION À RECEVOIR - RÉFORME COMPTABLE	4 325 076	0
AUTRES ÉLÉMENTS D'ACTIF	424 135	255 481
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>12 004 612 \$</b>	<b>6 423 843 \$</b>
<b>PASSIF</b>		
<b>À COURT TERME</b>		
Autres créditeurs	11 768 889 \$	6 067 613 \$
Dettes interfonds	0	110 170
Revenus reportés – activités principales :		
• Agence	230 205	232 078
• Autres	11 545	328 843
Revenus reportés - activités accessoires	201 989	0
Total du passif à court terme	12 212 628	6 738 704
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>12 212 628</b>	<b>6 738 704</b>
SOLDE DE FONDS	(208 016)	(314 861)
<b>TOTAL DU PASSIF ET DU SOLDE DE FONDS</b>	<b>12 004 612 \$</b>	<b>6 423 843 \$</b>

## RÉSULTATS DU FONDS D'EXPLOITATION - EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

ACTIVITÉS PRINCIPALES	2009	2008
<b>REVENUS</b>		
Agence	54 747 081 \$	51 275 717 \$
Autres	6 529 266	7 948 053
<b>Total des revenus</b>	<b>61 276 347</b>	<b>59 223 770</b>
<b>CHARGES</b>		
Services : aux jeunes et à leur famille	37 606 489	36 201 651
aux jeunes hébergés	11 528 603	10 672 042
administratifs	6 389 451	5 997 784
de soutien	1 911 373	1 692 748
techniques	3 618 579	3 653 550
activités spéciales	708 088	580 130
<b>Total des charges</b>	<b>61 762 583 \$</b>	<b>58 797 905 \$</b>
Transfert admissible entre fonds	486 236	(330 708)
<b>Excédent des revenus sur les charges (des charges sur les revenus) des activités principales</b>	<b>0 \$</b>	<b>95 157 \$</b>

### ACTIVITÉS ACCESSOIRES

<b>REVENUS</b>		
Financement public et parapublic	161 243 \$	163 390 \$
Revenus d'autres sources	322 604	255 976
<b>Total des revenus</b>	<b>483 847</b>	<b>419 366</b>
<b>CHARGES</b>		
Salaires, charges et avantages sociaux	205 674	182 303
Autres charges	275 778	237 063
<b>Total des charges</b>	<b>481 452</b>	<b>419 366</b>
Transfert admissible entre fonds	(2 395)	0
<b>Excédent des revenus sur les charges (des charges sur les revenus) des activités accessoires</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Excédent des revenus sur les charges (des charges sur les revenus) du CJMCQ</b>	<b>0 \$</b>	<b>95 157 \$</b>

## SOLDE DE FONDS - EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

	2009	2008
<b>SOLDE DÉBITEUR AU DÉBUT</b>	<b>(314 861) \$</b>	<b>(673 110) \$</b>
Régularisation – Agence		
Excédent des revenus sur les charges (des charges sur les revenus)	0	95 157
Réclamation de taxes années antérieures	0	263 092
Analyses financières	106 845	0
<b>Solde débiteur (crédeur) à la fin</b>	<b>(208 016) \$</b>	<b>(314 861) \$</b>

# CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

## DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE JEUNESSE DE LA MAURICIE ET DU CENTRE-DU-QUÉBEC

### **BUT ET CADRE GÉNÉRAL**

1. Le code d'éthique et de déontologie est un ensemble de valeurs, principes et règles qui guident les administrateurs dans leurs responsabilités et devoirs. Il est aussi un outil pour favoriser et s'assurer de l'intégrité des administrateurs de fonds et de services publics.
2. Le présent code d'éthique et de déontologie détermine les devoirs et les obligations de conduite des membres du conseil d'administration dans leurs différents rapports ayant trait à l'exercice de leurs fonctions.

### **VALEURS**

#### **Engagement au service de la clientèle et du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec**

3. Le membre du conseil d'administration participe activement, et dans un esprit de concertation, à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales de l'établissement.
4. Le membre du conseil d'administration assiste aux réunions du conseil et vote, lorsque requis.
  - ▶ **Respect des personnes et de leurs droits**
5. Le membre du conseil d'administration témoigne d'un constant souci du respect de la vie humaine et du droit aux services de santé et services sociaux.
6. Le membre du conseil d'administration agit de façon courtoise et maintient des relations empreintes de bonne foi, de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction.
  - ▶ **Équité dans les décisions**
7. Le membre du conseil d'administration agit avec soin, intégrité, honneur, dignité, probité et impartialité.
8. Le membre du conseil d'administration fait preuve de rigueur, de prudence et d'indépendance.
9. Le membre du conseil d'administration adopte un comportement impartial et juste dans les prises de décision incluant la répartition équitable des ressources en fonction des besoins.

### ▶ **Efficacité et efficacité**

10. La conduite d'un membre du conseil d'administration est empreinte d'objectivité et de modération.
11. Le membre du conseil d'administration juge les projets réalisés par l'établissement et les actions obtenues en fonction des résultats attendus et vise une utilisation optimale des ressources de l'établissement.

### ▶ **Transparence et discrétion**

12. Le membre du conseil d'administration préserve la confidentialité des débats, échanges et discussions avec des renseignements nominatifs réalisés à huis clos.
13. Le membre du conseil d'administration communique clairement informations, questions et opinions et fait preuve de discrétion concernant les faits et données qui ont été communiqués.

### **DEVOIRS**

### ▶ **Agir dans les limites**

14. Le membre du conseil d'administration doit agir dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

### ▶ **Agir avec soin, prudence et compétence**

15. Le membre du conseil d'administration doit faire preuve de réserve et de prudence à l'occasion de représentations publiques. Il doit, à cet effet, transmettre fidèlement les orientations générales de l'établissement, évitant tout commentaire susceptible de porter atteinte à l'intégrité de celui-ci.

### ▶ **Agir avec honnêteté et loyauté**

16. Le membre du conseil d'administration doit dissocier, de l'exercice de ses fonctions au sein du conseil d'administration, la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires à des fins lucratives.

### **MESURE PRÉVENTIVE**

17. Le membre du conseil d'administration doit déposer devant le conseil une déclaration écrite mentionnant l'existence de tout contrat de services professionnels conclu ou susceptible d'être conclu avec l'établissement par une personne morale, une société ou une entreprise dans laquelle il a des intérêts pécuniaires.

18. Le membre du conseil d'administration qui a un intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui met en conflit son intérêt personnel et celui du conseil d'administration ou de l'établissement doit s'abstenir de siéger au conseil et de participer à toute délibération ou décision lorsqu'une question portant sur le sujet de son intérêt est débattue.

### **CONFLIT D'INTÉRÊTS POSSIBLE**

19. Le membre du conseil d'administration doit sauvegarder, en tout temps, son indépendance et éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts.
20. Le membre du conseil d'administration ne doit pas accepter un avantage de qui que ce soit alors qu'il sait ou qu'il est évident que cet avantage lui est consenti dans le but d'influencer sa décision.
21. Le membre du conseil d'administration ne doit pas faire usage de renseignements ou de documents provenant de l'établissement en vue d'obtenir directement ou indirectement un avantage pour lui-même ou pour autrui.
22. Le membre du conseil d'administration ne peut utiliser les biens, ressources ou services de l'établissement, autrement que selon les modalités applicables à tout le personnel de l'établissement.
23. Le membre du conseil d'administration n'intervient pas dans le processus d'embauche du personnel et ne fait pas d'ingérence indue dans le fonctionnement interne de l'établissement.
24. À titre de membre du conseil d'administration, le directeur général :
  - ▶ Ne peut, sous peine de déchéance de sa charge, avoir un intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'établissement. Toutefois, cette déchéance n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou, qu'après en avoir informé le conseil d'administration, il en dispose dans les délais fixés par celui-ci.
  - ▶ Doit, dans les 60 jours suivant sa nomination, déposer devant le conseil d'administration une déclaration écrite mentionnant l'existence des intérêts pécuniaires qu'il a dans des personnes morales, des sociétés ou des entreprises susceptibles de conclure des contrats avec tout

# CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

## DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE JEUNESSE DE LA MAURICIE ET DU CENTRE-DU-QUÉBEC

établissement. Cette déclaration doit être mise à jour dans les 60 jours de l'acquisition et, à chaque année, dans les 60 jours de l'anniversaire de sa nomination.

► Doit, dans les 30 jours qui suivent la conclusion de tout contrat de services professionnels, déposer devant le conseil d'administration une déclaration écrite mentionnant l'existence de tel contrat conclu avec un établissement par une personne morale, une société ou une entreprise dans laquelle il a des intérêts pécuniaires.

► Doit s'interdire, sous peine de déchéance de sa charge, d'accepter une somme ou un avantage direct ou indirect d'une fondation ou d'une personne morale qui sollicite du public le versement de sommes ou de dons dans le domaine de la santé et des services sociaux.

► Doit, sous peine de déchéance de sa charge ou de suspension sans traitement et sous réserve des exceptions prévues à la Loi, s'occuper exclusivement du travail de l'établissement et des devoirs de sa fonction. Cependant, lorsqu'il occupe un autre emploi, charge ou fonction, il doit produire, dans les 60 jours suivant sa désignation à cette fin et, à chaque année, dans les 60 jours de l'anniversaire de sa nomination, une déclaration écrite mentionnant l'existence de ce fait.

### **RÉMUNÉRATION DES ADMINISTRATEURS**

25. Les membres du conseil d'administration ne peuvent recevoir de rémunération ou avantage direct ou indirect de quiconque à ce titre, tel que déjà stipulé dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Cependant, pour le membre du collège de désignation « Conseil multidisciplinaire », bien que ces dispositions s'appliquent pour toutes les séances ordinaires du conseil d'administration prévues au calendrier annuel de même que pour les séances régulières des différents comités du conseil d'administration, si une séance extraordinaire, un comité plénier, une réunion spéciale d'un comité dont il est membre, un congrès auquel le conseil d'administration le délègue, etc. . . , se tenait à un moment où il est normalement au travail, ce dernier sera rémunéré comme s'il avait travaillé selon son horaire habituel.

26. Les dépenses inhérentes à la fonction d'administrateur peuvent faire l'objet d'un remboursement selon les règles édictées par le gouvernement.

27. Le directeur général ne peut recevoir, en outre de sa rémunération, aucune somme ou avantage direct ou indirect de quiconque, hormis les cas prévus par la Loi.

### **L'APRÈS-MANDAT**

28. Le membre du conseil d'administration doit, après l'expiration de son mandat, respecter la confidentialité de tout renseignement, débat, échange et discussion de quelque nature que ce soit dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions au sein du conseil d'administration.

### **COMITÉ D'ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE**

29. Un comité d'éthique et de déontologie est constitué afin de veiller à l'application du code. Le comité est formé de trois administrateurs nommés par le conseil d'administration.

30. Le mandat du comité est de promouvoir l'application du code d'éthique et de déontologie, d'enquêter sur toute situation de manquement aux règles et de proposer les mesures appropriées.

### **MÉCANISMES D'APPLICATION DU CODE**

31. 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.

32. 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 doit cependant en informer les autres membres du comité lors de la première réunion qui suit. Le comité peut alors décider d'enquêter quand même sur cette allégation.

33. Le comité doit informer l'administrateur visé des manquements reprochés en lui indiquant les dispositions concernées 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.

34. Le comité décide des moyens nécessaires pour mener toute enquête relevant de sa compétence. L'enquête doit cependant être conduite de manière confidentielle et protéger, dans la mesure du possible, l'anonymat de la personne à l'origine de l'allégation.

35. 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 peut être transmis, sur demande, à la personne concernée.

36. 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.

37. 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.

38. Dans les 60 jours de l'adoption du présent code par le conseil d'administration, chaque administrateur doit produire l'engagement contenu à l'annexe A du présent code.

Chaque nouvel administrateur doit faire de même dans les 60 jours de son entrée en fonction.

De plus, tout responsable de l'application du code doit produire, dans les 60 jours de son entrée en fonction, l'engagement contenu à l'annexe C du présent code.

Les administrateurs visés aux articles 17 et 19 doivent compléter la « DÉCLARATION DES INTÉRÊTS » à l'annexe B.

Les annexes sont disponibles à la Direction générale du Centre jeunesse.

## CENTRE JEUNESSE DE LA MAURICIE ET DU CENTRE-DU-QUÉBEC

### Centre administratif

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

### CENTRE DE SERVICES :

#### Trois-Rivières

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

#### Trois-Rivières

Édifice Père-Frédéric  
80, chemin du Passage  
Suite 200  
Trois-Rivières Qc G8T 2M2  
819 372-0599

#### Louiseville

41, Saint-Antoine  
Louiseville Qc J5V 1Z3  
819 228-2721

#### Shawinigan

750, Prom. Saint-Maurice  
Suite 300  
Shawinigan Qc G9N 1L6  
819 536-7111

#### Grand-Mère

690, 5<sup>e</sup> Avenue  
Grand-Mère Qc G9T 2M6  
819 536-7111

#### La Tuque

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

#### Centre de réadaptation Bourgeois

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

#### Victoriaville

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

#### Drummondville 0-5 ans et 6-12 ans

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

#### Drummondville 13-18 ans

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

#### Plessisville

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

#### Nicolet

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

#### Bécancour

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

#### Centre de réadaptation Laforest

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

#### Une production de :

Centre jeunesse de la Mauricie  
et du Centre-du-Québec  
Service des communications

[www.cjmcq.qc.ca](http://www.cjmcq.qc.ca)

Conception graphique et mise en page :  
Design graphique Julie Plamondon

