

Rapport annuel

2003-2004



Les Centres jeunesse
de la Montérégie



25
ANS
DE PROTECTION
DE L'ENFANCE
AU QUÉBEC
Une fierté à partager!

Notre Mission

Protéger

Les Centres jeunesse de la Montérégie ont le mandat spécifique d'intervenir quand la sécurité du jeune ou celle de la société est mise en cause et quand les conditions minimales au développement de l'enfant ne sont pas rencontrées. Nous exerçons donc pleinement les mandats qui nous ont été confiés par la loi, notamment les responsabilités attribuées à la directrice de la protection de la jeunesse et à la directrice provinciale, tout en favorisant chaque fois que cela est possible et pertinent, l'engagement des partenaires dans la recherche de solutions appropriées.

Traiter

Les Centres jeunesse de la Montérégie ont des responsabilités dans le traitement des problèmes d'adaptation psychosociale sévères, complexes et persistants, qui nécessitent une intervention clinique spécialisée et soutenue. Nous assumons cette responsabilité de traitement, notamment en recevant les demandes de services et en coordonnant des plans d'intervention et des plans de services pour les jeunes et les familles aux prises avec ces difficultés.

Contribuer à la prévention et à la promotion

En intervenant tôt et avec pertinence, nous contribuons à prévenir la répétition et l'aggravation des problèmes d'adaptation sociale. En faisant profiter nos partenaires de nos compétences et de nos expertises, en collaborant à leur action auprès de populations vulnérables, nous contribuons à prévenir l'apparition de problèmes dans certains groupes à risque.

Contribuer à la compréhension des problèmes

Nous entretenons d'étroites et constantes relations avec nos partenaires pour échanger les connaissances respectives sur les problématiques et sur les moyens d'intervention. Nous collaborons avec les milieux de recherche et d'enseignement pour développer nos connaissances, nos compétences et nos expertises.



Message du président et du directeur général

Accessibilité, continuité, intensité : entre changement et continuité

Alors que la *Loi sur la protection de la jeunesse* a 25 ans cette année, Les Centres jeunesse de la Montérégie ont clairement démontré la qualité et l'expertise des membres du personnel dans toutes les directions et surtout l'engagement de travailler ensemble en fonction d'un objectif commun qui fait partie de nos forces distinctives comme de nos ambitions: le bien-être des jeunes vulnérables et de leur famille.

Dès le début de cet exercice, nous avons été amenés à moduler certains changements organisationnels à la faveur d'une meilleure centration autour de l'**accessibilité**, la **continuité** et l'**intensité** des services aux jeunes et à leur famille, tout en demeurant cohérents avec la poursuite des actions du plan de relance enclenché l'année précédente.

Conditionnant nos actions en fonction de quatre pôles que sont la **clientèle**, les **ressources humaines**, la **gestion**, le **partenariat**, nous avons alors entrepris de définir les enjeux qui se sont matérialisés par le biais de 134 objectifs dont plus de 78 % auront été réalisés comme il était prévu cette année.

Ce faisant, ce processus s'est également prolongé dans la révision de la structure de l'organisation par grands domaines d'activités : enfance, adolescence, ressources d'hébergement, délinquance, révision adoption. Cette spécialisation correspond mieux, croyons-nous, aux nouveaux modes de fonctionnement d'une offre de services spécialisés prenant assise sur la mission et le mandat qui nous sont dévolus.

Sous les structures se profilent cependant des initiatives beaucoup plus déterminantes pour l'avenir de notre clientèle mises en place par notre personnel mais aussi avec la précieuse collaboration de nos partenaires externes tout aussi soucieux du mieux-être de nos jeunes. Nous vous en livrons ici un aperçu dont le contenu est détaillé dans les pages qui suivent.

La clientèle

Les jeunes et leur famille sont au cœur de la mission des CJM. Or, la disparition d'une certaine homogénéité sociale, la transformation de la cellule familiale classique, la multiplication des problèmes qui transcendent les territoires habituels et l'hypermédiatisation de certaines situations rendent le fonctionnement et la gouvernance de notre établissement plus complexes.

Alors que le territoire de la Montérégie remporte pour la seconde année le record provincial du nombre de signalements reçus avec 8 811 soit une augmentation de 1 389 par rapport à l'exercice précédent, nous avons identifié un nombre de dispositifs cliniques et administratifs qui se rapportent à ces enjeux.

D'abord, tant à l'évaluation/orientation qu'à l'application des mesures, nous avons accordé une attention toute particulière au contrôle de la liste d'attente. Le bilan démontre une réelle progression, avec une baisse de 20 %, mais cet aspect reste encore à être consolidé pour la prochaine année.

Le maintien des normes de performance en matière d'évaluation, la diminution des charges de cas pour les équipes enfance et adolescence et l'implantation de comités aviseurs en projets de vie sont quelques-unes des activités sur lesquelles nous nous sommes penchés.

De plus, un mandat spécifique a été confié à un cadre de notre organisation afin de déterminer des mesures susceptibles d'accroître la continuité dans toutes les sphères d'activités d'un jeune et à cet égard, il faut mentionner que plus de 3 000 dossiers d'enfants et de jeunes ont été revus dans cette perspective lors du redéploiement de la nouvelle structure.

L'accessibilité à nos services de réadaptation, c'est aussi le bon service au bon moment. Ce qui s'est traduit par l'élaboration d'un projet significatif, celui d'un **guichet unique** qui assurera l'adéquation entre les besoins et le type de service offert, en termes d'encadrement et de continuité dans l'intervention auprès du jeune et de sa famille. Le service d'accès a complété l'offre de service en fin d'exercice et sera actualisée à l'automne 2004.

Les centres de services de réadaptation externes ont pour leur part poursuivi leur plan d'action par l'inclusion de nouvelles activités, la révision de la répartition des éducateurs, l'agencement des mécanismes d'accès. Scrutée avec intérêt, cette décision des CJM de créer ces nouveaux lieux de dispensation de services à proximité des clientèles, emporte maintenant l'adhésion de la plupart des observateurs. Au terme de presque deux années d'existence, les six centres de services de réadaptation externes seront bientôt suivis par la mise sur pied d'un 7^e dans l'arrondissement de Saint-Hubert.

L'équipe des services en internat a quant elle mis en place des mesures de soutien aux services cliniques dispensés auprès des jeunes. Ces mesures se concrétisent principalement par l'intensification et le maintien de la supervision des éducateurs de façon formalisée sur les orientations, la programmation et les plans d'intervention et l'élaboration d'un plan d'action afin de réviser les pratiques de retrait et d'isolement pour chaque campus.

Une réalisation digne de mention est certainement l'ouverture, à Longueuil, d'une première unité à traitement individualisé pour des jeunes filles présentant une double problématique de troubles de la conduite et de santé mentale. Suite à une analyse rigoureuse de l'ensemble de la clientèle aux prises avec cette double problématique, force est de constater que cette seule unité ne réussira pas à combler les besoins grandissants que nous observons chez notre clientèle à ce propos; elle s'avère toutefois un premier pas qui devra être suivi par une unité pour les garçons.

Accessibilité continuité, intensité donc, mais à conjuguer avec le maintien de la qualité de nos services, ce que nous avons réalisé en misant sur nos atouts que sont les programmes cliniques en Négligence, en Troubles de la conduite, en Santé mentale/Troubles de la conduite et en Délinquance, qui a d'ailleurs reçu une récompense honorifique au plan provincial. La révision du continuum de services aux 6-12 ans, l'implantation d'une politique des plaintes, l'arrimage du protocole sur les garanties minimales, l'adoption du règlement sur les modalités d'application de la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux sont autant de réalisations concrètes, sources d'occasion de croissance et de fierté.

Les ressources humaines

Un sentiment partagé d'appartenance et la conviction de contribuer au développement de l'organisation sont essentiels au succès de la mission, à la qualité de ses services et au mieux-être des personnes.

Au plan des personnes, les CJM ont, au cours de cet exercice, développé des mesures de valorisation, de soutien et de développement. Nous avons continué de placer la communication interne comme un élément essentiel à l'adhésion des personnes; la révision de la politique de reconnaissance des années de service, la mise en place d'une table de coordination regroupant les membres du comité de direction, les adjoints et coordonnateurs, l'adoption de plusieurs politiques relatives aux conditions de travail des cadres comptent parmi ces initiatives.

Dans un contexte de vieillissement de son effectif et d'accroissement des départs à la retraite, les CJM ont déployé certains moyens pour assurer la pérennité et le développement de son expertise. La mise en place du programme d'accueil intégration pour tous les nouveaux ARH et les multiples efforts

de recrutement pour assurer une main-d'œuvre qualifiée sont un défi grandissant que nous entendons relever en continuant d'investir dans la formation.

Au plan du soutien des compétences, le démarrage des activités du Programme national de formation (PNF) auxquelles ont participé deux cohortes de personnel cadre, la poursuite de sessions de formation sur la gestion de la présence au travail au nouveau personnel cadre de même que la mise en route d'une politique sur la violence en milieu de travail figurent au chapitre des activités de ce secteur.

La gestion

Au plan de la gestion, on conviendra aisément que la mise en place du plan d'organisation a nécessité d'intenses travaux de toutes les directions de l'établissement – en particulier de la direction des ressources humaines – et du personnel d'encadrement, du personnel clinique et de support, des associations syndicales et de cadres et que cette seule évocation ne saurait rendre justice à tout le travail accompli. Solidaires du travail d'équipe qu'exige l'atteinte d'un pareil objectif, les ressources des CJM se sont mobilisées à la configuration des équipes, à la préparation des installations physiques, à la réaffectation des postes, au transfert de responsabilités entraîné par la fusion de certaines directions avec en tête le souci du bien-être de la clientèle.

Sur le plan financier, les CJM sont dans une position plus enviable qu'ils ne l'étaient auparavant. Ce retour à l'équilibre budgétaire a été possible par la poursuite de nos efforts en vue de maîtriser les dépenses et par un examen minutieux de tous les secteurs en fonction de leur contribution respective aux objectifs d'ensemble et ce, sous la coordination de la direction des services administratifs.

De plus, après des années de contraintes budgétaires, le plan directeur immobilier a été revitalisé afin, entre autres, de procéder à certains projets de réfection et de voir à la mise en place d'un plan d'entretien préventif.

Les services comptables ont été pour leur part associés de près avec leurs collègues des services informatiques à l'implantation des différents modules de gestion de PIJ auxquels sont rattachés le calcul de différentes contributions. Mentionnons aussi l'ensemble des activités de révision du processus de production de la paie. Que dire, enfin, de la nette amélioration des différents tableaux de bord et rapports de gestion résultant des travaux élaborés avec la direction générale.

Les services alimentaires se sont démarqués cette année par une volonté d'amélioration des menus qui tient compte des goûts des jeunes mais, auprès de qui, la promotion d'une saine alimentation sera particulièrement active et ce, en collaboration avec le comité des usagers.

Autre fait à noter sont les travaux de consolidation de la direction des affaires juridiques soucieuse de s'assurer que l'ensemble des activités cliniques et administratives soient mises en œuvre dans le respect du cadre légal auquel elles sont assujetties.

Et c'est ce même souci d'efficacité qui a guidé la révision de l'organisation de services aux ressources de type familial et intermédiaires, des partenaires essentiels à notre mission auprès des jeunes.

Le partenariat

Nous ne faisons pas tout mais nous définissons mieux ce que nous faisons en complémentarité avec les autres établissements et partenaires.

D'ailleurs, cette consolidation de notre mission sera, croyons-nous, facilitée par la mise en place des réseaux locaux de services annoncée en cours d'exercice dans la foulée de la transformation du réseau de la santé et des services sociaux.

Au chapitre de nos activités de partenariat, signalons la signature de plusieurs protocoles avec des CLSC, les Entreprises jeunesse de même que des ententes-cadres conclues avec les Centres de la petite enfance et les organismes de justice alternative.

Au cours de cet exercice, les démarches avec le secteur de la déficience intellectuelle sur les zones d'imputabilité et de collaboration des établissements étaient en voie d'être complétées alors que celles avec les établissements en déficience physique étaient bien amorcées. Enfin, disons-le de nouveau, l'ouverture d'une unité à traitement individualisé est venue traduire les efforts de concertation de tous les instants avec les représentants de l'agence de développement des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Montérégie à la situation des jeunes en détresse.

Nos instances internes que sont le Comité des usagers, le Conseil multidisciplinaire et le Conseil consultatif du personnel administratif et de support poursuivent également leur excellente collaboration sur des sujets ponctuels.



Perspectives 2004-2005

Le prochain exercice sera sous le signe de la consolidation, du développement et de l'ajustement.

Consolider

Nous travaillerons évidemment à l'atteinte des étapes qu'il nous reste à franchir dans les orientations et objectifs que nous sommes donnés. Toutefois, même si nous anticipons un budget équilibré pour le prochain exercice, le contexte reste tout de même fragile au regard de la situation d'engorgement dans toutes les ressources d'hébergement de l'établissement.

Développer

Les Centres jeunesse de la Montérégie ont entrepris en fin d'exercice, la rédaction de leur offre de services spécialisés en fonction de la mission dévolue aux CJM dans le continuum des services spécialisés offerts aux enfants, aux jeunes et à leur famille.

Ajuster

Dans les suites de la mise en place des réseaux locaux, nous entrevoyons arrimer notre organisation de services aux futurs centres de santé et de services sociaux de notre région.

Au terme d'une année exigeante, nous tenons à remercier nos employés pour l'appui qu'ils nous ont accordé. Dans un contexte de changements, nous pouvons nous enorgueillir du fait qu'en aucun moment la qualité de service, à laquelle nos jeunes et leur famille ont droit, n'a diminué.

Nous voulons enfin exprimer notre estime et notre appréciation aux membres de notre conseil d'administration qui, par leur engagement et leur soutien constants, ont encouragé la mise en place d'une véritable Équipe au profit de la clientèle.

Le président du conseil d'administration,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Marc Rodier'.

Marc Rodier

Le directeur général,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Camil Picard'.

Camil Picard

Rapport de la directrice de la protection de la jeunesse

L'année 2003-2004 a été témoin d'une augmentation significative du nombre de signalements reçus par la direction de la protection de la jeunesse. Nous avons été interpellés dans plus de 8 800 situations d'enfants en détresse. Conjoncture qui soulève de nombreuses questions sur l'état actuel de fonctionnement des familles : sur leur capacité de répondre aux besoins spécifiques de leurs enfants et sur leur accessibilité aux services de support de première ligne avant d'avoir recours à cette loi d'exception qu'est la *Loi sur la protection de la jeunesse*. On se rappellera que cette loi ne s'applique que dans des situations où la sécurité et le développement d'un enfant peut ou est compromis. Il y aurait donc matière à favoriser une réflexion sociale approfondie.

2003-2004 : Année de l'implantation de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*. La direction provinciale de la Montérégie a pris une part active dans l'évolution des travaux provinciaux relativement à l'implantation, l'actualisation et le suivi de cette loi.

2003-2004 a vu une amélioration intéressante des activités en matière de recherche d'antécédents et de retrouvailles. Les délais de traitement des demandes ont été nettement améliorés, au bénéfice des personnes adoptées et des parents biologiques qui ont sollicité nos services.

2003-2004 fut l'année de la réception des résultats d'une analyse systémique de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse en matière de prestation des services en protection en Montérégie. Analyse qui faisait mention de certains éléments à corriger, éléments dont nous étions conscients de la nécessité d'en revoir les processus, ce qui a été fait avec brio. Mais aussi analyse qui confirmait la compétence et l'engagement de notre équipe de cadres et de notre personnel professionnel.

2003-2004 : Année d'implantation du système de gestion informatique clientèle qui contribue déjà à fournir un outil d'information efficace et essentiel à la prestation des interventions appropriées pour notre clientèle en protection.

2003-2004 : Une période riche en contacts avec les médias, notamment par les participations des membres de l'équipe de gestion et des intervenants de la DPJ à plusieurs émissions publiques d'information ou d'implications dans des dossiers d'actualité, traités par les médias pour éclairer la population sur la réalité des enfants ayant besoin du support de la *Loi sur la protection de la jeunesse* pour assurer leur sécurité ou leur développement harmonieux.

2003-2004 a été l'année d'une belle consolidation de l'équipe de gestionnaires et d'intervenants à la direction de la protection de la jeunesse dans le cadre de la réorganisation des services. Condition qui a favorisé l'accessibilité, la continuité et l'intensité de nos services :

Nous avons amélioré l'accessibilité de nos services par ...

- La diminution du délai d'attente téléphonique à RTS ;
- Le respect de la capacité d'absorption hebdomadaire de chacune des équipes évaluation ;
- Le respect des délais pour les révisions régulières et statutaires ;
- La diminution du délai d'attente à la recherche d'antécédents-retrouvailles.

Nous avons amélioré la continuité de nos services par ...

- L'implantation du traitement des signalements d'une même famille ou de plusieurs signalants, par le même intervenant RTS ;
- L'intervention du même intervenant E/O pour les ressignalements à l'intérieur d'un délai de trois mois ;
- L'adoption du concept de comité aviseur par le comité de direction.

Nous avons amélioré l'intensité de nos services par ...

- La diminution des délais de traitement des signalements, afin d'atteindre la norme provinciale ;
- La recatégorisation sur les standards de pratique en matière d'évaluation et d'orientation ;
- Le maintien de la norme de 28 heures par évaluation ;
- Le maintien du niveau de performance de 50 évaluations par intervenant par année ;
- Le respect des délais d'intervention pour les codes 1 et 2 ;
- La supervision et révision obligatoire des charges de cas de chaque intervenant des équipes évaluation/orientation, aux deux semaines ;
- La diminution des délais d'évaluation des postulants à l'adoption.

2003-2004 aura été l'année du bilan des besoins des enfants suivis en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, avec le dépôt du rapport du comité d'experts du ministère de la Santé et des Services sociaux : *La protection des enfants au Québec, une responsabilité à partager*. Nous souscrivons entièrement aux recommandations émanant de ces travaux et garantissons notre implication et notre participation active dans l'évolution de ce dossier pour le bien-être des enfants qui nous sont confiés.

Sonia Gilbert

*Directrice de la protection de la jeunesse
Directrice provinciale*

Code d'éthique et de déontologie

Dans notre volonté de respecter en tout les droits des usagers, enfants et parents, et conformément aux prescriptions de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, le conseil d'administration des Centres jeunesse de la Montérégie adopta le 25 juin 1997 le code d'éthique qui dicte les principes et les pratiques qui font foi de nos engagements comme établissement à l'égard des usagers.

Ces engagements concernent autant les employés de toutes catégories, les stagiaires et les collaborateurs contractuels qui dispensent des services aux usagers que l'administration qui maintient les structures nécessaires à leur dispensation.

L'énoncé du code d'éthique est distribué aux personnes concernées ainsi qu'aux jeunes hébergés dans l'établissement. Le texte du code d'éthique est disponible sur demande.

Le conseil d'administration a également adopté, le 16 décembre 1998, un règlement sur les exigences éthiques et déontologiques qui s'appliquent aux membres du conseil d'administration, conformément à l'article 3.0.4. de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*. Aucune situation litigieuse en regard des règles qui y sont prescrites n'a été rapportée. Le libellé du règlement sur les exigences est également disponible sur demande.



Comité des usagers

L'année 2003-2004 s'est close sur une somme de travail qui nous étonne toujours quand on en fait le bilan. Merci à tous ceux et celles qui nous ont aidé à remplir ce mandat pas toujours évident et facile, mais combien nécessaire pour l'organisation !

Toutefois, ce qui nous intéresse le plus, c'est ce que semble promettre l'année qui s'amorce...

Une collaboration et une concertation inégalées avec la direction générale, un support sans faille de la part des cadres et des intervenants et un recrutement qui se gagne petit à petit. Tout est là pour que nous puissions remplir le mandat qui nous est confié.

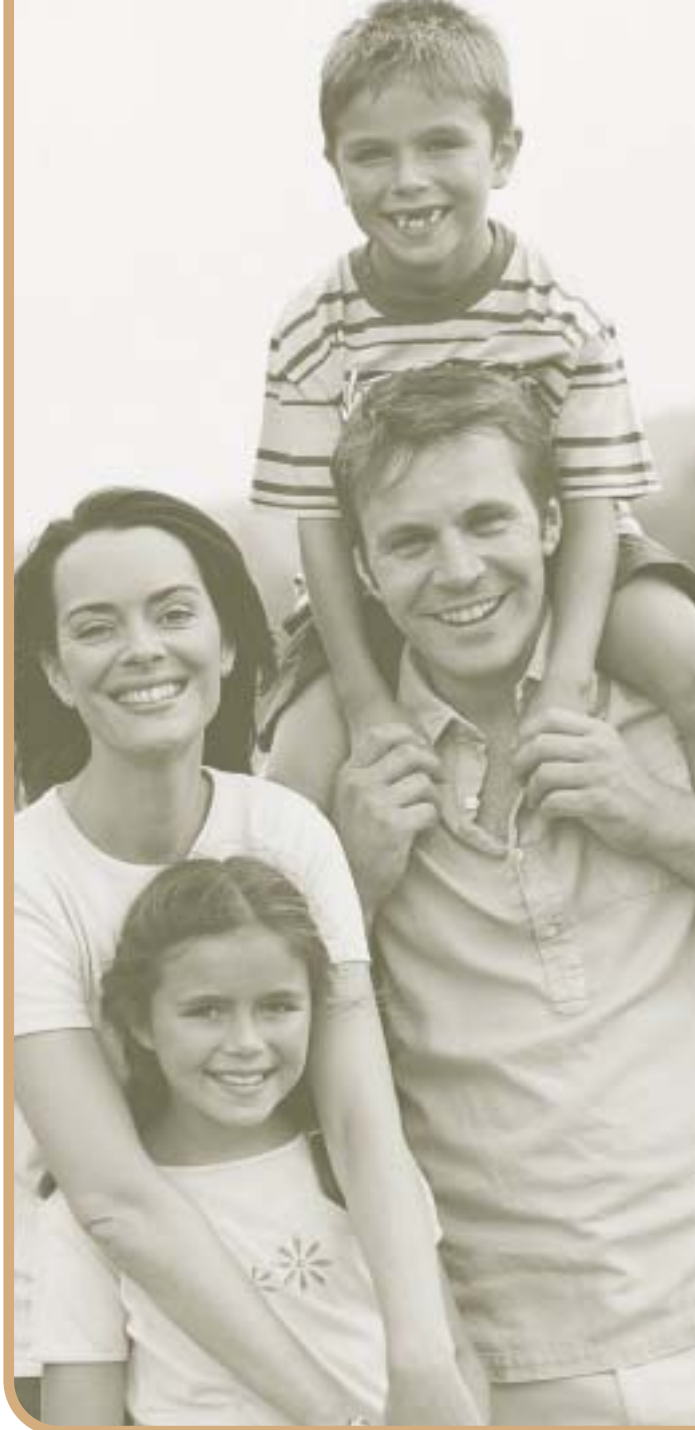
Les jeunes demeurent le moteur de nos actions. Toutes les belles et emballantes réalisations à l'instar du regroupement des jeunes à l'occasion de Noël, le Star Académie, la pièce de théâtre des jeunes à Chambly, le projet de construction de débarcadères, de radio communautaire, et tant d'autres, nous donnent des ailes !

L'amélioration importante des locaux, les rénovations majeures entreprises, l'installation d'une nouvelle unité pour les filles à Longueuil, toutes les politiques adoptées pour le mieux-être de nos jeunes, tout cela nous fait comprendre que l'organisation emploie un langage qui traduit sa préoccupation réelle des besoins de nos jeunes. On ne parle pas pour parler. On agit dans le même sens que l'on parle ! Ça peut s'appeler de la congruence, de la fidélité, de la sincérité, de la vérité. Quel bonheur !

Plan d'action 2004-2005

- Poursuite du plan conjoint de recrutement de membres au comité des usagers avec le directeur général adjoint ;
- Intensification de la concertation avec la commissaire locale à la qualité des services des Centres jeunesse de la Montérégie ;
- Maintien des liens provinciaux avec les comités des usagers des centres jeunesse de l'ensemble du Québec ;
- Mise en place d'un projet de formation/information des parents d'usagers en sous-région.

Suzanne Charest
Présidente



Conseil multidisciplinaire

Le conseil multidisciplinaire doit principalement voir à l'appréciation et à l'amélioration de la qualité de la pratique professionnelle de l'ensemble de ses membres ; dans le but d'assurer des services de qualité, il formulera notamment des recommandations et avis au conseil d'administration ainsi qu'au directeur général ; ces avis porteront essentiellement sur la distribution des services de ses membres sur les plans scientifique autant que technique, en lien avec leurs conditions locales d'exercice.

Sommaire des activités accomplies pour l'année 2003-2004

Au total, l'exécutif s'est réuni à neuf occasions. Au cours de ces rencontres, différentes priorités ont été ciblées, notamment en ce qui a trait à la révision du plan organisationnel qui a suscité une attention toute spéciale de notre part. De plus, le développement de la visibilité du conseil multidisciplinaire ainsi que l'apport d'une plus grande participation des membres ont demeuré en constante priorité.

Dans une même continuité, il importe aussi d'ajouter que tout au long de nos réunions, les informations émanant de la direction générale se sont effectuées de manière à tenir le conseil multidisciplinaire au courant des développements graduels au sein de l'organisation.

Apport d'une plus grande participation de l'ensemble des membres aux divers mandats

Les travaux entrepris au comité de suivi de l'implantation des centres de services de réadaptation externes se sont poursuivis. Notons aussi la participation de membres au comité sur la pondération de la charge de cas ; la réorganisation des services RTF/RI ; la consultation sur le Programme d'intervention en Santé mentale/Troubles de la conduite.

Commission multidisciplinaire régionale

Pour la première fois, nous avons réussi à faire élire un membre au sein de cette commission. Il appert qu'avec tous les présents changements sur le plan des services de santé et des services sociaux, notre rôle auprès de cette instance revêt une certaine importance pour bien rappeler que les services à la jeunesse sont plus qu'importants.

Assemblée annuelle et journée professionnelle

Ce sont principalement Stéphane Girard, Alain Groleau, Richard Perron et Pascale Turgeon qui ont travaillé à mettre cette journée sur pied, sous le thème « Le changement : un changement collectif qui émane de l'individu ». Une participation record cette année ! De plus, nous insisterons sur la générosité du Centre jeunesse de Laval qui a gracieusement offert de venir présenter une pièce de théâtre. Enfin, nous vous invitons à la prochaine Journée professionnelle prévue le 17 novembre 2004.

Membres du comité exécutif

Benoît Lord	éducateur en équipe enfance Président
Stéphane Girard	agent de développement des programmes Vice-président
Alain Groleau	conseiller à l'accès Trésorier
Nicole Lambert	conseillère en développement professionnel Secrétaire
Frédéric Gentile	ARH en équipe délinquance
Richard Perron	ARH en équipe évaluation/orientation
Brigitte Sauvage	révisseur
Pascale Turgeon	éducatrice en CSRE
Andrée Vaillancourt	chef de service en équipe adolescence

Membres d'office :

Monique Gagné	directrice des services professionnels
Camil Picard	directeur général

C'est donc sur cette note que cette année bien remplie se termine. Comme il en a été de même lors de la dernière année, nous nous engageons à poursuivre notre implication en lien avec la qualité professionnelle de l'ensemble de nos membres.

Benoît Lord

Président



Le CCPAS a pris son envol

À l'été 2003, le comité de direction de notre établissement entérinait la mise en place d'un *Conseil consultatif du personnel administratif et de support* (CCPAS). Ce dernier regroupe l'ensemble du personnel administratif et de support et est appelé à faire des recommandations et à donner des avis au directeur général sur des questions touchant :

- L'organisation administrative, technique et matérielle de l'établissement ;
- Les mesures à prendre pour améliorer la qualité de vie au travail du personnel administratif et de support ;
- Les moyens à prendre pour favoriser le développement et le maintien des compétences du personnel.

352 personnes (cadres et syndiquées) en font partie:

- 116 personnes occupent des fonctions support : gardien de résidence, préposé à l'unité, préposé à l'entretien ménager, ouvrier, cuisinier... ;
- 236 personnes occupent des fonctions administratives : secrétaire, commis, technicien en gestion, réceptionniste, archiviste...

Au mois d'août 2003, un comité exécutif provisoire fut constitué par appel de candidatures. Le mandat de ce comité était de préparer l'élection d'un comité exécutif permanent et d'élaborer un règlement provisoire sur les responsabilités et le fonctionnement du CCPAS et sur les règles électorales.

Les membres du comité provisoire étaient :

- André Charbonneau, secrétaire
- Régis Poirier, conseiller en gestion financière
- Martine Rioux, préposée à l'entretien
- Céline Campbell, cuisinière
- Daniel Valade, magasinier acheteur
- Manon Dubuc, secrétaire remplacée en cours de mandat par Lynda Blackburn

Ils se sont réunis six fois au cours de l'année. Ils ont préparé l'élection et les règlements sur le fonctionnement du comité et sur les règles électorales. Ils ont aussi été consultés sur différents dossiers dont la réorganisation des services du personnel de support à la DSJF-DPJ et la *Politique de stages*. Un membre du comité a siégé sur le comité de sélection des Prix d'excellence 2003. Les membres du comité exécutif ont également répondu à l'invitation du conseil multidisciplinaire de participer à leur journée annuelle.

Le CCPAS est accessible sur le site intranet de l'établissement et dispose d'une boîte vocale. Il publie régulièrement des articles dans l'Enjeu.

André Charbonneau

Président



Indicateurs de résultats

Dans cette portion du rapport, nous présentons maintenant certains indicateurs de résultats pour la période comprise entre le 1^{er} avril 2003 et le 31 mars 2004.

Au plan de l'achalandage global, tous services confondus, 16 063 usagers ont fait l'objet d'une intervention durant la dernière année par rapport à 14 803 pour l'année précédente.

RÉPARTITION DES USAGERS PAR GROUPE D'ÂGE ET DE LOI

	0-5 ans	6-12 ans	13-18 ans	Total
LPJ	880	1 810	1 882	4 572
LSJPA	0	8	753	761
LPJ+LSJPA	0	4	203	207
LSSSS	33	118	146	297
Total	913	1 940	2 984	5 837

LPJ : Loi sur la protection de la jeunesse

LSJPA : Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents

LSSSS : Loi sur les services de santé et les services sociaux

LOI SUR LA PROTECTION DE LA JEUNESSE

Signalements reçus	8 811
Signalements retenus	3 816
Évaluations réalisées	3 674
Enfants concernés	3 569

Augmentation des signalements retenus

En négligence	8 %
En troubles de la conduite	10 %

Problématiques traitées à l'évaluation

Négligence	1 876
Troubles de la conduite	823
Abus sexuels	332
Abus physiques	617
Abandon	26

Nouvelles prises en charge volontaires	600
Nouvelles prises en charge judiciaires	654

La durée moyenne d'application des mesures est de 23 mois.

CENTRES DE SERVICES DE RÉADAPTATION EXTERNES

6 CSRE, capacité : 300 jeunes

Au 31 mars 2004 : 686 jeunes inscrits ; on enregistre 10 091 présences.
Une présence est une visite quotidienne au cours de laquelle le jeune peut recevoir différents services ou participer à différentes activités.

LOI SUR LE SYSTÈME DE JUSTICE PÉNALE POUR ADOLESCENTS

Évaluations et orientations réalisées

Références au substitut du procureur général	446
Mesures de rechange	1 474
Arrêts d'intervention	312

Total **2 232**

Sanctions judiciaires

Mesures probatoires	906
Mise sous garde / milieu fermé	69
Mise sous garde / milieu ouvert	57
Travail bénévole	596
Autres mesures	917

Total **2 545**

Ces décisions concernent 958 usagers comparativement à 1 676 pour 2002-2003.

Rapports prédécisionnels complétés : 311 (versus 375 en 2002-2003)

Sanctions extrajudiciaires

2003-2004 :

1 786 mesures de rechange pour 1 440 usagers

2002-2003 :

2 391 mesures de rechange pour 1 847 usagers

2001-2002 :

2 466 mesures de rechange pour 1 889 usagers

RESSOURCES D'HÉBERGEMENT (Places réelles au 31 mars 2004)

	Nombre	Places
Unités de vie	30	372
Foyers de groupe	2	18
Ressources intermédiaires	25	161
Familles d'accueil	729	1 661
Appartements	26	26
Autres ressources	3	26
Total	815	2 264

Jeunes hébergés au 31 mars

Unités de vie	416
Foyers de groupe	16
Ressources intermédiaires	148
Familles d'accueil	1 213
Appartements	26
Autres ressources	22

Total **1 841**

Durée moyenne de séjour

(en jours) pour les jeunes ayant quitté durant l'année

	2003-2004	2002-2003
Unités de vie	77	64
Foyers de groupe	429	39
Appartements	204	97
Familles d'accueil	186	199
Ressources intermédiaires	227	90
Autres ressources	103	non disponible

Expertise

- 150 évaluations ont été réalisées en expertise psychosociale ;
- 137 usagers adoptés : 68 en adoption régulière, 69 en adoption internationale.

Direction des services aux jeunes et à leur famille

«Beaucoup de changement dans la continuité»

Durant la dernière année, nous nous sommes employés à actualiser les décisions prises par le conseil d'administration en juin 2003, soit :

- Mettre en place des équipes spécialisées autour des clientèles enfance et adolescence ;
- Intégrer progressivement les centres de services de réadaptation externes (CSRE) ;
- Regrouper en une coordination les services d'hébergement en ressources intermédiaires ou de type familial.

En toile de fond, plusieurs dossiers structurants ont commandé des investissements majeurs :

- PIJ (*Projet intégration jeunesse*) a nécessité un effort majeur en formation bureautique et informatique, a permis de réviser les processus de travail et enfin, continuer de modifier profondément les méthodes de travail ;
- L'entrée en vigueur de la *Loi sur le système de justice pénale pour adolescents*, les fiches cliniques en découlant, le registre mis en place avec les partenaires et la modification des pratiques cliniques ;
- La *Politique et procédures relatives au dossier de l'usager* introduisant de nouvelles pratiques et obligations en matière de confidentialité.

Parallèlement, nous nous sommes investis dans la réalisation des objectifs de la planification 2003-2004.

Au regard de l'accessibilité

La moyenne de jeunes en attente de services était plutôt stable autour de 105 dans les dernières années. Nous avons un objectif interne de réduire ce nombre à 85. En fin d'année, notre moyenne est de 81.

Aussi, nous avons analysé, mis à jour et exercé un suivi concernant les dossiers pris en charge dans le cadre de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Cette opération majeure a permis de rendre nos pratiques conformes à celles en usage dans les autres centres jeunesse et, par l'ajout de personnel, nous fournira des données plus précises sur la charge de travail.

Au regard de la continuité

Nous avons poursuivi nos efforts pour accroître le nombre et la qualité des plans d'intervention de nos usagers ainsi que leur révision.

À travers les changements structurels vécus cette année, nous avons poursuivi, sans relâche, nos efforts pour maintenir la continuité relationnelle au bénéfice de nos usagers. Chaque situation d'enfant a été examinée dans cette perspective et près de 80 % des usagers n'ont pas connu de changement d'intervenant dû au redéploiement des effectifs.

Au regard de l'intensité

Durant l'année, nous avons progressivement ajouté des effectifs pour faire en sorte de réduire la taille de la charge de cas et se rapprocher des cibles prévues au plan d'organisation soit 21 enfants/1 intervenant pour les équipes enfance et 22 enfants/1 intervenant pour les équipes adolescence.

À ce chapitre, nous avons analysé et sommes prêts à mettre en place, en partenariat avec le conseil multidisciplinaire et les représentants syndicaux, un outil pour pondérer la charge de travail des intervenants.

Finalement, nous avons aussi accueilli de nouveaux collègues en provenance des services d'hébergement et des CSRE. Pour ces deux secteurs, nous poursuivons la démarche de consolidation et de qualification entreprise par nos prédécesseurs. Elle s'inscrit aussi dans le courant de la spécialisation des services des CJM.

En conclusion, c'est une année fertile en changements de toutes sortes qui se sont actualisés grâce à l'engagement et à la mobilisation des intervenants, du personnel de support et des cadres de la direction.

Nous avons pu aussi compter sur la collaboration des partenaires internes que sont les associations syndicales, le conseil multidisciplinaire et le conseil consultatif du personnel administratif et de support, au même titre que le personnel des autres directions.

Il en va de même pour nos principaux partenaires externes tels les CLSC, les commissions scolaires, les corps policiers, les centres hospitaliers et l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Montérégie.

Alain St-Pierre

Directeur des services aux jeunes et à leur famille

Direction des *services* de réadaptation *en internat*

Dans un souci constant de dispenser des services de qualité aux jeunes admis en réadaptation interne, le personnel a poursuivi son implication dans une optique de continuité des priorités identifiées tout en innovant dans certains secteurs.

Au 31 mars 2004, les services de réadaptation en internat hébergeaient 432 jeunes répartis comme suit :

- 31 enfants de 6-12 ans (7 %)
- 125 adolescentes de 12-18 ans (29 %)
- 276 adolescents de 12-18 ans (64 %)

Le permis d'exploitation émis par le ministère de la Santé et des Services sociaux prévoit 390 places mais la demande supplémentaire en cours d'année a nécessité l'ouverture intermittente d'au-delà d'une cinquantaine de places dans diverses unités temporaires. Ces unités ont dispensé des services d'une qualité équivalente aux unités permanentes malgré le contexte de surnombre.

Tout en assurant un cadre de vie favorisant la poursuite du développement des jeunes, chacune des unités a poursuivi une démarche de qualification de ses services. Les énergies se sont concentrées particulièrement sur la poursuite de l'implantation du *Programme d'intervention en troubles de la conduite*. Le processus clinique appliqué au suivi de chacun des jeunes durant son séjour a été revu et adapté afin de mieux comprendre la situation de chacun et de faciliter le partenariat avec les parents et les collaborateurs impliqués.

La programmation de base des unités a également fait l'objet d'une révision. Elle est appliquée avec davantage de cohérence et s'appuie sur des références cliniques partagées par l'ensemble du personnel sur les campus de réadaptation. Cette programmation de base est constituée de l'ensemble des activités qui composent le quotidien des jeunes hébergés : il était essentiel de revoir les objectifs, les valeurs et le sens qui s'y rattachent afin de leur assurer leurs caractères éducatifs et rééducatifs tout en visant une plus grande homogénéité dans l'ensemble des services du territoire montérégien.

L'offre de service s'est également enrichie d'un nouveau mandat au cours de cette année : l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Montérégie a reconnu les besoins très spécifiques d'une partie de la clientèle présentant des troubles de la conduite associés à une problématique reconnue en santé mentale. Une unité pour adolescentes requérant un traitement individualisé a donc vu le jour en janvier 2004 à Longueuil. Les services sont dispensés par une équipe multidisciplinaire qui regroupe des compétences en réadaptation, en santé et en social, supportée par des services de pédopsychiatrie pour le traitement plus spécifique de ces jeunes.

L'application de la nouvelle *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA) a connu sa première année d'application entraînant une diminution sensible des demandes de mise sous garde fermée, ouverte et discontinuë : l'offre de service a été modifiée en conséquence.

L'année à venir sera consacrée à la poursuite de la consolidation clinique des services en cours et à l'ajustement continu de l'offre de service en fonction des besoins émergents de la clientèle. Nous espérons pouvoir développer un deuxième service spécialisé consacré aux adolescents aux prises avec la double problématique de santé mentale et de troubles de la conduite.

Par ailleurs, les clarifications récentes apportées au sujet des jeunes présentant une déficience intellectuelle devraient permettre un transfert graduel vers le réseau responsable, leur assurant ainsi un environnement et des services davantage adaptés à leur condition ce qui nous permettrait également de concentrer nos actions à la réalisation de notre mission.

Les investissements consentis pour l'application de la LSJPA assureront la mise en place de conditions propices au développement d'une pratique en délinquance mieux adaptée aux besoins.

L'ampleur des travaux accomplis par le personnel et leurs collaborateurs est remarquable : nous ne pouvons que les en féliciter et les encourager à poursuivre en ce sens, pour le plus grand profit des jeunes qui nous sont confiés.

Renée St-Amand

Directrice des services de réadaptation en internat

Service d'accès à l'information



Le présent rapport fait état des demandes qui ont été reçues par le personnel répondant à l'accès aux dossiers. Ce personnel reçoit, analyse et traite les demandes d'accès dans les délais et selon les modalités prévues par la loi. Les demandes proviennent des usagers et d'organismes, tant privés, communautaires que gouvernementaux. Si certaines demandes se traitent en quelques heures, d'autres exigent plusieurs jours de travail puisqu'il faut lire des dossiers volumineux afin d'y extraire les renseignements personnels sur des tiers avant d'en remettre copie aux demandeurs. Le personnel répondant à l'accès prête assistance aux demandeurs afin de les aider à formuler leur demande et répond dans un délai de 20 jours tel que prévu par la loi et ce, dans le respect du droit d'accès et du droit à la confidentialité. Le demandeur est toujours avisé de ses recours et tout refus de transmettre des documents est motivé.

Avant janvier 2004, les demandes d'accès aux dossiers ouverts, c'est-à-dire actifs, étaient traitées par les intervenants dans leur point de service respectif. En conformité avec la *Politique et procédures relatives au dossier de l'usager*, ces demandes sont maintenant traitées par le personnel répondant à l'accès. C'est pourquoi nous observons cette année une hausse de plus de 50 % des demandes d'accès aux dossiers.

Portrait global

Du 1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004, nous avons reçu et traité 447 demandes d'accès aux dossiers des usagers.

Nous avons également reçu 182 demandes d'aide, d'assistance ou de conseil de la part des intervenants dans le traitement de demandes d'accès concernant des dossiers actifs. Plusieurs demandes se rapportaient aussi à la protection de renseignements confidentiels. Nous avons aussi effectué 21 vérifications d'antécédents de dossiers avec l'autorisation écrite des demandeurs concernés.

Les commentaires des usagers nous permettent encore de constater l'importance qu'ils accordent à leur dossier : l'accès au dossier est souvent l'occasion de faire le lien et d'assurer une continuité entre leur situation présente et les services qu'ils ont reçus antérieurement aux Centres jeunesse de la Montérégie.

Les commissaires locales à la qualité des services

BILAN D'ACTIVITÉS

	2003-2004	2002-2003
Demandes d'intervention traitées	365	287
■ Demandes d'assistance et d'information	132	88
■ Plaintes formelles	233	199
Les objets de demande traités		
■ Accessibilité et continuité	20 %	20 %
■ Soins et services dispensés	54 %	49 %
■ Relations interpersonnelles	13 %	14 %
■ Environnement et ressources matérielles	1,5 %	3 %
■ Aspect financier	7 %	8 %
■ Droits particuliers	3 %	5 %
■ Autres objets de demande	1,5 %	1 %
Les suites données		
■ Information/clarification/orientation	272	192
■ Conciliation/liaison/consultation	320	189
■ Mesures correctives et recommandations	13	38

Les faits saillants

- Intégration de la dimension « enquête » en vertu du *Protocole des garanties minimales de protection à assurer aux jeunes usagers des CJM* au rôle dévolu à la commissaire locale à la qualité des services ;
- Coordination et concertation avec les principaux collaborateurs au régime provincial des plaintes (en processus continu) ;
- Promotion du rôle des commissaires à la qualité des services ;
- Accroissement du volume des demandes (en nombre absolu).

Les perspectives

- Diffusion et promotion du *Protocole des garanties minimales de protection à assurer aux jeunes usagers des CJM* et du code d'éthique ;
- Révision et clarification des processus de traitement des demandes d'intervention au bureau des commissaires ;
- Implantation et application rigoureuse du nouveau système informatique de gestion des plaintes (SIGPAQS).

Direction des *services* *professionnels*



Afin de garantir le développement du haut niveau d'expertise clinique exigé par la complexité des problématiques de notre clientèle et par le contexte sociojudiciaire de notre intervention, c'est en ayant à l'esprit les lourdes responsabilités qui incombent à nos intervenants que la direction des services professionnels a réalisé, entre autres, les mandats suivants :

Développement des programmes et des pratiques

- Support à l'implantation du *Programme d'intervention en troubles de la conduite* ;
- Conception du *Programme d'intervention en délinquance : Devenir responsable dans sa communauté*. Programme récipiendaire du Prix Raymond-Gingras 2004 de la Fondation québécoise pour les jeunes contrevenants ;
- Mise à jour du contenu de la formation sur les plans d'intervention ;
- Support clinique offert aux intervenants dans l'analyse de problématiques complexes et dans la réalisation des plans d'intervention ;
- Élaboration de PSI pour l'ensemble de la clientèle multiproblématique DI/DP recevant des services des CJM ;
- Conception et implantation du *Modèle de pratique sur la problématique du suicide* et constitution de l'équipe d'intervention 2^e niveau en collaboration avec l'Équipe régionale de postvention de la Montérégie et de l'ACJQ ;
- Création d'un outil d'évaluation pour les familles d'accueil, lequel outil a remporté le Prix d'excellence clinique 2002 des CJM ;
- Formation des nouveaux intervenants au *Programme d'intervention en troubles de la conduite*, au *Programme d'aide intersectoriel en négligence* et au P/PSI ;
- Nos psychologues ont répondu à 95 demandes de consultation et à 130 suivis psychologiques.

Dans le cadre du programme Promotion/Prévention

- Organisation d'une formation sur l'intervention auprès des filles de gangs de rue *Le silence de Cendrillon* à l'intention des éducateurs ;
- Participation à l'élaboration d'un protocole d'entente de partenariat avec le TIGR (Toile d'intervention auprès des gangs de rue) ;
- En collaboration avec Le Virage, promotion et formation à la prévention de la toxicomanie *Drogues : Guide d'activités trippantes pour les intervenants jeunesse*.

Recherche et enseignement

- Révision de la *Politique de stages* ;
- Quatre conférences scientifiques ont été offertes au personnel des CJM et aux partenaires ;
- Cinq ateliers thématiques présentant les cinq programmes cliniques ont été offerts aux stagiaires, aux nouveaux intervenants et à nos partenaires ;
- Publication d'un Enjeu thématique *Regards d'experts et de chercheurs sur l'abandon et l'attachement* ;
- 404 utilisateurs ont présenté 1 399 demandes au centre de documentation. 2 003 ouvrages ont été consultés ;
- Le service d'évaluation a réalisé entre autres :
 - L'évaluation d'implantation du *Programme d'aide intersectoriel en négligence* (P.A.I.N.) ;
 - L'évaluation d'implantation des centres de services de réadaptation externes grâce à une subvention de l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Montérégie ;
 - L'évaluation de l'intervention continue en troubles de la conduite à Saint-Jean ;
 - L'élaboration d'un devis et une demande de subvention pour évaluer l'implantation du *Modèle de pratique sur la problématique du suicide*.
- Participation au projet de recherche et développement du programme de réadaptation dans la communauté de Boscoville 2000 ;
- Les CJM ont notamment été impliqués dans des recherches sur la banque mixte, l'incidence des signalements en Montérégie, les jeunes, la drogue et la violence, l'intervention de groupe auprès d'enfants présentant des comportements sexuels problématiques, la prescription des psychotropes aux jeunes des CJ, la personnalité des adultes ayant été adoptés à la naissance, l'attachement des enfants en famille d'accueil, etc. ;
- Consolidation du partenariat avec le *Groupe de recherche sur les inadaptations sociales de l'enfance* (GRISE) qui se concrétise par l'obtention d'une subvention pour une Alliance de Recherche Universités-Communautés (ARUC). Cette collaboration lie le GRISE avec des commissions scolaires, des CLSC et les CJ de l'Estrie et de la Montérégie.

Au cours de la dernière année, la direction générale a confié trois nouveaux mandats à la direction des services professionnels:

- Archives et gestion des dossiers ;
- Expertise psychosociale à la Cour supérieure ;
- Suivi du système clientèle PIJ.

Service de gestion des dossiers

Ce service couvre donc maintenant deux secteurs :

- Accès à l'information
 - Réponse à 447 demandes d'accès aux dossiers des usagers ;
 - Création et animation d'une Table inter-centres jeunesse réunissant le personnel responsable de l'accès à l'information de six centres jeunesse.
- Archives et gestion des dossiers
 - Opération de destruction de 67 000 dossiers ;
 - Création d'archives centralisées ;
 - Introduction d'un nouveau modèle de dossier dans l'établissement. Ce nouveau modèle de dossier est implanté dans les services de réadaptation en internat et son utilisation se généralisera aux services de la DSJF dans la prochaine année.

Expertise psychosociale à la Cour Supérieure

- Le service d'expertise psychosociale essentiellement formé de pigistes a traité 165 dossiers au cours de la dernière année.

Suivi d'implantation PIJ

Très consciente de l'importance de l'utilisation des systèmes informatiques pour qualifier nos services aux jeunes et à la famille, mais aussi du support que nous devons offrir aux intervenants afin de fournir une utilisation maximale du système clientèle, la DSP a :

- mis en place un groupe des utilisateurs ;
- animé la diffusion d'un cahier de procédures ;
- émis les Bulletins d'information PIJ ;
- révisé en profondeur les profils de sécurité des utilisateurs ;
- supporté les utilisateurs ;
- élaboré et mis en œuvre un bilan d'implantation de ce qui a été fait jusqu'à ce jour.

Conclusion

La quantité et la qualité des mandats accomplis l'ont été grâce au travail de cette équipe extraordinaire qu'est celle de la DSP.

Je tiens à témoigner à chacun des membres de mon personnel ma plus profonde reconnaissance pour leur excellent travail et leur engagement indéfectible à la cause des jeunes en difficulté et leur famille.

Monique Gagné

Directrice des services professionnels

Direction des *ressources* *humaines*

L'un des faits saillants de l'exercice 2003-2004 fut sans nul doute, l'actualisation des changements découlant de la réorganisation proposée par la direction et entérinée au conseil d'administration en juin 2003.

La direction des ressources humaines a été associée à la mise en œuvre de toutes les mutations et modifications dans les postes générés par cette transformation. Plusieurs ententes avec les différentes associations syndicales furent nécessaires pour assurer une transition la plus rapide et la plus productive possible dans les circonstances.

Ajoutés aux mutations découlant des affichages de postes, les mouvements de main-d'œuvre internes totalisent 352 pour le dernier exercice. Quant à ceux qui touchent les embauches et les départs de l'organisation (mouvements externes), ils se sont chiffrés à 409 (247 embauches et 162 départs) durant la même période. En cours d'année, des efforts considérables ont été déployés pour mettre en place un nouvel outil de gestion : le registre de postes. Ce document, constamment mis à jour reflète la réalité des postes dans l'organisation en ce qui concerne leur nature et leur répartition dans les services et à l'égard des informations relatives aux personnes qui les occupent à titre de titulaire ou de remplaçant.

Dans une perspective plus large, il faut noter que les préoccupations touchant la rétention de la main-d'œuvre dans le secteur de la réadaptation interne demeurent élevées ; nous ne parvenons toujours pas à obtenir la disponibilité de travail attendue durant les périodes de pointe de la demande (hiver et printemps). En effet, malgré un nombre élevé de personnes inscrites sur les listes de rappel, l'ouverture de plusieurs unités supplémentaires durant l'hiver et les nombreux congés qui doivent être comblés créent une situation difficile. De concert avec la direction des services de réadaptation en internat, des solutions à court et moyen terme sont en élaboration dans l'exercice de planification de main-d'œuvre en cours.

Au chapitre des affectations offertes à l'ensemble du personnel inscrit sur nos listes de rappel (toutes catégories d'emploi confondues), 15 704 ont été comblées ce qui, vous le devinez, a exigé un nombre d'appels téléphoniques hallucinant!

Le développement des ressources humaines aux Centres jeunesse de la Montérégie a atteint un niveau record en 2003-2004. Ainsi, la poursuite de l'implantation du programme informatique *Système Clientèle Jeunesse*, l'inscription d'une quarantaine de gestionnaires au *Programme national de formation* (PNF), la mise en œuvre du programme d'accueil et d'intégration des agents de relations humaines, la poursuite de celui touchant les éducateurs spécialisés, la formation attachée aux différents programmes cliniques, celle touchant le perfectionnement en informatique ont totalisé 49 921 heures consenties au chapitre de la formation en cours d'emploi, une hausse de 46 % par rapport à l'an dernier et de plus de 62 % par rapport à l'exercice 2001-2002.

Le secteur des relations de travail a pour sa part négocié et actualisé plus d'une cinquantaine d'ententes concernant des conditions de travail applicables à l'un ou l'autre groupe d'employés ou encore en règlement de griefs.

Une baisse notable des réclamations s'est actualisée cette année ; en effet, 90 griefs ont été déposés par l'ensemble des syndicats alors que l'an dernier nous en avons reçu 159.

Enfin, au regard de la santé-sécurité au travail, il faut noter que les heures payées en assurance-salaire ont augmenté de 6 % passant de 91 716 à 97 300 heures avec encore une fois les problématiques reliées à la santé mentale en tête de liste au chapitre des diagnostics médicaux (plus de la moitié des heures d'assurance-salaire).

La prévention étant le meilleur gage de succès à ce niveau, nous nous sommes assurés que l'ensemble des nouveaux gestionnaires reçoivent la formation sur la gestion intégrée de la présence au travail. Par ailleurs, lorsque l'absence-maladie survient, il faut réagir et pour ce faire, nous avons augmenté nos efforts pour mieux orienter les dossiers des personnes absentes. Le nombre de rencontres de celles-ci avec les médecins affectés au Service de santé totalise ainsi 130 consultations, une hausse de 65 % par rapport à l'an dernier.

Jacques Maréchal
Directeur des ressources humaines



Les effectifs globaux

Les effectifs des Centres jeunesse de la Montérégie
au 31 mars 2004

MAIN - D'OEUVRE À L'EMPLOI

	NOMBRE DE PERSONNES	NOMBRE DE POSTES
Effectif cadre à temps complet	102	102
Effectif cadre à temps partiel	2	1
Effectif visé par la stabilité d'emploi	1	
Effectif régulier à temps complet	796	796
Effectif régulier à temps partiel	135	91
Effectif visé par la sécurité d'emploi	4	
Personnel occasionnel (non détenteur de postes)	358 équivalent à temps complet	

MOUVEMENTS DE MAIN - D'OEUVRE

	2003-2004	2002-2003
Embauches	247	195
Départs	162	198
Mutations internes	352	335

DÉVELOPPEMENT

	2003-2004	2002-2003
Sommes investies en formation	998 209 \$	1 064 635 \$

RELATIONS DE TRAVAIL

	2003-2004	2002-2003
Griefs déposés (tous syndicats confondus)	90	159
Griefs réglés (tous syndicats confondus)	103	48
Mandats d'arbitrage reçus (tous syndicats confondus)	13	38

Direction des affaires juridiques

Bien que nouvellement créée suite à la révision du plan d'organisation en juin dernier, c'est en ayant constamment à l'esprit les responsabilités que les directions de l'établissement doivent assumer et toujours soucieuse de s'assurer que l'ensemble des activités cliniques et administratives de l'établissement soient mises en œuvre dans le respect du cadre légal auquel elles sont assujetties que la direction des affaires juridiques a réalisé les mandats suivants auprès de ses clients :

- Poursuite des activités de consolidation du Service du contentieux en termes d'accessibilité, de continuité et d'intensité de services et ce, tant en matière de protection, d'adoption et de délinquance ;
- Implantation du module « contentieux » du système d'information clientèle (PIJ) ;
- Activités de formation dispensées aux intervenants des directions clientèles et aux groupes de parents bénéficiant des services des centres de services de réadaptation externes ;
- Élaboration d'un devis de services à l'égard des besoins de consultations et de représentations juridiques des intervenants de la direction des services de réadaptation en internat ;
- Mise en place de mécanismes de coordination entre la direction des affaires juridiques et les directions clientèles afin d'accroître la qualité de service aux clients tout en étant garant du respect du cadre légal régissant les responsabilités confiées à la directrice de la protection de la jeunesse par la *Loi sur la protection de la jeunesse* ;
- Élaboration d'un cadre de référence portant sur les règles de divulgation à des tiers d'informations confidentielles concernant un usager ou ses parents ;
- Élaboration du *Règlement sur les modalités d'application de la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux aux usagers* ;
- Renouvellement de plusieurs ententes contractuelles en matière de services professionnels, de ressources d'hébergement et d'immobilisations ;
- Consultations et représentations juridiques en matière d'accès aux documents de l'établissement et aux dossiers des usagers ;
- Révision du cadre légal des politiques et des protocoles en matière de services aux usagers ;
- Coordination et représentation de l'établissement auprès de nos assureurs en matière de responsabilité civile et professionnelle ;
- Support à la commissaire locale à la qualité des services dans la réalisation de ses mandats d'examen des plaintes et d'enquête en vertu du *Protocole sur les garanties minimales de protection à assurer aux jeunes usagers des CJM* ;
- Élaboration de devis de services en matière de relations de travail et de contributions parentales en vue du rapatriement des activités de consultations et de représentations juridiques requises de par les activités respectives de la direction des ressources humaines et de la direction des services administratifs sous leur responsabilité.

Tout en poursuivant notre objectif premier de maintenir et d'améliorer l'accessibilité, la continuité et la qualité des services juridiques dispensés à nos clients, nous souhaitons, au cours de la prochaine année, axer nos efforts sur la révision de nos processus administratifs et de gestion et sur la confection de tableaux de gestion afin d'accroître l'efficacité des ressources humaines, matérielles et financières allouées à la direction des affaires juridiques pour réaliser sa mission de service.

Me Denis Bourdeau

Directeur des affaires juridiques



Direction des services *administratifs*

Service du budget

- Production des rapports de suivi budgétaire à toutes les périodes financières afin de supporter les gestionnaires dans l'atteinte des objectifs budgétaires fixés.

Services techniques

- *Cadre de gestion des immobilisations, du mobilier et des équipements* en voie d'être adopté par le comité de direction dans le but d'établir les priorités dans ces domaines ;
- Acceptation de trois *Projets de vétusté/sécurité* par l'Agence de développement de réseaux de santé et de services sociaux de la Montérégie en février 2004 : réfection de toitures au 90, rue Louise à Longueuil et au 301, rue Jacques-Cartier à Valleyfield, remplacement de la chaudière du 90, rue Louise. Les démarches visant l'actualisation de ces projets sont présentement en cours ;
- *Plan d'entretien préventif* : un logiciel supportant la mise en place d'un plan d'entretien préventif des installations a été acquis en mars 2004 et nous avons procédé à l'engagement d'un technicien en bâtiments qui verra à l'alimentation de ce logiciel. La collecte des données débutera en mai et l'inventaire des équipements commencera en juin. Le plan d'entretien sera produit par bâtiment durant l'année 2004-2005 ;
- Élaboration d'un *devis des services techniques pour l'entretien ménager* pour les sites où nous assumons cette activité. Ce devis de services a servi à déterminer des standards et les effectifs requis pour répondre à ces standards ;
- Acquisition du logiciel *PROPRE* en mars 2004 qui servira à préciser et finaliser le devis de services au cours de l'exercice 2004-2005. Implantation prévue à l'automne 2004 ;
- Acquisition du logiciel *MAXIMO* en mars 2004 pour la mise en place d'un centre d'assistance des services techniques permettant l'implantation d'un guichet unique de transmission des requêtes. Ce logiciel constitue un outil de planification, d'organisation et d'évaluation des services requis et dispensés.

Services comptables

- Participation active à l'implantation du *Projet intégration jeunesse* pour les modules des services jeunesse (gestion du placement), SIRTIF (gestion des ressources de type familial et des ressources intermédiaires) ainsi que CFP (contribution financière au placement).

Service de la paie

- Révision de tous les processus de production de la paie ;
- Décalage de la remise du dépôt bancaire afin d'améliorer la qualité de l'information transmise au Service de la paie ;
- Collaboration intense à l'implantation du registre des postes par la direction des ressources humaines ;
- Implantation continue du relevé de présences informatisé (RPI) : le nombre d'utilisateurs est maintenant de 772, ce qui représente environ 50 % du personnel. Toutes les directions utilisent le RPI sauf la DSRI qui est en voie d'implantation.



Services alimentaires

- Mise en œuvre d'un *Plan d'amélioration des services alimentaires* adopté par le comité de direction le 2 mars 2004. À ce jour, les étapes suivantes ont été franchies :
 - Collecte et analyse d'informations sur la satisfaction, les goûts et les attentes des jeunes et des éducateurs ;
 - Consultation des jeunes, éducateurs et gestionnaires des services de réadaptation sur un guide d'élaboration du menu et sur un menu révisé qui respecte davantage le *Guide alimentaire canadien*. Ce menu sera implanté à l'automne 2004 ;
 - Consultation du comité des usagers sur le guide et sur la campagne de promotion ;
 - Sensibilisation des services de réadaptation sur leur rôle éducatif ;
 - Promotion de la saine alimentation par des dégustations de mets offertes dans les campus de Chambly, Saint-Hyacinthe et Valleyfield et par une série de conférences présentées aux jeunes de ces campus.

Service informatique

- Tableaux de bord : révision des processus et des systèmes d'information sur la gestion des places en réadaptation terminée, en concertation avec les directions concernées. Mise en production effectuée en mars 2004 ;
- *Politique relative à la sécurité des actifs informationnels* adoptée par le conseil d'administration de septembre 2003. Une campagne d'information dans l'ensemble des équipes est actuellement en cours ;
- *Projet intégration jeunesse* : implantation amorcée pour les modules des services jeunesse (gestion du placement), SIRTf (gestion des ressources de type familial et des ressources intermédiaires) ainsi que CFP (contribution financière au placement) et déploiement dans le secteur de la réadaptation ;
- Développement du projet *IJAL (Inforoute en justice pour les adolescents de Longueuil)* : c'est un système informatique pour rendre fluide, économique et plus efficace, par voie informatique sécurisée, la communication entre quatre types d'organisations qui se partagent annuellement plusieurs dizaines de milliers de transactions dans le cadre de l'application de mesures prévues à la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*. Les organisations concernées sont les corps policiers, les substituts du procureur général du Québec, Les Centres jeunesse de la Montérégie et les organismes de justice alternative.

Rachel Lamer

Directrice des services administratifs



Les données financières

ÉTAT DES REVENUS ET CHARGES

DES ACTIVITÉS PRINCIPALES

Exercice terminé

Revenus

Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux	100 987 674
Usagers	6 162 536
Vente de services, recouvrements et autres	3 061 057
	<u>110 211 267</u>

Charges

Salaires, avantages sociaux et charges sociales	71 440 373
Fonctionnement et entretien des installations	6 046 769
Ressources de type familial	18 045 973
Ressources intermédiaires	5 142 868
Denrées alimentaires et autres	9 710 912
	<u>110 386 895</u>

Excédent des charges sur les revenus des activités principales

(175 628)

L'état des revenus et charges des activités principales et le bilan du fonds d'exploitation de Les Centres jeunesse de la Montérégie présentés ci-dessus ont été établis à partir des états financiers contenus au rapport financier annuel de l'établissement pour l'année financière terminée le 31 mars 2004 à l'égard desquels la firme Raymond, Chabot, Grant, Thornton a exprimé une opinion sans réserve dans son rapport daté du 9 juin 2004.

BILAN DU FONDS D'EXPLOITATION

Au 31 mars 2004

Actif à court terme

Débiteurs – Agence, MSSS et autres	3 480 364
Charges payées d'avance	291 540
Stocks	272 460
Créances interfonds-Fonds d'immobilisations	640 657
	<u>4 685 021</u>
Total de l'actif à court terme	4 685 021
Autres éléments d'actif	1 100 160
	<u>5 785 181</u>
Total de l'actif	<u>5 785 181</u>

Passif à court terme

Découvert banque et emprunts	4 966 513
Autres créditeurs	8 004 003
Revenus reportés	608 005
	<u>13 578 521</u>
Total du passif à court terme	13 578 521
Autres éléments du passif	281 736
	<u>13 860 257</u>
Total du passif	13 860 257
Solde de fonds	(8 075 076)
	<u>5 785 181</u>
Total du passif et du solde de fonds	<u>5 785 181</u>

Rapport

de la Fondation des Centres jeunesse de la Montérégie

Notre année financière se terminant le 30 juin 2004, une somme de 40 925,27 \$ sur un budget total de 42 000 \$ a été distribuée pour satisfaire aux différentes demandes que nous avons reçues.

Projet <i>Réchauffe-Cœur</i>	441,95 \$
Intégration en appartement et études	5 907,00 \$
Camps de vacances et aide aux familles	11 233,55 \$
Orthodontie	12 955,00 \$
Divers (équipement de hockey, bicyclettes, mouvement scout, etc.)	10 387,77 \$

Nos principales activités de financement pour l'année 2003-2004 ont généré des profits nets de l'ordre de :

Concert <i>Les Vents du Sud</i>	450 \$
Campagne des récoltes auprès des employés des CJM	6 200 \$
Souper médiéval	8 200 \$
Concert <i>Émotions</i>	3 700 \$
<i>Omnium Guy Lussier 2004</i>	21 000 \$

La Fondation des Centres jeunesse de la Montérégie prendra un virage important en 2004-2005 en orientant prioritairement ses critères d'acceptation des demandes d'aide financière pour satisfaire les besoins des enfants présentant une situation d'abandon et en s'associant aux CJM et à d'autres collaborateurs, dans le projet MAISON L'ESCARGOT.

En plus de la MAISON L'ESCARGOT, la Fondation continuera ses différentes aides, sans se substituer aux services fournis par l'État, selon les programmes établis à savoir :

- Camps de jour et de vacances;
- Intégration en appartement et aide aux études;
- Activités sportives ou de socialisation;
- Projet *Réchauffe-Cœur* qui consiste à l'achat de cadeaux d'anniversaire et à Noël pour des jeunes sous tutelle de la DPJ ;
- Soins spécialisés pour des jeunes qui souffrent de problèmes importants ;
- Projet d'ententes contractuelles avec Les Centres Jeunesse de la Montérégie pour l'accueil de jeunes dans deux foyers de groupe.

Claude Lanctôt
Président



Conseil

d'administration de la Fondation des Centres jeunesse de la Montérégie au 31 mars 2004

CLAUDE LANCTÔT

Président
Avocat

AIMÉ HILL

Trésorier
Issu du milieu de l'éducation

HUBERT GAGNIER

Secrétaire
Issu du milieu de l'éducation

GABRIEL HÉBERT

Coordonnateur de projets spéciaux

CAMIL PICARD

Directeur général
Les Centres jeunesse de la Montérégie

FRANCINE GOSSELIN

Conseillère aux communications
Les Centres jeunesse de la Montérégie

PIERRE GIARD

Avocat

YVES LAMBERT

Médecin, CLSC Saint-Hubert
Professeur-adjoint Université de Montréal

NATHALIE LUSSIER

Étudiante en psychologie

FERNADE MALLETTE

Issue du milieu des services sociaux

LOUIS-PHILIPPE DANDENAULT

Porte-parole

Conseil d'administration *des Centres jeunesse de la Montérégie* au 31 mars 2004

RODIER, Marc
(Président)

Justice

CAPUANO, France
(Première vice-présidente)

Scolaire

DELORME, Dominique
(Deuxième vice-présidente)

Population

BOURDEAU, Pierre A.
(Trésorier)

Population

PICARD, Camil
(Secrétaire)

Membre d'office

BISSON, Yvon

Population

CHALIN, Jean

C.A. d'établissements

CHAREST, Suzanne

Usagers

DUPRÉ, Isabelle

Cooptation

FRANÇOIS-BONGARÇON, Anne

Services à la petite enfance

GAGNIER, Hubert

Fondation

GIRARD, Stéphane

Conseil multidisciplinaire

GOULET, Danielle
Remplacée par ISAYA, Frédéric
à la séance
du 4 février 2004

Cooptation

PELLEGRINI, Lucie

Cooptation

ST-ONGE, Paul

Jeunesse



Nos principales adresses

POINTS DE SERVICES PSYCHOSOCIAUX

535, boulevard Sir Wilfrid Laurier,
bureau 210
Beloeil (Québec) J3G 5E9
(450) 461-5888
1-888-225-9673

278, boulevard Saint-Jean-Baptiste
Bureau 200, Châteauguay (Québec)
J6K 3C2
(450) 692-6741
1-800-640-3915

911, rue Principale, bureau 200
Cowansville (Québec) J2K 1J8
(450) 263-4990
1-800-363-8966

279, rue Providence, bureau 3
Granby (Québec) J2G 4S7
(450) 770-8404
1-800-363-8965

600, rue Préfontaine
Longueuil (Québec) J4K 3V6
(450) 928-4747
1-800-641-4370

1251, rue Beauregard
Longueuil (Québec) J4K 2M3
(450) 646-6600
1-800-641-4773

6800, boulevard Cousineau
Saint-Hubert (Québec) J3Y 8Z4
(450) 462-4449
1-877-280-3004

2800, rue Morin
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 2H7
(450) 773-8411
1-800-337-9566

145, boulevard Saint-Joseph
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec)
J3B 1W5
(450) 359-3333
1-800-363-1422

30, rue Ferland
Sorel (Québec) J3P 3C7
(450) 743-1201
1-800-339-6114

301, rue Jacques-Cartier
Valleyfield (Québec) J6T 5H3
(450) 373-0281
1-800-340-6359

2555, rue Dutrisac,
bureau RC 24
Vaudreuil (Québec) J7V 7E6
(450) 510-2230
1-800-641-3254

SIÈGE SOCIAL

25, boulevard La Fayette
Longueuil (Québec)
J4K 5C8
(450) 928-5125 (accès direct)
(450) 679-0140 (réceptionniste)
1-800-641-4315

POINTS DE SERVICES DE RÉADAPTATION EN INTERNAT

Campus de Chambly
1501, rue Salaberry
Chambly (Québec) J3L 4V8
(450) 658-0001
1-800-641-2015

Campus de Saint-Hyacinthe
3000, rue Pratte
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 4C7
(450) 773-8438
1-800-338-3076

Campus de Longueuil
1251, rue Beauregard
Longueuil (Québec) J4K 2M3
(450) 646-6630
1-800-641-4773

Unité Le Traversier
1124, boul. Sainte-Foy
Longueuil (Québec) J4K 1W8
(450) 679-0270
1-800-680-9499

Unités L'Envol et l'Aquarelle
2010, rue Limoges
Longueuil (Québec) J4G 1C3
(450) 677-8991
1-800-673-8313

Foyer Arc-en-ciel
7000, rue Louis-Hébert
Saint-Hubert (Québec) J3Y 8E9
(450) 678-0407
1-800-336-1160

Campus de Valleyfield
301, rue Jacques-Cartier
Valleyfield (Québec) J6T 5H3
(450) 373-0281
1-800-340-6359

Foyer Le Colibri
153, rue Saint-Phillipe
Valleyfield (Québec) J6S 3H3
(450) 373-2290
1-866-420-1587

CENTRES DE SERVICES DE RÉADAPTATION EXTERNES

C.S.R.E. CHATEAUGUAY

184, Salaberry Nord
Châteauguay (Québec) J6J 4K9
(450) 691-6144
1-866-420-1586

C.S.R.E GRANBY

162, rue Saint-Charles Sud
Granby (Québec) J2G 7A1
(450) 777-1616
1-877-641-2541

C.S.R.E. LONGUEUIL

90, rue Louise
Longueuil (Québec) J4J 2S9
(450) 647-1235
1-866-420-1588

C.S.R.E. SAINT-HYACINTHE

2800, rue Morin
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 2H7
(450) 773-0564
1-888-480-9788

C.S.R.E. SAINT-JEAN

145, boulevard Saint-Joseph,
bureau 202
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec)
J3B 1W5
(450) 359-3355
1-888-480-9789

C.S.R.E. VALLEYFIELD

30, rue Saint-Thomas
Valleyfield (Québec) J6T 4J2
(450) 377-0540
1-877-480-9786



Les jeunes nous tiennent à coeur!

