Rapport annuel de gestion
2013-2014

Centre jeunesse
de l'Estrie

www.cjestrie.ca

MEMBRE AFFILIÉ
Réseau
PLANETREE
Québec

Mettre l’expérience humaine au premier plan

Membre affilié du Réseau Planetree Québec, le Centre jeunesse de l’Estrie est engagé dans une démarche d’humanisation de ses services et de sa gestion qui vise l’excellence dans ses pratiques cliniques et administratives. L’approche Planetree, dans laquelle la notion d’humanité prend tout son sens, consiste à placer la clientèle au centre de nos décisions et de nos actions afin de démystifier, de personnaliser et d’humaniser son expérience lorsqu’elle reçoit des services spécialisés dans notre établissement.

CQA CONSEIL QUÉBÉCOIS D’AGRÉMENT
ACCOMPAGNER LES ORGANISATIONS POUR UNE GESTION INTÉGRÉE DE LA QUALITÉ
Agréé par International Society for Quality in Health Care (ISQua)

Notre établissement est agréé par le Conseil québécois d’agrément.

Table des matières

Mot de la directrice générale et de la présidente du conseil d'administration	04
Mission et caractéristiques de la population desservie	05
Organigramme	06
Services offerts à la clientèle	08
Orientations de la planification stratégique 2013-2017	09
Réalisations marquantes de l'année 2013-2014	10
Les ressources humaines de l'établissement	12
Entente de gestion et mesures de retour à l'équilibre budgétaire	13
Résultats de l'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle	14
Statistiques sur la clientèle	15
Résultats financiers	24
Sécurité des soins et des services	34
Agrément	34
Rapport du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services	35
Membres du conseil d'administration	36
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs	37
Rapport d'activités des comités, associations et instances participatives	39
Déclaration de fiabilité des données	47

Dons

Au cours de l'année, de généreux donateurs ont soutenu la réalisation de nos projets. Nous souhaitons remercier de façon particulière :

Madame Reine l'Écuyer-Hébert
Groupe Investors

Le rapport annuel de gestion du Centre jeunesse de l'Estrie est disponible en version électronique sur le site www.cjestrie.ca ou en copie papier sur demande.

Mot de la directrice générale et de la présidente du conseil d'administration

Une année d'engagement et de rigueur

La force de notre équipe et son engagement envers les enfants ont teinté les actions posées au Centre jeunesse de l'Estrie en 2013-2014. Faisant preuve d'ouverture et de souplesse, les gestionnaires ont redoublé d'efforts pour actualiser les nouvelles règles relationnelles et financières avec les familles d'accueil ainsi que les nécessaires ajustements découlant de la professionnalisation des services. Il va sans dire que la réalisation de ces objectifs est l'aboutissement de la mobilisation de tous nos employés ainsi que de nos collaborateurs.

Toujours ouverts aux opportunités de revoir nos processus pour permettre la performance organisationnelle et l'optimisation des services, nous avons révisé notre plan d'organisation afin de redistribuer le travail dans les directions. De plus, le Centre jeunesse de l'Estrie a reçu le mandat de centraliser, dans les locaux de son centre administratif, les archives des quatre établissements régionaux.

Nous ne pouvons passer sous silence le drame de Lac-Mégantic dont les cruelles pertes humaines ont marqué la communauté. Cette tragédie a toutefois mis en lumière la force de notre grande famille professionnelle dont les membres se sont empressés de soutenir et répondre aux besoins de leurs collègues, des collaborateurs et des partenaires. Quant à elle, l'équipe directement concernée a accepté une relocalisation temporaire de ses locaux avant son déménagement définitif dans les bureaux adjacents à ceux du Centre de réadaptation de l'Estrie (CRE) et du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED-Estrie).

L'inauguration des nouveaux locaux du centre administratif de la rue Queen Victoria a couronné les efforts des équipes et du conseil d'administration pour la réalisation de cette mise à niveau devenue nécessaire. Les employés de ce site ont collaboré à réduire les coûts de ce projet en acceptant de cohabiter dans les différents locaux pendant les travaux.

Dans le cadre des échanges des meilleures pratiques entre le Québec et la France, la directrice générale et le directeur de la protection de la jeunesse ont été invités à présenter le fonctionnement légal de nos établissements et nos façons de faire en protection de la jeunesse, particulièrement nos interventions lors d'abus sexuel. La présentation du système clientèle PIJ a intéressé nos cousins français tout autant que nos partenaires qui en sont à un début d'implantation.

L'engagement, la constance et la détermination à mesurer nos processus de travail forment notre quotidien. Pour l'année qui vient, la performance organisationnelle et la gestion des risques font partie des enjeux au cœur de nos objectifs.

La présidente du conseil d'administration,

Pauline Lefebvre

La directrice générale,

Marie Caron

Mission et caractéristiques de la population desservie

Mission

Restaurer l'équilibre entre les besoins d'un enfant et la capacité d'y répondre de ses parents, ou de ceux qui en tiennent lieu, afin qu'il retrouve un bien-être suffisant permettant la reprise de son développement et son adaptation sociale.

À titre de défenseur de cet équilibre, nous nous engageons à répondre aux attentes légitimes des enfants, de leurs parents et des partenaires du Centre jeunesse de l'Estrie. Ceci en tenant compte de l'environnement dans lequel ils gravitent et en s'appuyant sur la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ), la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA), la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) ainsi que sur les dispositions législatives concernant l'adoption et la médiation familiale.

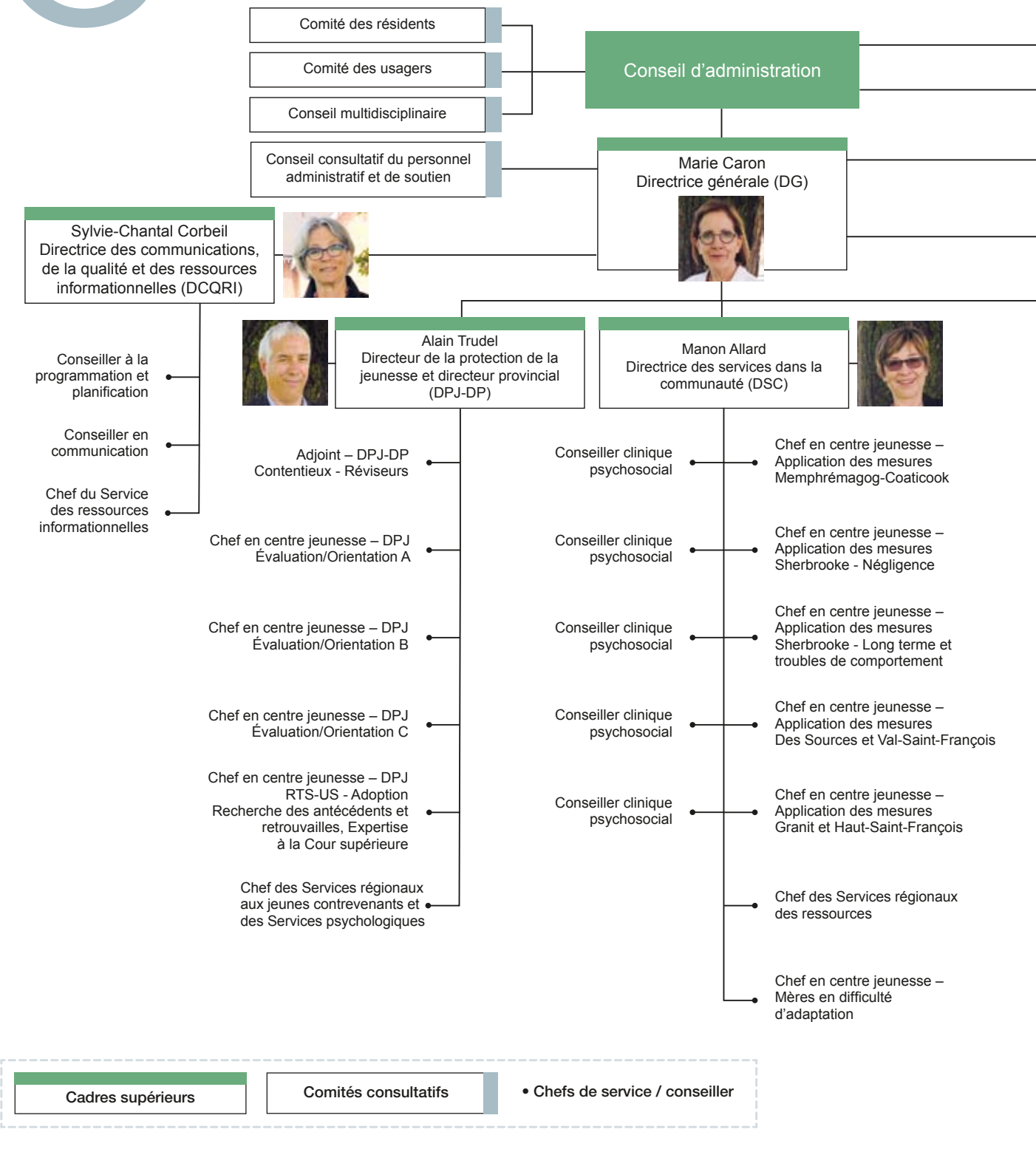
Caractéristiques de la population desservie

La région de l'Estrie compte un taux d'enfants âgés entre 0 et 17 ans équivalent à celui de la moyenne québécoise à 19,1 %. Un regard sur les caractéristiques des familles nous fait voir un pourcentage plus élevé de familles monoparentales en Estrie (24,3 %) que dans l'ensemble du Québec (23,7 %).

- Le taux d'incidence des prises en charge, dans le cadre de la Loi sur la protection de la jeunesse, est inférieur à celui du Québec (4,8 prises en charge pour 1 000 jeunes âgés de 0 à 17 ans en Estrie contre 5,3 pour 1 000 au Québec).
- La proportion de décrocheurs scolaires au secondaire public est plus élevée en Estrie qu'au Québec (24,2 % en Estrie contre 21,3 % au Québec). La tendance du décrochage scolaire est à la baisse depuis quelques années.
- Le taux des personnes ayant une consommation abusive d'alcool, âgées de 12 ans et plus, n'est pas statistiquement différent de celui du Québec (20,5 % en Estrie et 17,3 % au Québec).
- Une plus forte proportion de femmes enceintes en Estrie ont consommé au moins une fois de l'alcool durant leur grossesse (42 % en Estrie contre 34 % au Québec).

Organigramme

(Au 31 mars 2014)



Commissaire local aux plaintes
et à la qualité des services

Comité de vigilance et de la qualité

Comité de gestion des risques

Line Masson
Directrice générale adjointe (DGA)

Chef du Service des
ressources financières
Service des transports

Yannick Conilh de Beyssac
Directeur des services
de réadaptation (DSR)

Conseiller clinique
réadaptation

Chef en centre jeunesse – réadaptation
Services aux 6-13 ans mixte et
encadrement régulier filles 12-18 ans
(encadrement scolaire)

Conseiller clinique
réadaptation

Chef en centre jeunesse –
Réadaptation
Services d'encadrement régulier
garçons et encadrement régulier filles

Conseiller clinique
réadaptation

Chef en centre jeunesse – Réadaptation
Services d'encadrement régulier garçons

Conseiller clinique
réadaptation

Chef en centre jeunesse – Réadaptation
Services aux jeunes contrevenants
en garde fermée et encadrement
intensif garçons

Chef en centre jeunesse – Réadaptation
Foyer de groupe et unité de débordement
Conseiller clinique réadaptation Foyer de
groupe

Chef en centre jeunesse – Réadaptation
Services d'intervention de crise 12-18 ans
mixte et 6-12 ans mixte
Liste de rappel réadaptation

Conseiller clinique
réadaptation

Chef en centre jeunesse – Réadaptation
Santé mentale et services de santé
Comité d'accès au placement
Conseiller clinique unité de débordement
Mouvement clientèle

Chef en centre jeunesse –
Réadaptation
Programme Qualification
des jeunes (PQJ) et
Soutien et accompagnement
à la vie autonome (SAVA)
Conseiller clinique
Services en
réadaptation externe

Chef en centre jeunesse – Réadaptation
Coordination des services de soir - fin de
semaine (surveillants en établissement)

Chef en centre jeunesse – Réadaptation
Coordination des services de soir - fin de
semaine (agents d'intervention)

Chef en centre jeunesse – Réadaptation
Services en réadaptation externe

Jean Ferland
Directeur des ressources humaines
et techniques (DRHT)

Chef du Service des
ressources humaines

Chef du Service du
fonctionnement, des
installations matérielles et
d'approvisionnement

Chef des Services
alimentaires, hygiène,
salubrité et buanderie

Centre jeunesse
de l'Estrie

Services offerts à la clientèle

Pour nous, tous les enfants ont le droit de grandir dans un milieu de vie stable et sécurisant et, en autant que cela soit possible, auprès de leurs parents.

Nos services les plus connus sont ceux offerts par la Direction de la protection de la jeunesse, communément appelée la DPJ. Le rôle du directeur de la protection de la jeunesse ou de ses représentants est de recevoir les signalements, d'évaluer les situations et de prendre des décisions pour assurer la protection des enfants.

Le Centre jeunesse de l'Estrie offre aussi les services suivants :

- Services de réadaptation avec ou sans hébergement;
- Services aux jeunes contrevenants;
- Services psychologiques;
- Services sociaux d'aide à la famille;
- Services aux parents en difficulté d'adaptation et à leurs enfants de 0 à 5 ans;
- Soutien individuel ou intervention de groupe;
- Soutien aux partenaires par le partage de nos places en centres de crise et l'accès à nos groupes de traitement.

Orientations de la planification stratégique 2013-2017

1 Organisation centrée sur le client

Créer un lien de confiance suffisant pour s'ouvrir aux nouvelles pratiques favorisant l'implication de la clientèle dans les décisions, tout en développant une offre de service à partir de ses attentes et ses besoins.

Objectif général

- Responsabiliser la clientèle

2 La spécialisation et la rétention du personnel

Mettre tout en œuvre pour favoriser le développement des compétences, le transfert des connaissances et le soutien par les pairs afin que le climat de travail au Centre jeunesse de l'Estrie devienne un élément de rétention, d'épanouissement et de reconnaissance.

Objectif général

- S'assurer que l'établissement ait le personnel requis pour réaliser sa mission
- Assurer au personnel une rétroaction sur sa prestation de service
- Accentuer la spécialisation du personnel

3 Le leadership des cadres

Mettre en place des outils, des lieux de discussion, des formations et revoir certaines tâches administratives afin que les cadres puissent avoir toute la marge de manœuvre possible pour jouer pleinement leur rôle de leaders d'opinion et ainsi, être en mesure de donner le sens des décisions institutionnelles aux membres de leurs équipes.

Objectif général

- Assurer la conformité de l'offre de service à la clientèle avec l'engagement de l'établissement
- Assurer l'efficience des efforts consacrés à la formation
- Assurer la cohérence organisationnelle

4 La performance organisationnelle

Faire des choix organisationnels structurés, encadrés, cohérents et mesurables qui permettent l'utilisation optimale des ressources humaines, financières, informationnelles, technologiques et techniques, tout en maintenant une offre de service qui intègre les meilleures pratiques et réponde aux besoins de la clientèle.

Objectif général

- Adapter notre organisation aux enjeux externes
- Assurer un environnement sécuritaire pour le personnel et la clientèle
- Assurer une gestion intégrée des risques et de la qualité des services
- Poursuivre nos stratégies d'optimisation des ressources

5 La communication multidirectionnelle

Développer des outils, des événements, des lieux et des réseaux qui favorisent le partage de données et d'information afin de connaître les besoins, les préoccupations, les intérêts et les opinions des différents acteurs pouvant contribuer à la réalisation de notre mission et à la notoriété de notre établissement.

Objectif général

- Soutenir la responsabilisation du personnel à l'égard de l'information par l'implantation d'outils de référence
- Favoriser les échanges bidirectionnels pour influencer l'établissement
- Accroître la confiance de la population envers nos services

Réalisations marquantes de l'année 2013-2014

Nos principales réalisations, élaborées et mises en place avec un esprit d'ouverture et de collaboration, soutiennent l'atteinte des cinq orientations de notre planification stratégique 2013-2017.

Organisation centrée sur la clientèle

L'objectif d'obtenir la désignation internationale Planetree à l'automne 2017 stimule la mise en place d'une multitude d'activités et de projets au bénéfice de la clientèle : décoration de lieux, bibliothèque de quartier dans une unité, sentier de réflexion, nouveau menu à la cafétéria, etc. Nos portes sont de plus en plus ouvertes à la communauté qui contribue grandement à faire vivre des expériences significatives aux jeunes recevant des services dans notre établissement : voyage en France, parties de hockey des Canadiens de Montréal, week-end en voilier, cadeaux de Noël et plusieurs autres. Des ordinateurs ont été installés dans chacune des unités d'hébergement au grand plaisir des jeunes qui se sentent maintenant dans leur époque! Un nouveau *comité opérationnel Planetree sur la santé physique* a été mis en place et une réflexion sur l'utilisation du toucher avec la clientèle fut amorcée. Le code d'éthique a été revu selon les valeurs de l'établissement et le comité de direction a donné son aval pour l'implantation d'un comité de réflexion éthique en 2014.

Afin de mieux refléter les acquis faits par les jeunes lors de leur passage à l'école du centre de réadaptation, le nom de cette dernière a été changé pour *l'école Le Monarque*. Une belle façon de prendre son envol… Ce changement a été rendu possible grâce à une collaboration entre le comité des résidents ainsi que le personnel et la direction de la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke.

Spécialisation et rétention du personnel

Le Service des ressources humaines a concentré ses travaux sur l'implantation d'une politique sur l'accueil, l'intégration, la supervision et le développement du personnel. Les outils et processus dérivés de cette nouvelle politique seront présentés aux gestionnaires et implantés au cours de l'année 2014-2015.

Les efforts consentis par les ressources humaines en matière de recrutement et l'arrivée de personnel affecté spécifiquement à ce dossier ont mené au développement de nouveaux outils et stratégies pour l'embauche de personnel.

Une autre action de reconnaissance, le *Bâton Relais de nos fiertés*, a été créée par le *comité opérationnel Planetree guider* afin de souligner les bons coups réalisés par des équipes ou des groupes.

Le personnel de la Villa Marie-Claire a suivi une formation sur la sensibilité parentale. Le déploiement de l'approche cognitivo-comportementale se poursuit dans toutes les unités de réadaptation. Le contenu a également été adapté pour l'intervention en centre de crise, en réadaptation externe et pour les jeunes présentant de graves problèmes d'attachement. De nouvelles orientations cliniques sont en place concernant les visites encadrées. Nous poursuivons le déploiement des programmes Parent'AISE et CAFE avec la collaboration de nos partenaires régionaux.

L'expérimentation d'un projet-pilote se poursuit au centre de services de Magog concernant la co-intervention et le fonctionnement des équipes en cellule. Chaque semaine, des intervenants, agents

de relations humaines et techniciens en assistance sociale se réunissent afin d'échanger et de planifier ensemble les principales activités de la semaine en fonction des priorités, des délais et du soutien requis dans certains dossiers. Un autre projet-pilote, cette fois dans l'unité de réadaptation l'Arc-en-ciel, vise l'expérimentation des nouveaux rôles et responsabilités des éducateurs et des psychoéducateurs tels que définis par le comité de travail – volet réadaptation.

Leadership des cadres

Une série de rencontres visant à réitérer la position d'influence que doit exercer le personnel d'encadrement a eu lieu au cours de l'année. Cette activité avait pour objectif de déterminer une vision commune du leadership au Centre jeunesse de l'Estrie et d'échanger sur les pratiques à mettre en place pour positionner uniformément le rôle des gestionnaires dans l'établissement. Des initiatives ont déjà vu le jour à la suite de ces rencontres dont le regroupement des cadres des directions soutien qui souhaite développer une offre de collaboration commune, incluant une vision et des valeurs de service à la clientèle partagées.

Performance organisationnelle

L'atteinte des objectifs du plan d'amélioration de l'agrément est en soi un exercice qui vise à trouver des solutions optimisant les ressources. Les travaux entourant l'élaboration du plan des mesures d'urgence ont été complétés. Les actions se finalisent concernant le regroupement de la gestion des archives pour tous les établissements à vocation régionale du territoire. Trois nouveaux projets *Lean* ont été amorcés, dont un pour la gestion des transports réguliers qui mènera à la révision de la norme, un dans le secteur de l'hygiène et de la salubrité et le dernier, sur la gestion des accès informatiques.

Une politique sur la planification des travaux de maintien et une autre sur la sollicitation, la gestion des dons et la visibilité des commanditaires ont vu le jour. Le déploiement du compte de dépenses Web, l'informatisation du bottin des ressources ainsi que les discussions entre le Service des ressources financières et le Service des ressources pour l'adaptation des modes de paiement des dépenses aux familles d'accueil sont d'autres exemples d'optimisation. Les nouveaux locaux du centre de services de Lac-Mégantic ont été inaugurés en janvier 2014, ces derniers génèreront des économies en ce qui a trait aux frais de location.

Communication multidirectionnelle

Pour les communications à l'externe, l'utilisation des médias sociaux pour diffuser les événements de l'établissement permet une visibilité supplémentaire dans le trafic médiatique. Plusieurs événements dont la catastrophe de Lac-Mégantic, le Bilan des DPJ, la Semaine des centres jeunesse, l'Opération Père Noël, le coquetel-bénéfice de la Fondation et l'inauguration des nouveaux locaux du centre administratif furent des occasions de faire parler positivement du Centre jeunesse de l'Estrie dans les médias. Des rencontres politiques et médiatiques ont été effectuées par certains membres du comité de direction afin de mieux faire comprendre la mission de l'établissement et développer des partenariats. La communauté est de plus en plus intéressée à s'impliquer auprès des jeunes et la mise en place d'un programme de bénévolat pourrait permettre des échanges intéressants pour notre clientèle.

Pour les communications à l'interne, plusieurs groupes de consultation sur différents sujets ont été mis sur pied. Des adresses de courriel personnalisées ont été fournies à l'ensemble du personnel du centre de réadaptation et des téléphones intelligents performants à tous les gestionnaires.

Les ressources humaines de l'établissement

	2013-2014	2012-2013
Les cadres		
Temps complet (excluant les personnes en stabilité d'emploi)	47	49
Temps partiel (excluant les personnes en stabilité d'emploi)		
Nombre de personnes	0	0
Équivalents temps complet	0	0
Nombre de cadres en stabilité d'emploi	0	0
Les employés réguliers		
Temps complet (excluant les personnes en stabilité d'emploi)	347	340
Temps partiel (excluant les personnes en stabilité d'emploi)		
Nombre de personnes	44	44
Équivalents temps complet	34	33
Nombre de cadres en stabilité d'emploi	0	0
Les occasionnels		
Nombre d'heures rémunérées au cours de l'exercice	267 719	249 997
Équivalents temps complet	147	137

Gagnants au Gala reconnaissance 2013

Prix recrue :
Tommy Chagnon,
agent de relations humaines

Personne de coeur et d'action :
Cristelle Gagnon, éducatrice

Prix CCPAS :
Renelle Beaudoin, Nancy Rodrigue et
Marie-Josée Thibodeau, secrétaires juridiques

Prix engagement :
Suzanne Nadeau, réviseure à la DPJ

Prix Conseil multidisciplinaire :
Geneviève Clements, agente de relations humaines

Prix développement de la pratique :
Équipe Arc-en-ciel soutenue par Pierre Girard,
Dominic L'Heureux et Pierre-Luc Masson

Prix carrière : Louise Nadeau, chef de service

Entente de gestion et mesures de retour à l'équilibre budgétaire

Le suivi des indicateurs de l'entente de gestion et d'imputabilité que l'établissement a signé avec l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie s'inscrit dans notre orientation stratégique de performance organisationnelle.

Indicateurs de l'entente de gestion 2013-2014

	Résultats 2012-2013	Cibles 2013-2014	Résultats 2013-2014
Proportion de femmes enceintes rejointes par le programme intégré 0-5 ans	70,0 %	**Note 1**	Note 1
Nombre moyen d'interventions hebdomadaires réalisées à domicile dans le cadre de services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance Total (prénatal et postnatal)	0,65	**0,50**	0,62
Nombre moyen de semaines de grossesse lors de la première intervention prénatale pour les nouvelles femmes rejointes par le programme intégré 0-5 ans qui ont donné naissance à leur enfant depuis le 1er avril	23,2	**Note 2**	Note 2
Proportion d'enfants rejoints par le programme intégré 0-5 ans	124,4 %	**75 %**	94,4 %
Proportion d'enfants âgés de 1 an à 5 ans rejoints par le programme intégré 0-5 ans qui ont été évalués avec l'outil adopté régionalement pour apprécier le développement de l'enfant (outil Brigance en 2012-2013)	89,2 %	**55,0 %**	100 %
Délai moyen d'attente à l'évaluation en protection de la jeunesse (jours)	22,8	**12,00**	12,6
Délai moyen d'attente à l'application des mesures en protection de la jeunesse (jours)	17,6	**30,00**	14,9
Délai moyen entre l'ordonnance et le premier contact significatif par le délégué à la jeunesse en vertu de la LSJPA (jours)	3,5	**14,00**	4,6
Ratio entre le nombre d'heures en assurance salaire et le nombre d'heures travaillées	4,72	**4,60**	5,21 Note 3

Lors de l'élaboration du budget initial, les cibles de réduction visant les activités de nature administrative ont été appliquées. Des mesures concrètes ont été prises afin de réduire les dépenses de publicité, de frais de déplacement et de formation. Le Centre jeunesse de l'Estrie collabore avec l'ensemble des établissements de la région à des travaux d'optimisation qui permettront de réaliser d'autres économies dans les secteurs visés par la loi.

Note 1 - Cet indicateur est maintenant inclus au tableau des attentes administratives. Pour 2013-2014, 17 femmes enceintes ont été rejointes par le programme intégré 0-5 ans.

Note 2 - Cet indicateur a été retiré en 2013-2014.

Note 3 - L'écart représente 4 593 heures, soit deux personnes à temps complet (quelques situations de maladies graves).

Résultats de l'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle

La satisfaction de la clientèle du Centre jeunesse de l'Estrie est toujours assez élevée, tant chez les jeunes que les parents.

Plusieurs éléments, qui étaient moins satisfaisants ou qui étaient à la baisse lors des analyses précédentes, ont connu des remontées depuis, soulignant ainsi les efforts faits par le Centre jeunesse de l'Estrie pour continuellement améliorer ses services.

D'autres aspects ont connu des baisses en 2013, et l'année 2014 permettra d'observer si ces baisses étaient ponctuelles ou non.

Principaux points forts dans l'ensemble

- Interventions réalisées qui demeurent très satisfaisantes;
- Excellente transmission de l'information au sein du CJE, évitant aux usagers d'avoir à répéter;
- Ressources de placement généralement très satisfaisantes;
- Satisfaction générale qui demeure élevée.

Principaux points forts auprès des parents

- Les premiers contacts, les explications qui sont données pour motiver l'intervention, la confidentialité de leurs renseignements et la transmission efficace des informations pour ne pas avoir trop à répéter. Ces aspects sont jugés très satisfaisants, et ce, de façon stable;
- Bonne orientation des parents lorsque ces derniers le jugent pertinent;
- Accueil satisfaisant dans le milieu de vie de leur jeune hébergé;
- La baisse qui avait été constatée en 2012 quant aux explications des règles de vie fournies aux parents de jeunes hébergés s'est légèrement résorbée en 2013.

Principaux points forts auprès des jeunes

- Implication élevée et stable dans le plan d'intervention;
- Stabilité dans la satisfaction élevée pour les rencontres avec les différents intervenants;
- Explications fournies quant aux règles à respecter en ressources de placement, propreté des lieux et nourriture servie.

Piste d'amélioration

- Continuer les efforts pour augmenter et uniformiser l'information fournie aux parents et aux jeunes relativement à la possibilité de porter plainte et à l'existence du comité des usagers;
- Chez les jeunes, il y avait eu en 2012 une baisse de la perception d'effets positifs perçus à la suite de leur placement : l'année 2013 a révélé une grande remontée à ce sujet;
- Malgré certaines variations à la baisse, dans l'ensemble, les résultats indiquent une satisfaction qui demeure assez élevée et stable pour la plupart des éléments étudiés.

Statistiques sur la clientèle

Services en protection de la jeunesse

Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ)

Réception et traitement des signalements

	2012-2013	2013-2014
Signalements traités	2 453	2 764
Signalements retenus	1 034	1 211
Taux de rétention	42,2 %	43,8 %

Signalements retenus

	Problématique										Taux/mille	
TERRITOIRE	Négligence	Abus physique	Abus sexuel	Troubles de comportement	Abandon	Mauvais traitement psychologique	Risque sérieux d'abus physique	Risque sérieux d'abus sexuel	Risque sérieux de négligence	TOTAL	2012 2013	2013 2014
Granit	12	4	4	6	0	23	2	2	16	**69**	10	17
Des Sources	34	17	8	6	0	7	8	9	9	**98**	31	37
Haut-Saint-François	43	27	12	9	0	9	9	1	20	**130**	18	29
Val-Saint-François	16	20	4	7	0	8	10	0	14	**79**	14	13
Coaticook	19	21	1	6	0	4	21	4	12	**88**	14	21
Memphrémagog	65	36	6	15	0	17	25	5	22	**191**	16	23
Sherbrooke	124	111	26	42	2	63	48	17	82	**515**	17	18
TOTAL Estrie	**313**	**236**	**61**	**91**	**2**	**131**	**123**	**38**	**175**	**1 170**	**17**	**20**
Extérieur de la région	11	7	4	4	0	5	2	3	3	**39**	-	-
Inconu	0	1	1	0	0	0	0	0	0	**2**	-	-
TOTAL	**324**	**244**	**66**	**95**	**2**	**136**	**125**	**41**	**178**	**1 211**	-	-
TOTAL (en %) 2012-2013	**25,9 %**	**19,0 %**	**5,1 %**	**8,8 %**	**0,2 %**	**12,9 %**	**7,8 %**	**4,0 %**	**16,3 %**	**100,0 %**	-	-
TOTAL (en %) 2013-2014	**26,8 %**	**20,1 %**	**5,5 %**	**7,8 %**	**0,2 %**	**11,2 %**	**10,3 %**	**3,4 %**	**14,7 %**	**100,0 %**		

Provenance des signalements traités

	2012-2013	2013-2014
MILIEU FAMILIAL		
Parent	339	348
Fratrie	188	162
Enfant lui-même	15	32
Conjoint du parent	38	26
	580	**568**
EMPLOYÉS DES DIFFÉRENTS ORGANISMES		
Employé d'un centre jeunesse	244	284
Employé d'un centre de santé et de services sociaux	224	261
Employé d'un centre hospitalier ou médecin	125	148
Employé d'un milieu de garde	54	49
Employé d'un organisme	125	142
Famille d'accueil	1	3
Autres professionnels	9	21
	782	**908**
MILIEU SCOLAIRE	**386**	**534**
MILIEU POLICIER	**405**	**410**
COMMUNAUTÉ		
Voisins	285	318
Autres personnes	15	26
	300	**344**
TOTAL	**2 453**	**2 764**

Évaluations et orientations

		2012-2013	2013-2014
ÉVALUATIONS TERMINÉES		**1 000**	**1 132**
Décision :	sécurité et développement compromis	424	451
	sécurité et développement non compromis	549	660
	fermeture pour autres raisons	27	21
Taux de compromission		**42,4 %**	**33,8 %**
ORIENTATIONS TERMINÉES		**402**	**433**
Régime :	mesures volontaires	133	197
	mesures judiciaires	227	187
	fermeture pour autres raisons	42	49
Taux de judiciarisation		**56,5 %**	**43,2 %**
Délai moyen d'attente à l'évaluation (en jours)		22,8	12,6

Évaluations terminées avec décision de sécurité et développement compromis

TERRITOIRE	Problématique										Taux / mille	
	Négligence	Abus physique	Abus sexuel	Troubles de comportement	Abandon	Mauvais traitement psychologique	Risque sérieux d'abus physique	Risque sérieux d'abus sexuel	Risque sérieux de négligence	TOTAL	2012 2013	2013 2014
Granit	0	0	1	1	0	7	1	0	5	15	5	4
Des Sources	10	8	1	2	0	3	3	0	8	35	10	13
Haut-Saint-François	13	6	2	7	0	8	10	0	8	54	6	12
Val-Saint-François	4	6	1	3	0	7	3	0	5	29	4	5
Coaticook	9	4	0	3	0	6	4	0	3	29	5	7
Memphrémagog	18	9	3	6	0	8	4	0	12	60	5	7
Sherbrooke	64	22	4	28	1	26	26	2	37	210	8	7
TOTAL Estrie	**118**	**55**	**12**	**50**	**1**	**65**	**51**	**2**	**78**	432	**7**	**7**
Extérieur de la région	3	2	1	3	0	4	0	0	2	15	-	-
Inconnu	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	-	-
TOTAL	**121**	**57**	**13**	**53**	**1**	**73**	**51**	**2**	**80**	451	**-**	**-**
TOTAL (en %) 2012-2013	**32,3 %**	**8,0 %**	**2,8 %**	**14,2 %**	**0,0 %**	**18,6 %**	**5,4 %**	**3,8 %**	**14,9 %**	100,0 %		
TOTAL (en %) 2013-2014	**26,8 %**	**12,6 %**	**2,9 %**	**11,8 %**	**0,2 %**	**16,2 %**	**11,3 %**	**0,5 %**	**17,7 %**	100,0 %		

Application des mesures

Nombre de jeunes âgés entre 0 et 17 ans ayant un plan de protection au 31 mars 2014

TERRITOIRE	Problématique										Taux / mille	
	Négligence	Abus physique	Abus sexuel	Troubles de comportement	Abandon	Mauvais traitement psychologique	Risque sérieux d'abus physique	Risque sérieux d'abus sexuel	Risque sérieux de négligence	TOTAL[1]	2012 2013	2013 2014
Granit	15	1	3	3	0	10	2	2	11	47	13	12
Des Sources	27	14	0	4	0	10	6	0	24	85	30	32
Haut-Saint-François	21	5	5	13	0	16	7	4	12	83	13	18
Val-Saint-François	14	7	5	6	0	19	8	2	24	85	13	14
Coaticook	13	3	0	6	0	10	0	0	4	36	8	9
Memphrémagog	39	8	7	18	0	22	6	3	25	128	16	16
Sherbrooke	172	41	7	57	7	79	26	8	131	528	18	18
TOTAL Estrie	**301**	**79**	**27**	**107**	**7**	**166**	**55**	**19**	**231**	992	**16**	**17**
Extérieur de la région	30	8	1	5	3	4	0	0	17	68	-	-
Inconnu	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	-	-
TOTAL	**331**	**87**	**28**	**112**	**10**	**170**	**55**	**19**	**250**	1 062	**-**	**-**
TOTAL (en %) 2012-2013	**29,6 %**	**7,9 %**	**2,9 %**	**10,9 %**	**1,3 %**	**16,1 %**	**4,7 %**	**2,0 %**	**24,6 %**	100,0 %		
TOTAL (en %) 2013-2014	**31,2 %**	**8,2 %**	**2,6 %**	**10,6 %**	**0,9 %**	**16,0 %**	**5,2 %**	**1,8 %**	**23,5 %**	100,0 %		

Note 1 : Excluant 136 dossiers de collaboration inter centres jeunesse (IMV) pour lesquels le Centre jeunesse de l'Estrie a offert des services.

Services aux jeunes contrevenants

Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA)

Nombre de jeunes âgés de 12 ans et plus ayant reçu des services

	2012-2013				2013-2014			
TERRITOIRE	M	F	TOTAL	Taux par mille	M	F	TOTAL	Taux par mille
Granit	12	4	16	5	13	3	16	6
Des Sources	38	7	45	25	21	8	29	16
Haut-Saint-François	30	12	42	13	25	12	37	12
Val-Saint-François	51	18	69	16	20	12	32	7
Coaticook	24	4	28	10	22	2	24	8
Memphrémagog	90	15	105	17	73	16	89	15
Sherbrooke	207	67	274	12	212	55	267	11
TOTAL Estrie	**452**	**127**	**579**	**13**	**386**	**108**	**494**	**11**
Extérieur de la région	23	3	26	-	20	1	21	-
Inconnu	-	-	-	-	2	0	2	-
TOTAL	**475**	**130**	**605**		**408**	**109**	**517**	**-**

Demandes du Directeur des poursuites criminelles et pénales pour évaluation et orientation

2012-2013	2013-2014
342	243

Rapports prédécisionnels demandés par le substitut du procureur général et complétés

2012-2013	2013-2014
50	66

Ordonnances du tribunal

	2012-2013	2013-2014
PROBATIONS AVEC SUIVI		
Nouvelles dans l'année	64	58
Actives dans l'année	132	111
MISES SOUS GARDE[1]		
Nouvelles dans l'année	26	26
Actives dans l'année	65	48

Note 1 : Les placements et surveillances différés sont exclus.

Services sociaux

Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)

Expertise à la Cour supérieure

	2012-2013	2013-2014
Expertises demandées	30	23
Expertises terminées – rapports déposés à la Cour supérieure	13	14

Recherche d'antécédents et retrouvailles

	2012-2013	2013-2014
Nombre de personnes ayant reçu des services	62	57

Adoption

	2012-2013	2013-2014
Adoptions québécoises réalisées	17	19
Adoptions internationales réalisées[1]	N/D	5

Note 1 : À la date de production du rapport annuel 2012-2013, le Centre jeunesse de l'Estrie était en attente des données sur l'adoption internationale du Secrétariat à l'adoption internationale.

Services psychologiques

	2012-2013	2013-2014
Nombre de suivis psychologiques réalisés	48	65
Nombre d'évaluations psychologiques réalisées	83	51

Services de réadaptation dans le milieu

Nombre de jeunes âgés de 6 ans et plus ayant reçu des services

	2012-2013		2013-2014	
TERRITOIRE	**TOTAL**	Taux par mille	**TOTAL**	Taux par mille
Granit	13	5	17	6
Des Sources	23	13	28	16
Haut-Saint-François	19	6	23	8
Val-Saint-François	22	5	25	6
Coaticook	7	3	8	3
Memphrémagog	33	6	39	7
Sherbrooke	116	6	141	7
Total Estrie	233	**6**	281	**7**
Extérieur de la région	19	-	24	-
TOTAL	252	-	305	-

Nombre d'enfants 0-5 ans et de parents ayant reçu des suivis d'assistance éducative à domicile

TERRITOIRE	2012-2012	2013-2014
Granit	4	4
Des Sources	14	10
Haut-Saint-François	24	27
Val-Saint-François	17	18
Coaticook	4	7
Memphrémagog	37	40
Sherbrooke	182	149
Extérieur de la région	9	12
TOTAL	291	267

Activités du centre de jour – Centre de réadaptation pour mères en difficulté d'adaptation (CRMDA)

ACTIVITÉS	2012-2013	2013-2014
Ateliers Parents à deux	0	0
Ateliers Mères	22	5
Ateliers Place aux pères	8	9
Ateliers Parents et consommation[1]	7	4
Cours prénataux	11	13
Halte-garderie (enfants)	32	43
Scolaire	41	37
Familles-Marraines	6	6
TOTAL	**127**	**117**

Note 1 : Les ateliers « Parents et consommation » sont donnés conjointement avec le Centre de réadaptation en dépendance de l'Estrie.

Hébergement

Nombre de places en centre de réadaptation, foyer de groupe et centres de crise

	Au 31 mars 2013		Au 31 mars 2014	
UNITÉS DE VIE	Places au permis	Places occupées	Places au permis	Places occupées
Régulières (jeunes en difficulté)	63	63	63	69
Régulière (mères en difficulté)	15	11	15	14
Garde fermée	15	19	18	12
	96	**93**	**96**	**95**
FOYER DE GROUPE ET CENTRES DE CRISE				
Foyer de groupe Kelly	8	8	8	5
Centre de crise l'Accalmie (12-18 ans)	6	1	6	0
Centre de crise l'Éclaircie (6-12 ans)	4	0	4	0
	18	**9**	**18**	**5**
TOTAL	**114**	**102**	**114**	**100**

Nombre de jeunes différents hébergés en centre de réadaptation, foyer de groupe et centres de crise

	2012-2013	2013-2014
Unités de vie (jeunes en difficulté)	214	206
Unité de vie (mères en difficulté)	63	70
Foyer de groupe Kelly	11	13
Centre de crise l'Accalmie (12-18 ans)	172	146
Centre de crise l'Éclaircie (6-12 ans)	18	27

Nombre de places en ressources de type familial (RTF) et en ressources intermédiaires (RI)

	2012-2013				2013-2014			
	RTF		RI		RTF		RI	
TERRITOIRE D'HÉBERGEMENT	Places accréditées	Places occupées	Places accréditées	Places occupées	Places accréditées	Places occupées	Places accréditées	Places occupées
Granit	29	22	0	0	27	22	0	0
Des Sources	32	29	0	0	37	29	0	0
Haut-Saint-François	58	47	0	0	48	33	0	0
Val-Saint-François	29	23	0	0	35	25	0	0
Coaticook	38	29	0	0	38	29	0	0
Memphrémagog	97	86	0	0	95	86	0	0
Sherbrooke	193	167	11	8	188	152	10	6
TOTAL Estrie	**476**	**403**	**11**	**8**	**468**	**376**	**10**	**6**
Extérieur de la région	6	6	0	0	6	5	0	0
TOTAL	**482**	**409**	**11**	**8**	**474**	**381**	**10**	**6**

Nombre de jeunes différents hébergés en famille d'accueil de proximité (FAP)

	2012-2013	2013-2014
Total usagers différents en Estrie	s/o	125

Nombre d'enfants et de mères hébergés au Centre de réadaptation pour les mères en difficulté d'adaptation (CRMDA)

	2012-2013	2013-2014
Enfants 0-5 ans	31	35
Mères 12-14 ans	2	1
Mères 15-17 ans	4	6
Mères 18-24 ans	20	20
Mères 25 ans et plus	6	9
TOTAL	**63**	**71**

Résultats financiers

Exercice terminé le 31 mars 2014

Rapport de l'auditeur indépendant sur les états financiers résumés

Aux membres du conseil d'administration du Centre jeunesse de l'Estrie

Les états financiers résumés ci-joints, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2014 et les états des résultats, des surplus cumulés de la variation des actifs financiers nets (dette nette) et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date ainsi que les notes complémentaires pertinentes, sont tirés des états financiers audités du Centre jeunesse de l'Estrie pour l'exercice terminé le 31 mars 2014. Nous avons exprimé une opinion sans réserve sur ces états financiers dans notre rapport daté du 11 juin 2014. Ni ces états financiers ni les états financiers résumés ne reflètent les incidences d'événements survenus après la date de notre rapport sur ces états financiers.

Les états financiers résumés ne contiennent pas toutes les informations requises par les *Normes comptables canadiennes* pour le secteur public. La lecture des états financiers résumés ne saurait donc se substituer à la lecture des états financiers audités du Centre jeunesse de l'Estrie.

Responsabilité de la direction pour les états financiers résumés

La direction est responsable de la préparation d'un résumé des états financiers audités conformément aux critères décrits dans l'annexe 1 à la circulaire relative au rapport annuel de gestion (codifiée 03.01.61.19) publiée par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS).

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers résumés, sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre conformément à la *Norme canadienne d'audit (NCA) 810*, « Missions visant la délivrance d'un rapport sur des états financiers résumés ».

Opinion

À notre avis, les états financiers résumés tirés des états financiers audités du Centre jeunesse de l'Estrie pour l'exercice terminé le 31 mars 2014 constituent un résumé fidèle de ces états financiers, conformément aux critères décrits dans l'annexe 1 à la circulaire relative au rapport annuel de gestion (codifié 03.01.61.19) publiée par le MSSS.

[1]

Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L.

L'auditeur indépendant

Sherbrooke
Le 25 juin 2014

Raymond Chabot Grant Thornton

S.E.N.C.R.L.
Bureau 500
455, rue King Ouest
Sherbrooke (Québec) J1H 6G4

Téléphone: 819 822-4000
Sans frais : 1 800-567-6958
Télécopieur : 819 821-3640
www.rcgt.com

1 CPA auditeur, CA permis de comptabilité publique no A103767

État du suivi des réserves, commentaires et observations formulés par l'auditeur indépendant

SIGNIFICATION DES CODES

Colonne 3 « Nature » :

R : Réserve — O : Observation — C : Commentaire

Colonnes 5, 6 et 7 : « État de la problématique » :

R : Réglé — PR : Partiellement réglé — NR : Non réglé

Description des réserves, commentaires et observations	Année	Nature (R, O ou C)	Mesures prises pour régler ou améliorer la problématique identifiée	État de la problématique au 31 mars 2013		
				R	PR	NR
1	2	3	4	5	6	7
Rapport de l'auditeur indépendant portant sur les états financiers						
Données comparatives non retraitées pour tenir compte de l'intégration des activités de la Villa Marie-Claire	2012-13	R	Les données de 2011-2012 ne sont plus les données comparatives alors aucun impact sur les états financiers 2013-2014	X		
Rapport de l'auditeur indépendant portant sur les unités de mesure et les heures travaillées et rémunérées						
Rapport de l'auditeur indépendant portant sur le respect des conditions de rémunération en vigueur lors de l'octroi de contrats soumis à la directive ministérielle 2012-026 ou à l'article 2 du Règlement sur certaines conditions de travail applicables aux cadres						
Questionnaire à remplir par l'auditeur indépendant (vérificateur externe)						
Rapport à la gouvernance						

Rapport de la direction

Le rapport financier annuel, lequel inclut les états financiers, a été complété par la direction de l'établissement qui est responsable de sa préparation et de sa présentation fidèle, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix des conventions comptables appropriées qui respectent les *Normes comptables canadiennes pour le secteur public* ainsi que les particularités prévues au *Manuel de gestion financière* édicté en vertu de l'article 477 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôle interne qu'elle considère nécessaire. Celui-ci fournit l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que toutes les opérations sont comptabilisées adéquatement et au moment opportun, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire de l'information financière et non financière fiable.

La direction a vu à ce que le timbre valideur (1) à gauche du pied de page au rapport de la direction est identique à celui figurant aux pieds de page du rapport financier annuel. De plus, elle s'est assurée du respect des concordances applicables à l'établissement (2).

La direction reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires de l'établissement conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et non financière et il a approuvé les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification. Ce comité rencontre la direction et l'auditeur, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Les états financiers, inclus sous la section auditée du rapport financier annuel, ont été audités par l'auditeur dûment mandaté pour se faire conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit ainsi que l'expression de son opinion. L'auditeur peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

La directrice générale, **La directrice générale adjointe,**

Marie Caron **Line Masson**

(1) Le timbre valideur indique la date/heure/minute/seconde où le statut « en production » du rapport a été modifié pour celui de « en approbation ». Il demeure identique jusqu'à la version finale transmise électroniquement au Ministère.

(2) Les concordances sont présentées dans les pages explicatives du rapport financier annuel. Le logiciel L.P.R.G. produit la liste des concordances qui ne balancent pas lesquelles doivent être justifiées par l'établissement.

État des résultats

	Budget	Exploitation	Immobilisations	Total	
		Exercice courant	Exercice courant	Exercice courant	Exercice précédent
REVENUS					
Subventions Agence et MSSS	48 774 960	49 431 218	1 012 730	50 443 948	49 371 948
Contributions des usagers	2 541 241	2 544 435	—	2 544 435	2 508 411
Ventes de services et recouvrements	1 079 335	1 739 034	—	1 739 034	1 614 029
Revenus de placement	27 500	51 270	—	51 270	97 521
Revenus de type commercial	—	1 325	—	1 325	1 250
Gain sur disposition	—	—	27 099	27 099	19 743
Autres revenus	71 864	226 304	35 948	262 252	120 286
TOTAL	**52 494 900**	**53 993 586**	**1 075 777**	**55 069 363**	**53 733 188**
CHARGES					
Salaires, avantages sociaux et charges sociales	32 746 985	34 004 782	—	34 004 782	32 436 986
Médicaments	69 101	80 265	—	80 265	79 705
Fournitures médicales et chirurgicales	4 250	7 729	—	7 729	6 462
Denrées alimentaires	356 942	365 578	—	365 578	363 844
Rétributions versées aux ressources non institutionnelles	13 619 447	12 602 291	—	12 602 291	11 922 269
Frais financiers	207 911	—	229 395	229 395	210 704
Entretien et réparations, y compris les dépenses non capitalisables relatives aux immobilisations	208 134	380 821	89 775	470 596	370 797
Créances douteuses	—	190 766	—	190 766	11 381
Loyers	—	725 181	—	725 181	
Amortissement des immobilisations	917 087	—	822 168	822 168	703 216
Perte sur disposition d'immobilisations	—	—	3 264	3 264	113
Autres charges	4 515 583	6 343 613	—	6 343 613	6 327 761
TOTAL	**52 645 440**	**54 701 026**	**1 144 602**	**55 845 628**	**52 433 238**
SURPLUS (DÉFICIT) DE L'EXERCICE	**(150 540)**	**(707 440)**	**(68 825)**	**(776 265)**	**1 299 950**

État des résultats – Fonds d'exploitation

	Budget	Activités principales	Activités accessoires	Total	Exercice précédent
REVENUS					
Subventions Agence et MSSS	47 772 366	49 431 218	—	49 431 218	48 437 964
Contributions des usagers	2 541 241	2 544 435	—	2 544 435	2 508 411
Ventes de services et recouvrements	1 079 335	1 739 034	—	1 739 034	1 614 029
Revenus de placement	27 500	51 270	—	51 270	97 521
Revenus de type commercial	—	—	1 325	1 325	1 250
Autres revenus	70 000	96 487	129 817	226 304	117 647
TOTAL	**51 490 442**	**53 862 444**	**131 142**	**53 993 586**	**52 776 822**
CHARGES					
Salaires, avantages sociaux et charges sociales	32 746 985	33 933 020	71 762	34 004 782	31 436 986
Médicaments	69 101	80 265		80 265	79 705
Fournitures médicales et chirurgicales	4 250	7 729		7 729	6 462
Denrées alimentaires	356 942	365 578		365 578	363 844
Rétributions versées aux ressources non institutionnelles	13 619 447	12 602 291		12 602 291	11 922 269
Entretien et réparations	178 134	380 821		380 821	316 666
Créances douteuses		190 766		190 766	11 381
Loyers		725 181		725 181	
Autres charges	4 515 583	6 309 531	34 082	6 343 613	6 327 761
TOTAL	**51 490 442**	**54 595 182**	**105 844**	**54 701 026**	**51 465 074**
SURPLUS (DÉFICIT) DE L'EXERCICE		**(732 738)**	**25 298**	**(707 440)**	**1 311 748**

État des surplus (déficits) cumulés

	Fonds		Total	
	Exploitation Exercice courant	Immobilisation Exercice courant	Exercice courant	Exercice précédent
SURPLUS (déficits) cumulés au début déjà établis	277 107	2 792 990	3 070 097	1 815 161
Modifications comptables avec retraitement des années antérieures	—	—	—	(45 014)
Surplus (déficits) cumulés au début redressés	277 107	2 792 990	3 070 097	1 770 147
Surplus (déficit) de l'exercice	(707 440)	(68 825)	(776 265)	1 299 950
Autres variations :	1 000 000	(1 000 000)	—	—
Transferts interfonds (fonds d'immobilisations)	—	—	—	—
Total des autres variations	**1 000 000**	**(1 000 000)**	—	—
Surplus (déficits) cumulés à la fin	569 667	1 724 165	2 293 832	3 070 097
Constitués des éléments suivants :	—	—	—	—
Affectations d'origine interne	—	—	125 409	101 437
Solde non affecté	—	—	2 168 423	2 968 660
TOTAL			**2 293 832**	**3 070 097**

État de la situation financière

	Fonds		Total	
	Exploitation	Immobilisations	Exercice courant	Exercice précédent
ACTIFS FINANCIERS				
Encaisse (découvert bancaire)	2 110 599	—	2 110 599	1 825 141
Placements temporaires	508 250	—	508 250	2 575 750
Débiteurs – Agence et MSSS	3 436 066	77 809	3 513 875	3 499 028
Autres débiteurs	1 003 592	34 085	1 037 677	1 131 863
Créances interfonds (dettes interfonds)	474 892	(474 892)	—	—
Subvention à recevoir (perçue d'avance) — réforme comptable	3 690 135	(6 733 881)	(3 043 746)	(3 437 036)
Frais reportés liés aux dettes	—	25 297	25 297	23 655
Autres éléments	99 190	—	99 190	128 450
TOTAL DES ACTIFS FINANCIERS	**11 322 724**	**(7 071 582)**	**4 251 142**	**5 746 851**
PASSIF				
Emprunts temporaires	—	158 068	158 068	419 628
Autres créditeurs et autres charges à payer	6 118 607	414 448	6 533 055	4 734 572
Avances de fonds en provenance de l'Agence — enveloppes décentralisées	—	924 295	924 295	1 328 716
Intérêts courus à payer	—	77 808	77 808	83 016
Revenus reportés	158 922	203 272	362 194	350 088
Dettes à long terme		7 734 788	7 734 788	6 366 802
Passif au titre des avantages sociaux futurs	4 405 403	—	4 405 403	4 409 166
Autres éléments	183 955	—	183 955	132 889
TOTAL DES PASSIFS	**10 866 887**	**9 512 679**	**20 379 566**	**17 824 877**
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE)	**455 837**	**(16 584 261)**	**(16 128 424)**	**(12 078 026)**
ACTIFS NON FINANCIERS				
Immobilisations	—	18 308 426	18 308 426	15 050 758
Stocks de fournitures	32 272	—	32 272	35 683
Frais payés d'avance	81 558	—	81 558	61 682
TOTAL DES ACTIFS NON FINANCIERS	**113 830**	**18 308 426**	**18 422 256**	**15 148 123**
SURPLUS (DÉFICIT) CUMULÉS	**569 667**	**1 724 165**	**2 293 832**	**3 070 097**

État de la variation des actifs financiers nets (dette nette)

	Budget	Fonds		Total	
		Exploitation	Immobilisations	Exercice courant	Exercice précédent
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE) AU DÉBUT DÉJÀ ÉTABLIS	(12 078 026)	179 742	(12 257 768)	(12 078 026)	(7 627 713)
Modifications comptables avec retraitement des années antérieures	—	—	—	—	(45 014)
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE) AU DÉBUT REDRESSÉ	(12 078 026)	179 742	(12 257 768)	(12 078 026)	(7 672 727)
Surplus (déficit) de l'exercice	—	(707 440)	(68 825)	(776 265)	1 299 950
VARIATIONS DUES AUX IMMOBILISATIONS					
Acquisitions	(4 773 432)	—	(4 152 705)	(4 152 705)	(6 451 726)
Amortissement de l'exercice	917 087	—	822 168	822 168	703 216
(Gain)/Perte sur dispositions	—	—	(23 835)	(23 835)	(19 630)
Produits sur dispositions	—	—	96 704	96 704	41 140
TOTAL DES VARIATIONS DUES AUX IMMOBILISATIONS	**(3 856 345)**	**—**	**(3 257 668)**	**(3 257 668)**	**(5 727 000)**
VARIATIONS DUES AUX STOCKS DE FOURNITURES ET AUX FRAIS PAYÉS D'AVANCE					
Acquisition de frais payés d'avance	—	(19 876)	—	(19 876)	—
Utilisation de stocks de fournitures	—	3 411	—	3 411	57
Utilisation de frais payés d'avance	—	—	—	—	21 694
TOTAL DES VARIATIONS DUES AUX STOCKS DE FOURNITURES ET AUX FRAIS PAYÉS D'AVANCE	**—**	**(16 465)**	**—**	**(16 465)**	**21 751**
Autres variations des surplus (déficits) cumulés	—	1 000 000	(1 000 000)	—	—
AUGMENTATION (DIMINUTION) DES ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE)	**(3 856 345)**	**276 095**	**(4 326 493)**	**(4 050 398)**	**(4 405 299)**
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE) À LA FIN	**(15 934 371)**	**455 837**	**(16 584 261)**	**(16 128 424)**	**(12 078 026)**

État des flux de trésorerie

	Exercice courant	Exercice précédent
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Surplus (déficit)	(776 265)	1 299 950
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Créances douteuses	190 766	11 381
Stocks et frais payés d'avance	(16 465)	21 751
Perte (Gain) sur disposition d'immobilisations	(23 835)	(19 630)
Amortissement des immobilisations	822 168	703 216
TOTAL DES ÉLÉMENTS SANS INCIDENCE SUR LA TRÉSORERIE	**972 634**	**716 718**
Variation des actifs financiers et des passifs reliés au fonctionnement	1 291 854	56 553
Flux de trésorerie provenant des (ou utilisé pour les) activités de fonctionnement	**1 488 223**	**2 073 221**
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Immobilisations :		
Acquisitions	(4 152 705)	(6 451 726)
Produits de disposition	96 704	41 140
Flux de trésorerie provenant des (ou utilisé pour les) activités d'investissement en immobilisations	**(4 056 001)**	**(6 410 586)**
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Variation d'autres éléments :		
Subvention à recevoir – Réforme comptable	(393 290)	(327 705)
Flux de trésorerie provenant des (ou utilisé pour les) activités d'investissement	**(393 290)**	**(327 705)**
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation des dettes :		
Emprunts effectués – Dettes à long terme	1 719 761	
Emprunts effectués – Refinancement de dettes à long terme		2 486 544
Emprunts remboursés – Dettes à long terme	(351 775)	(311 559)
Emprunts remboursés – Refinancement de dettes à long terme		(1 520 664)
Emprunts temporaires effectués – fonds d'immobilisations	1 491 565	1 328 093
Emprunts temporaires remboursés – fonds d'immobilisations	(40 759)	(65 714)
Emprunts temporaires remboursés – Refinancement fonds d'immobilisations	(1 712 366)	(960 568)
Variations d'autres éléments :		
Flux de trésorerie provenant des (ou utilisé pour les) activités de financement	1 106 426	956 132
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(1 854 642)	(3 708 938)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	4 523 453	8 232 391
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin	2 668 811	4 523 453
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin comprennent :		
Encaisse	2 160 561	1 947 703
Placements dont l'échéance n'excède pas 3 mois	508 250	2 575 750
TOTAL	**2 668 811**	**4 523 453**
AUTRES RENSEIGNEMENTS :		
Immobilisations :		
Intérêts :		
Intérêts créditeurs (revenus)	51 271	96 362
Intérêts encaissés (revenus)	43 506	38 114
Intérêts débiteurs (dépenses)	223 645	206 901
Intérêts déboursés (dépenses)	228 854	204 209
PLACEMENTS TEMPORAIRES		
Échéance inférieure ou égale à 3 mois :		
Solde au 31 mars de l'exercice courant	508 250	2 575 750
Échéance supérieure à 3 mois :		
Solde au 31 mars de l'exercice précédent	2 575 750	5 000 000
Placements effectués		75 750
Placements réalisés	2 067 500	2 500 000
Solde au 31 mars de l'exercice courant	508 250	2 575 750

Sécurité des soins et des services

Mesures restrictives de liberté

Le Centre jeunesse de l'Estrie poursuit ses actions afin de diminuer les mesures restrictives de liberté.

Notre approche auprès des 6-12 ans, en tenant compte de la théorie sur l'attachement, a permis une diminution du pourcentage de jeunes isolés qui est passé à 28 % en 2013-2014 comparativement à 46 % en 2012-2013.

Nous considérons que nos orientations et nos actions mises en place donnent des résultats positifs et nous souhaitons poursuivre en ce sens.

Divulgation

Des tournées de sensibilisation sur la déclaration des incidents/accidents et sur la divulgation des accidents ont été réalisées auprès des équipes de réadaptation et des ressources de type familial. Des guides pratiques ont également été conçus pour soutenir le travail du personnel au quotidien.

Agrément

Au début de l'été 2013, le Centre jeunesse de l'Estrie a reçu son rapport d'agrément du conseil québécois d'agrément (CQA) identifiant les recommandations adressées à l'établissement pour les quatre prochaines années. C'est avec fierté que des copies de notre certification d'agrément ont été affichées dans toutes les salles d'accueil de nos centres de services.

Notre planification stratégique a été adaptée en tenant compte des suggestions du CQA et nous avons fourni deux redditions de comptes en septembre 2013 et janvier 2014 pour des recommandations contenues dans notre rapport d'agrément.

Rapport du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a traité 95 dossiers (47 plaintes, 3 interventions et 45 assistances) au cours de la période 2013-2014. Le nombre total de dossiers traités est demeuré sensiblement le même, comparativement aux deux années précédentes.

Le pourcentage de plaintes déposées par la clientèle elle-même, principalement des jeunes résidents en centre de réadaptation, a diminué de façon importante, passant de 33 % de toutes les plaintes traitées de l'année précédente à 21 % pour la présente période.

Le délai moyen de traitement des plaintes (24 jours) se maintient sensiblement comme les dernières années, alors que la norme légale prévoit 45 jours pour le traitement. Deux dossiers ont excédé ce délai avec l'autorisation des personnes concernées.

Pour ce qui concerne les motifs d'insatisfaction (75) relatifs aux enquêtes du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (plaintes et interventions), deux catégories sont en baisse significative, soit « organisation du milieu et ressources matérielles » et « relations interpersonnelles ». Les catégories « soins et services dispensés », « droits particuliers » et « accessibilité » sont légèrement en hausse par rapport à l'année précédente.

Le nombre de mesures d'amélioration (29) découlant des enquêtes, a diminué sensiblement comparativement à la dernière année. Par contre, le pourcentage des enquêtes qui ont engendré une ou plusieurs mesures d'amélioration (18 plaintes et interventions fondées) a légèrement augmenté, passant de 30 % l'année précédente à 38 % pour la période 2013-2014. Cela s'explique par le fait qu'en 2012-2013, certaines plaintes et interventions avaient engendré plusieurs mesures d'amélioration.

Seulement deux mesures sont encore en cours au 31 mars 2014. Elles continueront de faire l'objet de suivi par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et par le comité de vigilance et de la qualité, d'ici leur réalisation.

Pour la prochaine année, nous souhaitons maintenir nos objectifs de promotion auprès du personnel et de la clientèle. Entre autres, nous prévoyons poursuivre nos rencontres avec les différentes équipes de travail, dans le cadre de notre tournée de promotion sur les droits des usagers, prévue aux 3 ans, pour mieux sensibiliser le personnel à l'importance de favoriser l'implication de la clientèle dans le processus d'intervention (droit de participer).

Le rapport annuel détaillé du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est accessible sur le site Web du Centre jeunesse de l'Estrie (www.cjestrie.ca / Section droits des usagers).

Membres du conseil d'administration

Daniel Boisvert
Conseil consultatif du personnel administratif et de soutien

Jean-Luc Bombardier
cooptation

Sophie Brisson
cooptation

Marie Caron
secrétaire, directrice générale

Jocelyne Cliche
comité des usagers

Louis Corbeil
élu par la population

Yannick Conilh de Beyssac
conseil multidisciplinaire (départ en septembre 2013)

Sébastien Duchesne
cooptation (organisme communautaire)

Louisette Gaudreau
cooptation

Sylvie Gauthier
cooptation

Lise Gauthier-Bastien
désignation par l'Agence

Karine Godbout
conseil multidisciplinaire

André Godin
cooptation

Claude Laflamme
vice-président, élu par la population

Pauline Lefebvre
présidente, désignation par l'Agence

Marc-Antoine Paré
conseil multidisciplinaire

Mario St-Pierre
comité des usagers

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs

Devoirs et obligations des administrateurs

- Agir dans l'intérêt de la population desservie et de l'établissement qu'ils administrent;
- Se prononcer sur les propositions en exerçant leur droit de vote de la manière la plus objective possible. À cette fin, ils ne peuvent prendre d'engagement à l'égard de tiers ni leur accorder aucune garantie relativement au vote ou à quelque décision que ce soit;
- Faire preuve de discrétion sur ce dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions. De plus, ils doivent faire preuve de prudence et de retenue à l'égard d'information confidentielle 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;
- Garder confidentiels les faits ou renseignements portés à leur connaissance et qui exigent, suivant la loi ou la décision du conseil d'administration, le respect de la confidentialité;
- S'abstenir d'intervenir dans le processus d'embauche du personnel à l'exception du directeur général ou d'un cadre supérieur, de manœuvrer pour favoriser des amis ou des proches et d'agir comme intermédiaires, même à titre gratuit, entre un organisme à but lucratif et l'établissement.

Conflits d'intérêts

- Agir 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;
- Dénoncer par écrit leur intérêt au conseil lorsqu'ils ont un intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui met en conflit leur intérêt personnel et celui du conseil ou de l'établissement qu'ils administrent;
- Utiliser les biens, les ressources ou les services de l'établissement selon les modalités d'utilisation reconnues et applicables à tous. Ils ne peuvent pas confondre les biens de l'établissement avec leurs biens;
- Ne peuvent ni accepter ni solliciter aucun avantage ou bénéfice, directement ou indirectement, d'une personne ou entreprise faisant affaire avec l'établissement, ou agissant au nom ou pour le bénéfice d'une telle personne ou entreprise, si cet avantage ou bénéfice est destiné ou susceptible de les influencer dans l'exercice de leurs fonctions ou de générer des expectatives en ce sens;
- Ont l'obligation de révéler tout renseignement ou fait aux autres membres du conseil d'administration lorsqu'ils savent que la communication de ce renseignement ou de ce fait pourrait avoir un impact significatif sur la décision à prendre.

Conduite des administrateurs après la fin de leur mandat

- Se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus, en leur nom personnel ou pour le compte d'autrui, de leurs fonctions antérieures d'administrateur;
- Éviter, dans l'année suivant la fin de leur mandat, d'agir en leur 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 ils ont agi est partie et sur laquelle ils détiennent de l'information non disponible au public;
- Lorsqu'un membre du conseil sollicite un emploi auprès de l'établissement dans l'année suivant la fin de son mandat, la situation est soumise à l'attention du président du conseil d'administration ou, s'il s'agit de ce dernier, du vice-président, qui verra à porter un jugement sur le caractère éthique de la situation et à émettre, s'il y a lieu, un avis au conseil d'administration en conséquence;
- Ne doivent jamais faire usage de l'information à caractère confidentiel qu'ils ont obtenue dans l'exercice de leurs fonctions ou pendant leur mandat;
- Éviter de ternir, par des propos immodérés, la réputation de l'établissement et de toutes les personnes qui y œuvrent.

Tout manquement aux dispositions de ce code peut entraîner l'imposition d'une sanction en conformité avec les mécanismes prévus à cet effet.

Rapport d'activités des comités, associations et instances participatives

Comité de gouvernance et d'éthique

Le comité de gouvernance et d'éthique a pour fonction d'élaborer :

- des règles de gouvernance pour la conduite des affaires de l'établissement;
- un code d'éthique et de déontologie, conformément à l'article 3.0.4 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (chapitre M-30) applicable aux membres du conseil d'administration;
- des profils de compétence et d'expérience pour la nomination ou la cooptation des membres indépendants du conseil d'administration, avec le souci d'identifier les compétences diversifiées qui sont requises et la représentation souhaitée du milieu en fonction de ses caractéristiques;
- des critères pour l'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration;
- un programme d'accueil et de formation continue pour les membres du conseil d'administration (LSSSS, art. 181.0.0.1);
- d'assurer le suivi de la performance de l'organisation et de la reddition de compte des résultats.

De plus, le comité voit au respect du code d'éthique. Aucun cas à traiter ou manquement n'a été constaté au cours de l'année.

Membres du comité

Jean-Luc Bombardier

Sophie Brisson

Marie Caron

André Godin
président du comité

Pauline Lefebvre

Les membres du comité ont tenu six rencontres au cours desquelles ils ont :

- planifié une formation donnée lors d'un lac à l'épaule;
- établi une grille d'autoévaluation pour le CA;
- établi le profil recherché chez les nouveaux administrateurs;
- donné une orientation pour la non-consommation d'alcool des employés sur les lieux de leur travail;
- élaboré un guide sur la reddition de comptes des comités au conseil d'administration;
- statué sur la façon de faire pour l'appréciation du travail du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Comité de vérification

Le comité de vérification a pour fonction :

- de s'assurer qu'un plan visant à une utilisation optimale des ressources de l'établissement soit mis en place et d'en assurer le suivi;
- de s'assurer que soit mis en place et appliqué un processus de gestion des risques pour la conduite des affaires de l'établissement;
- de réviser toute activité susceptible de nuire à la bonne situation financière de l'établissement portée à sa connaissance;
- d'examiner les états financiers avec le vérificateur nommé par le conseil d'administration;
- de recommander au conseil d'administration l'approbation des états financiers;
- de veiller à ce que des mécanismes de contrôle interne soient mis en place et de s'assurer qu'ils soient adéquats et efficaces.

Membres du comité

Jean-Luc Bombardier

Marie Caron

Jocelyne Cliche

Claude Laflamme
président du comité

Invitée d'office

Line Masson
directrice générale adjointe

Pour l'année 2013-2014, le comité a tenu six rencontres ainsi qu'une séance spéciale. Ses travaux ont porté principalement sur :

- le suivi de la planification budgétaire et des résultats 2013-2014;
- les orientations et les prévisions budgétaires 2014-2015;
- les plans triennaux 2014-2017 pour les volets équipements et ceux de la conservation et de la fonctionnalité immobilières;
- les observations d'indicateurs financiers et de performance;
- les recommandations concernant l'offre de service et certains programmes du Centre jeunesse de l'Estrie;
- la révision du règlement de régie interne du comité de vérification;
- le rapport financier annuel.

Comité de vigilance et de la qualité

Le comité de vigilance et de la qualité veille à ce que le conseil d'administration s'acquitte de façon efficace de ses responsabilités en matière de qualité des services.

Il a pour fonction :

- de recevoir et analyser les rapports et recommandations transmis au conseil d'administration et portant sur la pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus, le respect des droits des usagers ou le traitement de leurs plaintes;
- d'établir des liens systémiques entre ces rapports et recommandations et en tirer les conclusions nécessaires afin de formuler des recommandations au conseil d'administration;
- de faire des recommandations au conseil d'administration sur les suites qui devraient être données à ces rapports ou recommandations dans l'objectif d'améliorer la qualité des services à la clientèle;
- d'assurer auprès du conseil d'administration le suivi des recommandations du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- de favoriser la concertation et la collaboration des intervenants qui produisent des rapports et des recommandations transmises au conseil d'administration, portant sur la pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus, le respect des droits des usagers ou le traitement de leurs plaintes;
- de veiller à ce que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services dispose des ressources humaines, matérielles et financières pour assumer ses responsabilités de façon efficace et efficiente.

Membres du comité

Sophie Brisson
présidente du comité

Marie Caron

André Godin

Mario St-Pierre

Jean-Luc Gosselin
commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Invitée d'office

Sylvie-Chantal Corbeil
directrice des communications, de la qualité et des ressources informationnelles

S'acquittant de ses responsabilités, le comité s'est réuni à cinq reprises au cours desquelles il a :

- pris connaissance des rapports périodiques du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et de son rapport annuel; le comité s'est également assuré du suivi fait à ses recommandations;
- suivi les activités du comité de gestion des risques, a pris connaissance du rapport annuel du gestionnaire des risques et a appuyé les recommandations qui y sont faites;
- pris connaissance des résultats de l'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle;
- initié une réflexion sur les rôles et responsabilités du comité de vigilance et ceux du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Le comité de vigilance et de la qualité se déclare satisfait des travaux accomplis sur la qualité des services au Centre jeunesse de l'Estrie au cours de la dernière année.

Comité des ressources humaines

Le comité des ressources humaines agit sur des questions touchant la planification, l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre ainsi que le climat organisationnel.

Il a pour fonction :

- de donner son avis au conseil d'administration sur l'introduction ou l'amélioration de politiques, de procédures et de pratiques en matière de gestion des ressources humaines permettant l'atteinte des objectifs stratégiques du Centre jeunesse de l'Estrie;
- de recevoir et analyser les rapports portant sur :
  - la planification de la main-d'œuvre;
  - le climat organisationnel, la mobilisation et la qualité des relations avec les syndicats;
  - la santé et la sécurité au travail;
  - le développement des compétences du personnel.
- de recevoir et d'analyser les règles administratives se rapportant aux ressources humaines qui doivent être déposées au conseil d'administration ou encore adoptées par le conseil d'administration;
- d'assurer le suivi auprès du conseil d'administration des recommandations faites.

Membres du comité

Marie Caron

Louisette Gaudreau
présidente du comité

Sylvie Gauthier

Karine Godbout

Pauline Lefebvre

Invité d'office

Jean Ferland
directeur des ressources humaines et techniques

Le comité a tenu sept rencontres au cours de l'année et s'est assuré, entre autres, du suivi des recommandations du Conseil québécois d'agrément.

Il a notamment :

- vérifié le déroulement des négociations locales avec le syndicat de l'établissement;
- a suivi l'implantation de la centralisation et de l'informatisation de la liste de rappel;
- a suivi la réorganisation du travail à la suite de la loi sur la professionnalisation des services.

Comité de gestion des risques

Le comité a pour fonction de rechercher, de développer et de promouvoir des moyens visant à :

- identifier et analyser les risques d'incident ou d'accident en vue d'assurer la sécurité des usagers;
- s'assurer que des mesures de soutien soient apportées à la victime d'un accident et à ses proches;
- assurer la mise en place d'un système de surveillance incluant la constitution d'un registre local des incidents et accidents aux fins d'analyse des causes des incidents et accidents;
- recommander au directeur général ou à la personne désignée la prise de mesures visant à prévenir la récurrence de ces incidents et accidents ainsi que la prise de mesures de contrôle, s'il y a lieu.

Pour ce faire, le comité :

- s'assure de l'élaboration et de la mise à jour de la politique et des procédures relatives à la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux aux usagers;
- s'assure de l'élaboration et de la diffusion à l'ensemble du personnel, aux bénévoles, aux contractuels, aux ressources intermédiaires de même qu'aux ressources de type familial de toute l'information pertinente à la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux aux usagers;
- s'assure de l'élaboration et de la dispensation de programmes de formation appropriés à la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux aux usagers;
- s'assure d'analyser le registre afin d'identifier, prévenir et réduire les risques d'incident et d'accident;
- identifie les événements qui requièrent une analyse approfondie et s'assure que les moyens à mettre en place pour les enrayer sont suivis et efficaces;
- s'assure de la prévention et du suivi des infections.

Membres du comité

Christian Allard
conseil multidisciplinaire

Kelly Anne Brock
comité des usagers

Manon Desbiens
direction des services de réadaptation

Nathalie Duval
comité des usagers

Sonia Perron
famille d'accueil de l'Estrie

Sandra Tarkpea
services régionaux des ressources

Josianne Turcotte
direction des ressources humaines et techniques

Invitée d'office

Catherine Barbeau
gestionnaire des risques

Le comité de gestion des risques a tenu quatre rencontres durant l'année 2013-2014 et a analysé les informations qui suivent.

Au total, 453 déclarations d'incidents/accidents ont été reçues, comparativement à 560 l'an passé. Directement associée à la réduction des oublis de médicaments (352 comparativement à 440), cette diminution découle du nouveau processus de gestion de la médication implanté dans les unités d'hébergement et qui visait une réduction d'erreurs de 50 %. Devant le résultat positif de ces nouvelles procédures, un suivi rigoureux sera fait afin d'en assurer la pérennité et d'atteindre notre objectif.

Certains accidents ont nécessité des consultations médicales aux Services de santé à Val-du-Lac, en clinique ou à l'urgence; toutefois, un seul événement a nécessité l'hospitalisation d'un jeune.

Un bris de confidentialité a nécessité des interventions.

Dans tous les cas, il n'y a pas eu de conséquences permanentes pour nos usagers.

S'il y a lieu, le comité de gestion de risques s'assure du suivi de la mise en place des correctifs auprès des chefs de service concernés.

Des tournées ont été réalisées auprès des équipes de réadaptation et des ressources de type familial afin de les sensibiliser à l'importance des déclarations des incidents/accidents. Des guides pratiques ont également été conçus pour soutenir le travail du personnel au quotidien.

Comité des usagers

Les fonctions du comité des usagers :

- renseigner les usagers sur leurs droits et obligations;
- promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte auprès de l'établissement, de l'Agence de la santé et des services sociaux ou du Protecteur du citoyen;
- s'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement du comité des résidents et veiller à ce qu'il dispose des ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions;
- soumettre chaque année un rapport d'activité au conseil d'administration et transmettre, sur demande, une copie de ce rapport à l'Agence de la santé et des services sociaux.

C'est avec grand dévouement que les membres du comité des usagers se sont impliqués cette année en offrant plus de 300 heures de bénévolat.

Entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014, le comité des usagers a tenu neuf rencontres régulières, une assemblée générale annuelle, plusieurs rencontres de travail et deux rencontres à caractère social.

Membres du comité

Maxim Beauregard-Dionne

Kelly Anne Brock

Jocelyne Cliche

Nathalie Duval

Anny Favreau

Ronald Labonté
accompagnateur

Lise Lacasse

Normand Lavoie

Martine Locas

Sylvie Montion

Mario St-Pierre
président du comité

Répondante de l'établissement

Catherine Barbeau

Il s'implique dans différentes activités de l'établissement et s'intéresse aux résultats de l'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle.

Afin de pouvoir orienter les usagers vers les bons services, le comité s'est renseigné auprès de diverses sources d'information pour mieux comprendre certains aspects de la mission du Centre jeunesse de l'Estrie.

Au cours de l'année, l'accompagnateur du comité a soutenu 22 personnes (10 pères et 12 mères) par différentes actions :

- 6 dossiers avec présence au tribunal;
- 20 rencontres avec la présence de la personne autorisée par le DPJ-DP;
- 16 rencontres sans la présence de la personne autorisée par le DPJ-DP;
- 7 rencontres avec des intervenants sociaux.

Conseil multidisciplinaire

Le conseil multidisciplinaire est responsable envers le conseil d'administration :

- de constituer, chaque fois qu'il est requis, les comités de pairs nécessaires à l'appréciation et à l'amélioration de la qualité de la pratique professionnelle de l'ensemble de leurs membres dans l'établissement;
- de faire des recommandations sur la distribution appropriée des soins et services dispensés par leurs membres, eu égard aux conditions locales d'exercice requises pour assurer des services de qualité dans l'établissement;
- d'assurer toute autre fonction que lui confie le conseil d'administration.

Conformément aux règlements de l'établissement édictés à cet effet, le conseil multidisciplinaire est de plus responsable envers le directeur général de donner son avis sur les questions suivantes :

- l'organisation scientifique et technique de l'établissement;
- les moyens à prendre pour évaluer et maintenir la compétence de ses membres;
- toute autre question que le directeur général porte à son attention.

Membres du comité

Christian Allard
président

Cydji Bau-Tremblay

Marie Caron

Geneniève Clements

Sylvie-Chantal Corbeil

Anne-Marie Lebrun

Dominique Lemay

Marie-Josée Rodrigue

À chacune de ses huit réunions, les membres de l'exécutif ont pris le temps d'échanger avec la direction sur différentes préoccupations. Ils sont particulièrement demeurés vigilants sur les activités de l'approche Planetree, le suivi du plan d'amélioration découlant de l'agrément, le suivi de l'implantation du programme Parent'AISE, de même que le suivi de l'implantation du cadre de référence sur l'attachement.

En plus d'être informés des redditions de compte faites au Conseil québécois de l'agrément, les membres de l'exécutif ont donné leur avis au comité de direction sur l'offre de service pour les jeunes présentant des troubles de comportement et des problèmes graves d'adaptation.

Les membres ont discuté de la politique sur l'utilisation des outils cliniques au Centre jeunesse de l'Estrie et l'exécutif jouera le rôle de comité consultatif responsable de l'approbation des outils et veillera à leur pertinence et à leur bonne utilisation.

Comme comité de coordination de la recherche, le conseil multidisciplinaire a recommandé huit projets de recherche au comité de direction depuis juin 2013. Beaucoup d'énergie a été déployée pour l'organisation des deux journées cliniques et d'un midi-conférence sur les résultats d'une recherche.

L'exécutif a rencontré la plupart des équipes de travail afin de recueillir les préoccupations cliniques des membres et mieux faire connaître le rôle du conseil multidisciplinaire dans l'établissement.

Des représentants du conseil sont membres du conseil d'administration, du comité de gestion des risques, du comité régional sur l'éthique et des comités mis en place dans le cadre du projet d'organisation du travail.

Lors du Gala reconnaissance, le conseil multidisciplinaire remet un prix à un membre ayant démontré un souci constant d'améliorer la pratique et d'approfondir ses connaissances sur les besoins de la clientèle pour mieux y répondre.

Conseil consultatif du personnel administratif et de soutien (CCPAS)

Les fonctions du CCPAS sont :

- faire des recommandations au directeur général sur l'organisation administrative, technique et matérielle de l'établissement;
- donner son avis sur le développement et la mise à jour des politiques, les activités à réaliser pour favoriser la formation et le perfectionnement de ses membres ainsi que sur les mesures à prendre pour améliorer la qualité de vie au travail du personnel administratif et de soutien.

Pendant la dernière année, des membres de l'exécutif ont participé à divers comités avec la Direction des ressources humaines et techniques, entre autres, le comité de travail sur l'élaboration des profils de compétence et la détermination des indicateurs comportementaux et le comité sur le plan de développement des ressources humaines (PDRH).

Membres de l'exécutif

Denis Cantin
président

Marc Bergeron

Marcel Bolduc

Jean Ferland

Sylvie Lamy

Véronique Roy

Sylvie St-Laurent

Dans le but d'augmenter sa visibilité auprès des employés, divers événements initiés par le CCPAS (assemblée annuelle, 5 à 7) ont fait l'objet de bandes annonces dans l'intranet.

Par ailleurs, le comité s'est assuré d'une fenêtre dans la Zone « instances » de l'intranet où il a déposé un dépliant informatif dans le but de susciter l'implication et la participation des membres du personnel administratif et de soutien.

De plus, afin d'échanger, d'entendre les préoccupations, les commentaires et les idées de ses membres, l'exécutif a amorcé des rencontres dans les différents services du Centre jeunesse de l'Estrie. À la suite d'un sondage auprès des membres, l'assemblée annuelle a été reportée en 2015 afin de favoriser une meilleure participation.

Déclaration de fiabilité des données

À titre de directrice générale, j'ai la responsabilité d'assurer la fiabilité des données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport de gestion de l'exercice 2013-2014 du Centre jeunesse de l'Estrie :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les responsabilités, les activités et les orientations stratégiques de l'établissement;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2014.

Marie Caron,
directrice générale

Publié par la Direction générale
du Centre jeunesse de l'Estrie

Production : France Ruest et Marie-France Thibeault

Correction des textes : Suzanne Desautels,
Pierrette Brodeur, Lyne Labonté, Line Masson, France Ruest et
Marie-France Thibeault

Conception graphique : Imacom COMMUNICATIONS

Photographies : Banque de photos

Merci à toutes les personnes qui ont collaboré à la réalisation
de ce document. Le masculin est utilisé sans discrimination
dans le seul but d'alléger le texte.

Août 2014

Nos coordonnées

TERRITOIRE SHERBROOKE

Centre administratif
594, boulevard Queen Victoria
Sherbrooke (Québec) J1H 3R7
Téléphone : 819 564-7100 ou 1 800 567-3495
Télécopieur : 819 564-7109
- Direction générale
- Direction générale adjointe
- Direction des communications, de la qualité et des ressources informationnelles
- Direction des ressources humaines et techniques
- Service des ressources financières
- Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Centre de services Dufferin
340, rue Dufferin
Sherbrooke (Québec) J1H 4M7
Téléphone : 819 822-2727 ou 1 800 463-5769
Télécopieur : 819 564-7149
- Direction de la protection de la jeunesse - Direction provinciale
- Direction des services dans la communauté
- Services régionaux d'accès
- Services régionaux aux jeunes contrevenants
- Services régionaux des ressources
- Services psychologiques
- Services externes de réadaptation
- Contentieux
- Comité des usagers

Centre de crise l'Éclaircie (6-12 ans)
8475, chemin Blanchette
Sherbrooke (Québec) J1N 3A3
Téléphone : 819 864-4221, poste 53282
Télécopieur : 819 864-0467

Centre de crise l'Accalmie (12-18 ans)
8701, chemin Blanchette
Sherbrooke (Québec) J1N 3A3
Téléphone : 819 569-5845
Télécopieur : 819 612-5588

Foyer de groupe Kelly
1275, rue Daniel
Sherbrooke (Québec) J1H 5X3
Téléphone : 819 564-4098
Télécopieur : 819 569-9558

Centre de services Villa Marie-Claire
470, rue Victoria
Sherbrooke (Québec) J1H 3J2
Téléphone : 819 563-1622
Télécopieur : 819 563-6990

Centre de services Val-du-Lac
8475, chemin Blanchette
Sherbrooke (Québec) J1N 3A3
Téléphone : 819 864-4221
Télécopieur : 819 864-6055
- Direction des services de réadaptation
- Services alimentaires, hygiène, salubrité et buanderie
- Services du fonctionnement, des installations matérielles et d'approvisionnement
- Comité des résidents

TERRITOIRE DES SOURCES
315, rue Chassé
Asbestos (Québec) J1T 2B4
Téléphone : 819 879-5481
ou 1 800 889-5481
Télécopieur : 819 879-6765

TERRITOIRE VAL-SAINT-FRANÇOIS
5, rue des Sources
Windsor (Québec) J1S 2X3
Téléphone : 819 845-1212
ou 1 866 298-6466
Télécopieur : 819 845-7920

TERRITOIRE MEMPHRÉMAGOG-COATICOOK
50, rue Saint-Patrice Est
Magog (Québec) J1X 3X3
Téléphone : 819 843-3331
ou 1 800 795-6668
Télécopieur : 819 843-1161

TERRITOIRE HAUT-SAINT-FRANÇOIS
149, rue Kennedy
East Angus (Québec) J0B 1R0
Téléphone : 819 832-4964
ou 1 866 832-4291
Télécopieur : 819 832-4881

TERRITOIRE GRANIT
6435, rue Notre-Dame
Lac-Mégantic (Québec) G6B 2M9
Téléphone : 819 583-1397
ou 1 800 663-3479
Télécopieur : 819 583-0941

Centre jeunesse de l'Estrie

www.cjestrie.ca