



Le Centre jeunesse  
du Saguenay-Lac-Saint-Jean



Une empreinte d'espoir sur leur vie...

Rapport annuel de gestion 2009-2010



### Une empreinte d'espoir sur leur vie...

Pour chaque service du Centre jeunesse existe un professionnel engagé qui croit à la différence qu'il peut apporter dans la vie d'un enfant et d'une famille. Ils sont 575 au Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean à laisser quotidiennement, chacun à leur façon, une empreinte d'espoir sur la vie de milliers d'enfants et de familles en grande difficulté. **Chacun à leur façon, ils font la différence qui permet l'espoir.**

#### RÉVISION DES TEXTES

Ginette Hébert et Lise Turcotte

#### CONCEPTION ET MISE EN PAGE

Brigitte Savaria

#### NOTE

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

## Table des matières

Message des autorités et déclaration de fiabilité . . . . .	5
Organisation, mission, valeurs et orientations stratégiques . . . . .	8
Les membres du conseil d'administration 2009-2010 . . . . .	9
Orientations stratégiques 2010-2013 . . . . .	11
Organigramme 2009-2010 . . . . .	12
Direction de la protection de la jeunesse . . . . .	13
Direction des services de réadaptation et d'hébergement . . . . .	18
Direction du développement professionnel et organisationnel . . . . .	20
Direction des ressources financières, techniques et informationnelles . . . . .	26
Rapport des vérificateurs . . . . .	30
Rapport du commissaire aux plaintes et à la qualité . . . . .	31
Comité de vigilance et de la qualité . . . . .	33
Conseil multidisciplinaire . . . . .	34
Conseil du personnel administratif et des services complémentaires . . . . .	35
Comité des usagers . . . . .	36
Fondation pour l'enfance et la jeunesse . . . . .	37
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs du Centre jeunesse . . . . .	30
Les installations . . . . .	39



## DIRECTION GÉNÉRALE ET CONSEIL D'ADMINISTRATION

Par **Danièle Riverin**, directrice générale 2009-2010  
et **Jean Lemieux**, président du conseil d'administration

### Une vision de performance et de qualité en développement

Toujours en recherche d'amélioration de la performance et de la qualité pour une accessibilité accrue et une réponse adaptée aux besoins de la clientèle, la démarche de renouvellement d'agrément a été réalisée en 2009-2010. L'établissement a reçu sa certification d'agrément jusqu'en 2012. Parallèlement à cette démarche, le Vérificateur général du Québec a visité notre établissement dans le cadre de vérifications portant sur la gestion des centres jeunesse. Ces évaluations ont soutenu la révision de notre plan d'organisation et l'élaboration de nos orientations stratégiques 2010-2013.

Maintenir l'accessibilité malgré une fluctuation de la demande, adapter nos services aux besoins évolutifs des jeunes et de leur famille, intégrer une démarche d'amélioration de la qualité et de la performance et assurer une trajectoire de services où le partenariat et l'interdisciplinarité rendent la dispensation fluide, voilà les principaux enjeux retenus pour les prochaines années.

Après plusieurs années d'augmentation des signalements et de modifications à apporter pour mieux répondre aux besoins des jeunes, l'année 2009-2010 dénote un peu plus de stabilité dans la demande. Heureusement, car l'augmentation de près de 13 % en 2008-2009 et totalisant 45,92 % depuis 2003 avait créé un accroissement de l'attente à l'évaluation et à la prise en charge. Nous avons pu atteindre la cible attendue dans l'entente de gestion pour le délai d'attente à l'évaluation des signalements et même diminuer le délai d'attente à la prise en charge à l'application des mesures.

Le taux de placement en ressource de type familial des enfants pris en charge demeure approximativement le même, 6,9 % par mille. Nous constatons toutefois une augmentation de placement à plus long terme. Cette augmentation a créé une pression importante sur les coûts associés au placement et a demandé une analyse de la pratique instaurée pour s'assurer que tous les moyens disponibles soient mis en œuvre pour la stabilité de l'enfant.

Cette année fut aussi la concrétisation de l'orientation régionale concernant la concentration des services en dépendance vers le CSSS de Jonquière. Ainsi, le programme d'intervention spécialisée en dépendance pour les jeunes de 18 ans et moins, développé graduellement depuis 1986, a été transféré au centre de réadaptation en dépendance. Le personnel de ce programme et le budget de notre ressource intermédiaire spécialisée " Le Havre du Fjord " sont maintenant réunis à l'équipe adulte du centre de réadaptation en dépendance du CSSS de Jonquière.

Dans l'esprit d'amélioration continue de la qualité, nous avons poursuivi la révision de nos processus cliniques et de nos programmes. Plusieurs ont été adoptés et leur implantation est en cours, particulièrement le processus d'intervention clinique en trouble de comportement, celui pour l'intervention en négligence, en abandon et délaissement et en contrevenance. Pour une meilleure planification de l'intervention et pour assurer l'intensité requise aux enfants et aux familles, en conformité avec la loi de la protection de la jeunesse, une grille de planification a été élaborée et mise en œuvre. Nous espérons que cet outil permettra une meilleure réponse aux besoins de protection et au soutien aux familles tout en améliorant la performance.

L'amélioration de l'offre de service en centre de réadaptation par la création depuis près de trois ans d'unités spécialisées en traitement individualisé et par l'implantation d'une équipe multidisciplinaire spécialisée en santé mentale a permis une intervention interdisciplinaire mieux adaptée aux besoins des jeunes. En collaboration avec les services de psychiatrie du CSSS de Chicoutimi, le travail en partenariat facilite un traitement intégré, sans rupture de service et diminue les crises et les instabilités.

Au Programme " qualification des jeunes " pour les jeunes de 16 à 19 ans implanté l'an dernier, s'est ajoutée une activité d'apprentissage à l'autonomie " Les ateliers du Frère Toc ". Grâce à la contribution de chefs cuisiniers de la région, M<sup>me</sup> Marie-Hélène Guerette et MM. Louis Boivin, Yves Bonneau et Gilles Bezeau, sous la coordination de M<sup>me</sup> Diane Tremblay, douze jeunes ont participé tout au cours de l'année à des ateliers de cuisine. Ces jeunes ont appris beaucoup; ils ont développé des habiletés inestimables qui favoriseront leur autonomie.

Enfin de belles réussites se sont vues récompensées :

- ◆ le Programme " rétablir les liens naturels par l'aventure thérapeutique " fait en collaboration avec l'organisme communautaire INAQ a reçu un prix d'excellence au Mérite scientifique régional;
- ◆ Notre projet " La santé psychologique " conçu par le comité paritaire en santé et sécurité au travail a été honoré par l'ASSTASS pour le Prix innovation et le coup de cœur du public;

Le projet de construction d'un centre de services à Chicoutimi, visant à regrouper tous les services dispensés à ce secteur au centre de réadaptation Saint-Georges a fait l'objet d'une annonce ministérielle, en décembre 2009. La construction pourra commencer en 2010-2011 pour permettre le regroupement à l'automne 2011.

Fiers de l'implication de nos employés dans notre démarche d'amélioration continue, nous tenons à souligner l'engagement de tous à dispenser les services de qualité aux jeunes et à leur famille. Les valeurs de notre plan d'organisation 2010-2013 sont bien vivantes, nous travaillons en CHŒUR (confiance, humanité, ouverture, engagement, unité et respect) et avec cœur pour aider les enfants, les jeunes en difficulté et en besoin de protection et leur famille.

Confiance  
Humanité  
Ouverture  
Engagement  
Unité  
Respect



## Déclaration de fiabilité

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

Les résultats et les données du rapport de gestion de l'exercice 2009-2010 du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean :

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

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables, c'est-à-dire objectives, exemptes d'erreurs et vérifiables, et qu'il en va de même pour les contrôles afférents aux données présentées. Ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 mars 2010.



**Danièle Riverin**

Directrice générale 2009-2010

## Nouveau directeur général

En poste depuis le 30 mai 2010, M. Marc Thibeault a remplacé M<sup>me</sup> Danièle Riverin à titre de directeur général du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

## NOTRE ORGANISATION

### Notre mission

Protéger l'Enfant en lui assurant une réponse à ses besoins de façon stable et permanente, et développer la responsabilisation du jeune et de ses parents.

Comme défini dans la loi, le centre jeunesse dispense des services spécialisés en fonction de l'intérêt du jeune et de sa famille :

- ♦ 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.
- ♦ 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;
  - des services aux jeunes contrevenants;
  - de référence aux services appropriés.
- ♦ 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.

### Notre vision

Des services de qualité sont dispensés par des équipes qualifiées, responsables et engagées qui travaillent en interdisciplinarité et en partenariat.

Notre organisation est un milieu de travail en santé qui favorise le développement professionnel et personnel et où il est agréable de travailler.

### Nos valeurs

Les interventions et les principes de gestion du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean trouvent leur source dans des valeurs profondes prônées par l'organisation et vécues au quotidien par chaque membre du personnel à travers ses relations avec les jeunes, leur famille, les collègues et les partenaires.

Fiers de notre contribution au mieux-être des enfants et de notre apport à la collectivité québécoise, les valeurs retenues par notre établissement transcendent nos actions professionnelles et l'organisation en son entier. Elles influencent le comportement au quotidien de même que les orientations prises dans le but d'apporter la meilleure réponse aux besoins de notre clientèle.

Confiance - Humanité - Ouverture

Engagement - Unité - Respect

Ces valeurs énoncées constituent l'essence de nos orientations, de nos décisions et de nos actions. C'est par elles et à travers elles que notre mission vit et réussit à apporter le changement propice à l'évolution et au mieux-être.

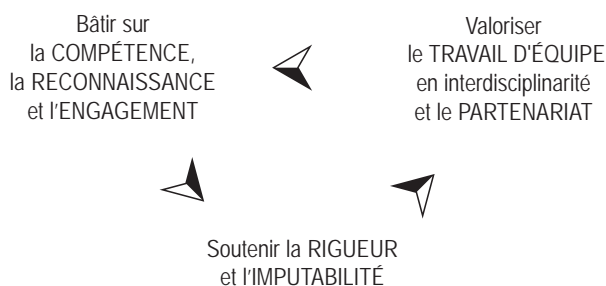


## Notre philosophie de gestion

Le Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean tend à développer une organisation intelligente regroupant des équipes de travail responsables, engagées et de qualité dans la réalisation d'objectifs de service fixés dans le respect des orientations et balises établies par la Direction.

À l'instar de notre mission, de notre vision et de nos valeurs, l'amélioration continue de la qualité s'intègre dans la philosophie de gestion de l'établissement et vise l'ajustement des services et des programmes selon les constats dégagés. Cet engagement d'amélioration continue de la qualité requiert la mobilisation de l'ensemble du personnel afin de proposer les meilleurs services aux usagers et à leurs parents en intervenant au bon moment et de la meilleure façon. Il suppose également l'utilisation efficace des différentes ressources mises à la disposition du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Notre philosophie de gestion est basée sur de solides principes de gestion qui s'incarnent autour de trois axes principaux interdépendants :



## Les membres du conseil d'administration

	<b>fonction</b>	<b>collège électoral</b>
M. Louis Aubin	administrateur	fondation
M <sup>me</sup> Kathy Beaumont	administratrice	conseil multidisciplinaire
M <sup>me</sup> Doris Carrier	administratrice	conseil multidisciplinaire
M. Stéphane Claveau	administrateur	population
M. Dany Coulombe	administrateur	personnel non clinique
M <sup>me</sup> Lise Côté	administratrice	cooptation org. communautaire
M <sup>me</sup> Tanya Gensytska	administratrice	comité des usagers
M. Ghislain Girard	vice-président	population
M. Serges Girard	administrateur	population
M <sup>me</sup> Sylvie Girard	administratrice	comité des usagers
M. Martin Lapointe	administrateur	conseil multidisciplinaire
M. Jean Lemieux	président	désignation par l'Agence
M. Hervé Ntetu	administrateur	population
M <sup>me</sup> Danièle Riverin	secrétaire	directrice générale
M <sup>me</sup> Christine Tremblay	administratrice	désignation par l'Agence
M <sup>me</sup> Diane Tremblay	administratrice	cooptation



# Orientations stratégiques 2010-2013

## Dimension clientèle

Réaliser une intervention de qualité pour chacun des jeunes et de leur famille, responsabiliser chacun à son niveau en impliquant adéquatement les différents intervenants selon les besoins du jeune et de ses parents.

### Objectif 1.1

Les interventions sont planifiées et réalisées pour chacun des jeunes selon les processus et programmes cliniques en vigueur dans l'établissement.

### Objectif 1.2

Le plan d'intervention (PI) qui vise la permanence de l'enfant auprès d'un adulte significatif est réalisé en présence du jeune et de ses parents et est révisé cliniquement dans le délai pertinent.

### Objectif 1.3

Le niveau de satisfaction de la clientèle est évalué.

### Objectif 1.4

Consolider nos pratiques en matière de prestation sécuritaire de services.

## Dimension employés

Favoriser le transfert des compétences. Établir un ordre de priorité au niveau des processus en place et assurer l'échange entre les employés des différents services.

### Objectif 2.1

Consolider le support clinique et l'encadrement des équipes.

### Objectif 2.2

Soutenir les cadres dans la gestion des ressources humaines.

### Objectif 2.3

Partager des contenus cliniques.

### Objectif 2.4

Consolider nos pratiques en matière d'habitudes sécuritaires.

## Dimension organisationnelle

Intensifier l'efficacité et l'efficience de nos échanges, de nos communications et de nos actions dans un climat d'ouverture et de confiance pour favoriser la compréhension et l'appropriation de tous ainsi que l'engagement dans la poursuite d'objectifs communs.

### Objectif 3.1

Consolider les activités d'information et de communication.

## Dimension partenaire

Assurer un leadership contribuant à l'actualisation d'un réseau dynamique de services dans le respect des mandats de chacun et améliorer nos liens avec nos partenaires par l'humanisation de nos relations.

### Objectif 4.1

Collaborer avec les partenaires.

### Objectif 4.2

Informier et accompagner les parents vers les ressources du milieu au cours des étapes du processus d'intervention.

## Dimension gouvernance

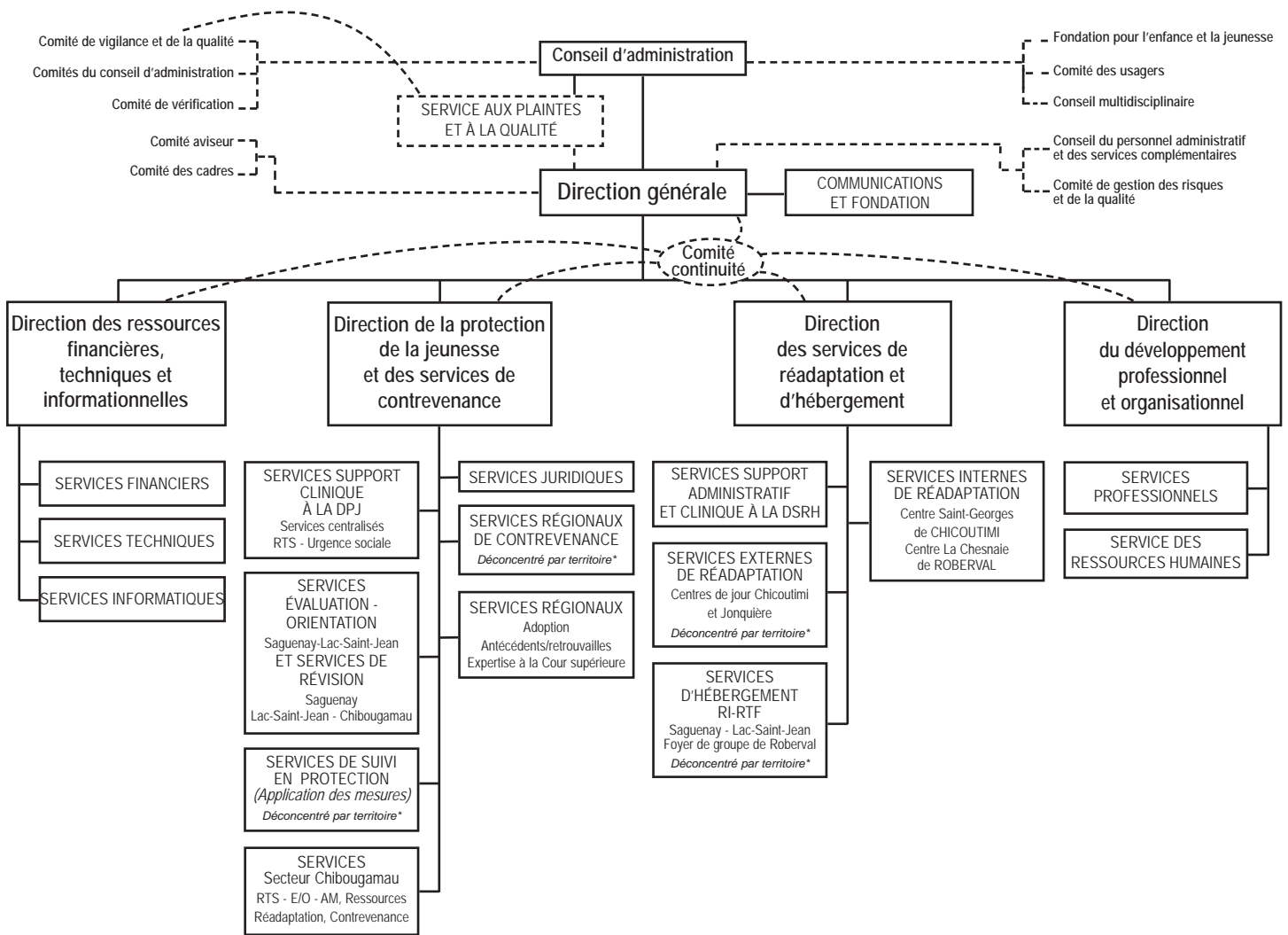
Confirmer le pouvoir et la responsabilité à tous les niveaux d'autorité et définir leur imputabilité (employé, gestionnaire, directeur, conseil d'administration).

### Objectif 5.1

Poursuivre l'implantation des meilleures pratiques en gestion qui permettent d'évaluer les principaux volets de la performance et s'assurer de leur suivi.

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

2010-03-01



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

# DIRECTION DE LA PROTECTION DE LA JEUNESSE ET DES SERVICES DE CONTREVENANCE

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

“Le coeur de notre intervention  
est que chaque jeune  
ait un projet de vie permanent”

## Les services de protection

Au cours de l'année 2009-2010, la Direction de la protection de la jeunesse et des services de contrevenance a contribué de façon étroite à l'implantation des processus d'intervention clinique afin de nous assurer que les jeunes en besoin de protection et leurs parents reçoivent les services requis avec l'intensité nécessaire pour mettre fin à la situation plaçant le jeune en besoin de protection.

L'objectif primordial de notre intervention est que chaque jeune ait un projet de vie permanent, que chaque enfant soit ancré solidement au sein d'une famille, idéalement la leur. Chaque enfant a droit de recevoir une réponse appropriée à ses besoins de façon stable et permanente.

C'est là le cœur de l'intervention au jour le jour des intervenants du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Nous travaillons quotidiennement à évaluer les signalements afin de détecter les jeunes en besoin de protection et leur apporter l'aide et la protection requises. Nous travaillons également à référer les jeunes qui ont besoin d'aide sans avoir besoin de protection vers les services appropriés.

L'ensemble de la société est responsable et concerné par la protection et le bien-être des enfants. Les parents, en tout premier lieu, puis les familles élargies, les écoles, les milieux de garde et de loisir, les organismes communautaires, les policiers, le voisinage. Les enfants ont besoin de nous tous.

Signalements reçus durant l'année				
Signalements	2008-2009		2009-2010	
Signalements non retenus	2411	58 %	2478	60 %
Signalements retenus	1747	42 %	1661	40 %
<b>Total des signalements reçus</b>	<b>4158</b>	<b>100 %</b>	<b>4139</b>	<b>100 %</b>
Références personnalisées des signalements non retenus	98		156	

Enfants ayant fait l'objet d'un signalement durant l'année				
	2008-2009		2009-2010	
	Signalements reçus	Signalements retenus	Signalements reçus	Signalements retenus
Nombre d'enfants	2571	1249	2506	1179

Source des signalements				
	2008-2009		2009-2010	
	Nombre	%	Nombre	%
Milieu familial	891	21 %	849	20 %
Employés des différents organismes	1281	31 %	1350	33 %
Milieu scolaire	758	18 %	788	19 %
Milieu policier	592	14 %	646	16 %
Communauté	638	15 %	506	12 %
<b>TOTAL</b>	<b>4158</b>	<b>100 %</b>	<b>4139</b>	<b>100 %</b>

Évaluations terminées toutes problématiques confondues		
	2008-2009	2009-2010
Nombre d'évaluations	1309	1228
Sécurité et développement compromis	501	486
Sécurité et développement non compromis	797	729
Fermetures autres raisons	12	13
Taux de compromission	34,8 %	39,6 %

Révisions réalisées		
	2008-2009	2009-2010
Saguenay	794	829
Lac-Saint-Jean	776	591
TOTAL	1570	1420

Évaluations terminées par problématique Sécurité et développement compromis				
Problématique	2008-2009		2009-2010	
Abandon	5	1 %	5	1 %
Abus physique	51	11 %	63	13 %
Abus sexuel	20	4 %	15	3 %
Trouble de comportement	98	20 %	90	19 %
Négligence	254	50 %	229	47 %
Mauvais traitements psychologiques	73	14 %	84	17 %
TOTAL	501	100 %	486	100 %

Requêtes effectuées		
	2008-2009	2009-2010
Nombre de requêtes	1398	1353
Nombre d'enfants dont la situation est judiciairisée	325	297

Enfants pris en charge par le DPJ dans l'année par groupe d'âge et par problématique							
Problématique	2009-2010					Total	%
	0-5 ans	6-12 ans	13-15 ans	16-17 ans			
Abandon	18	39	33	19	109	8.4 %	
Abus physique	10	38	22	9	79	6.1 %	
Abus sexuel	1	14	13	7	35	2.7 %	
Troubles de comportement sérieux	2	16	97	107	222	17.1 %	
Négligence et autres *	271	362	154	63	850	65.6 %	
TOTAL	302	469	319	205	1295	100 %	

\* Négligence et autres = mauvais traitements psychologiques + risque sérieux de négligence + risque sérieux d'abus physique + risque sérieux d'abus sexuel

## Les services de contrevenance

L'intervention auprès des jeunes qui ont commis des délits a fait l'objet d'une attention particulière au cours de l'année 2009-2010. Le processus d'intervention clinique a été révisé en collaboration avec l'équipe. Celle-ci s'est approprié la démarche clinique adoptée par le centre jeunesse et les outils cliniques implantés. De la formation au personnel a été dispensée et l'arrimage avec les services internes de réadaptation a été développé pour assurer la réadaptation des jeunes mis sous garde. La politique sur l'autorisation des congés et des mises en liberté de jour a été révisée et diffusée. L'expertise en évaluation sexologique et la dispensation du Programme pour les adolescents ayant commis des infractions sexuelles (PACIS) ont été partagées et élargies à d'autres intervenants.

Nous croyons fermement aux résultats probants de l'approche québécoise d'intervention en délinquance juvénile, basée sur la réadaptation et la responsabilisation du jeune pour assurer la protection durable de la société. Le taux de criminalité juvénile est le plus bas au Québec comparativement à l'ensemble du Canada.

LSJPA		
Adolescents ayant reçu les services du directeur provincial : 594		
Mesures extrajudiciaires	2008-2009	2009-2010
Évaluations/orientations réalisées	178	154
Sanctions extrajudiciaires	126	182
Sanctions extrajudiciaires nombre de jeunes	111	140
Mesures judiciaires	2008-2009	2009-2010
Rapports prédécisionnels réalisés	179	129
Peines avec mise sous garde	35	33
Peines dans la collectivité	250	249

## Les services régionaux

En plus du service de réception-traitement des signalements et urgence sociale, directement associé aux services de protection, les services régionaux comprennent le transfert interétablissement, l'adoption-antécédents-retrouvailles et l'expertise psychosociale à la Cour supérieure en matière de garde d'enfant et de droits d'accès.

Le transfert interétablissement assure le suivi des situations d'enfants pris en charge par le DPJ lorsqu'un membre de la famille déménage. En 2009-2010, 252 demandes ont été traitées par ce service, 167 étant initiées par le Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean, 85 par d'autres centres jeunesse. En 2008-2009, 220 demandes de transfert avaient été traitées.

L'adoption-antécédents-retrouvailles est un service visant, d'une part, à actualiser le projet d'un enfant québécois admissible à l'adoption par consentement ou déclaration judiciaire, d'autre part, d'effectuer l'évaluation psychosociale des requérants à l'adoption internationale. Enfin, la recherche des antécédents et les retrouvailles vise à répondre aux demandes des personnes adoptées dans l'enfance ou des parents ayant confié un enfant à l'adoption.

Adoptions et antécédents retrouvailles		
	2008-2009	2009-2010
Adoptions d'enfants québécois réalisées	12	26 <sup>1</sup>
Adoptions d'enfants nés hors Québec réalisées	7	22
Retrouvailles réalisées	145	181

Note 1 : Un exercice de mise à jour des données réalisé en 2009-2010 a fait en sorte que quatre adoptions régulières et quatre adoptions internationales saisies en 2009-2010 ont été complétées en 2008-2009. En 2008-2009, on compte donc 16 adoptions régulières et 11 adoptions internationales alors qu'en 2009-2010, on en compte 22 régulières et 22 internationales.

L'expertise psychosociale en matière de garde d'enfant et de droits d'accès vise à éclairer le juge de la Cour supérieure afin de lui fournir des recommandations pour assurer le meilleur intérêt de l'enfant lorsque les parents n'arrivent pas à s'entendre.

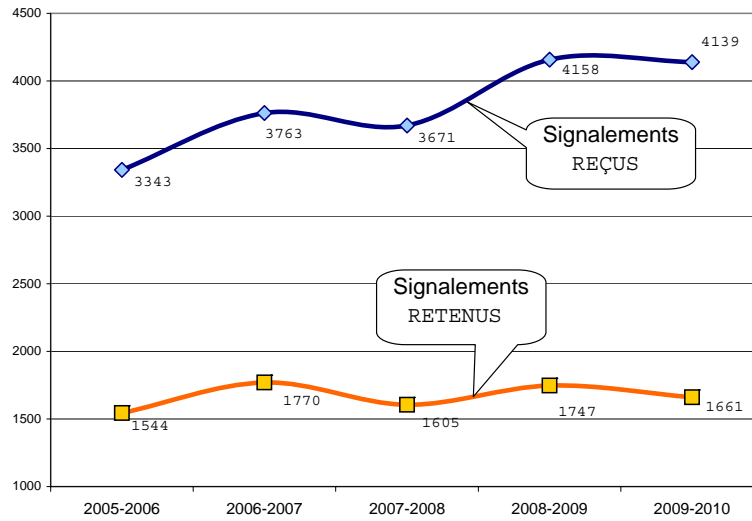
Expertises réalisées	
2008-2009	2009-2010
58	37

En collaboration avec l'ensemble des directions du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean et avec les nombreux partenaires de la communauté, le personnel de la DPJ-SC est fortement engagé et mobilisé à offrir aux jeunes les conditions de vie et de développement pour leur permettre de bien grandir. Ce travail collectif mérite d'être souligné et chacune des personnes remerciée de leur contribution à la cause des jeunes.

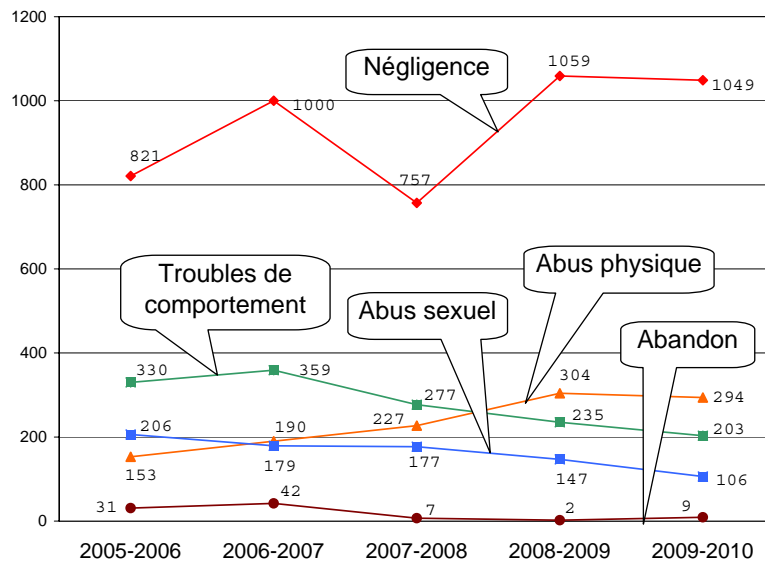




### Nombre de signalements reçus et retenus 2005-2010



### Signalements retenus répartis par problématique 2005-2010



En 2010, on compte 861 cas de négligence et 188 de mauvais traitements psychologiques.

Pour les années antérieures, les dossiers de mauvais traitements psychologiques étaient inclus dans la problématique négligence. Les risques d'abus de négligence sont inclus dans la négligence.

## DIRECTION DES SERVICES DE RÉADAPTATION ET D'HÉBERGEMENT

Par **Danièle Bouchard**,  
directrice des services de réadaptation et d'hébergement

Les dernières années nous ont démontré que la majorité de la clientèle hébergée en centre de réadaptation éprouve des problèmes concomitants de santé mentale et de troubles de comportement. Plusieurs services spécialisés mis en place au cours des dernières années (unité à traitement individualisé, encadrement intensif, etc.) ont fait la preuve qu'un service bien adapté à la condition d'un jeune, lui permettait d'acquérir plus d'autonomie et un meilleur contrôle de ses comportements.

À la direction des services de réadaptation et d'hébergement, nous travaillons constamment à l'amélioration de nos services; depuis près de deux ans, les éducateurs des services internes de réadaptation et des ressources intermédiaires reçoivent une formation sur les niveaux de maturité interpersonnelle, formation qui aide à mieux cibler la personnalité du jeune et ses besoins; les parents, quant à eux, sont intégrés dès l'entrée de leur jeune en centre de réadaptation à un groupe de parents qui les amène à prendre conscience de leurs comportements et à ajuster certaines de leurs attitudes éducatives; par la suite, un programme très novateur, " Les liens naturels ", permet au jeune et à ses parents de vivre une expérience de rapprochement en milieu naturel. Pour compléter notre offre de service, nous devrions, au cours de la prochaine année, développer un programme de réinsertion progressive adapté aux besoins des jeunes et des familles.

Pour la clientèle 6-12 ans, un nouveau programme a été implanté cette année, pour les parents qui accueillent des jeunes hébergés à La Parenthèse. Le programme T'ASA (trouble de l'attachement, service de soutien et d'accompagnement pour les intervenants et familles d'accueil) aborde les difficultés vécues par les enfants atteints d'un grave problème d'attachement; support, conseil, écoute, accompagnement, permet aux parents d'accueil d'apprendre à vivre et à gérer ses petits cœurs en souffrance...

En services externes, la direction des services de réadaptation et d'hébergement a consolidé au cours de la dernière année, ses deux appartements supervisés pour la clientèle des 17 ans et plus. Les Ateliers du Frère Toc, implantés en septembre 2009, ont permis à 12 jeunes (et aux éducateurs accompagnateurs...) de développer leur talent culinaire.

## “Des services spécialisés pour des jeunes en grand besoin”

Cette activité d'intégration sociale devrait aussi voir le jour dans le secteur de Roberval au cours de la prochaine année. Le programme qualification des jeunes, implanté en septembre 2008, a maintenant pris son envol, puisque 30 jeunes sont suivis dans la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Les modifications à la Loi sur la protection de la jeunesse ont aussi amené l'établissement à développer un programme de contacts supervisés " Tic-Tac " où le parent est accompagné et soutenu lors de visites à son enfant. Les éducateurs des services externes sont responsables de l'application de ce programme.

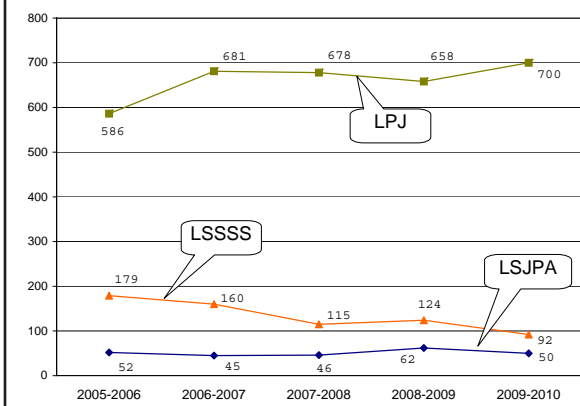
Le secteur ressources a vu l'ensemble de ses activités cliniques faire l'objet, en 2009, d'une étude quant à l'organisation de ses services. L'arrivée de techniciens en travail social, prévue depuis plusieurs mois, a toutefois été mise en veilleuse, compte tenu de l'arrivée des lois 21 (loi modifiant le code des professions) et 49 (syndicalisation des RTF).

Au cours de la dernière année, le personnel aux ressources a développé une belle expérience quant à l'évaluation des tuteurs et des milieux d'entraide. La formation et l'information aux RTF ont aussi été importantes en 2009-2010 puisque plus de 300 personnes des milieux d'accueil ont assisté à l'une ou l'autre des différentes formations.

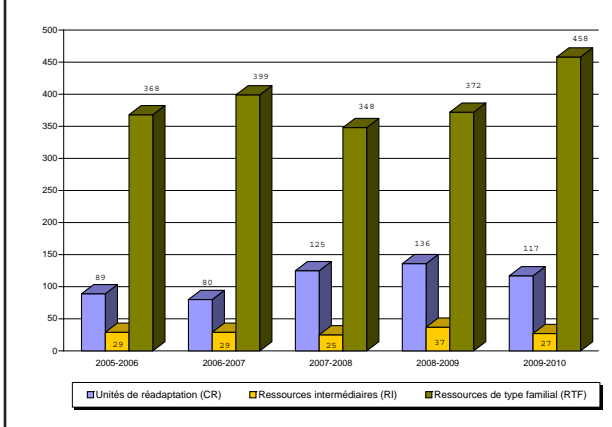
Finalement, tous ces programmes et toutes ces activités cliniques ne pourraient atteindre leurs objectifs sans la participation de tout le personnel. La collaboration, l'entraide, les valeurs et les convictions de chacun, quant au fait de vouloir faire une différence dans la vie des enfants, permet à tous de grandir...

Encore une fois, MERCI pour votre ENGAGEMENT!

**Nombre d'usagers hébergés  
LPJ - LSJPA - LSSSS  
2005-2010**



**Nombre de jeunes hébergés au 31 mars  
CR - RI et RTF  
2005-2010**



**Nombre d'unités  
et de places d'hébergement**

	Nombre d'unités	Nombre de places	Nombre de places utilisées 31 mars 2010
Centre de réadaptation	14	120	117
Ressources intermédiaires	12	38	27
Familles d'accueil	245	588	456

## DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET ORGANISATIONNEL

Par **Marc Thibeault**,  
directeur du développement professionnel et organisationnel

## En 2009, pour supporter le quotidien, la DDPO a poursuivi sa quête incessante d'une culture de la qualité

" Pour supporter le difficile, il y a le tour de l'île 42 milles " disait Félix Leclerc.

En 2009, pour supporter le quotidien, la DDPO a poursuivi sa quête incessante d'une culture de la qualité. Tant pour le jeune et sa famille que pour l'intervenant qui l'accompagne dans son tour de l'île.

C'est ainsi que pour...

### Le volet formation

Quelque 567 participants formés en 246 groupes ont reçu des formations cliniques afin de demeurer le bon intervenant, au bon moment pour un service de qualité. De plus, nous avons ajouté un suivi systématique des formations afin de s'assurer du transfert des apprentissages et nous nous sommes assurés de conserver l'expertise dans nos murs en instruisant des formateurs lorsque pertinent.

### Le volet stage

La relève étant dans nos préoccupations, nous avons reçu 45 stagiaires tant dans les disciplines traditionnelles tels le baccalauréat en travail social et la technique d'éducation spécialisée que dans les nouvelles telles la technique de travail social, la psychoéducation, le doctorat en psychologie. Des stagiaires en génie mécanique et électrique ont également joint les rangs.

### Le volet système clientèle jeunesse (SCJ)

Étant convaincu de la valeur du travail de chaque intervenant et soucieux qu'il soit bien représenté dans SCJ, nous avons mis en place un poste de technicien dédié à la qualité de la saisie. Ainsi, plusieurs équipes ont été rencontrées afin de s'assurer de leur compréhension de la convention des valeurs dans SCJ.

### La prestation sécuritaire des services sociaux aux usagers

Dans ce secteur d'activités, les choses se mettent en place progressivement et nous sentons que les gens sont de plus en plus concernés par ce dossier. Nous comptons un total de 170 déclarations enregistrées pour l'année 2009-2010 et le comité gestion des risques s'est réuni à sept occasions durant cette même période.

Voici quelques-unes des principales actions réalisées durant l'année :

Sur le plan provincial

- ♦ Implantation du système informatique provincial (SISSS) alimenté à partir du formulaire AH-223 de déclaration d'incident et d'accident, de divulgation aux parents et d'analyse des déclarations. Les données sont entrées depuis novembre 2009.
- ♦ Poursuite des rencontres afin de se donner des balises cliniques et d'uniformiser les pratiques en CJ.

Sur le plan régional

- ♦ Une fiche promotionnelle est réalisée et une campagne de sensibilisation s'ensuit.
- ♦ Élaboration d'un manuel d'utilisation du formulaire AH-223.
- ♦ À la suite au Rapport sur la médication en centre jeunesse, le comité s'adjoit un représentant du service santé.
- ♦ Élaboration d'une politique et d'une procédure concernant la gestion et la distribution de médicaments au CJ 02.
- ♦ Analyse des événements par le comité gestion des risques et recommandations au comité vigilance.
- ♦ Application du " Programme de prévention d'une unité type en CR " (employés et usagers).
- ♦ Rencontre avec la DDPO et la DRFTI afin d'explorer les arrimages possibles entre les services informatiques, le système PIJ et SISSS.

## Les mesures de contrôle

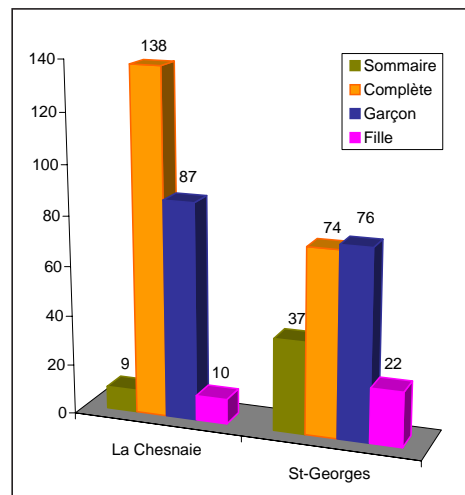
Les mesures de contrôle incluent l'utilisation de la mesure de contention, de l'isolement et de l'encadrement intensif, les fugues, les évasions et les fouilles. Toutes ces mesures de contrôle sont balisées et différentes politiques ont été élaborées afin de respecter les droits des jeunes.

**Contention :** L'organisation du travail et une meilleure approche clinique ont permis de diminuer l'utilisation de la contention comme mesure de contrôle. En 2009, nous sommes passés de 67 contentions de type humaine à 17, et ce, pour 10 garçons différents (aucune fille).

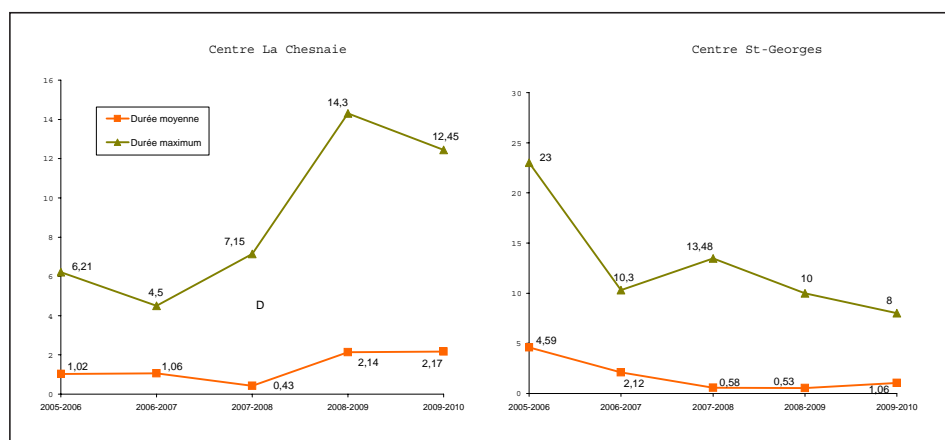
**Fugues et évasions :** Nous avons observé une importante diminution des fugues pour l'ensemble des centres de réadaptation, passant de 140 à 97 fugues au cours de la dernière année et de 10 à 15 évasions. La majorité des fugues et des évasions durent moins de 24 heures. Par contre, nous avons sept événements qui ont une durée de plus de 20 jours.

**Encadrement intensif :** La durée moyenne de séjour en unité d'encadrement intensif affiche une légère hausse, ayant passé de 21,7 à 31,03 jours pour 20 jeunes différents (15 garçons, 5 filles). Seulement 25 % des jeunes ont été hébergés plus de 50 jours, la durée maximum étant de 72 jours.

**Fouilles :** 100 jeunes différents ont été soumis à 258 fouilles.



**Isolement :** En 2009, nous avons répondu à l'objectif d'isoler les jeunes seulement le temps nécessaire aux besoins cliniques. Nous constatons qu'il y a une diminution de 71 % du nombre de recours à la mesure d'isolement au centre Saint-Georges.





## Les processus d'intervention clinique (PIC)

Nous avons franchi la mi-parcours de l'échéancier d'implantation que nous nous étions fixé à l'automne 2008. C'est maintenant le temps de faire le point et de communiquer au personnel les faits saillants de notre parcours. Beaucoup de formations ont été dispensées, de nombreux instruments d'évaluation sont maintenant disponibles aux intervenants et les programmes s'actualisent progressivement. Reste à parfaire la vision d'ensemble de ces processus afin que leur opérationnalisation soit optimale.

Voici les principales actions de cette année :

- ♦ Rédaction des cinq processus cliniques et diffusion de quatre d'entre eux.
- ♦ Refonte du comité de suivi PIC.
- ♦ Animation de rencontres d'appropriation avec certaines équipes à l'évaluation-orientation et l'application des programmes.
- ♦ Élaboration et diffusion d'un plan de communication visant :
  - à mettre en évidence les actions accomplies en lien avec l'introduction des PIC;
  - l'intégration des PIC par le personnel clinique et administratif;
  - le développement d'outils de communication destinés aux usagers.
- ♦ Échanges avec les gestionnaires concernés dans un objectif d'intégration des services.

## Les ressources d'hébergement

Vaste secteur d'activités dont l'organisation devait être revue cette année. L'adoption du projet de loi 49 est venue changer la donne et nous place maintenant devant beaucoup d'interrogations. Les négociations devraient se poursuivre encore plusieurs mois et les réponses à certaines questions devraient émaner de ce processus (ex.: de qui relèvent maintenant la formation et le suivi des ressources ?).

Pendant ce temps, certaines initiatives ont dû être suspendues en cours d'année (évaluation du service ressource) alors que d'autres actions se sont poursuivies :

- ♦ Consultation et suivi des négociations en lien avec le projet de loi 49;
- ♦ Réalisation du " Guide d'application du contrat des RTF " et présentation aux RTF;
- ♦ Réalisation d'un concours destiné aux enfants hébergés en RTF et production d'un calendrier 2010;
- ♦ Organisation d'un plan d'urgence pandémie;
- ♦ Élaboration d'un cadre financier pour les " confié à ";
- ♦ Diffusion du " Guide sur les responsabilités partagées... ";
- ♦ Mise à jour du " Manuel des familles d'accueil ".

## Le comité scientifique

Le comité scientifique poursuit ses activités et continue de supporter les étudiants à la maîtrise qui sont également employés du CJ. Cette année, deux nouveaux projets ont été acceptés. Parmi les autres implications du comité, soulignons la tenue de trois midis-conférences, un partenariat avec l'UQAC et l'Agence pour la réalisation d'une étude sur " ... les perceptions des services sociaux par les pères licenciés... " et à l'intérieur de laquelle la dimension d'aide contrainte sera abordée.

Finalement, l'étude sur l'augmentation des signalements entre dans sa phase finale et devrait nous être livrée cet automne.

## La gestion des documents

Année après année les records s'accumulent dans ce service. Les demandes d'accès aux dossiers ont augmenté de 50 % passant de 154 en 2008-2009 à 236 en 2009-2010. De plus, les démarches ont débuté dans le but de centraliser l'archivage des dossiers dans nos nouvelles installations de Chicoutimi. Cette nouvelle façon de faire devrait faciliter la localisation des dossiers quand vient le temps de procéder à leur destruction.

Sommaire des demandes d'accès Du 1 <sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010		
	2009 2010	2008 2009
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>154</b>
Usagers (incluant parents)	62	58
CRDI	43	37
Réseau de la santé	28	25
Services correctionnels	19	9
Employés	2	4
Avocats	9	3
IVAC	10	3
Autres CJ	11	2
Écoles	1	2
Familles d'accueil	9	2
Ministère	1	1
Policiers	0	1
Syndicat	5	1
Centre local d'emploi	1	0
Commission d'accès à l'information	2	0
Commission des droits de la personne	0	0
Coroner	0	0
Curateur public	0	0
Ordre professionnel	2	0
Statistiques Canada	0	0
Substitut du procureur général	0	1
Autre	10	6

## La santé et la sécurité : Vers un équilibre de vie

Les compétences et le savoir-faire de chacun des membres du personnel sont essentiels à l'accomplissement de notre mission. Nous reconnaissons aussi que la qualité de cette contribution est en étroite relation avec l'état de santé psychologique du personnel. Ainsi, le comité santé psychologique a mis en place cette année un programme qui visait à sensibiliser chaque employé à l'importance de prendre sa santé en main. Le programme s'articulait autour de l'information et de la sensibilisation par des activités mensuelles afin d'amener le personnel à mettre en priorité l'atteinte d'un équilibre de vie, en faisant des choix pour mieux gérer leur santé psychologique. Le comité est constitué de six personnes, dont deux de la partie patronale et quatre de la partie syndicale. Le programme santé psychologique a gagné le prix du jury et du public au colloque de l'ASSTSAS.

## La sélection

Le bassin de candidatures pour les postes cliniques (ARH, éducateur spécialisé, TTS) a été satisfaisant cette année. Par contre, nous constatons qu'il devient plus difficile de recruter pour les appellations d'emploi de la catégorie 2 de même que pour les agentes administratives. Nous remarquons que nous devons rencontrer plus de candidats qu'à l'habitude pour ces appellations d'emploi, pour en arriver à une sélection.

Appellation d'emploi	Nombre de tests écrits	nombre d'entrevues	Candidatures sélectionnées
ARH	59	36	25
Éducateur	39	15	6
TTS	17	11	6
Journalier	N/A	15	8
Cuisinier	N/A	5	2
Agente administrative	9	6	5
Agent d'intervention	8	8	5
Technicienne en administration	13	7	5
Divers	40	26	13
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>129</b>	<b>75*</b>

\* pas nécessairement embauchées

De ces 75 sélections, nous avons embauché près de 50 personnes cette année. Pour certaines appellations d'emploi, les derniers employés de la liste de rappel ne travaillent pas suffisamment, ce qui a engendré quelques départs volontaires.

## Effectif pour l'ensemble de l'établissement au 31 mars 2010

Nombre de postes (ETC)		Nombre de personnes occupant ces postes	
Temps complet	335	Temps complet	335
Temps partiel	34	Temps partiel régulier	47
<b>Nombre total de postes</b>	<b>369</b>	<b>Titulaires de postes</b>	<b>382</b>
		Temps partiel occasionnel	193
		<b>Total au 31 mars 2010</b>	<b>575</b>
<b>Affichages 2009-2010</b>			
		Personnel syndiqué	122 postes
		Personnel cadre	18 postes
		<b>Fermeture de dossiers 2009-2010 (départs)</b>	<b>73 fermetures</b>
		Embauche 2009-2010	57 embauches

## Le plan d'action du comité de planification du développement des ressources humaines

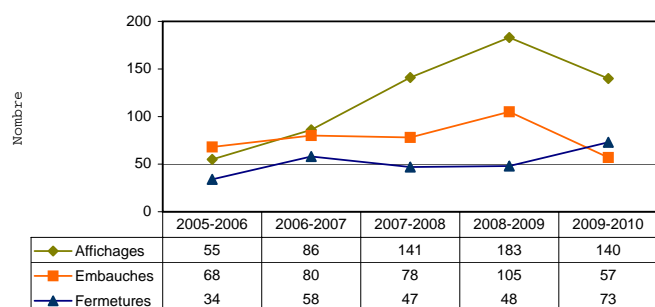
En septembre 2009, le comité du PDRH de notre établissement a révisé son plan d'action. En effet, dans le but de répondre à nos objectifs déjà en place et d'être proactif au niveau de la planification de main-d'œuvre, nous avons introduit un nouvel objectif. Les membres du comité seront invités à se pencher sur la nouvelle réalité de planification de main-d'œuvre afin de trouver des solutions et des stratégies nouvelles dans le but d'attirer la relève à venir travailler au Centre jeunesse et bien sûr de conserver la main-d'œuvre déjà en place dans nos services. Nous désirons trouver des moyens afin de faire du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean un employeur de choix.

## Le comité reconnaissance

Depuis avril 2009, le mandat du comité reconnaissance s'est vu élargi. En effet, dès la création de ce comité, celui-ci avait comme mandat l'organisation de la soirée reconnaissance qui a lieu chaque année depuis 2001. Maintenant, nous avons intégré le volet reconnaissance au quotidien. Nous allons donc instaurer, au fil du temps, de nouvelles activités afin de reconnaître le travail de nos employés au quotidien. Un sondage auprès des employés sera fait en 2010-2011 afin de connaître la vision de la reconnaissance des employés du Centre jeunesse et de quelle façon ceux-ci aimeraient être reconnus dans leur travail.



## Comparatif des 5 dernières années



## Renouvellement de l'agrément

L'établissement a obtenu le 16 novembre 2009 le renouvellement de son agrément. Toute l'année 2009 a été marquée par d'intenses travaux de préparation du dossier qui fut finalement acheminé au Conseil québécois d'agrément en septembre. Plus d'une centaine d'employés de toutes les appellations d'emploi, de tous les services et de tous les niveaux hiérarchiques ont été impliqués dans le cours de la démarche. Un plan d'améliorations destinées à être apportées à notre fonctionnement au cours des trois prochaines années fait partie intégrante du dossier. Ce plan insiste sur l'importance d'orienter des actions en fonction de trois axes d'amélioration : les clients, les employés et l'organisation. Ce plan a été partagé à toutes les personnes ayant participé activement à la démarche d'agrément.

## Le programme de rétention volumétrique et qualitatif de la génération " Y " en contexte d'aide contrainte au Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean

Ce projet octroyé par le ministère de la Santé et des Services sociaux au coût de 439 925 \$, qui se termine le 31 mars 2011, concerne le personnel de la catégorie IV soit les éducateurs, techniciens en travail social, psychoéducateurs et les agents de relations humaines.

### Objectifs :

- ♦ Transmettre au nouvel employé les connaissances essentielles pour occuper efficacement ses fonctions;
- ♦ Accompagner l'employé dans l'application efficace de ses fonctions à l'évaluation-orientation et au traitement en protection de la jeunesse;
- ♦ Susciter et supporter le développement des compétences en lien avec le savoir-être de l'employé;
- ♦ Accompagner le nouvel employé dans son processus de probation.

Quelque 25 intervenants seniors ont généreusement accepté de s'impliquer dans le projet pour une période d'un an minimum et un peu plus de 40 nouveaux intervenants bénéficient, entre autres, de leurs expertises par des rencontres individuelles.

Depuis janvier, six rencontres de groupe qui permettent le développement professionnel sont faites avec les seniors et neuf rencontres de supervision de groupe pour les nouveaux ont lieu à une fréquence de deux heures et demie aux six semaines.

Six ateliers de sensibilisation tant aux éducateurs de l'interne qu'aux intervenants de l'externe ont eu lieu sur différents thèmes : "Motifs de protection et plan d'intervention", "Processus d'intervention clinique", "Retrait du milieu familial", "Cadre de référence à l'interne", "Mesures disciplinaires", "Service santé" et "Approches sécuritaires". D'autres ateliers sont en préparation pour l'automne prochain.

Au cours de la prochaine année, l'objectif est de poursuivre les ateliers de sensibilisation pour les intervenants ayant un an et demi d'ancienneté, de poursuivre la supervision de groupe et les rencontres de groupe pour les seniors.

Le projet est en voie de devenir un incontournable pour les nouveaux intervenants. L'implication du personnel des services cliniques et professionnels permet le transfert des compétences et de l'expertise ainsi que de continuer à donner des services de qualité.

## DIRECTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES, TECHNIQUES ET INFORMATIONNELLES

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

### Service des ressources matérielles et techniques

Ce service regroupe l'entretien ménager, la maintenance, le transport/courrier, la cuisine/buanderie ainsi que les achats.

Les principaux dossiers gérés par cette équipe au cours de la dernière année sont :

- ♦ Début des travaux du projet de construction d'un centre de services à la population pour le secteur de Chicoutimi;
- ♦ Début des travaux du projet d'agrandissement et de réaménagement du centre Saint-Georges;
- ♦ Réalisation d'une étude d'optimisation des activités des services alimentaires;
- ♦ Arrivée d'un nouveau chef des services techniques en mai 2009;
- ♦ Mise sur pied d'un comité " conciergerie/réadaptation ";
- ♦ Implantation d'un logiciel de suivi de la gestion des dépenses énergétiques (Hélios);
- ♦ Implantation d'un logiciel de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (Intéral);
- ♦ Processus d'appel d'offres pour :
  - Programme d'aide aux employés et aux familles d'accueil;
  - Évaluation des nouveaux employés.

### Notre vision...

**La DRFTI est reconnue comme une équipe  
qui donne des services de support  
indispensables, de qualité,  
avec efficacité et rapidité**

### Service des ressources informationnelles

Notre équipe informatique coordonne, analyse et maintient un parc informatique composé de 385 postes de travail et de 35 serveurs, ainsi que différentes applications et logiciels qui sont en opération 24 heures sur 24. Cette équipe apporte du support à plus de 509 utilisateurs.

Voici les principaux dossiers auxquels nous avons travaillé :

- ♦ Embauche d'un nouveau technicien qui détient le rôle d'officier de sécurité de la SAI (sécurité des actifs informationnels);
- ♦ Début de la virtualisation de nos services;
- ♦ Signature d'une entente d'hébergement avec le techno centre régional qui nous a permis de transférer notre système de relève PIJ ainsi que notre base de courrier Lotus Notes;
- ♦ Instauration de la " Semaine de la SAI " qui se tiendra à tous les mois d'octobre;
- ♦ Acquisition et installation de 50 licences Antidote (logiciel de correction du français) pour l'ensemble des agentes administratives;
- ♦ Mise en place des prises de copies de sécurité des points de services vers un serveur situé au siège social;
- ♦ Installation d'un système de visioconférence au siège social;
- ♦ Participation aux formations suivantes : Forensic, Itil, SMS, Webspy, Windows server 2008.

## Service des ressources financières

- ♦ Service paie
- ♦ Paiement des fournisseurs
- ♦ Contribution parentale
- ♦ Paiement des ressources
- ♦ Budgétisation

### Dossiers majeurs

- ♦ Implantation de la paie " Web ";
- ♦ Mise en place du paiement des tutelles;
- ♦ Participation à la refonte du guide local " application du contrat des familles d'accueil ";
- ♦ Participation au comité provincial aviseur portant sur la contribution parentale;
- ♦ Mise en place des recommandations du Vérificateur général;
- ♦ Collaboration étroite à l'étude d'optimisation des activités des services alimentaires.

L'année financière 2009-2010 termine avec un surplus de l'ordre de 22 999 \$, ce qui représente 0,05 % du budget de fonctionnement de notre établissement qui se chiffre à 42 852 550 \$.

## Indicateurs de gestion

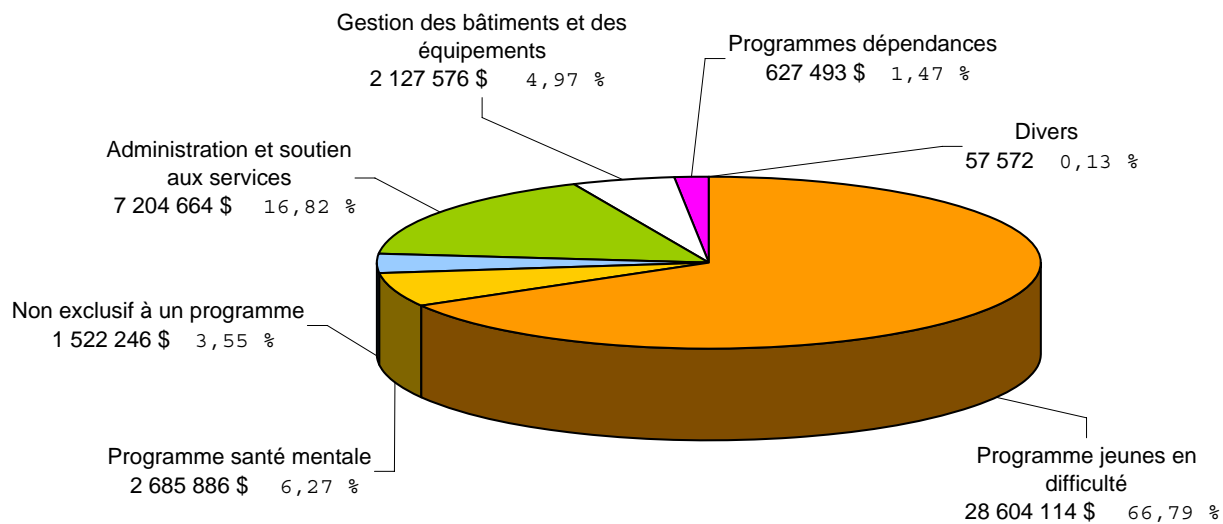
Les différentes bases de données informatiques nous permettent, entre autres, de suivre les indicateurs inclus à l'entente de gestion que nous devons signer à chaque année avec l'Agence.

INDICATEURS de GESTION	OBJECTIFS 2007-2008	OBJECTIFS 2008-2009	OBJECTIFS 2009-2010
Absence maladie longue durée			
<b>cible</b>	8,84 %	7,05 %	7,05 %
<b>résultat global</b>	8,76 %	5,926 %	5 %
Délai moyen d'attente à l'évaluation			
<b>cible</b>	12 jours	12 jours	12 jours
<b>résultat global</b>	16,81 jours	12 jours	12,48 jours
<b>Chapais-Chibougamau</b>			13,52 jours
Délai moyen d'attente à l'application des mesures			
<b>cible</b>	30 jours	30 jours	30 jours
<b>résultat global</b>	35,46 jours	22,65 jours	19,52 jours
<b>Chapais-Chibougamau</b>			4,47 jours
Délai entre mesure et premier contact LSJPA			
<b>cible</b>	14 jours	14 jours	14 jours
<b>résultat global</b>	14,23 jours	9,02 jours	13,57 jours
<b>Chapais-Chibougamau</b>			2,85 jours
Taux de nouveaux placements 2009-2010			
<b>cible</b>		7 plac. /1000 jeunes	
<b>résultat global</b>		5,57 plac. / 1000 jeunes	

N.B. Les données concernant le secteur Chapais-Chibougamau sont incluses dans le résultat global et sont également présentées séparément considérant l'entente avec une autre région administrative.

## Les principales dépenses au Centre jeunesse en 2009-2010

Total : 42 829 551 \$



## Résultats financiers

REVENUS	<u>2009-2010</u>	<u>2008-2009</u>	ACTIF À COURT TERME	<u>2009-2010</u>	<u>2008-2009</u>
Agence de la santé et des services sociaux et MSSS	37 846 733	36 400 357	Encaisse	1 112 465	1 480 637
Autres sources	4 918 831	4 925 542	Placement temporaire	528 813	1 012 082
Activités accessoires	86 986	79 746	Débiteurs Agence et MSSS	1 224 884	552 402
<b>TOTAL</b>	<b>42 852 550</b>	<b>41 405 645</b>	Autres débiteurs	810 963	609 872
<b>DÉPENSES</b>			Charges payées d'avance	13 634	18 478
Programme jeunes en difficulté	28 604 114	27 193 886		<b>3 690 759</b>	<b>3 673 471</b>
Programme santé mentale	2 685 886	2 441 997	Autres	102 611	144 779
Non exclusif à un programme	1 522 246	1 512 549	Immobilisations corporelles	12 257 944	11 668 496
Administration et soutien aux services	7 204 664	7 012 763	Subvention à recevoir - réforme comptable	3 908 236	3 587 124
Gestion des bâtiments et des équipements	2 127 576	2 099 807	<b>TOTAL</b>	<b>19 959 550</b>	<b>19 073 870</b>
Programme dépendances	627 493	752 440	<b>PASSIF À COURT TERME</b>		
Personnel en sécurité d'emploi	617		Autres créditeurs	6 702 205	6 905 592
Lutte à la pandémie d'influenza	15 331		Emprunts temporaires	2 938 590	1 515 312
Divers projets	86 986	79 746	Intérêts courus à payer	209 847	234 011
Charges non réparties	(45 362)	343 214	Revenus reportés	474 160	216 107
<b>TOTAL</b>	<b>42 829 551</b>	<b>41 436 402</b>		<b>10 324 802</b>	<b>8 871 022</b>
<b>EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES</b>	<b>22 999</b>	<b>(30 757)</b>	Dettes à long terme	8 917 689	9 624 511
Transfert interfonds à venir		55 285	Congés à traitement différé	69 821	32 515
<b>EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES</b>	<b>22 999</b>	<b>24 528</b>	<b>TOTAL</b>	<b>19 312 312</b>	<b>18 528 048</b>
			SOLDE DES FONDS D'EXPLOITATION	364 067	401 507
			SOLDE DES FONDS D'IMMOBILISATION	283 171	144 315
			<b>SOLDE DES FONDS</b>	<b>647 238</b>	<b>545 822</b>
				<b>19 959 550</b>	<b>19 073 870</b>

## Rapport des vérificateurs

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

Raymond Chabot Grant Thornton  
S.É.N.C.L.L.  
255, rue Racine Est  
Bureau 800  
Chicoutimi (Québec) G1H 7L2  
Téléphone : 418 549-4142  
Télécopieur : 418 549-3951  
www.rcgt.com

Nous avons vérifié les états financiers, renseignements complémentaires, données et annexes énumérés à la table des matières du rapport financier annuel du Centre Jeunesse Saguenay-Lac-Saint-Jean de l'exercice terminé le 31 mars 2010, lequel a été présenté dans la forme prescrite par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, en conformité avec l'article 295 de 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 sur 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 des établissements et des conseils régionaux* 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 du Québec;
- les unités de mesure utilisées par l'établissement sont conformes aux définitions contenues dans le *Manuel de gestion financière* publié par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec;
- les méthodes d'enregistrement et de contrôle des données quantitatives suivies par l'établissement, sur lesquelles nous nous appuyons dans la conception de nos procédés de vérification du rapport financier annuel, sont valables;
- les procédures de contrôle interne relatives aux données financières suivies par l'établissement, sur lesquelles nous nous appuyons dans la conception de nos procédés de vérification du rapport financier annuel, sont valables;
- l'établissement s'est conformé aux directives administratives émises par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec et par l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean ;
- Le rapport financier annuel donne, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'établissement au 31 mars 2010 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, selon les règles comptables décrites dans la note 2.

Le rapport financier annuel, qui n'a pas été établi, et qui n'avait pas à être établi, selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, est fourni uniquement à titre d'information et pour être utilisé par les administrateurs de l'établissement ainsi que par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec et l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean, afin de satisfaire à l'article 295 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Le rapport financier annuel n'est pas destiné à être utilisé, et ne doit pas l'être, par des personnes autres que les utilisateurs déterminés, ni à aucune autre fin que la ou les fins auxquelles il a été établi.



Chicoutimi, le 7 Juin 2010

# BILAN DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ

Par **Serge Guay**,  
commissaire aux plaintes et à la qualité des services

## 53 dossiers traités

27 dossiers d'assistance  
30 dossiers de plaintes  
4 dossiers d'intervention

## Particularités 2009-2010

### Augmentation du nombre de plaintes versus le maintien du nombre de dossiers

Au global, 53 dossiers ont été traités au cours de la période 2009-2010, ce qui correspond au même nombre que l'an dernier. Nous notons toutefois une augmentation significative dans la rubrique des plaintes dont le nombre passe de 24 à 30, soit une hausse correspondant à 25 %. À l'inverse, le nombre d'assistance a chuté passant de 27 à 19, soit une diminution de près de 30 %.

L'augmentation du nombre de plaintes témoigne non pas de la diminution de la qualité des services dispensés par les professionnels, mais plutôt d'une meilleure connaissance du régime d'examen des plaintes par l'ensemble des usagers et de leurs représentants. La présence de la fiche traitant de " La démarche de plaintes " dans les pochettes d'information remises aux usagers dès leur entrée dans nos services, l'accessibilité à cette information dans les différents présentoirs des salles d'attente de l'établissement et les rencontres de promotion du commissaire dans les différentes équipes de travail ont favorisé une meilleure compréhension de son rôle ainsi que de la pertinence d'y avoir recours.

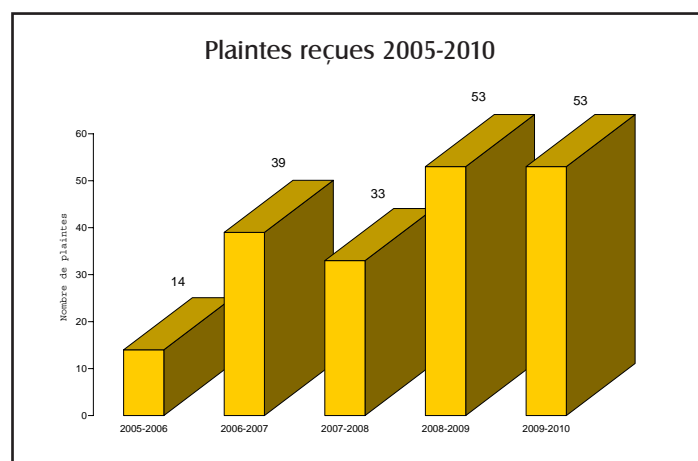
### Objets d'insatisfaction les plus fréquents

Rappelons que pour les périodes 2007-2008 et 2008-2009, les objets d'insatisfaction les plus fréquents se retrouvaient dans la rubrique " relations interpersonnelles ". Il n'y avait guère lieu de s'en étonner puisque l'intervention en contexte d'aide contrainte comporte un défi supplémentaire.

Pour la période 2009-2010, la rubrique " soins et services dispensés " regroupe plus de la moitié des motifs d'insatisfaction alors que la rubrique des " relations interpersonnelles " a diminué de façon importante. Cet état de fait témoigne que nous sommes rendus à des questions de fond et que les plaignants ciblent davantage le sens du service donné que la façon d'interagir.

## Délai de traitement

Pour l'ensemble des dossiers, le délai moyen de traitement correspond à 33 jours. Dans les dossiers de plaintes, ce délai atteint 48 jours. Dans les cas d'assistance, ce délai correspond à 12 jours et il atteint 22 jours dans les dossiers d'intervention.



## Conclusion

Encore une année active et occupée. Des dossiers requérant un travail plus soutenu. Une recherche de données plus exigeante.

Plusieurs équipes ont fait l'objet de rencontres de la part du commissaire. Ces rencontres se sont avérées instructives et ont donné lieu à des échanges intéressants avec les professionnels et les gestionnaires impliqués.

Le commissaire a été régulièrement présent au comité de vigilance et de la qualité des services. Les échanges ont permis aux membres du comité de mieux saisir l'évolution de son travail.





# BILAN DU COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

Par **Marc Thibeault**,  
Directeur du développement professionnel et organisationnel

... Afin de maintenir  
une approche rigoureuse  
de la qualité, une gestion centrée  
sur les résultats et l'évaluation  
des services et programmes

" Maintenir une approche rigoureuse de la qualité, une gestion centrée sur les résultats et l'évaluation des services et programmes ", voici les objectifs du comité de vigilance et de la qualité qui s'est réuni à sept reprises au cours de la dernière année.

La composition du comité de vigilance et la qualité respecte les articles 412.2 et 181.0.2 de la LSSSS. Les personnes et les collègues électoraux représentés sont :

**M<sup>me</sup> Tanya Gensytska (M<sup>me</sup> Sylvie Girard)**

Membre du conseil d'administration  
Personne désignée par le comité des usagers

**M<sup>me</sup> Louise Côté (M. Pierre Donaldson)**

Membre du conseil d'administration  
Personne cooptée

**M. Serges Girard**

Membre du conseil d'administration  
Personne cooptée et représentant la population

**M. Serge Guay**

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

**M<sup>me</sup> Danièle Riverin**

Directrice générale

## Dossiers majeurs

Le comité de vigilance et de la qualité s'est assuré du suivi des dossiers suivants :

♦ **Démarche d'agrément**

Rencontre d'information avec M. Pierre Ouellet, coordonnateur de l'équipe de réalisation de l'agrément. Présentation des neuf normes établies et des processus qui y sont associés.

♦ **Registre des accidents et incidents**

Un nouveau modèle de rapport sommaire a été adopté. Celui-ci précise les événements et les mesures appliquées tant comme actions immédiates que comme actions organisationnelles planifiées.

Suivi des statistiques sur les fugues, la contention, l'isolement et l'encadrement intensif. Constat d'une diminution des fugues au cours de la dernière année.

♦ **Traitement des plaintes, demandes d'assistance et suivi des recommandations du commissaire aux plaintes et à la qualité**

Examen des plaintes, information/sensibilisation, rencontres des équipes de professionnels.

Entrée en fonction de M<sup>me</sup> Sylvie Mailhot, le 22 mars 2010, à titre de commissaire aux plaintes et à la qualité.

♦ **Encadrement intensif et problématique suicidaire**

À la suite des modifications à la LPJ, des changements ont été apportés à l'encadrement intensif. Des tableaux identifiant l'utilisation de l'encadrement intensif permettent de faire une analyse de la situation. D'autre part, un portrait des interventions en situation de problématiques suicidaires a aussi été élaboré.

♦ **Comité de gestion des risques**

Les comptes rendus et les recommandations du comité de gestion des risques, de même que ceux de la prestation sécuritaire de service et les tableaux de bord des mesures de contrôle sont soumis aux membres à chaque rencontre du comité de vigilance et de la qualité.

## BILAN DU CONSEIL MULTIDISCIPLINAIRE

Par Mona Tremblay,  
présidente du conseil multidisciplinaire



Le conseil multidisciplinaire est très actif au niveau de la vie clinique du Centre jeunesse. Il est impliqué dans différents comités de travail et de consultation.

Le conseil multidisciplinaire est, depuis quelques années, un point de référence entre ses membres et les différents services cliniques, tels que les secteurs psychosociaux, réadaptation et autres corps professionnels. La vie clinique et l'évolution de notre pratique professionnelle seront toujours au cœur de notre mandat. Nous croyons que la réussite d'un conseil multidisciplinaire dépend beaucoup de l'investissement de ses membres.

Le plan d'action 2009-2010 comptait sept objectifs auxquels étaient rattachés des moyens, en voici un résumé :

### S'assurer du développement des pratiques

- ♦ Journée scientifique;
- ♦ Participation aux différents comités de travail de la DDPO, au comité aviseur pour la révision du plan d'organisation et les orientations stratégiques 2010-2013;
- ♦ Participation au comité Plan de développement des ressources humaines (PDRH);
- ♦ Participation au comité d'implantation du PIC.

### S'impliquer dans l'application du plan d'amélioration de l'agrément

#### S'assurer de la qualité des pratiques

- ♦ Comité de suivi d'amélioration des plans d'intervention (PI);
- ♦ S'assurer de l'application de la politique concernant les mesures particulières en centre de réadaptation : contention, isolement, fouille, mesures disciplinaires.
- ♦ Comité de pairs pour revoir la diversification et l'équilibre des menus;
- ♦ Comité de suivi au niveau du cadre de référence en réadaptation interne.

### Sensibiliser les professionnels de la pertinence du comité de gestion des risques

### Être aviseur face à la programmation des services en santé mentale

### Mobiliser les membres du conseil multidisciplinaire

- ♦ Promotion, représentation;
- ♦ Sensibiliser les membres à l'interdisciplinarité;
- ♦ Présence aux journées d'accueil des nouveaux employés;
- ♦ Tournée de l'exécutif.

### Mieux faire connaître la spécificité clinique de chacune des professions

#### L'exécutif du conseil multidisciplinaire

**M<sup>me</sup> Mona Tremblay**, présidente  
psychoéducatrice, bureau de Chicoutimi

**M<sup>me</sup> Nadia St-Hilaire**, vice-présidente  
éducatrice spécialisée, centre Saint-Georges

**M<sup>me</sup> Mélissa Gagné**, secrétaire  
agente de relations humaines, bureau de Chicoutimi

**M<sup>me</sup> Mélanie Martel**, administratrice  
agente de relations humaines, centre Saint-Georges

**M<sup>me</sup> Maryse Desmeules**, administratrice  
agente de relations humaines, bureau de Chibougamau

**M. Serge Labeaume**, administrateur  
éducateur spécialisé, centre La Chesnaie

**M<sup>me</sup> Danièle Riverin**, directrice générale

**M. Marc Thibeault**, directeur du développement professionnel  
et organisationnel.

Les membres élus ont un mandat de trois ans.

## BILAN DU CONSEIL DU PERSONNEL ADMINISTRATIF ET DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Par **Laurence Doyon**,  
présidente du conseil du personnel administratif  
et des services complémentaires



Les membres du comité exécutif du CPASC se sont rencontrés deux fois au cours de l'année et ont participé à quatre conférences téléphoniques. Notre plan de travail a été sensiblement le même que celui de l'année dernière. Nous vous présentons ici le résultat de notre travail.

En lien avec notre premier objectif " **Être visible et présent auprès des membres du CPASC et dans l'organisation** ", l'assemblée annuelle 2009 a connu un énorme succès. Nos conférenciers, Pierre Lavoie et Jean Paré ont su captiver leur auditoire. La semaine du CPASC a comme objectif de mieux faire connaître le rôle et la place qu'occupe le personnel administratif et des services complémentaires à l'ensemble du personnel de l'établissement et de donner un « sens » à notre travail d'où le thème de la semaine « Sens et reconnaissance ». Pour qu'il y ait reconnaissance, il doit y avoir connaissance de l'autre, nous y avons travaillé, entre autres, en nous montrant actifs dans de nombreux comités de l'établissement :

- ♦ Assemblée générale annuelle;
- ♦ Opération Père Noël;
- ♦ Chroniques dans L'Écho-Centre;
- ♦ Présentation du CPASC aux nouveaux employés;
- ♦ Représentation ou participation aux comités et événements suivants :
  - Comité aviseur (révision du plan d'organisation);
  - Comité PDRH;
  - Comité COSA (agrément);
  - Comité provincial des CCPAS;
  - Congrès biennal de l'ACJQ;
  - Assemblée générale du conseil multidisciplinaire;
  - Colloque annuel du regroupement d'établissements de santé et de services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

En ce qui a trait à notre deuxième objectif, le CPASC s'est assuré du développement et du maintien des compétences des membres du CPASC en transmettant les besoins de ceux-ci à la direction. Un premier groupe d'agentes administratives a reçu les formations Antidote et PowerPoint et la formation " Manutention et transport sécuritaire de charges lourdes " a été donnée au personnel de la cuisine et de la buanderie ainsi qu'aux journaliers. De plus, le procédurier pour le personnel administratif est présentement en relecture et devrait être terminé sous peu.

Le CPASC a poursuivi la collaboration avec le service des ressources humaines dans le dossier " reconnaissance des acquis ". L'objectif étant de permettre au personnel de bureau d'obtenir une attestation d'études collégiales par la reconnaissance des acquis expérientiels afin de leur donner la possibilité d'avoir accès à des postes comme technicienne en administration - volet bureautique.

Finalement, nous avons également été consultés sur le plan d'organisation pour lequel le comité s'est prononcé en accord avec les valeurs et la mission proposées.

Le CPASC, c'est l'affaire de tout le monde. Sa vitalité repose sur la volonté de chacun d'y croire et d'y apporter sa contribution.

### Le comité exécutif 2009-2010

Présidente :	M <sup>me</sup> Laurence Doyon, secteur Lac-Saint-Jean
Vice-présidente :	M <sup>me</sup> Suzanne Maltais, secteur Saguenay
Secrétaire :	M <sup>me</sup> Francine Gaudreault, secteur Saguenay
Trésorière :	M <sup>me</sup> Lise Gauthier, direction
Administrateurs :	M. Daniel Girard, centre Saint-Georges
	M <sup>me</sup> Carmen Paradis, centre La Chesnaie
	M. Guillaume Racine, siège social
	M <sup>me</sup> Brigitte Savaria, direction générale

# BILAN DU COMITÉ DES USAGERS

Par Diane Lalancette,  
personne-ressource du comité des usagers



Le comité des usagers 2009-2010 était composé, au 31 mars 2010, de 12 personnes adultes, de la personne-ressource, d'un jeune résident du centre de réadaptation Saint-Georges (Saguenay) et d'un résident du centre de réadaptation La Chesnaie (Lac-Saint-Jean). Les comités de résidents se composent de six jeunes résidents au centre Saint-Georges, de deux jeunes résidents au centre La Chesnaie et d'un jeune résident du foyer de groupe à Roberval.

## Réunions

Les membres du comité des usagers se sont réunis à sept reprises et les comités de résidents des centres Saint-Georges et La Chesnaie ont eu chacun cinq rencontres au cours de l'année 2009-2010.

Plusieurs membres font partie de divers comités du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean : comité de gestion des risques, comité de vigilance et de la qualité, comité de déontologie, comité scientifique, centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et comité de l'agrément. De plus, deux membres siègent au conseil d'administration.

Les principaux sujets discutés lors des rencontres sont les plaintes, les droits et obligations, les insatisfactions, la confidentialité, les fonctions du comité, le droit à leur intimité et la consultation de leur dossier.

## Améliorations apportées aux conditions de vie

Des rencontres ont lieu régulièrement avec les gestionnaires pour discuter des demandes des jeunes et tous les rapports sont remis au conseil d'administration ainsi qu'aux chefs de service.

Nous notons une amélioration continue des conditions de vie des jeunes. Pour cette année, notons, entre autres l'achat de livres pour la bibliothèque du centre La Chesnaie.

## Accompagnement et références au commissaire aux plaintes et à la qualité

Le comité a accompagné deux usagers lors de rencontres portant sur leur situation personnelle et ont orienté trois personnes vers le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP).

## Perspective

Le comité des usagers du Centre jeunesse cherche continuellement de nouvelles idées afin de répondre à son mandat. Les membres ont à cœur le bien-être des jeunes et l'amélioration des services.

## Activités de l'année

- ♦ Tournée de tous les bureaux;
- ♦ Conception d'un calendrier;
- ♦ Recrutement de nouveaux membres;
- ♦ Rencontres d'information avec le commissaire aux plaintes et à la qualité et l'adjoint administratif des centres de réadaptation;
- ♦ Rencontre avec l'équipe visiteuse de l'agrément;
- ♦ Rencontre avec les travailleurs de rue;
- ♦ Consultation sur la révision du plan d'organisation;
- ♦ Souper de Noël pour les jeunes des comités de résidents;
- ♦ Remise d'un présent aux jeunes des comités de résidents pour Pâques;
- ♦ Formation donnée à tous les nouveaux membres sur le rôle et les fonctions du comité;
- ♦ Rencontre annuelle provinciale des comités des usagers à Laval;
- ♦ Participation à l'assemblée annuelle des CAAP;
- ♦ Participation aux activités de financement de la Fondation pour l'enfance et la jeunesse et au brunch de Noël organisé par la direction.

# BILAN DE LA FONDATION POUR L'ENFANCE ET LA JEUNESSE

Par Brigitte Savaria,  
coordonnatrice de la Fondation pour l'enfance et la jeunesse



Au cours de l'année 2009, les membres du conseil d'administration de la fondation ont tenu six séances régulières et une assemblée générale.

## Aide à la jeunesse

En 2009, un montant de 8 025 \$ a été partagé entre quatre projets de groupe porteurs d'espoir. Pendant la même période, 18 demandes totalisant 10 245 \$ ont été acceptées pour des projets individuels de développement personnel visant le développement de compétence et d'estime de soi ou l'implication des parents dans des activités communes avec leur enfant.

De plus, 28 jeunes ont eu recours au Fonds Christian Laprise pour une aide financière lors de leur passage à la vie autonome à leur sortie du Centre jeunesse à 18 ans. Trois bourses "Mérite à l'effort" ont également été remises aux méritants pour souligner l'effort et la persévérance dont ils ont fait preuve face à leur projet de vie.

## Subventions 2009 aux organismes communautaires

Les recommandations découlant du comité d'analyse des demandes de subventions, ont permis de remettre 11 000 \$ à 20 organismes communautaires engagés auprès des jeunes de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Près de six cents jeunes ont pu ainsi bénéficier de ces sommes.

## Activités de financement

**Une route sans fin** - La cinquième édition du défi cycliste " Une route sans fin " a permis de recueillir plus de 32 964 \$. De plus, le projet s'étant mérité le Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux, 12 500 \$ a été remis directement à la fondation.

**Souper " Gastronomie & Terroir "** La deuxième édition du souper " Gastronomie & terroir " en collaboration avec la chef M<sup>me</sup> Diane Tremblay et les étudiants du centre de formation professionnelle de Jonquière a été couronné de succès et a permis d'amasser 24 950 \$.

**Campagne de retenue à la source** - Une campagne dynamique pour accentuer la participation des employés du Centre jeunesse à contribuer au financement de la fondation directement par une retenue à la source a remporté un franc succès. Plus de 80 employés ont accepté de contribuer pour un montant total de 1 252 \$ mensuellement.

**Dégustation bières et saucisses** - En février et mars 2009 se sont tenues à Chicoutimi et à Roberval, deux activités " Dégustation bières et saucisses " auprès des employés du Centre jeunesse qui ont permis d'amasser 5 109 \$.

## Conclusion

En terminant, 2009 a été une année bien remplie où la fondation a poursuivi ses actions dans un souci d'aide à la jeunesse. Ses assises étant plus solides et ses partenariats plus affirmés, elle peut maintenant viser de plus hauts objectifs pour répondre aux besoins des enfants et des jeunes malmenés par la vie. Le budget annuel de la fondation a fait un bond de près de 20 000 \$ en une année.

Pour l'ensemble des projets, au cours de l'année 2009, la fondation a distribué un total de 40 512 \$, soit 11 000 \$ aux organismes communautaires et 28 512 \$ aux jeunes recevant des services du Centre jeunesse.

## Membres du conseil d'administration

M. Marc Thibeault, président (Centre jeunesse)  
M. Ghislain Cliche, vice-président (Centre jeunesse)  
M. Louis Aubin, administrateur (représentant jeunesse)  
M. Laval Dionne, administrateur (org. communautaire)  
M. Georges Leclerc, administrateur (club social Rotary)  
M<sup>me</sup> Carole Messaoudi, administratrice (représentante du milieu)  
M<sup>me</sup> Charlène Perron, administratrice (milieu de la justice)  
M. Tony Tapin, administrateur (org. communautaire)  
M<sup>me</sup> Louise Thibeault, administratrice (Centre jeunesse)

Représentants du milieu : deux postes vacants

# Guide d'éthique et de déontologie applicable aux administrateurs du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean

## PRÉAMBULE

L'administration d'un établissement public représente des caractéristiques et obéit à des impératifs qui la distinguent de l'administration privée. Un tel contrat social impose un lien de confiance particulier entre l'établissement et les citoyens.

Une conduite conforme à l'éthique demeure, par conséquent, une préoccupation constante de l'établissement pour garantir à la population une gestion intégrée et de confiance dans les fonds publics.

Dans le respect des valeurs fondamentales, il est opportun de rassembler dans le présent code d'éthique et de déontologie les principales lignes directrices éthiques et déontologiques auxquelles les administrateurs du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean adhèrent.

## DISPOSITION GÉNÉRALE

1. Le présent code d'éthique et de déontologie détermine les devoirs et obligations de conduite des membres du conseil d'administration du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean, dans l'exercice de leurs fonctions. Celui-ci tient compte des dispositions législatives et réglementaires prévues dans le Code civil, la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, la Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec et ses règlements ainsi que du règlement no 3 sur la régie interne du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

## CHAMP D'APPLICATION

2. Le présent Code a pour objet de :

- traiter des mesures de prévention, notamment des règles relatives à la déclaration des intérêts;
- traiter de l'identification de situations de conflit d'intérêts;
- traiter des devoirs et obligations des administrateurs après qu'ils cessent leurs fonctions;
- prévoir des mécanismes d'application du code.

3. Tout administrateur de l'établissement est tenu de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi et le présent code. En cas de divergence, les principes et règles les plus exigeants s'appliquent.

L'administrateur doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles.

L'administrateur est tenu aux mêmes obligations lorsque, à la demande de l'établissement, il exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre.

## DÉFINITIONS

4. Dans le présent code, à moins que le contexte n'indique un sens différent :

- "ADMINISTRATEUR" désigne un membre du conseil d'administration du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean, qu'il soit élu ou nommé;
- "CONFLIT D'INTÉRÊTS" désigne notamment, sans limiter la portée légale de cette expression, toute situation où l'intérêt direct ou indirect de l'administrateur est tel qu'il risque de compromettre l'exécution objective de sa tâche, car son jugement peut être influencé et son indépendance affectée par l'existence de cet intérêt;

c) "ENTREPRISE" désigne toute forme que peut prendre l'organisation de la production de biens ou de services ou de toute autre affaire à caractère commercial, industriel ou financier.

Également, tout regroupement visant à promouvoir certaines valeurs, intérêts ou opinions susceptibles d'exercer une influence sur les autorités de l'établissement;

d) "PROCHE" désigne le conjoint légal ou de fait, l'enfant, le père, la mère, le frère et la sœur de l'administrateur. Cette notion englobe également le conjoint et l'enfant des personnes mentionnées précédemment ainsi que l'associé de l'administrateur.

## DEVOIRS ET OBLIGATIONS DE L'ADMINISTRATEUR

L'ADMINISTRATEUR, DANS L'EXERCICE DE SES FONCTIONS :

### Agit dans l'intérêt de l'établissement et de la population desservie

À cette fin, l'administrateur :

- Est sensible aux besoins de la population et privilégie la prise en compte des droits fondamentaux de la personne.
- S'assure de la pertinence, de la qualité et de l'efficacité des services dispensés.
- S'assure de l'utilisation économique et efficiente des ressources humaines, matérielles et financières.
- S'assure de la participation, de la motivation, de la valorisation, du maintien des compétences et du développement des ressources humaines.

### Agit avec soin, prudence, diligence et compétence

À cette fin, l'administrateur :

#### Disponibilité et participation active

9. Se rend disponible pour remplir ses fonctions et prend une part active aux décisions du conseil d'administration.

Il comprend l'importance d'une participation active aux réunions, aux comités dont il fait partie de même qu'aux mandats qui lui sont confiés.

#### Soin et compétence

10. S'assure de bien connaître et suivre l'évolution de l'établissement; il se renseigne avant de décider et, au besoin, évite de prendre des décisions prématurées.

#### Neutralité

11. Se prononce sur les propositions en exerçant son droit de vote de la manière la plus objective possible. À cette fin, il ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ni leur accorder aucune garantie relativement au vote ou à quelque décision que ce soit.

#### Discretion

12. Fait généralement preuve de discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions. De plus, il fait preuve de prudence et de retenue à l'égard d'informations confidentielles dont la communication ou l'utilisation pourrait nuire aux intérêts de l'établissement, constituer une atteinte à la vie privée des gens ou conférer, à une personne physique ou morale, un avantage indu.

13. Garde confidentiels les faits ou renseignements dont il prend connaissance et qui exigent, suivant la loi ou la décision du conseil d'administration, le respect de la confidentialité.

## Relations publiques

14. Respecte les règles de politesse et de courtoisie dans ses relations avec les membres du conseil d'administration, avec le public et évite toute forme de discrimination ou de harcèlement prohibé par la loi.

15. S'efforce, dans les meilleurs délais, de toujours donner au citoyen l'information qu'il demande et qu'il est en droit d'obtenir; s'il ne peut le faire lui-même, il dirige le citoyen vers le service approprié de l'établissement.

16. Adopte une attitude de retenue dans la manifestation publique de ses opinions.

## Agit avec honnêteté et loyauté

À cette fin, l'administrateur :

17. Agit de bonne foi au mieux des intérêts de l'établissement et de la population desservie sans tenir compte des intérêts d'aucune autre personne, groupe ou entité.

### L'administrateur et les conflits d'intérêts

18. Sous peine de déchéance de sa charge, l'administrateur dénonce par écrit son intérêt au conseil d'administration lorsqu'il a un intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui met en conflit son intérêt personnel et celui du conseil d'administration ou de l'un des établissements qu'il administre.

De plus, cet administrateur s'abstient de siéger et de participer à toute délibération ou décision lorsqu'une question portant sur l'entreprise dans laquelle il a cet intérêt est débattue.

Cependant, le fait pour cet administrateur d'être actionnaire minoritaire d'une personne morale qui exploite une telle entreprise visée ne constitue pas un conflit d'intérêts si les actions de cette personne morale se transigent dans une bourse reconnue et si l'administrateur en cause ne constitue pas un initié de cette personne morale au sens de l'article 89 de la Loi sur les valeurs mobilières (L.R.Q., chapitre V 1.1).

### Biens de l'établissement

19. Utilise les biens, les ressources ou les services de l'établissement selon les modalités d'utilisation reconnues et applicables à tous. Il ne peut confondre les biens de l'établissement avec les siens.

### Avantages ou bénéfices indus

20. Se comporte de façon à ne pas tirer d'avantages indus, en son nom personnel ou pour le compte d'autrui, de ses fonctions d'administrateur.

21. Ne peut accepter ni solliciter aucun avantage ou bénéfice, directement ou indirectement, d'une personne ou entreprise faisant affaires avec l'établissement, ou agissant au nom ou pour le bénéfice d'une telle personne ou entreprise, si cet avantage ou bénéfice est destiné ou susceptible de l'influencer dans l'exercice de ses fonctions ou de générer des attentes en ce sens.

Notamment est considéré un avantage prohibé tout cadeau, somme d'argent, prêt à taux préférentiel, remise de dette, offre d'emploi, faveur particulière ou autre chose ayant une valeur monétaire appréciable qui compromet ou semble compromettre l'aptitude de l'administrateur à prendre des décisions justes et objectives.

22. Ne reçoit aucun traitement ou autres avantages pécuniaires à l'exception du remboursement de ses dépenses faites dans l'exercice de ses fonctions aux conditions et dans la mesure déterminée par le gouvernement.

### Transparence

23. Révèle tout renseignement ou fait aux autres membres du conseil d'administration lorsqu'il sait que la communication de ce renseignement ou de ce fait pourrait avoir un impact significatif sur la décision à prendre.

## Interventions abusives

24. S'abstient d'intervenir dans le processus d'embauche du personnel, sous réserve du directeur général ou d'un cadre supérieur.

### Le directeur général et les conflits d'intérêts

25. Ne peut, comme directeur général et sous peine de déchéance de sa charge, avoir un intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'établissement.

Toutefois, cette déchéance n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou, qu'après en avoir informé le conseil d'administration, il en dispose dans les délais fixés par celui-ci.

26. Doit, comme directeur général, dans les 60 jours suivant sa nomination, déposer devant le conseil d'administration une déclaration écrite mentionnant l'existence des intérêts pécuniaires qu'il a dans des personnes morales, des sociétés ou des entreprises susceptibles de conclure des contrats avec tout établissement. Cette déclaration doit être mise à jour dans les 60 jours de l'acquisition et, à chaque année, dans les 60 jours de l'anniversaire de sa nomination.

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

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

### L'exclusivité de fonctions du directeur général

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

## L'ADMINISTRATEUR, APRÈS LA FIN DE SON MANDAT

### Agit avec prudence, discrétion, honnêteté et loyauté

À cette fin, l'administrateur :

30. Se comporte de façon à ne pas tirer d'avantages indus, en son nom personnel ou pour le compte d'autrui, de ses fonctions antérieures d'administrateur.

31. Évite, dans l'année suivant la fin de son mandat, d'agir en son nom personnel ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'établissement pour lequel il a agi est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

32. S'abstient, dans l'année suivant la fin de son mandat, s'il n'est pas déjà à l'emploi de l'établissement, de solliciter un emploi auprès de l'établissement.

33. Ne fait pas usage, en tout temps, de l'information à caractère confidentiel qu'il a obtenue dans l'exécution ou à l'occasion de ses fonctions d'administrateur.

34. Évite de ternir, par des propos immodérés, la réputation de l'établissement et de toutes les personnes qui y oeuvrent.



## MÉCANISMES D'APPLICATION DU CODE

### Introduction d'une demande d'examen

35. Toute allégation d'inconduite ou de manquement à la loi ou au présent code visant un administrateur doit être transmise au président du comité d'éthique et de déontologie ou, s'il s'agit de ce dernier, à tout autre membre du comité. La personne à qui cette allégation est transmise en saisit le comité qui doit alors de réunir, au plus tard, dans les 30 jours suivants.

Le comité peut également examiner, à sa propre initiative, toute situation de comportement irrégulier d'un administrateur.

### Examen sommaire

36. Lorsqu'une allégation lui est transmise en vertu de l'article qui précède, le président du comité peut rejeter, sur examen sommaire, toute allégation qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il doit cependant en informer les autres membres du comité, lors de la première réunion qui suit. Le comité peut alors décider d'enquêter quand même sur cette allégation.

### Information de l'administrateur concerné

37. Le comité doit informer l'administrateur visé des manquements reprochés en lui indiquant les dispositions concernées de la loi ou du code. À sa demande et à l'intérieur d'un délai raisonnable, l'administrateur a le droit d'être entendu, de faire témoigner toute personne de son choix et de déposer tout document qu'il juge pertinent.

### Tenue de l'enquête

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

### Transmission du rapport au conseil d'administration

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

### Décision

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

### Sanctions

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

### Engagements

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

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

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

### 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

### FOYER DE GROUPE

200, boul. La Jeunesse  
Roberval (Québec) G8H 0A1  
Téléphone: 418 275-2541 poste 300

### 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 La Caravelle poste 2250  
Foyer B La Tourelle poste 2252  
Foyer E La Nacelle poste 2264  
Foyer F La Vigie poste 2254  
Foyer G La Goélette poste 2247  
Foyer K La Passerelle poste 2256  
Foyer L L'Éscale poste 2258  
6-12 ans La Parenthèse 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 : 418 662-7885  
Télécopieur : 418 662-7691

### BUREAU DE CHIBOUGAMAU

215, 3<sup>e</sup> rue  
Chibougamau (Québec) G8P 1N3  
Téléphone : 418 748-6417  
Télécopieur : 418 748-4098

### BUREAU DE ROBERVAL

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

ÉVALUATION-ORIENTATION  
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

## MERCI!

Nous tenons à remercier tous les employés de notre établissement pour le travail accompli, leur mobilisation par rapport aux changements et l'engagement dont ils font preuve quotidiennement.

Chacun à leur façon, ils laissent une empreinte sur la vie de milliers d'enfants et de familles du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Chacun à leur façon, ils font la différence qui permet l'espoir.

