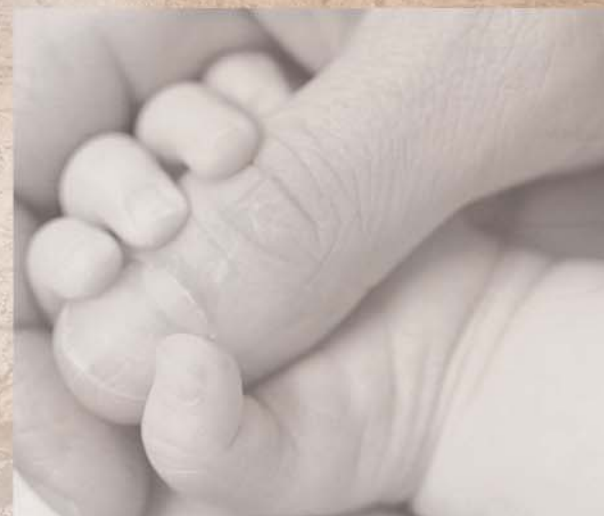


# Rapport annuel

2006-2007



Le Centre jeunesse  
du Saguenay-Lac-Saint-Jean



## Table des matières

Organisation, mission, valeurs et principes organisationnels .....	4
Les membres du conseil d'administration 2006-2007 .....	6
Organigramme 2006-2007 .....	7
Direction générale et conseil d'administration .....	8
Direction de la protection de la jeunesse .....	10
Direction des services de réadaptation et d'hébergement .....	15
Direction du développement professionnel et organisationnel .....	17
Prestation sécuritaire des services sociaux aux usagers .....	19
Direction des ressources financières, techniques et informationnelles .....	20
Rapport des vérificateurs .....	22
Rapport du commissaire aux plaintes et à la qualité .....	23
Conseil multidisciplinaire .....	24
Conseil du personnel administratif et des services complémentaires .....	25
Comité des usagers .....	26
Fondation pour l'enfance et la jeunesse .....	27
Les installations .....	28

## Notre mission

Dans le cadre de ses mandats de deuxième ligne et de protection, le Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean définit ainsi sa mission :

“ Protéger les enfants, c'est intervenir, le temps requis, dans les situations où le milieu ne peut assurer à un enfant un milieu de vie stable, sécurisant, qui le protège et favorise son développement. Nos services s'adressent aux enfants négligés, abusés ou abandonnés et à leur famille. Ils s'adressent également aux enfants qui présentent des troubles de comportement ou commettent des actes délinquants. Nos interventions visent à développer leurs habiletés et leur capacité à s'adapter et à intégrer de façon responsable leur milieu ”.

Nous travaillons à reconnaître et renforcer les compétences des familles dans toutes nos évaluations, prises de décisions et actions. Nous encourageons les communautés à augmenter les efforts en matière de prévention et à être responsables de la sécurité des enfants et des familles.



Le Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean offre les services suivants :

- ◆ Aux jeunes âgés entre 0 et 18 ans et à leur famille des services psychosociaux et de réadaptation requis par leur situation 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 et certaines dispositions du Code civil.
- ◆ Des services :
  - ◆ d'urgence sociale - 24 heures par jour et 7 jours par semaine;
  - ◆ des services de placement d'enfants en milieu substitut;
  - ◆ d'adoption régulière, spéciale et internationale;
  - ◆ d'expertise à la Cour supérieure sur la garde d'enfants;
  - ◆ de recherche d'antécédents biologiques et de retrouvailles;
  - ◆ de probation;
  - ◆ de référence aux services appropriés.
- ◆ Des services d'adaptation ou de réadaptation et d'intégration sociale aux jeunes qui, en raison de leurs difficultés d'ordre comportemental, psychosocial ou familial, requièrent de tels services.
- ◆ Par entente de service, des services spécialisés de réadaptation et d'intégration sociale aux jeunes de moins de 18 ans aux prises avec des problèmes d'alcoolisme ou d'autres toxicomanies, en concertation avec les deux centres qui, dans notre région, desservent la clientèle adulte, les centres de santé et de services sociaux de Jonquière et Roberval.

## Notre vision

Le Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean s'engage, à l'instar de l'Association des centres jeunesse du Québec, à promouvoir une vision globale des services à l'enfance telle qu'énoncée dans le Manifeste de Bruxelles.

Cet énoncé rappelle que " tout enfant est une personne à part entière, sujet de droits et porteur d'avenir ". Toutes les décisions que nous prenons collectivement et individuellement doivent tenir compte des besoins des enfants et des droits qui leur sont reconnus.

“Ainsi, si nous développons ensemble et en réseau de meilleures pratiques, envers et avec les enfants et leurs familles, il nous est permis d'espérer :

- ◆ des enfants mieux préparés pour la vie;
- ◆ des familles et des communautés s'épaulant mutuellement;
- ◆ des professionnels mieux formés et plus ouverts à l'écoute et au partenariat;
- ◆ des chercheurs en sciences humaines plus nombreux;
- ◆ des politiques plus équitables et plus partenariales;
- ◆ et des sociétés plus accueillantes et plus solidaires.

Une telle approche globale, déployée dès l'amont des difficultés et des problèmes et respectueuse des personnes, y compris des enfants, aura un impact favorable sur les enfants, les adolescents, les familles et sur l'ensemble de la société, en termes d'humanisme, mais aussi d'économie”.

## Nos valeurs

Les principales valeurs du Centre jeunesse visent à promouvoir :

- ◆ Le respect des intérêts et de l'intégrité du jeune;
- ◆ La mobilisation des parents et du jeune dans un contexte d'aide contrainte;
- ◆ La continuité de l'intervention;
- ◆ La stabilité et la permanence du milieu familial ou substitut;
- ◆ La rigueur et la qualité des services;
- ◆ La responsabilisation de la communauté.

Au Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean, le jeune sera accueilli avec respect et ouverture. Ses besoins seront évalués avec rigueur et professionnalisme. Il sera traité avec égards et constance. L'enfant et sa famille recevront tout le soutien et les services nécessaires pour que celui-ci puisse se développer harmonieusement en son sein.

Notre ambition est que le personnel travaille ensemble à tout mettre en œuvre pour protéger les enfants et leur permettre de se développer dans un milieu de vie stable et permanent. Notre projet clinique devra y répondre.



## Notre philosophie de gestion

En se basant sur la croyance que les personnes ont ou peuvent développer, individuellement et collectivement, les capacités pour effectuer les transformations nécessaires, nous pouvons synthétiser notre philosophie de gestion autour de quelques mots-clés :

- rigueur et cohérence...
- reconnaissance et compétence professionnelle...
- mobilisation, participation et travail d'équipe...
- encadrement et soutien.

C'est ainsi, qu'ensemble, nous sommes fiers de dispenser des services de qualité aux jeunes et à leur famille et de contribuer à développer les connaissances liées à notre clientèle.

## Vers notre projet clinique

Notre établissement régional est défini par la Loi sur les services de santé et les services sociaux comme un établissement de services spécialisés, un établissement qui doit répondre en deuxième ligne aux besoins psychosociaux et de réadaptation des jeunes et de leur famille.

Notre projet clinique s'élaborera dans un réseau intégré de services sur tout notre territoire où l'ensemble des intervenants sera interpellé par l'application des mesures de protection.

### Notre projet clinique c'est...

- Une vue d'ensemble pour la réponse aux besoins du jeune et de sa famille, et ce, majoritairement dans un contexte d'aide contrainte;
- Une offre de service détaillée qui présente les actions pour accompagner un jeune dans son cheminement visant à lui assurer continuité, stabilité et permanence en tenant compte de la trajectoire de services;
- Une démarche clinique rigoureuse avec une programmation tenant compte des différentes problématiques qui poursuit des objectifs précis et personnalisés et qui est réévaluée de façon continue.

Chaque intervenant selon son secteur d'activité suivra un processus d'intervention clinique qui permettra de bien évaluer les besoins du jeune et de bien l'orienter.

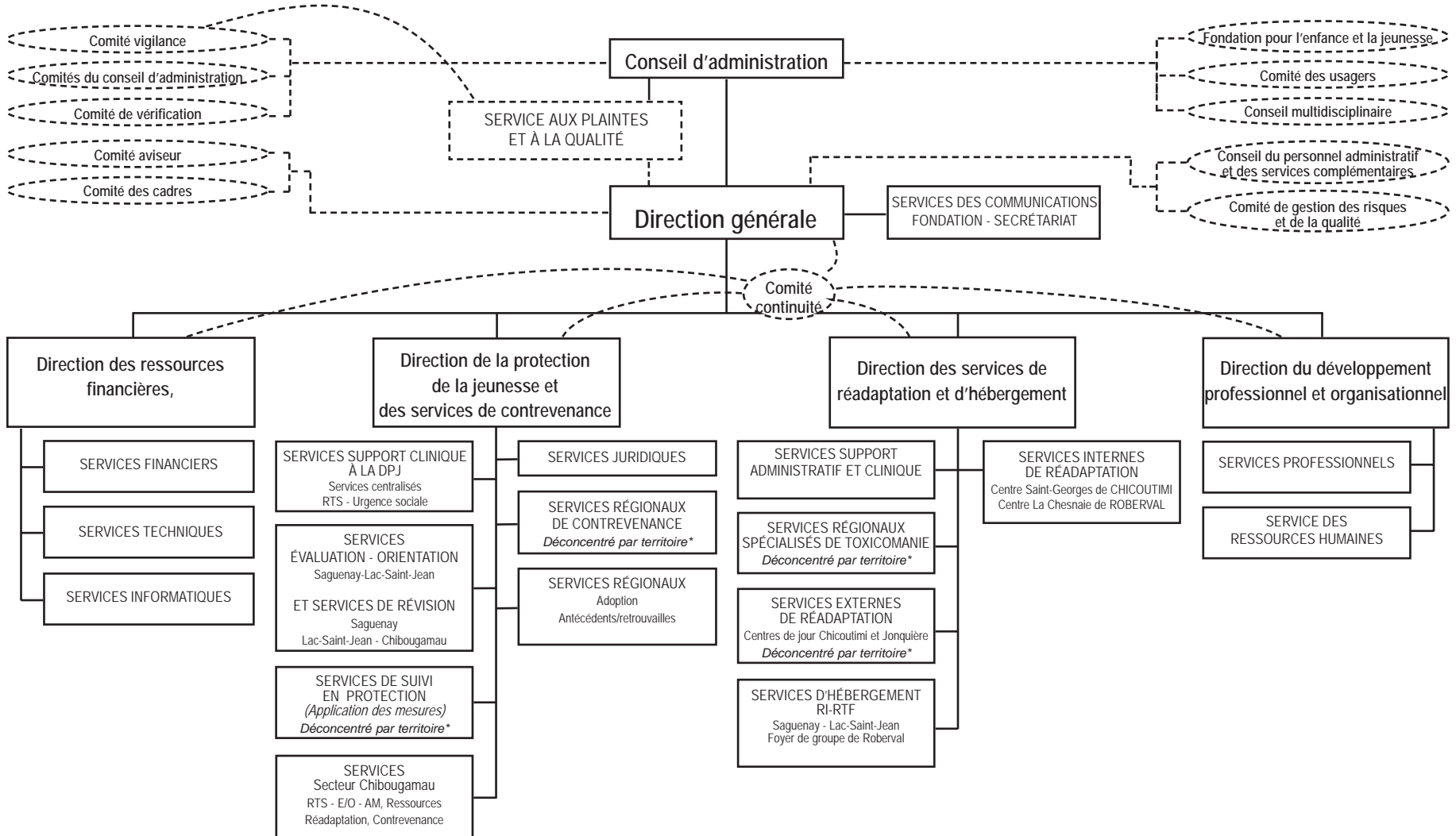
La situation de chaque jeune fera l'objet d'un plan d'intervention personnalisé régulièrement révisé.

## Les membres du conseil d'administration

	fonction	collège électoral
Mme Doris Carrier	administratrice	conseil multidisciplinaire
M. Stéphane Claveau	administrateur	population
M. Dany Coulombe	administrateur	personnel non clinique
M. Pierre Donaldson	administrateur	cooptation organisme communautaire
Mme Tanya Gensytska	administratrice	comité des usagers
M. Ghislain Girard	vice-président	population
M. René-Philippe Harvey	administrateur	désignation par l'Agence
M. Martin Lapointe	administrateur	conseil multidisciplinaire
M. Jean Lemieux	président	désignation par l'Agence
M. Benoit Montminy	administrateur	population
Mme Josée Noël	administratrice	population
Mme Danièle Riverin	secrétaire	directrice générale
Mme Diane Tremblay	administratrice	cooptation
Mme Moïsette Tremblay	administratrice	conseil multidisciplinaire
Mme Colette Villeneuve	administratrice	comité des usagers
M. Guy Villeneuve	substitut au vice-président	fondation



## Organigramme du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean



\* Déconcentrés par territoire: Des intervenants sont rattachés à chacun des territoires (Chicoutimi, La Baie, Jonquière, Alma, Roberval, Dolbeau)

Par **Danièle Riverin**, directrice générale  
et **Jean Lemieux**, président du conseil d'administration

## Des rebondissements dans la dispensation des services et l'intégration d'une approche rigoureuse de qualité

L'année 2006-2007 se caractérise par plusieurs ajustements et rebondissements, au niveau de l'accessibilité aux services, au niveau de la qualité des services et enfin au niveau des adaptations nécessaires aux modifications des lois sur les services de santé et les services sociaux et sur la protection de la jeunesse.

Depuis déjà 5 ans, nous faisons face à une augmentation importante des signalements (5 % de 2002 à 2005). Cette augmentation s'est amplifiée au cours des deux dernières années (12,5 % en 2006-2007 et 11,3 % en 2005-2006). Comme bon an, mal an, on retient près de 50 % des signalements, l'accessibilité se complexifie. Même si des mesures pour répondre aux urgences sont appliquées et que quelques ressources supplémentaires ont pu être octroyées, cette augmentation a un impact direct, particulièrement sur les listes d'attente à l'évaluation/orientation et à la prise en charge. Plusieurs secteurs d'intervention ont vécu le ricochet de cette augmentation, pensons aux placements en famille d'accueil, aux services de réadaptation externe et aux services de toxicomanie.

Nos processus d'affectation et de révision de dossiers ont alors été analysés pour faire place à la demande accrue et y répondre le plus rapidement possible. Des demandes de financement temporaire ont été ache-

minées aux instances concernées et des professionnels ont pu être engagés temporairement pour diminuer ces attentes et au moins permettre d'évaluer plus rapidement les demandes. De plus, une recherche scientifique pour comprendre et expliquer ce phénomène dans une région où la démographie "jeunesse" est décroissante a été entreprise par l'UQAC et le Centre jeunesse de Québec - Institut universitaire, et ce, grâce au soutien financier de l'Agence de la santé et des services sociaux. De cette recherche, nous espérons que des pistes d'intervention pourront être dégagées et partagées avec nos partenaires.

Les services dispensés en centre de réadaptation ont aussi vécu plusieurs changements puisque les besoins des jeunes se sont modifiés au fil des années. Depuis l'implantation de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents en avril 2004, les placements en centre de réadaptation pour les jeunes contrevenants ont diminué de façon importante; les interventions en milieu et la probation se sont accentuées. Parallèlement, les besoins des jeunes en protection se complexifient. Plus de 40 % des jeunes hébergés en centre de réadaptation présentent des problèmes de santé mentale associés à leur besoin de protection et à des troubles de comportement, selon un recensement provincial réalisé en février 2006 auprès de jeunes hébergés dans les centres jeunesse. Parmi ces jeunes, 17,7 % ont un diagnostic de trouble mental sévère. Bien que les résultats de notre région ne soient pas encore disponibles, nous savons qu'ils correspondent à la moyenne provinciale.



Pour répondre à ces besoins plus diversifiés, les démarches auprès des services de pédopsychiatrie du CSSS de Chicoutimi se sont accentuées et un soutien/supervision auprès des équipes d'éducateurs a pu être apporté. De même, un mécanisme d'accès aux services de première ligne en santé mentale dispensés par les CSSS a été proposé. Chaque territoire de CSSS mettra sur place ce mécanisme au printemps 2007.

À cause de l'évolution des besoins des jeunes, le plan de réorganisation des centres de réadaptation débuté en 2005-2006 s'est poursuivi. L'hébergement des jeunes contrevenants a été concentré au centre La Chesnaie à partir du 1<sup>er</sup> avril 2007 afin d'être en mesure de développer une programmation plus spécifique. Une unité de garçons a également été transformée pour accueillir des filles au centre de réadaptation de Roberval depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006. Cette réorganisation devrait se concentrer pour la prochaine année sur le développement d'unités adaptées aux jeunes ayant des problèmes de santé mentale et sur l'implantation d'une équipe multidisciplinaire pour le soutien en santé mentale et en problématique suicidaire.

Malgré la pression de la demande accrue, les services dispensés doivent demeurer de qualité. Celle-ci passe par l'adhésion et l'engagement aux valeurs de l'établissement, le respect des lois et règlements, l'élaboration de politiques et procédures rigoureuses, l'évaluation de nos interventions et de notre organisation, la formation et la supervision professionnelle et la création de mécanismes de traitement des plaintes.

Engagés dans le développement d'une approche rigoureuse de qualité, nous avons poursuivi notre plan d'amélioration adopté lors de l'octroi de l'Agrément, le 30 mars 2006 et avons mis en œuvre le plan d'action proposé par le ministère suite à la visite d'appréciation. Notre plan d'organisation, notre vision, nos valeurs ont été révisés et adoptés par le conseil d'administration le 31 janvier 2007, de même que les orientations stratégiques 2007-2010.

Les principales démarches d'amélioration impliquaient la révision et l'actualisation de politiques dont, entre autres, la politique en matière de retrait de l'enfant du milieu familial et la politique sur le plan d'intervention. La révision de ces politiques a permis aux intervenants de revoir leur approche et d'apporter les ajustements nécessaires pour une meilleure pratique. On constate d'ailleurs, concernant le retrait de l'enfant de son milieu familial, une diminution du nombre d'enfants placés, et ce, malgré l'augmentation des signalements. Toutefois, le nombre de jours/présence en famille d'accueil a augmenté d'environ 10 000 jours/présence. On peut dire que moins d'enfants sont placés mais pour de plus longues périodes.

L'amélioration de la qualité passe aussi par la formation, le perfectionnement et la recherche réalisée grâce à différents partenariats. Plusieurs intervenants ont pu recevoir le programme national de formation (PNF) et d'autres, assister à des congrès et colloques. Notre première "journée scientifique" regroupant les familles d'accueil et des représentants des CSSS introduisait la réflexion sur "le placement et l'importance d'une telle décision sur la vie d'un enfant". De plus, vingt-cinq intervenants ont pu assister au premier congrès international "Au-delà des frontières : notre attachement aux familles et aux enfants". Notre projet de réadaptation en aventure thérapeutique développé en partenariat avec la

coopérative de solidarité "Intervention par la Nature et l'Aventure - Québec" (INAQ) a d'ailleurs retenu l'attention des organisateurs de ce congrès, et a été présenté par les responsables du projet. Enfin, la politique de supervision, accessible pour tous les employés du Centre jeunesse, a été mise en application.

L'équipe du développement professionnel et organisationnel a contribué grandement à la réalisation de ces activités visant l'amélioration de la qualité. Elle a aussi consacré une grande partie de ses activités à la négociation des 26 matières des conventions collectives locales, suite à la loi 142.

Les modifications de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (loi 83) ont impliqué la création d'un comité de vigilance et de la qualité des services qui est en action depuis février 2007. Deux comités de résidents, un pour le centre Saint-Georges et un pour le centre La Chesnaie, ont été créés en décembre 2006. La collaboration avec chaque centre de santé et de services sociaux (CSSS) de la région et le Centre régional de la santé et des services sociaux de la Baie-James a retenu particulièrement notre attention pour être en conformité avec l'élaboration de leur projet clinique. Un projet d'entente de service a été discuté avec chacun des CSSS pour être complété au début de l'automne 2007. Les responsabilités respectives et les corridors de service seront établis. L'implantation de la Loi sur la protection de la jeunesse nous convie d'ailleurs à accentuer ces corridors de service dont certains sont déjà expérimentés dans notre région. Ce sont particulièrement les mécanismes de transferts personnalisés des signalements non retenus nécessitant des services de première ligne et un programme d'intervention conjoint pour les situations de négligence débuté sur le territoire de La Baie et d'Alma.



D'autres partenariats se poursuivent dont les ententes avec les établissements d'enseignement et de recherche (cégep, UQAC, Centre jeunesse de Québec-Institut universitaire), les ententes de services avec INAQ, le Conseil des Montagnais du Lac-Saint-Jean, le Centre régional de la santé et des services sociaux de la Baie-James, Justice alternative de Saguenay, l'Association des familles d'accueil, etc.

Enfin, l'équilibre budgétaire, malgré une augmentation importante des signalements a pu être atteint grâce aux efforts de la direction des ressources financières, techniques et informationnelles conjugués aux efforts de toutes les autres directions et du soutien de l'Agence de la santé et des services sociaux. Le développement d'un foyer de groupe pour les jeunes de 10 à 13 ans a aussi été annoncé le 29 janvier 2007.

Nous tenons à remercier tous les employés de notre établissement pour le travail accompli et sommes reconnaissants et fiers de l'engagement de tous, personnel clinique, administratif, de soutien et membres des comités des usagers, de résidents et du conseil d'administration dans une démarche de qualité des services.

Nous vous invitons à parcourir le présent rapport pour plus de précision dans chaque direction et comité relevant du conseil d'administration.



Par **Danielle Tremblay**,  
directrice de la protection de la jeunesse  
et directrice provinciale

## Une famille pour chaque enfant, des racines pour la vie

Voilà la croyance profonde guidant nos actions auprès des jeunes et des familles auprès de qui nous intervenons.

La détresse des enfants, des jeunes et des familles est une réalité bien présente dans notre région et nous la côtoyons quotidiennement. Nous en sommes témoins dans nos services de protection, de contrevenance, d'adoption et antécédents-retouvailles, d'expertise à la Cour supérieure, qui représentent différentes facettes de cette souffrance.

C'est avec compétence, coeur et énergie que le personnel des services de protection, de contrevenance et des services régionaux accompagnent les familles afin que celles-ci soutiennent les enfants et les aident à grandir.



## Les services de protection

### La réception et le traitement des signalements et l'urgence sociale

Signalements reçus durant l'année			
Signalements	2005-2006	2006-2007	% aug.
Signalements non retenus	1799	1993	
Signalements retenus	1544	1770	
Total des signalements reçus	3343	3763	12.5 %

Au cours de l'année 2006-2007, ces deux services ont été fusionnés, ce qui a eu pour effet d'améliorer l'accessibilité et la continuité des services d'accès.

Une hausse de 12,5 % de nos signalements est observée. Ce sont 1185 enfants de notre région qui ont été signalés au moins une fois.

Enfants ayant eu au moins un signalement durant l'année	
2006-2007	
Nombre d'enfants	1185

Source des signalements		
	Nombre	%
Milieu familial	1055	29 %
Employés des différents organismes	962	25 %
Milieu scolaire	710	19 %
Milieu policier	613	16 %
Communauté	423	11 %
TOTAL	3763	100 %

## L'évaluation-orientation

Évaluations terminées toutes problématiques confondues	
2006-2007	
Nombre d'évaluations	1138

La négligence demeure la problématique principale (55 %) pour laquelle nous statuons que la sécurité et le développement des enfants sont compromis, suivie par les troubles de comportement sérieux des jeunes (30 %). L'implantation du programme "Négligence" tel que déjà actualisé dans les secteurs de La Baie et Alma est incontournable pour répondre aux besoins de ces enfants de l'ensemble de la région.

Évaluations terminées par problématique Sécurité et développement compromis			
Problématique	Saguenay Lac-Saint-Jean	%	% prov.
Négligence	235	55 %	58 %
Abus physique	35	8 %	14 %
Abus sexuel	21	5 %	9 %
Trouble de comportement	127	30 %	18 %
Abandon	9	2 %	1 %
TOTAL	427	100 %	100 %

## L'application des mesures

Il y a 427 enfants qui ont fait l'objet de nouvelles prises en charge, ce qui a porté à 1090, le nombre de jeunes pour qui des mesures de protection ont été prises en 2006-2007.

Au 31 mars 2007, nous constatons une augmentation de 13 % du nombre de situations prises en charge par rapport à la même date de l'année précédente. Nous continuons à viser des charges de travail moyenne de 16 dossiers par intervenant pour assurer l'intensité des services requise et nous faisons nos demandes et nos représentations en ce sens. Toutefois, à cette intensité visée, nous devons obligatoirement greffer une programmation de services par problématique afin d'en arriver à obtenir les résultats que nous voulons, soit d'assurer la protection des jeunes de façon durable dans la continuité et la stabilité.

Nombre d'enfants différents ayant fait l'objet d'une application des mesures dans l'année par groupe d'âge et problématique				
Problématique	0-5 ans	6-12 ans	13 ans et plus	Total
Négligence	163	305	163	631
Abus physique	10	33	19	62
Abus sexuel	2	11	20	33
Trouble de comportement	0	27	268	295
Abandon	12	28	24	64
Autres	0	2	3	5
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>	<b>406</b>	<b>497</b>	<b>1090</b>

Enfants bénéficiant de mesures de protection de la jeunesse ordonnées jusqu'à 18 ans au 31 mars 2007				
	0-5 ans	6-12 ans	13 ans et plus	Total
2006-2007	11	60	54	125
2005-2006	10	59	50	119

Enfants ayant une mesure de placement jusqu'à 18 ans au 31 mars 2007			
Âge	Saguenay-Lac-Saint-Jean	%	% prov.
0 - 5 ans	12	7	6
6 - 12 ans	69	40	34
13 ans et plus	92	53	60
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



Portrait des dossiers actifs au 31 mars à l'application des mesures				
Secteurs	31 mars 2006	31 mars 2007	Augmentation Nombre	%
Alma	83	118	35	14
Chicoutimi	181	223	42	12
Dolbeau	67	81	14	12
Jonquière	139	191	52	14
La Baie	51	74	23	14.5
Roberval (incluant Mashteuiatsh)	157	175	18	11
Chibougamau	29	30	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>	<b>892</b>	<b>185</b>	<b>13</b>

## La révision

Les réviseurs ont été au cœur des décisions visant à assurer la protection, la continuité et la stabilité des enfants.

La présence des parents et des jeunes aux rencontres de révision est intégrée à la pratique, leur donnant ainsi l'occasion d'émettre leur opinion et d'être entendus et considérés dans les décisions et les orientations prises.

Révisions réalisées		
	2005-2006	2006-2007
Saguenay	498	512
Lac-Saint-Jean - Chibougamau	480	348
Inconnu	68	42
<b>Total</b>	<b>1046</b>	<b>902</b>

## Les services juridiques

Les services juridiques ont soutenu les orientations cliniques là où le recours à la judiciarisation devenait approprié. Les critères de judiciarisation ont été revus par les chefs de service à l'évaluation-orientation. Nous constatons que le nombre de situations prises en charge sous le régime judiciaire est très élevé à l'application des mesures. Les modifications à la Loi sur la protection de la jeunesse nous fourniront les leviers pour rechercher les consensus et la mobilisation des jeunes et des familles en réaffirmant l'antériorité du social sur le judiciaire.

Nombre de requêtes effectuées		
	2005-2006	2006-2007
Saguenay	658	823
Lac-Saint-Jean - Chibougamau	404	441
<b>Total</b>	<b>1062</b>	<b>1264</b>

## Les services de contrevenance

À l'instar de l'ensemble du Québec, nous croyons que pour rencontrer le principal objectif de la Loi sur le système de justice pénale pour adolescent, nous devons travailler à la réadaptation et la réhabilitation des jeunes.

Nous constatons que notre clientèle féminine est légèrement plus élevée qu'au plan provincial et que 23 % des jeunes pour qui des services de contrevenance ont été rendus ont 18 ans ou plus.



LSJPA			
	2005-2006	2006-2007	Provincialement
Évaluations/Orientations réalisées et décisions d'orientation prises	183	235	7061
Rapports prédécisionnels demandés par la Cour du Québec Chambre de la jeunesse	195	223	1663
Sanctions extrajudiciaires	209	248	7244
<i>Nombre d'usagers</i>	<i>160</i>	<i>179</i>	<i>5882</i>
Peines avec mise sous garde	11	36	668
Peines sans mise sous garde	334	367	5016
<i>Nombre d'usagers</i>	<i>372</i>	<i>361</i>	<i>3601</i>

Dans notre région, les juges ont développé la pratique de demander la confection de rapports prédécisionnels lorsque la culpabilité d'un jeune est admise ou reconnue. Cela nous permet, par l'utilisation de l'approche différentielle, de mieux cerner les besoins du jeune et de recommander les mesures appropriées.

### Pourcentage de situations concernant des filles ou des jeunes de 18 ans et plus

	Filles	18 ans et plus
La Baie	10 %	13 %
Chicoutimi	17,6 %	19,1 %
Jonquière	15,7 %	27,4 %
Alma	18,5 %	24,6 %
Roberval	14,3 %	26,6 %
Dolbeau	21 %	24,2 %

## Les services régionaux

### L'expertise psychosociale à la Cour supérieure

Ce service vise à éclairer les juges de la Cour supérieure lorsque les parents, lors de leur séparation, n'arrivent pas à s'entendre sur la garde et les droits d'accès de leur(s) enfant(s), dans le meilleur intérêt de ceux-ci. En 2006-2007, 66 ordonnances ont été prononcées et le même nombre a été effectué. Le service a été restructuré, les attentes ont été définies envers les professionnels et partagées avec ceux-ci.

### Les transferts interétablissement

En 2006-2007, les activités de transfert interétablissement sont devenues un service à part entière de notre centre jeunesse.

La politique régissant les règles de transfert entre les centres jeunesse a été révisée et adoptée dans sa nouvelle version, et le système provincial et interprovincial des "avis alerte" a été réorganisé.

Dans notre région, nous avons confié ce service à une technicienne en travail social, sous la responsabilité de l'adjointe à la DPJ. Nous comptabilisons 312 mouvements dans les services de protection, mais aussi en contrevenance et dans les autres services régionaux.

### L'adoption et les services d'antécédents-retrouvailles

Les adoptions d'enfants québécois qui se sont réalisées en 2006-2007 l'ont été majoritairement pour des enfants plus âgés qui sont devenus admissibles à l'adoption consécutivement à l'abandon de leurs parents.

En adoption internationale, la Loi sur la mise en oeuvre de la Convention de La Haye (février 2006) a établi un nouveau partage des responsabilités entre les différents acteurs impliqués et a confirmé la responsabilité du DPJ pour procéder à l'évaluation psychosociale des couples désirant adopter un enfant né à l'étranger.

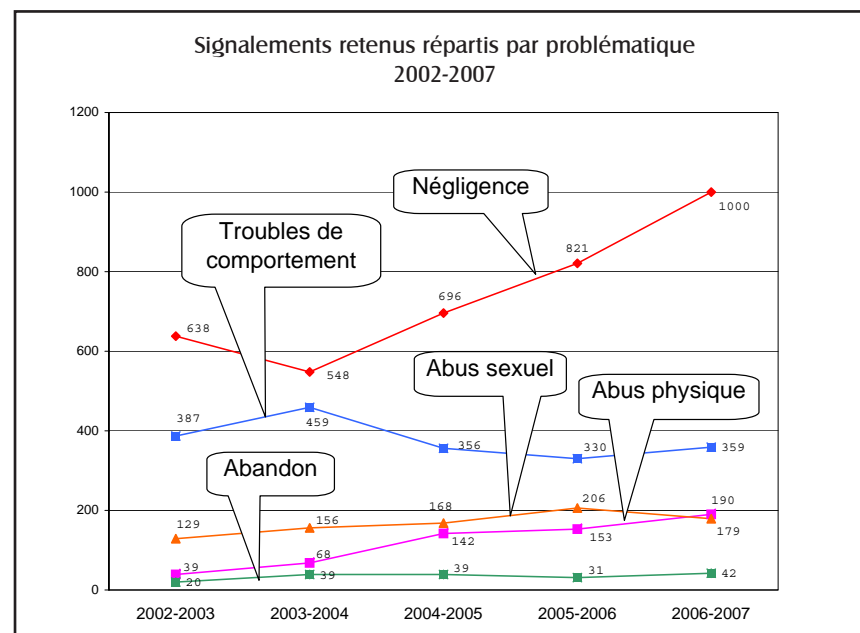
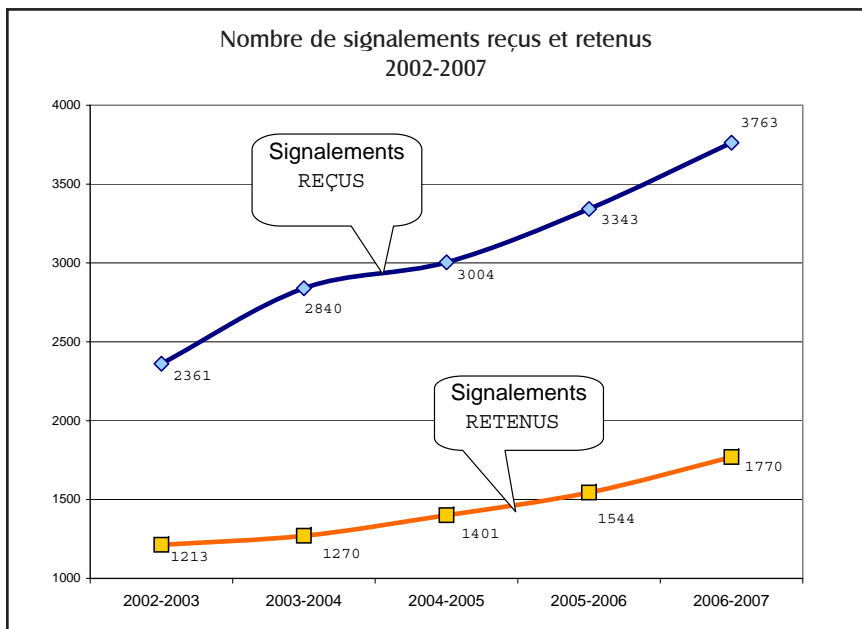
Au niveau du service de recherche d'antécédents biologiques et de retrouvailles, 62 nouvelles demandes se sont ajoutées aux 296 demandes qui étaient déjà en attente. 168 dossiers ayant été finalisés au cours de la même année, 190 demandes demeurent donc en attente ou en cours de traitement. L'ajout d'une inter-

	Nombre d'adoptions 2006-2007	
	Saguenay- Lac-Saint-Jean	Prov.
Adoptions d'enfants québécois réalisées	15	336
Adoptions internationales pour lesquelles les DPJ sont impliqués	60	508

venante, tout au long de l'année, suite à l'obtention d'un budget non récurrent de l'Agence et le recours au pôle de recherche du Centre jeunesse de Québec ont permis de mettre à jour notre liste d'attente et de traiter plusieurs situations.

	Antécédents - Retrouvailles 2006-2007	
	Saguenay- Lac-Saint-Jean	Prov.
Demandes de recherche d'antécédents biologiques	60	1046
Nombre de retrouvailles	167	2628

## Évolution des signalements



## Une réorganisation pour répondre aux besoins d'une clientèle en changement

La direction des services de réadaptation et d'hébergement regroupe un vaste ensemble de services qui vont de l'hébergement (en ressources intermédiaires, en ressources de type familial, et en centres de réadaptation), aux services internes et externes de réadaptation, ainsi qu'aux services de toxicomanie. Ces différents programmes répondent aux besoins des jeunes en grande difficulté. Au cours des dernières années, certains services ont dû ajuster leur pratique en raison des besoins de la clientèle qui se sont grandement modifiés.

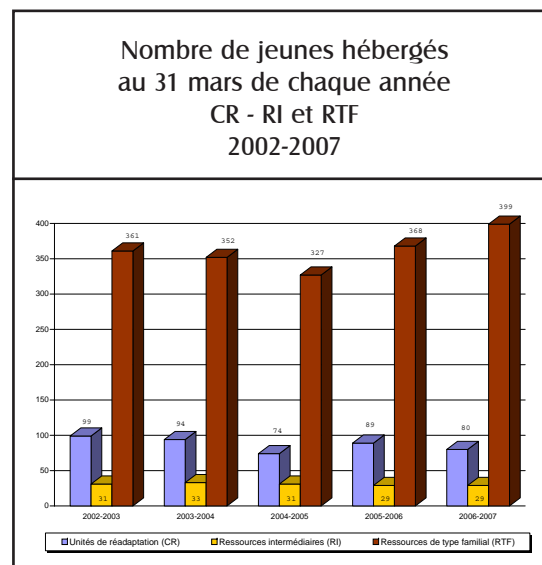
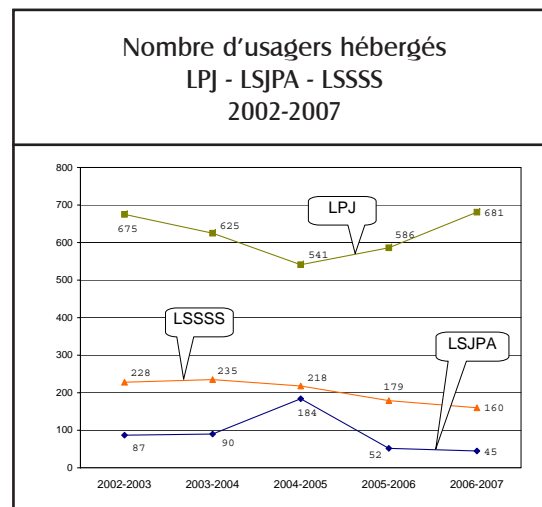


### Les services internes de réadaptation

Pour répondre à la clientèle hébergée en centre de réadaptation, la direction des services de réadaptation et d'hébergement a poursuivi les changements amorcés en 2005, en regard de la réorganisation des services internes de réadaptation. Un rapport d'évaluation de nos services en internat, produit par M. Ubald Marcoux, en juin dernier, nous a permis de dégager les principales pistes d'amélioration à apporter et d'actualiser, dès cette année, certaines recommandations.

Un nouvel horaire de travail pour le personnel éducateur a été mis en place; le projet pilote amorcé en mai dernier concernant la présence d'agents d'intervention est devenu permanent pour les deux centres; une réorganisation du travail pour les surveillants de nuit s'est imposée; le transfert de l'unité sécuritaire garçons au centre La Chesnaie s'est actualisé au printemps dernier. La construction d'un foyer de groupe à Roberval, pour une clientèle 10 - 13 ans est devenue officielle; l'implantation de IRH a enfin pris son envol et finalement, l'arrivée d'un adjoint clinique et d'un adjoint administratif présents sur les deux sites d'hébergement permet d'harmoniser la pratique en réadaptation.

Cette vaste réorganisation n'aurait toutefois pas été possible sans la collaboration de tout le personnel et, malgré l'adaptation qu'elle demande encore, tous et chacun y met cœur et énergie pour en faire une réussite.



## Les services externes de réadaptation

Cette année, les services externes de réadaptation se sont dotés d'une nouvelle expertise avec l'arrivée de psychoéducateurs. Dans le cadre de leur travail en réadaptation, les psychoéducateurs assument aussi la gestion de la Loi sur la protection de la jeunesse.

La dernière année a permis à l'ensemble du personnel de la réadaptation de travailler sur l'offre de service 0-18 ans; les mandats ont été décloisonnés afin d'améliorer la réponse aux besoins des jeunes en attente de service. Cette nouvelle répartition du travail a tout de même permis de conserver, dans l'ensemble, l'expertise de chacun.

De plus, les modifications prévues à la Loi sur la protection de la jeunesse, nous obligent à revoir nos pratiques, compte tenu que les délais auront maintenant une signification particulière dans l'atteinte des objectifs. À cet effet, les éducateurs des services externes de réadaptation ont tous reçu la formation "PNF" en regard des modifications à la LPJ, et ont participé à une journée de réflexion en regard de ces changements. À noter qu'une formation a aussi été donnée aux éducateurs des services internes qui transfèrent dans les services externes de réadaptation, pour favoriser une meilleure compréhension de leur nouveau champ de pratique.

L'actualisation de l'ensemble de ces services ne pourrait être possible sans la participation et le dévouement de chaque personne. À tous et chacun, un merci particulier pour l'effort déployé à mettre en action ce continuum de services qui vient en aide aux jeunes et à leurs familles.

## Les ressources

Les intervenants en charge du secteur "ressources" ont la responsabilité de 394 familles d'accueil qui disposent d'un total de 601 places. De plus, nous avons 10 ressources intermédiaires en mesure d'offrir des services à 37 jeunes.

Cette année, les familles d'accueil ont été invitées à des rencontres d'informations concernant la pandémie d'influenza. Elles ont aussi été sollicitées pour l'élaboration de leur plan d'urgence et ont participé à des formations-maison tout au cours de l'année (hyperactivité, TDAH, etc.). Les 22 et 23 mars dernier, le ministère de la Santé et des Services sociaux, dans le cadre des visites d'appréciation, est venu rencontrer nos ressources. Les résultats de cette visite seront connus sous peu. Une session de formation a aussi été donnée au personnel des CSSS afin de les aider à assumer la gestion des placements pour les jeunes sous leur responsabilité.

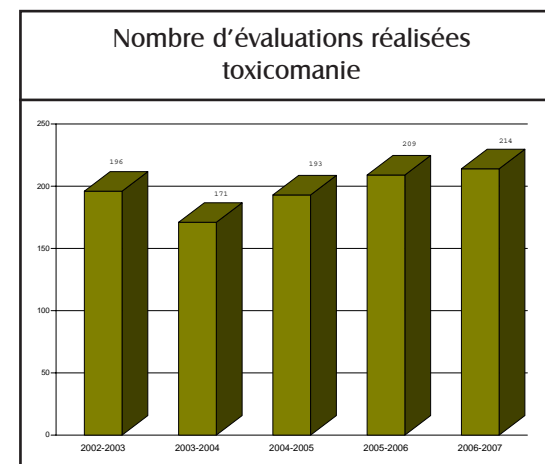
Les modifications à la Loi sur la protection de la jeunesse interpellent de façon majeure le secteur des ressources. Les délais de placement, associés à une clarification de projet de vie pour chaque enfant, vont obliger le secteur ressources à redéfinir son offre de service (banque mixte, tutelle, etc.). La réflexion est déjà amorcée avec l'ensemble du personnel; celui-ci a assisté à une formation "PNF" en lien avec la loi 125 et est maintenant en attente des orientations provinciales pour baliser la pratique.

## La toxicomanie

Le secteur de la toxicomanie a amorcé l'an dernier, une réorganisation de ses services. Les étapes évaluation et suivi sont maintenant assumées par deux services distincts. Le processus clinique a aussi été redéfini avec le Havre du Fjord, ce qui permet d'assurer une continuité auprès de chaque jeune.

Nous avons aussi poursuivi notre collaboration avec l'Université du Québec à Chicoutimi, en vue de la validation des outils PAC (profil autonome de consommation) et GSM (grille satisfaction motivation). L'entente de services avec le CRAT (Centre réadaptation alcoolisme et toxicomanie) a aussi été reconduite pour une autre année.

Le service de toxicomanie est toujours en demande de développement auprès de l'Agence, compte tenu des listes d'attente.





## Amélioration...

Le mot **amélioration** a pris tout son sens au cours de ces derniers mois.

**Amélioration** de nos processus cliniques et administratifs par l'application de notre plan, suite à la visite du Conseil québécois d'agrément.

**Amélioration** de nos pratiques, suite à l'appréciation de différents organismes en regard à nos interventions avec les jeunes et leur famille.

**Amélioration** de nos relations de travail à l'intérieur du processus de négociation locale dans le but de signer nos premières conventions collectives personnalisées à notre établissement.

**Amélioration** de notre rigueur scientifique par l'actualisation de notre politique à cet égard.

**Amélioration** de nos programmes, nos politiques et nos procédures internes.

Vous trouverez dans les paragraphes qui suivent les illustrations de ces améliorations.

## Services professionnels

### ◆ Recherche

- ◆ Mise en place du comité scientifique
- ◆ Travaux pour une entente de partenariat avec l'UQAC
- ◆ Programmation scientifique :
  - recherche sur les signalements
  - recherche d'évaluation des groupes-parents " J'en Barque "
  - validation d'outils d'évaluation en toxicomanie
- ◆ Succès des midi-conférences sur le syndrome d'alcoolisation foetale (plus de 90 intervenants rejoints)

### ◆ Suicide et santé mentale

- ◆ Travaux pour l'implantation de l'équipe régionale multidisciplinaire sur le suicide et la santé mentale
- ◆ Mise en place d'un comité clinique dans chacun des secteurs de CSSS pour faciliter l'accès aux services de première ligne en santé mentale pour les jeunes des services externes et supporter l'intervention des intervenants du Centre jeunesse

### ◆ Visites supervisées

- ◆ Comité de travail pour proposer un programme de visites supervisées qui tient compte des modifications de la LPJ

### ◆ Formations pour le personnel des différentes catégories d'emploi et celles en lien avec les modifications de la LPJ pour les intervenants du Centre jeunesse et nos partenaires

### ◆ Accueil, intégration des nouveaux employés incluant le tutorat et la supervision

### ◆ Réadaptation

- ◆ Travaux pour l'ouverture du foyer de groupe pour les jeunes de 10-13 ans à Roberval
- ◆ Cadre de références clinique en développement pour les centres de réadaptation

### ◆ Toxicomanie

- ◆ Participation au comité jeunesse provincial pour l'appropriation d'un cadre
- ◆ Plan d'action jeunesse régional en voie de finalisation

### ◆ Programme en négligence " Effet Papillon "

- ◆ Poursuite de l'implantation dans le secteur de La Baie (2<sup>e</sup> année)
- ◆ Implantation dans le secteur d'Alma (1<sup>re</sup> année)

### ◆ Plan d'intervention et plan de service

- ◆ Recherche en lien avec Multi Savoir PIBE avec 4 autres CJ sur la quantité et la qualité des plans d'intervention
- ◆ Participation pour l'organisation d'une journée provinciale de réflexion sur le plan d'intervention
- ◆ Contribution à l'élaboration d'un cadre de référence régional sur le plan de service individualisé (PSII)

### ◆ Politiques

- ◆ Élaboration d'une politique sur le règlement de mésententes entre le CJ et les ressources de type familial et intermédiaire
- ◆ Élaboration d'une politique sur la gestion et la tenue des dossiers

### ◆ Élaboration d'un procédures à l'évaluation, l'orientation et l'application des mesures

### ◆ Journée de formation de type mise à jour sur le placement pour le personnel des CSSS

### ◆ Élaboration d'une formation pour les éducateurs à l'interne qui transfèrent à l'externe



## Ressources humaines

### La santé et la sécurité

Dans le cadre du fonctionnement du Comité paritaire de santé et sécurité au travail, trois rencontres ont eu lieu en cours d'année en vue de produire un plan d'action de la présence au travail. La tenue des rencontres est difficile en raison de l'horaire chargé des membres. L'objectif premier de ce comité est la prévention.

### La sélection

Encore cette année, la Direction a tenté de maintenir l'adéquation entre les besoins des services et la disponibilité des ressources humaines en embauchant plus de cent personnes pour plusieurs titres d'emploi. Pour arriver à ce résultat, près de 230 tests écrits ont été administrés et près de 200 entrevues ont été effectuées.

### Les effectifs

Nombre de postes 2006-2007			
Nombre de postes (ETC)		Nombre de personnes occupant ces postes	
Temps complet	314	Temps complet	316
Temps partiel	17	Temps partiel	33
Nombre total de postes	341	Titulaires de postes	34
Nombre de personnes salariées de la liste de rappel		181	
Nombre total d'employés		530	



### Plan de développement des ressources humaines

Les membres du comité PDRH se sont réunis quatre fois au cours de l'année afin de définir un plan d'action. Le comité a un pouvoir consultatif auprès du comité de direction. Le PDRH s'intéresse à tous les domaines liés à la gestion des ressources humaines : la dotation, l'organisation du travail, l'appréciation de la contribution, la reconnaissance, la formation, etc. Selon les réalités propres à notre établissement, des actions seront ciblées afin d'améliorer les conditions favorisant l'apport optimal des employés à l'efficacité et l'efficience de l'organisation.

### Relations de travail

Sur le plan des relations de travail, la dernière année fut marquée essentiellement par l'achèvement des négociations et la conclusion du volet local des nouvelles conventions collectives dans chacune des quatre unités d'accréditation. Rappelons que les établissements de santé et des services sociaux et les syndicats locaux ont désormais, depuis l'adoption de la Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales et modifiant la Loi sur le régime de négociation des conventions collectives dans le secteur public et parapublic, la responsabilité de négocier localement 26 articles des conventions collectives portant sur l'organisation du travail.

La démarche de négociation, qui s'est échelonnée sur plusieurs mois, a été une occasion unique pour les représentants patronaux et syndicaux d'échanger sur certaines problématiques vécues par les employés du Centre jeunesse, et de partager leurs réflexions sur la manière de les résoudre.

Ainsi, l'apport de cette négociation au domaine des relations de travail déborde largement la conclusion d'ententes sur les conditions de travail des employés puisque le processus suivi s'est avéré une opportunité unique, pour les parties négociantes, d'approfondir leur connaissance et leur compréhension de l'environnement interne de l'organisation.

## Gestion des archives

Sommaire des demandes d'accès Du 1 avril 2006 au 31 mars 2007		
	2006 2007	2005 2006
Total	91	110
Usagers (incluant parents)	29	31
Services correctionnels	10	6
CRDI	9	24
Réseau de la santé	8	15
IVAC	7	10
Familles d'accueil	7	12
Avocats	4	7
Policiers	3	0
Autres CJ	3	3
Commission d'accès à l'information	3	0
Écoles	2	0
Commission des droits de la personne	1	0
Centre local d'emploi	1	0
Coroner	1	0
Ordre professionnel	1	0
Statistiques Canada	1	0
Curateur public	0	1
Substitut du procureur général	0	1
Autre	1	0

### La prestation sécuritaire des services sociaux aux usagers

Le registre annuel des déclarations des incidents et accidents survenus aux usagers au cours de la prestation de services qu'ils ont reçus, nous permet de constater notamment les accidents suivants :

#### Événements sentinelles :

- ♦ Blessures corporelles accidentelles (fugue-sport)
- ♦ Blessures corporelles volontaires (automutilation)
- ♦ Intoxications (substance illicite, alimentaire)
- ♦ Erreurs de distribution de médicaments
- ♦ Tentatives de suicide
- ♦ Pertes d'informations confidentielles (dossiers)

Ainsi donc, 156 événements ont été déclarés et pour lesquels des mesures appropriées ont été appliquées aux fins de répondre aux besoins des usagers concernés et aussi afin de prévenir la récurrence de telles situations.

#### Des mesures préventives pour le personnel

Notre établissement a fait un pas dans la bonne direction en formant cinq personnes ayant pour mandat de multiplier auprès de leurs collègues de travail, l'information pertinente concernant d'une part, la relation d'aide sécuritaire pour les services externes et d'autre part, les approches sécuritaires pour les services internes.

Cette sensibilisation des employés face au phénomène de la violence de la part de la clientèle vise à contrer l'émergence d'expériences difficiles vécues particulièrement par le personnel clinique.

Par **Lise Gauthier**,  
directrice des ressources financières, techniques  
et informationnelles

## Service des ressources matérielles et techniques

- ♦ Entretien ménager
- ♦ Maintenance
- ♦ Transport/courrier
- ♦ Cuisine/buanderie
- ♦ Achats

### Dossiers majeurs

- ♦ Implantation d'un nouveau système financier (SAP de CGI) qui a touché de très près le service des achats;
- ♦ Travaux de construction au bureau de Jonquière pour l'ajout de nouveaux bureaux;
- ♦ Déménagement du point de service de Dolbeau vers de nouveaux locaux.

### Quelques statistiques

- ♦ 99,406 repas servis pour les jeunes, les éducateurs en présence et le personnel utilisant la cafétéria au centre Saint-Georges et au centre La Chesnaie;
- ♦ 19,973 kg de linge lavé dans les 2 centres de réadaptation;
- ♦ 1,285 interventions faites par les hommes de maintenance du centre Saint-Georges.

## Nos valeurs :

**Respect - Honnêteté - Équité - Éthique professionnelle - Efficacité**

### Mission de la DRFTI

Nous nous assurons que nos clients : enfants, parents, employés, RI-RTF, fournisseurs, collaborateurs soient traités avec respect et équité, qu'ils reçoivent des services support de qualité, avec efficacité, rapidité et efficience, dans un contexte de saine gestion financière. Nous faisons en sorte que les employés et les jeunes en centre de réadaptation aient un environnement physique adéquat, fonctionnel et sécuritaire.

## Service des ressources informationnelles

### Sécurité des actifs informationnels

Ce dossier a mobilisé bien des gens. Après l'élaboration d'une politique, nous avons procédé à la catégorisation de l'ensemble des actifs informatiques ainsi qu'à la mise en application des 15 mesures prioritaires demandées par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Un plan directeur sur la sécurité verra le jour au cours de l'été 2007.

### Indicateurs de gestion

Les bases de données informatiques se veulent une source importante de statistiques qui nous permettent, entre autres, de suivre l'entente de gestion que nous signons à toutes les années avec l'Agence.

Indicateurs de gestion 2006-2007		
Indicateurs	Engagement	Résultats au 31 mars 2007
Absence-maladie longue durée	5,74 %	8,76 %
Délai moyen d'attente à l'évaluation	12 jours	20,35 jours
Délai moyen d'attente à l'application des mesures	30 jours	31,08 jours
Délai entre mesure et premier contact LSJPA	14 jours	24,52 jours
Taux de nouveaux placements	7 placements/1000 jeunes	6,6 placements/1000 jeunes
Nombre de jeunes référés à des services spécialisés en toxicomanie suite à une évaluation	153 jeunes	107 jeunes
Consommation en gigajoules par mètre carré	0,899	0,97

## Service des ressources financières

- ♦ Service paie
- ♦ Comptabilité/finances
- ♦ Contribution parentale
- ♦ Paiement des ressources

Nous terminons l'année au 31 mars 2007 avec un léger surplus ou fonds d'exploitation de 52 894 \$, ce qui représente 0,13 % du budget de fonctionnement de l'établissement.

## Dossiers majeurs

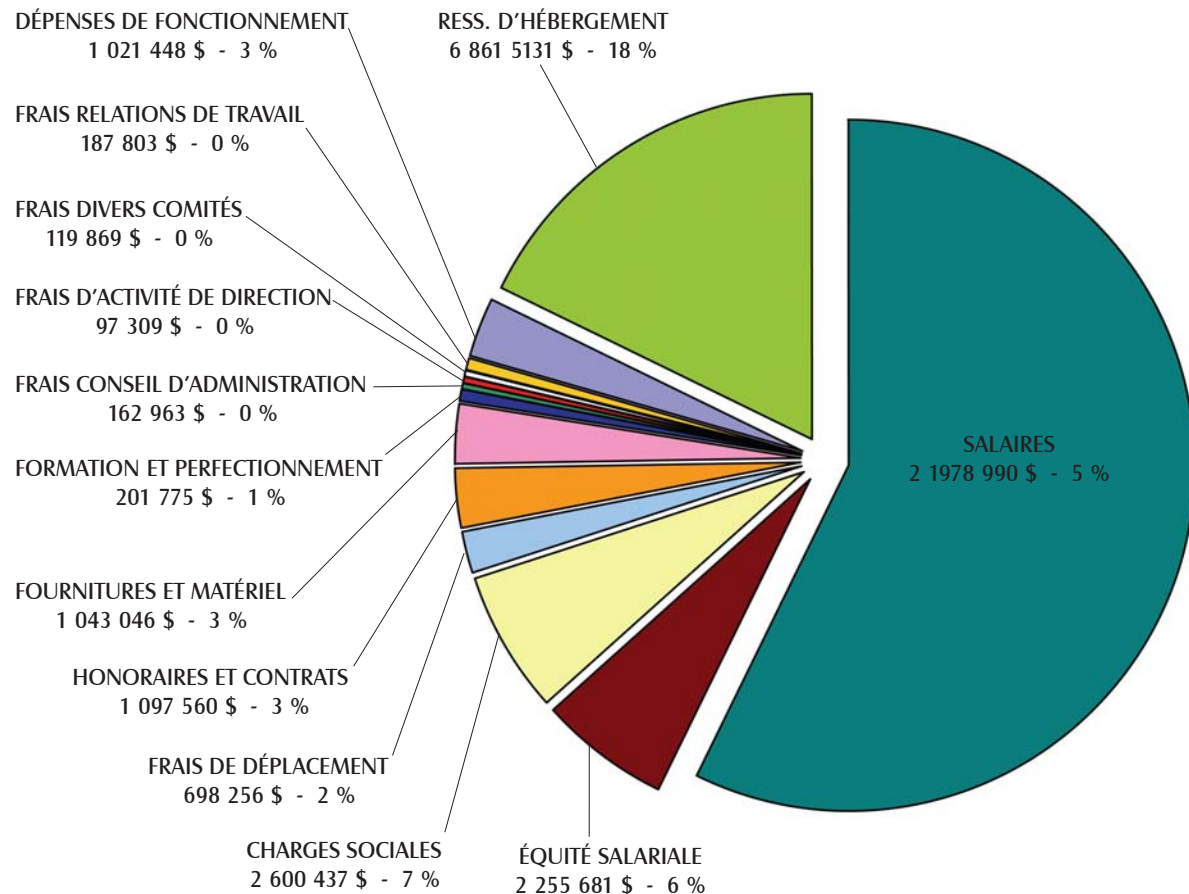
- ♦ Implantation d'un nouveau système financier (SAP de CGI);
- ♦ Implantation du nouveau module informatique pour la contribution parentale.

## Quelques statistiques

- ♦ 5800 chèques pour le paiement des fournisseurs;
- ♦ 840 factures envoyées aux parents;
- ♦ 5810 chèques et dépôts directs aux RI-RTF;
- ♦ Entre 540 et 580 paies aux 15 jours.

## Les principales dépenses au Centre jeunesse en 2006-2007

Total : 38 326 650 \$



## RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Aux membres du conseil d'administration  
Centre Jeunesse du Saguenay-Lac-St-Jean

Nous avons vérifié les états financiers, renseignements complémentaires, données et annexes énumérés à la table des matières du rapport financier annuel de « Centre Jeunesse du Saguenay-Lac-St-Jean » de l'exercice terminé le 31 mars 2007, lequel a été présenté dans la forme prescrite par le Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, en conformité avec la Loi sur les services de santé et les services sociaux. La responsabilité de ce rapport financier annuel incombe à la direction de l'établissement. Notre responsabilité consiste, en nous fondant sur notre vérification, à exprimer une opinion sur ce rapport financier annuel et les autres éléments décrits à l'annexe 1 du Règlement sur la gestion financière des établissements et des conseils régionaux.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que le rapport financier annuel et les autres éléments décrits à l'annexe 1 du Règlement sur la gestion financière sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans le rapport financier annuel. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble du rapport financier annuel.

À notre avis,

L'établissement s'est conformé aux dispositions de la Loi susmentionnée et aux règlements s'y rapportant dans la mesure où en sont touchés ses revenus ou ses dépenses ou son volume de services ou d'activités;

L'établissement s'est conformé aux explications et aux définitions se rapportant à la préparation du rapport financier annuel;

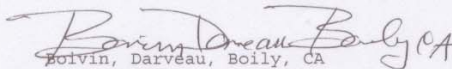
Les pratiques comptables de l'établissement sont conformes aux normes et définitions contenues dans le Manuel de gestion financière publié par le Ministère de la Santé et des Services sociaux;

Les données quantitatives soumises par l'établissement sont fondées sur des méthodes valables d'enregistrement et de contrôle;

Les procédures de contrôle interne suivies par l'établissement relativement aux données financières sont valables;

L'établissement s'est conformé aux directives administratives émises par le Ministère de la Santé et des Services sociaux et par Régie régionale du Saguenay-Lac-St-Jean;

Le rapport financier annuel donne, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'établissement au 31 mars 2007, ainsi que de ses revenus et dépenses, de l'évolution de sa situation financière et des données financières et quantitatives de ses centres d'activités pour l'exercice terminé à cette date conformément aux normes et aux pratiques comptables reconnues dans les établissements relevant du Ministère de la Santé et des Services sociaux.

  
Boivin, Darveau, Boily, CA  
Société en nom collectif

Chicoutimi, le 31 mai 2007

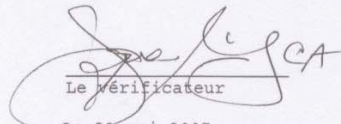
Nom de  
L'associé  
Responsable Jacques Boily, CA

Nom du  
Vérificateur Boivin, Darveau, Boily, CA  
Société en nom collectif

Adresse 1299, des Champs-Élysées  
Bureau 102  
Chicoutimi, Québec,  
G7H 6P1

Téléphone 418-549-6611

Télécopieur 418-549-8422

  
Le vérificateur

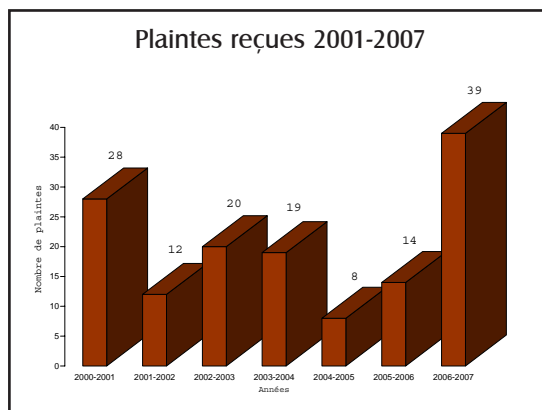
Le 31 mai 2007

## 39 plaintes en 2006-2007

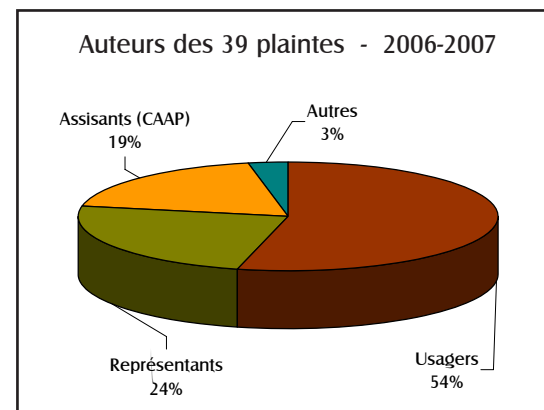
L'année 2006-2007 a été, pour tous les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, l'année de l'introduction de changements substantiels apportés par le projet de loi 83. Ce dernier a été sanctionné en novembre 2005 et, dès avril 2006, le rôle, le mandat et les prérogatives du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (ci-après appelé commissaire) ont été modifiés. Pour le Centre jeunesse, ces changements législatifs ont apporté des modifications importantes à deux niveaux :

- ♦ Pour l'établissement. Le commissaire est maintenant un cadre supérieur à fonction exclusive et relève directement du conseil d'administration; il y a eu aussi constitution par le conseil d'administration, en janvier 2007, d'un comité de vigilance et de la qualité composé de trois membres du CA, de la directrice générale et du commissaire.
- ♦ Pour l'utilisateur. Le commissaire fait la promotion et la diffusion des droits et obligations des usagers; il collabore avec les groupes de promotion des droits et peut intervenir de sa propre initiative sur des faits rapportés et pour des motifs raisonnables même en l'absence de plaintes formelles.

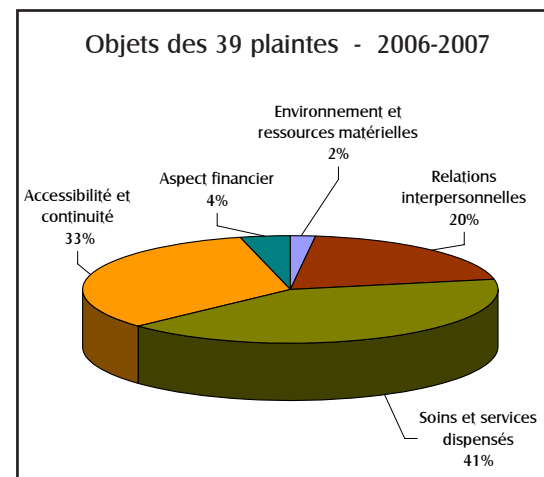
L'année 2006-2007 a été aussi marquée, pour le Centre jeunesse, par une augmentation importante du nombre de plaintes reçues. Comme l'illustre le graphique ci-contre, le commissaire a reçu 39 plaintes depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006; le traitement de 37 d'entre elles était complété au 31 mars 2007. Cette année est manifestement atypique, si on la compare aux six années précédentes.



En conclusion, cette année 2006-2007 nous apparaît être une année d'ajustement et de transition quand on l'observe sous l'angle des plaintes faites par la clientèle. Ce n'est certes pas une année qui s'inscrit en continuité avec les années antérieures, lesquelles nous avaient habitués à une moyenne annuelle oscillant autour de 20 plaintes. Avec ses 39 plaintes reçues, l'année 2006-2007 est-elle complètement atypique... comme l'a été l'année 2004-2005 avec ses 8 plaintes reçues? Ou n'est-ce pas, au contraire, l'amorce d'une nouvelle tendance à la hausse des plaintes? Nous avons encore trop peu de perspective pour pouvoir nous prononcer. Et guère plus de certitudes nous permettant de pointer directement les causes de cette hausse. Cependant, il est évident que cette situation doit préoccuper l'ensemble de toute organisation qui poursuit une quête incessante de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.



CAAP: Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes



Note : Ce rapport est une version abrégée du rapport annuel 2006-2007 du commissaire aux plaintes déposé le 8 mai 2007.

Par **Audrey Gagnon**,  
présidente du conseil multidisciplinaire

## S'impliquer permet de créer une vie clinique intéressante au Centre jeunesse

L'assemblée annuelle de l'année 2006 s'est tenue le 25 octobre dernier à la Dam-en-Terre d'Alma. La majorité des participants à la journée professionnelle semble avoir beaucoup appréciée la journée ainsi que la conférence. Le thème de la journée portait sur le plaisir au travail en passant par l'humour. Le dynamique conférencier était M. André Duchesnaux. Ce dernier, nous a transmis le goût d'adopter une attitude positive au travail en plus d'y ajouter une touche d'humour.

La Loi sur les services de santé et les services sociaux définit le rôle du conseil multidisciplinaire de la façon suivante :

- ♦ auprès du conseil d'administration :  
" De constituer des comités de pairs nécessaires à l'appréciation et à l'amélioration de la pratique professionnelle de ses membres, de faire des recommandations sur la distribution des soins et services dispensés par ses membres, eu égard aux conditions locales d'exercices requises pour assurer des services de qualité, d'assurer toute autre fonction que lui confie le conseil d'administration. "
- ♦ auprès de la directrice générale :  
" L'organisation technique et scientifique, les moyens à prendre pour évaluer et maintenir la compétence de ses membres et toute autre question que le directeur général portera à son attention. "

Cette année, l'assemblée générale 2007, se tiendra toujours à la Dam-en-Terre d'Alma, lieu qui, selon nous, favorise une atmosphère agréable à l'échange et au partage. Le thème de cette journée portera sur la santé mentale : Viens découvrir mon monde! Un conférencier surprise toutefois bien connu de nos services abordera le sujet afin de nous permettre de mieux saisir certains concepts de ce thème. Une deuxième conférencière sera présente et ce, toujours dans un même but, baigner dans cette réalité parfois si complexe et inexplicable que les problèmes de santé mentale.

Cette année, lors de l'assemblée générale, il y aura trois postes en élection : celui de mesdames Audrey Gagnon et Christine Claveau, représentantes des services externes Saguenay-Lac-St-Jean et madame Danielle Lamontagne, représentante des services internes (centre La Chesnaie). En plus, le comité exécutif proposera aux membres de nouvelles corrections aux règlements généraux en lien avec la composition de l'exécutif afin de s'adapter aux récentes réalités cliniques et organisationnelles de notre centre jeunesse. Nous encourageons tous les membres à présenter leur candidature. L'exécutif produira, au cours de l'automne 2007, un rapport complet d'activités qui sera remis à chacun des membres lors de l'assemblée générale.

En terminant, le comité exécutif tient à souligner que le dynamisme, le professionnalisme et la vitalité du conseil multidisciplinaire sont le résultat d'un travail d'équipe. Nous continuons à croire aux activités cliniques super intéressantes de chacun d'entre nous. Nous remercions tous les collaborateurs qui font en sorte que le conseil multidisciplinaire demeure une réussite. Je crois que chaque membre de l'exécutif apporte sa couleur clinique et met à profit son expertise et ses connaissances à profit. L'ouverture et la disponibilité des membres du comité exécutif demeurent essentielles à ce conseil.

Le conseil multidisciplinaire est composé de :

**Mme Audrey Gagnon**, présidente  
intervenante sociale à l'évaluation-orientation  
des signalements au bureau de Jonquière

**Mme Christine Claveau**, vice-présidente  
éducatrice au centre de jour et à l'aide  
éducative au bureau de Chicoutimi

**Mme Lily-Claude Turcotte**, secrétaire  
éducatrice au centre Saint-Georges

**Mme Lily Allaire**, administratrice  
éducatrice au centre Saint-Georges

**M. Martin Lamontagne**, administrateur  
intervenant social en toxicomanie aux services  
externes aux bureaux de Roberval et de Dolbeau

**Mme Danielle Lamontagne**, administratrice  
éducatrice au centre La Chesnaie

**Mme Danièle Riverin**, directrice générale

**M. Marc Thibeault**, directeur du développement pro-  
fessionnel et organisationnel.

Les membres élus ont un mandat de 3 ans.

Par **Rachel Morin**,  
présidente du conseil du personnel administratif  
et des services complémentaires

## “Ça me tente de le dire...”

L'exécutif, vous ayant représenté en 2006-2007, est formé de huit personnes dont deux membres de la direction et de six membres des collèges électoraux suivants:

### L'exécutif 2006-2007

Centre Saint-Georges :	Mme Rachel Morin M. André Larouche
Centre La Chesnaie :	Mme Denise Garneau
Secteur Saguenay :	Mme Annabelle Dupéré Mme Céliane Savard (R)
Secteur Lac-Saint-Jean :	Mme Laurence Doyon
Siège social :	Mme Diane Bélanger
Direction :	Mme Danièle Riverin Mme Lise Gauthier

Lors de l'élection du mois de juin 2006, Mme Rachel Morin est désignée à la présidence et M. André Larouche à la vice-présidence. Mme Annabelle Dupéré accepte d'assurer le secrétariat et Mme Diane Bélanger le poste de trésorière.

Au cours de l'année, nous avons effectué six rencontres. Le plan d'action a été élaboré lors de la rencontre de l'exécutif de septembre, et pour chacun des dossiers, nous avons mis à jour les objectifs à atteindre pour la prochaine année. Nous vous en présentons donc les résultats.

Mme Diane Bélanger a représenté le CPASC au comité "Programme de développement des ressources humaines". Différentes formations et perfectionnements ont été offerts aux membres du CPASC, une liste est disponible pour consultation. Mme Laurence Doyon a participé au congrès de la Fédération des secrétaires professionnelles du Québec et, en compagnie de Mme Denise Garneau, a assisté au colloque régional des ressources humaines à l'automne 2006.

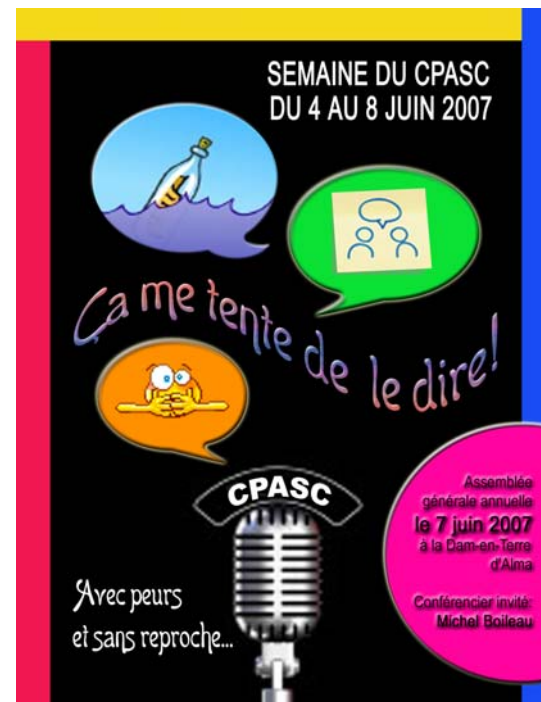
De plus, Mmes Rachel Morin et Laurence Doyon ont assisté à une rencontre provinciale des CPASC. Un compte rendu vous sera fourni, sur demande, pour consultation. Nous demeurons toujours disponibles pour consultation auprès des établissements de la région qui manifesteraient de l'intérêt pour notre regroupement.

Les membres du CPASC sont appelés à faire partie de différents comités et se prononcent sur différentes politiques de l'organisation. Nous pouvons alors faire valoir nos idées et nous assurer que le personnel administratif et des services complémentaires est présent lors des différents débats, discussions ou décisions. Voici la liste des comités actifs et des consultations réalisées :

- ♦ Comité avisur
- ♦ Comité régional contre toutes les formes de violence
- ♦ Comité opérationnel du suivi de l'Agrément (COSA)
- ♦ Comité programme de développement des ressources humaines (PDRH)
- ♦ Comité rédaction et publication
- ♦ Comité provincial des CCPAS
- ♦ Conseil multidisciplinaire
- ♦ Chroniques dans l'Écho-Centre
- ♦ Consultation sur différents dossiers et diverses politiques
  - Politique sur la sécurité des actifs informationnels
  - Politique de supervision
  - Plan d'organisation (ajustements, révision, orientations, etc.)
  - Semaine de la non-violence
  - Politique de supervision du personnel
  - Guide d'information aux nouveaux employés

Du 4 au 8 juin 2007, s'est déroulée la 10<sup>e</sup> édition de la semaine du CPASC et le thème retenu était : **“Ça me tente de le dire”**.

Le CPASC existe depuis maintenant 13 ans. Nous sommes fiers du travail accompli que ce soit au plan local ou au plan provincial, on reconnaît l'importance du CPASC.



De plus, nous remercions tous ceux et celles qui participent et qui s'impliquent tout au long de l'année dans la vie de l'organisation car chaque personne est importante. À cet effet, et en partant du principe que le CPASC favorise le rapprochement de ses membres et crée un sens commun du partage, nous avons organisé cette année une activité ayant pour thème " Ça me tente de le dire ".

Le but de cette activité était de mieux connaître nos collègues pour mieux nous reconnaître. Pour ce faire, les membres du CPASC ont été invités à partager une expérience personnelle, à faire connaître un bon coup, à présenter le fruit d'un travail... Il n'y a pas de comité de sélection, tout ce que nous voulons c'est profiter de cette journée pour mieux se connaître et peut-être inspirer nos collègues en nous dévoilant.



Par Diane Lalancette,  
coordonnatrice du comité des usagers

## Bilan 2006-2007 du comité des usagers

Le comité des usagers 2006-2007 a satisfait à toutes ses conditions. Il est composé, au 31 mars 2007, de 7 personnes adultes, de la personne-ressource et d'un jeune résident du centre de réadaptation Saint-Georges (Saguenay) ainsi que d'un résident du centre de réadaptation La Chesnaie (Lac-Saint-Jean). Les comités de résidents se composent de 5 jeunes au centre Saint-Georges et de 3 jeunes au centre La Chesnaie.

### Réunions

Le comité des usagers s'est réuni à 6 reprises et les comités de résidents des centres Saint-Georges et La Chesnaie ont eu chacun 3 rencontres au cours de l'année 2006-2007.

Tenant compte de la distance qui sépare les deux centres, nous alternons nos rencontres du comité des usagers afin que nos deux jeunes, représentant chacun des comités de résidents, puissent participer à quelques rencontres au cours de l'année, soit Chicoutimi et Roberval.

Un rapport a été produit à chacune des rencontres et remis à la direction. Ce rapport est disponible et remis sur demande.

Les jeunes ont participé à l'élaboration d'un poster qui devrait être complété au cours de la prochaine année. Un prix sera décerné au gagnant.



### Surplus accumulé

En raison du surplus accumulé, il a été décidé avec la direction du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-St-Jean ainsi que l'Agence de la santé et des services sociaux, de transférer un montant de 30 000 \$ à la Fondation pour l'enfance et la jeunesse, dont la majeure partie sera utilisée pour le Fonds Christian Laprise pour les jeunes de 18 ans qui quittent le Centre jeunesse sans ressource.

### Perspective

Le comité des usagers du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean prend de plus en plus un rythme de croisière intéressant et est en mesure de répondre aux objectifs que lui a donnés la Loi sur les services de santé et services sociaux. Nous travaillons toujours à joindre le plus grand nombre possible d'usagers, spécialement ceux qui reçoivent des services à l'externe ou en famille d'accueil.

Nous voulons nous donner des moyens afin de rejoindre le plus de personnes recevant des services afin qu'elles se joignent au comité des usagers. Nous avons à cœur l'amélioration des services et le bien-être de nos jeunes.

### Objectifs de la prochaine année 2007-2008

Les objectifs devraient être travaillés cet automne lors d'une rencontre spéciale avec les membres du comité.

### Activités de l'année

- ♦ Au cours de l'année, nous avons mis beaucoup d'efforts sur le recrutement de nouveaux membres (publications dans les journaux);
- ♦ Création d'un nouveau dépliant;
- ♦ Conception et sortie du livre " Un appart... génial! " destiné aux jeunes;
- ♦ Quelques rencontres ont eu lieu avec la direction;
- ♦ Les membres ont participé à la journée d'accueil d'Une route sans fin;
- ♦ Il y a eu une formation pour les membres du comité des usagers relativement "aux fonctions du comité et sur les comités de résidents";
- ♦ Plusieurs membres font partie de divers comités soit : gestion des risques, vigilance et qualité des services, éthique et déontologie, comité scientifique, centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes;
- ♦ Deux membres siègent au conseil d'administration;
- ♦ Nous avons rédigé nos règles de fonctionnement;
- ♦ La coordonnatrice a assisté à l'assemblée annuelle du conseil multidisciplinaire;
- ♦ Nous avons reçu quelques consultations de la part de la direction. Exemple : ajustements à la structure du plan d'organisation, etc.;
- ♦ Rencontre avec le ministère lors de leur visite;
- ♦ Nous avons subventionné quelques activités : la fête de Noël du groupe-parents, atelier sur le scrapbooking, activités spéciales pour les jeunes (mini-putt, Village des sports, participation pour aider un jeune à aller dans un camp de vacances, achat d'un petit réfrigérateur pour un jeune qui part en appartement, aide pour activité parents-enfants, achat d'ordinateurs pour le centre La Chesnaie);
- ♦ Nous avons rencontré quelques personnes en l'occurrence, M. Yvan Roy, commissaire aux plaintes, M. José Lacognata du CAAP et Mme Louise Harton, personne-ressource;
- ♦ Rencontre avec la Ligue des droits et liberté du Saguenay-Lac-St-Jean;
- ♦ Rencontre annuelle provinciale des comités des usagers à Joliette;
- ♦ Colloque international à Laval;
- ♦ Participation à l'assemblée annuelle des CAAP;
- ♦ Rencontre annuelle du CPASC.

## Bilan 2006

Au cours de l'année 2006, les membres du conseil d'administration de la fondation ont tenu cinq séances régulières du conseil d'administration et une assemblée générale.

### Membres du conseil d'administration

**Guy Villeneuve**, président (Centre jeunesse)  
**Claudine Tremblay**, vice-présidente (org. communautaire)  
**Kathy Lapointe**, trésorière (org. communautaire)  
**Danièle Riverin**, secrétaire (Centre jeunesse)  
**Ghislain Cliche**, administrateur (Centre jeunesse)  
**Pierre Donaldson**, administrateur (org. communautaire)  
**Christine Fortin**, administratrice (comité des usagers)  
**Pierre Leclerc**, administrateur (milieu de l'éducation)  
**Roger Ouellet**, administrateur (milieu de la justice)  
**Tony Tapin**, administrateur (org. communautaire)

Milieu des affaires : deux postes vacants

Au cours de l'année, il y a eu trois démissions soit celles de Mme Sylvie Lajoie, de Mme Hélène Dufour et de M. Denis Bouchard. Par ailleurs, deux membres se sont joints au conseil d'administration, il s'agit de M. Roger Ouellet du milieu de la justice et de Mme Christine Fortin du comité des usagers.

Un nouvel exécutif a été élu :

Président : M. Guy Villeneuve  
Vice-présidente : Mme Claudine Tremblay  
Trésorière : Mme Kathy Lapointe  
Secrétaire : Mme Danièle Riverin

### Projets porteurs d'espoir

Pour une deuxième année, un montant de 14 730 \$ a été partagé entre 12 projets porteurs d'espoir présentés par des intervenants du Centre jeunesse pour des jeunes recevant des services de l'établissement.

Ces projets, visant le développement de compétence et d'estime de soi, provenaient des centres de réadaptation La Chesnaie et Saint-Georges et du secteur psychosocial des services externes.

### Subventions 2006 aux organismes communautaires

La fondation a reçu dix-huit demandes de subventions de la part d'organismes communautaires dédiés à la jeunesse de notre région respectant les critères d'admissibilité.

Ainsi donc, les recommandations découlant du comité d'analyse des demandes de subventions, ont permis de remettre 10 300 \$ à dix-huit organismes engagés auprès des jeunes de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

### Prix " Mérite à l'effort "

Au cours de l'année, il y a eu remise de deux bourses aux méritants pour souligner l'effort et la persévérance dont ils ont fait preuve face à leur projet de vie.

### Fonds Christian Laprise

À l'automne 2006, un fonds d'aide aux jeunes quittant les services du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean à 18 ans et se retrouvant sans ressource a été créé. Cette aide de dernier recours s'adresse aux jeunes qui sont complètement démunis et ne reçoivent aucune aide extérieure. Elle consiste en un montant de 250 \$ versé à l'intervenant pour le jeune, afin de contribuer à payer une première épicerie et une partie du premier loyer.

### Une route sans fin

Du 2 au 10 juin 2006 a eu lieu la deuxième édition du défi cycliste " Une route sans fin " regroupant dix centres jeunesse dans un circuit à vélo de plus de 1200 kilomètres. Cet événement, qui se veut la plus importante campagne de souscription de la fondation, a permis de recueillir un profit de 28 500 \$. Un grand merci à Michel Bédard et Pierre Guay, ainsi qu'à tout le personnel du Centre jeunesse engagé dans l'aventure.

### Beaux-Ados, Beaux-Arts

En novembre 2006 avait lieu l'événement culturel " Beaux-Ados, Beaux-Arts " au centre des arts et de la culture de Chicoutimi. Cette exposition " Peinture et poésie ", sous le thème de la jeunesse, regroupait des œuvres et des poèmes de jeunes recevant des services du Centre jeunesse.

Accompagnant cette exposition, le soir du vernissage, avait également lieu une soirée poésie particulièrement touchante où des jeunes de notre centre jeunesse, sous le thème " Apprend à me regarder " nous ont livré un message émouvant de leur vécu. Cette soirée a relevé le défi de mieux faire connaître et comprendre le quotidien de ces jeunes, tout en étant une occasion unique pour eux, d'exprimer leurs préoccupations et leur réalité.

Les œuvres et les poèmes soumis pour l'exposition témoignaient du cheminement de chacun d'eux dans leur quête de bonheur, d'amour et de sécurité. Ils témoignaient également de leurs différences et de leurs ressemblances.

Un magnifique calendrier rassemblant l'essentiel de l'exposition a été confectionné et mis en vente lors de l'événement. Un profit de plus de 3 000 \$ a été réalisé.

### Conclusion

En terminant, 2006 a été une année bien remplie où la fondation a poursuivi ses actions dans un souci d'aide à la jeunesse en y établissant les bases de son soutien aux jeunes provenant du Centre jeunesse tout en poursuivant son encouragement et support financier aux organismes communautaires.

Merci à tous les administrateurs et administratrices pour leur précieuse contribution au succès de notre œuvre d'appui et d'accompagnement à la jeunesse.

**SIÈGE SOCIAL**

520, rue Jacques-Cartier Est  
Chicoutimi (Québec) - G7H 8A2  
Téléphone : (418) 549-4853  
Télécopieur : (418) 693-0768

**CENTRE LA CHESNAIE**

254, boulevard Sauvé  
Roberval (Québec) - G8H 1A7  
Téléphone : (418) 275-2541  
Télécopieur : (418) 275-4896

**UNITÉS DE VIE**

Le Bosquet poste 201  
L'entracte poste 261  
L'étape poste 231

**CENTRE SAINT-GEORGES**

1109, avenue Bégin  
Chicoutimi (Québec) - G7H 4P1  
Téléphone : (418) 549-4853, poste 2000  
Télécopieur : (418) 549-6909

**UNITÉS DE VIE**

Foyer A poste 2250  
Foyer B poste 2252  
Foyer D poste 2262  
Foyer E poste 2264  
Foyer F poste 2254  
Foyer G poste 2247  
Foyer K poste 2256  
6-12 ans poste 2261

**BUREAU DE LA BAIE**

1331, 2<sup>e</sup> avenue  
La Baie (Québec) - G7B 1M6  
Téléphone : (418) 697-6000  
TÉLÉCOPIEUR : (418) 697-7926

**BUREAU DE CHICOUTIMI**

599, rue Hôtel-Dieu  
Chicoutimi (Québec) - G7H 1W1  
Téléphone : (418) 549-4853  
Télécopieur : (418) 693-0765

**BUREAU DE JONQUIÈRE**

3639, boulevard Harvey - bureau 200  
Jonquière (Québec) - G7X 3B2  
Téléphone : (418) 547-5773  
Télécopieur : (418) 695-5079

**BUREAU D'ALMA**

350, côte du Collège Sud  
Alma (Québec) - G8B 3G3  
Téléphone : (418) 662-6641  
Télécopieur : (418) 662-7691

**BUREAU DE CHIBOUGAMAU**

312, 3<sup>e</sup> rue, bureau 133  
Chibougamau (Québec) G8P 1N5  
Téléphone : (418) 748-6417  
Télécopieur : (418) 748-4098

**BUREAU DE ROBERVAL**

254, boulevard Sauvé  
Roberval (Québec) - G8H 1A7  
Téléphone : (418) 275-1634  
Télécopieur : (418) 275-4896

**BUREAU DE DOLBEAU**

201, boulevard des Pères  
Dolbeau (Québec) - G8L 5K6  
Téléphone : (418) 276-4628  
Télécopieur : (418) 276-8796

**BUREAU DE CHICOUTIMI**

DE LA DPJ SAGUENAY  
1109, avenue Bégin  
Chicoutimi (Québec) - G7H 4P1  
Téléphone : (418) 549-4853  
Télécopieur : (418) 549-0859

**BUREAU DE CHICOUTIMI**

DU CÉNACLE  
766, rue du Cénacle  
Chicoutimi (Québec) - G7H 2J2  
Téléphone : (418) 549-4853  
Télécopieur : (418) 615-0173

**CENTRE DE JOUR CHICOUTIMI**

507, rue Jacques-Cartier Est  
Chicoutimi (Québec) G7H 2A1  
Téléphone : (418) 549-4853  
Télécopieur : (418) 690-3133

**CENTRE DE JOUR JONQUIÈRE**

3639, boulevard Harvey  
Jonquière (Québec) G7X 3B2  
Téléphone : (418) 542-5773

**RÉVISION DES TEXTES**

Louise DESBIENS et Lise TURCOTTE

**CONCEPTION ET MISE EN PAGE**

Brigitte SAVARIA

Photos tirées des banques d'images Office.microsoft.com et  
Image 100 Stock Image.

**NOTE**

ce document est disponible intégralement sur notre site web  
à l'adresse [www.cjsaglac.qc.ca](http://www.cjsaglac.qc.ca) où on peut également  
télécharger le code d'éthique du Centre jeunesse du  
Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Pour préserver la confidentialité, aucune photographie ne  
représente un usager de notre établissement.



**MERCI !**

À tout le personnel du Centre jeunesse,  
un merci particulier pour l'effort déployé  
à mettre en action ce continuum de services  
qui vient en aide aux jeunes et à leurs familles.



Le Centre jeunesse  
du Saguenay-Lac-Saint-Jean