Rapport annuel de gestion
2014-2015

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
Mot de la présidente-directrice générale du CIUSSS de l'Estrie – CHUS	05
Mission et caractéristiques de la population desservie	06
Services offerts à la clientèle	07
Organigramme	08
Orientations de la planification stratégique 2013-2017	10
Ressources humaines de l'établissement	12
Contrats de services	12
Entente de gestion	13
Gestion et contrôle des effectifs	14
Résultats de l'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle	15
Statistiques sur la clientèle	16
Résultats financiers	25
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 :

Momo Sports

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

Le mandat confié depuis de nombreuses années au Centre jeunesse de l'Estrie (CJE) auprès des jeunes de 0 à 18 ans et de leur famille a pris fin le 31 mars 2015. Les responsabilités inhérentes à cette mission sont dorénavant confiées au CIUSSS de l'Estrie – CHUS, nouvelle entité issue de l'adoption du projet de loi 10.

Ce rapport annuel est, en soi, la dernière étape d'une façon de faire que le Québec s'était donnée pour offrir des services spécialisés aux jeunes en difficulté.

Depuis l'automne 2014, le défi pour l'équipe de gestion a été de positionner le Centre jeunesse de l'Estrie en vue de son intégration dans le nouvel établissement régional. Malgré des mois d'incertitude durant les débats législatifs, les gestionnaires se sont mobilisés pour finaliser les étapes de transfert et continuer de s'acquitter de leurs responsabilités afin de maintenir l'aide apportée aux jeunes et à leur famille. Par ses actions, le comité des usagers a, lui aussi, contribué à la réflexion concernant la place de notre mission dans une organisation d'une plus grande envergure.

En cette fin d'année, le CJE se retrouve avec :

- un équilibre budgétaire;
- un conseil multidisciplinaire engagé à soutenir le développement des meilleures pratiques et soucieux de contribuer à la recherche et au développement de l'expertise clinique;
- des ressources humaines ayant reçu les formations nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches;
- une vaste réorganisation des services cliniques découlant de la loi modifiant le code des professions, opération réussie avec la collaboration des acteurs du milieu.

L'année 2014-2015 a également permis de finaliser les travaux concernant l'acceptation, par l'organisme Planetree international, de critères particuliers de désignation pour les centres jeunesse. Le Réseau Planetree Québec a, quant à lui, finaliser la démarche entreprise en 2013 auprès de nos gestionnaires concernant la mise en place d'une vision commune du leadership.

Nous voulons profiter de cette dernière communication publique pour remercier tous les membres du conseil d'administration qui, bénévolement, ont travaillé à la cause des enfants les plus vulnérables. Nous tenons aussi à rendre hommage à l'ensemble des gestionnaires et des membres du personnel du CJE dont le professionnalisme édifiant sera une richesse pour l'organisation qui les accueillera.

Aux prochains dirigeants, nous désirons laisser un message sur la priorité à donner à la mission dédiée aux jeunes en difficulté et leur famille dans les investissements : « ***Il faut que le Québec demeure fou de ses enfants »***.

La présidente du conseil d'administration,

Pauline Lefebvre

La directrice générale,

Marie Caron

Mot de la présidente-directrice générale

du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie – CHUS)

À partir du 1er avril 2015, l'entrée en vigueur de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales* fait en sorte que la région doit créer un nouvel établissement afin d'améliorer l'accessibilité, la fluidité, l'efficience et l'efficacité des services aux usagers et aux usagères. Pour nous, cela représente la fusion de quatorze établissements, dont les centres de santé et de services sociaux (CSSS) La Pommeraie et de la Haute-Yamaska qui se sont joints à notre CIUSSS, et l'abolition de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie. Quel défi de taille…!

C'est avec beaucoup de fierté et de détermination que j'ai accepté de prendre la tête de cette nouvelle organisation. La transformation du réseau, telle que proposée dans la Loi, s'avère une opportunité pour l'Estrie, voire un levier. En unissant nos forces, en partageant nos pratiques d'excellence et notre vision novatrice, nous irons encore plus loin.

« En Estrie, ensemble, innovons pour la VIE! » est la nouvelle vision de l'établissement. Dans l'énoncé, on constate la force de la collaboration, le désir de sortir des sentiers battus pour faire toujours mieux, tout en gardant à l'esprit notre raison d'être : la VIE. La VIE réfère au secteur de la santé et des services sociaux dans lequel nous œuvrons, mais aussi au fait que le CIUSSS de l'Estrie – CHUS offrira la gamme la plus étendue de services des établissements du Québec, de la prévention aux soins de fin de vie, des soins et services primaires à ceux surspécialisés.

Pour s'imprégner de cette nouvelle vision, une démarche participative a été lancée afin d'établir les nouvelles valeurs du CIUSSS de l'Estrie – CHUS. En tout, c'est près de 2500 personnes qui ont participé (membres du personnel, médecins, population, etc.). Les valeurs retenues sont l'**humanisme**, l'**engagement** et l'**adaptabilité**.

En terminant, je tiens à remercier les membres des conseils d'administration des quinze précédentes organisations qui, grâce à leur engagement et à leur dévouement, ont su faire du réseau de la santé et des services sociaux de l'Estrie un lieu de soins, d'interventions et de travail rempli de sens, et ce, au service de notre population.

Mme Patricia Gauthier
Présidente-directrice générale
CIUSSS de l'Estrie – CHUS

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 18,6 %. Un regard sur les caractéristiques des familles nous fait voir un pourcentage plus faible de familles monoparentales en Estrie (14,9 %) que dans l'ensemble du Québec (16,7 %).

- 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 (16,8 prises en charge pour 1 000 jeunes âgés de 0 à 17 ans en Estrie contre 21,1 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, est de trois points de pourcentage supérieur à 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).

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.

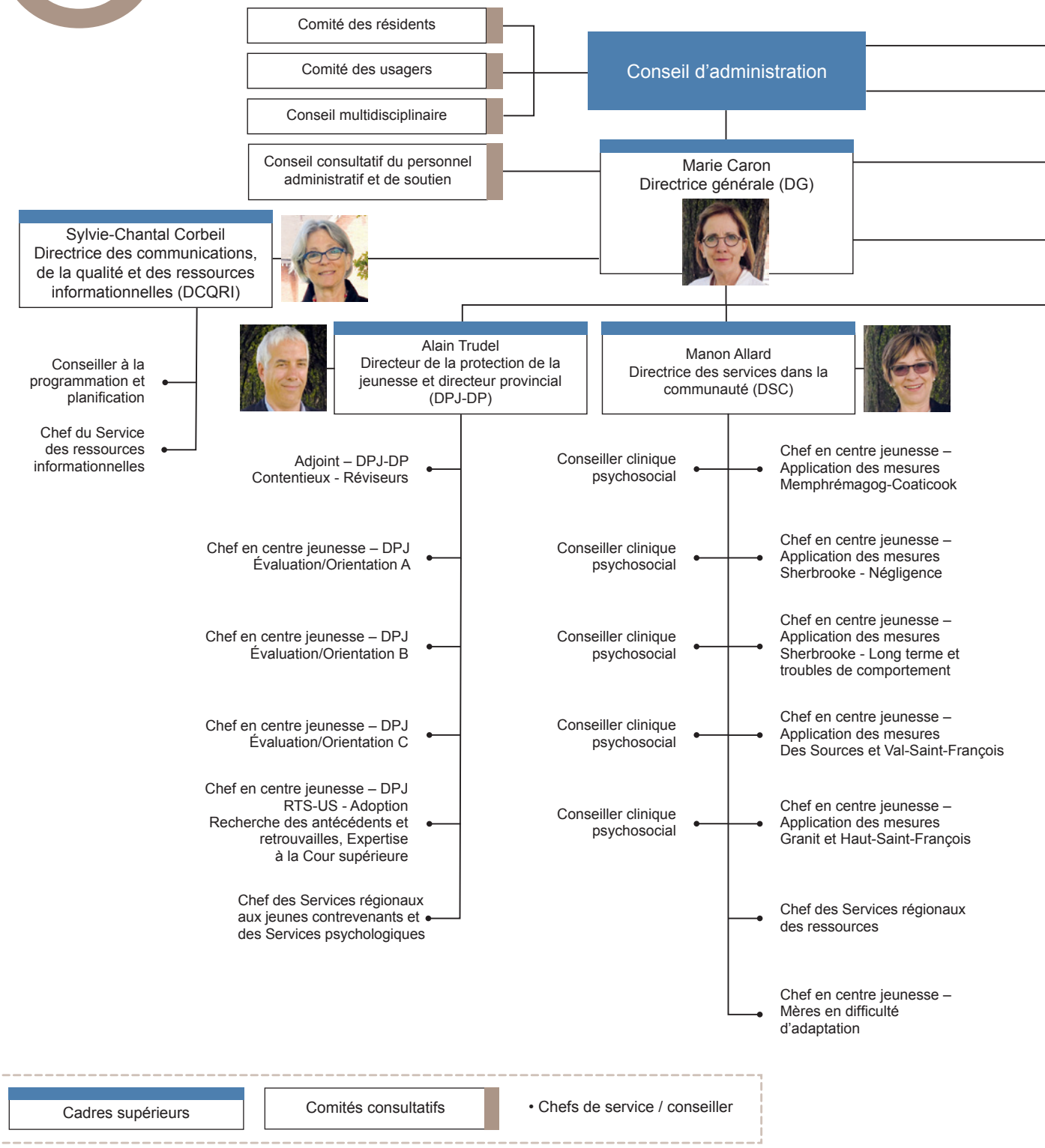
Nos services les plus connus sont ceux offerts par la Direction de la protection de la jeunesse, communément appelée la DPJ. Le rôle du directeur de la protection de la jeunesse ou de ses représentants est de recevoir les signalements, d'évaluer les situations et de prendre des décisions pour assurer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

Organigramme

(Au 31 mars 2015)



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

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

- Chef en centre jeunesse – réadaptation
  Services aux 6-13 ans mixte
- Chef en centre jeunesse – Réadaptation
  Services d'encadrement régulier filles
  et encadrement scolaire
- Chef en centre jeunesse – Réadaptation
  Services d'encadrement régulier garçons
- 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 encadrement
  régulier filles
- Chef en centre jeunesse – Réadaptation
  Santé mentale, services de santé
  et encadrement régulier garçons
- 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,
  mouvement clientèle
- Services d'intervention de crise
  Liste de rappel réadaptation

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

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, buanderie et transports

Centre jeunesse
de l'Estrie

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

Réalisations 2014-2015

- Adaptation de l'offre des Services alimentaires aux goûts de la clientèle par des consultations périodiques sur les préférences des enfants
- Salle d'entraînement pour les jeunes inaugurée sur le site de Val-du-Lac

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 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

Réalisations 2014-2015

- Réalisation de la planification de la main-d'œuvre
- Programme de dotation, embauche, accueil et intégration du personnel élaboré et adopté
- Planification des formations remise aux cadres de l'établissement deux fois par année
- Révision et implantation de la politique d'appréciation de la contribution 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

Réalisations 2014-2015

- Mise en place de plusieurs mécanismes de collaboration interdirections pour assurer la cohérence organisationnelle
- Contenu des formations offertes aux employés rendu disponible aux cadres pour les soutenir dans la fixation d'objectifs d'acquisition de connaissances avec le personnel

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

Réalisations 2014-2015

- Adaptation de nos pratiques de reconnaissance des milieux d'accueil à la Loi sur la représentation des ressources (LRR) : milieu de proximité
- Réalisation d'un Kaizen pour optimiser le transport des jeunes hébergés à Val-du-Lac qui a généré des économies
- Contribution, à travers l'Association des centres jeunesse du Québec (ACJQ), à l'adaptation des notions de gestion de risque pour une clientèle jeunesse

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 2014-2015

- Présence du Centre jeunesse de l'Estrie dans les médias sociaux et réponse en continu aux questions du public
- Pochette d'accueil remise à la clientèle concernant les services offerts

Ressources humaines de l'établissement

	2014-2015	2013-2014
Les cadres		
Temps complet (excluant les personnes en stabilité d'emploi)	39	47
Temps partiel (excluant les personnes en stabilité d'emploi) Nombre de personnes	1	0
Nombre de cadres en stabilité d'emploi	0	0
Les employés réguliers		
Temps complet (excluant les personnes en sécurité d'emploi)	357	347
Temps partiel (excluant les personnes en sécurité d'emploi) Nombre de personnes	51	44
Nombre d'employés en sécurité d'emploi	0	0
Les occasionnels		
Nombre d'heures rémunérées au cours de l'exercice	254 525	267 719
Équivalents temps complet	139	147

Contrats de services, comportant une dépense de 25 000 $ et plus, entre le 1er janvier 2015 et le 31 mars 2015

En vertu de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (LGCE), voici les informations concernant les contrats de services.

	Nombre	Valeur
Contrats de services avec une personne physique[1]	–	–
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique[2]	1	360 380 $
Total des contrats de services	1	360 380 $

Note 1 : Une personne physique, qu'elle soit en affaires ou non.

Note 2 : Inclut les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Gagnants au Gala reconnaissance 2014

Prix recrue :
Pablo Rodriguez, analyste informatique

Personne de cœur et d'action :
Annie Glode, chef de service en réadaptation

Prix CCPAS :
Mélanie Dufort, agente administrative

Prix engagement :
Simon Grenier, éducateur

Prix conseil multidisciplinaire :
Pierre-Luc Masson, psychoéducateur

Prix innovation :
Équipe des Services alimentaires

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

Hommage à une bénévole :
Suzanne Kane

Entente de gestion

Le suivi des indicateurs de l'entente de gestion et d'imputabilité que l'établissement a signée 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 2014-2015

	Résultats 2013-2014	Cibles 2014-2015	Résultats 2014-2015
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)	0,62	**0,50**	1,15
Proportion d'enfants rejoints par le programme intégré 0-5 ans	94,4 %	**75 %**	78,9 %
Proportion d'enfants âgés de 1 an à 5 ans rejoints par le programme intégré 0-5 ans qui ont été évalués avec la grille d'évaluation du développement (GED)	100 %	**55 %**	100 %
Délai moyen d'attente à l'évaluation en protection de la jeunesse (jours)	12,6	**12,00**	27,2
Délai moyen d'attente à l'application des mesures en protection de la jeunesse (jours)	14,9	**30,00**	14,0
Délai moyen entre l'ordonnance et le premier contact significatif par le délégué à la jeunesse en vertu de la LSJPA (jours)	4,6	**14,00**	4,9
Ratio entre le nombre d'heures en assurance salaire et le nombre d'heures travaillées	5,21	**4,60**	6,49 Note 1

Note 1 - L'écart représente, entre autres, cinq situations d'absence à long terme, plusieurs chirurgies, maladies physiques et absences de longue durée.

Gestion et contrôle des effectifs

		Janvier	Février	Mars	Total du nombre d'heures travaillées janvier à mars
Personnel d'encadrement	2014	6 658	6 797	10 819	24 273
	2015	5 575	5 425	8 529	19 529
	Variation	(16,3 %)	(20,2 %)	(21,2 %)	(19,5 %)
Personnel professionnel	2014	24 309	25 033	38 810	88 152
	2015	25 864	26 660	38 439	90 962
	Variation	6,4 %	6,5 %	(1,0 %)	3,2 %
Personnel infirmier	2014	384	488	630	1 502
	2015	357	368	490	1 216
	Variation	(7,0 %)	(24,5 %)	(22,2 %)	(19,1 %)
Personnel de bureau, technicien et assimilé	2014	34 406	35 751	53 059	123 216
	2015	33 464	35 083	54 846	123 392
	Variation	(2,7 %)	(1,9 %)	3,4 %	0,1 %
Ouvriers, personnel d'entretien et de service	2014	6 621	6 712	9 684	23 017
	2015	6 307	6 181	9 211	21 699
	Variation	(4,7 %)	(7,9 %)	(4,9 %)	(5,7 %)

Personnel professionnel

Explication : surcroît de travail dû à la demande de service.

Mesure corrective prise : fin d'embauche du personnel professionnel clinique surnuméraire au 31 mars 2015.

Personnel de bureau, technicien et assimilé

Explication : transition entre l'ancienne et la nouvelle structure à la suite de la réorganisation de la Direction des services de réadaptation (refonte des horaires).

Mesure corrective prise : ponctuelle à la réorganisation.

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.

Principaux points forts dans l'ensemble

- Interventions réalisées et rencontres avec les intervenants qui demeurent très satisfaisantes, notamment pour ce qui est du langage utilisé et du respect manifesté par les intervenants vis-à-vis de la clientèle;
- Maintien de résultats élevés, notamment dans la participation des parents et des jeunes dans l'élaboration du plan d'intervention;
- Explications données aux parents et aux jeunes concernant les règles à respecter en milieu de vie;
- Satisfaction générale qui demeure élevée.

Principaux points forts auprès des parents

- Remontée de la satisfaction générale à un niveau élevé;
- Hausse de la proportion de parents qui constatent une amélioration de la situation initiale grâce à l'intervention du Centre jeunesse de l'Estrie;
- Les premiers contacts entre les parents et le Centre jeunesse de l'Estrie sont jugés très satisfaisants, et ce, de façon stable;
- Bonne orientation des parents lorsque ces derniers le jugent pertinent;
- Hausse de la satisfaction des parents dont le jeune avait été hébergé quant à la qualité des locaux du milieu de vie de leur jeune.

Principaux points forts auprès des jeunes

- Implication élevée et stable dans le plan d'intervention;
- Les jeunes hébergés sont nombreux à estimer que leur placement a eu des effets positifs sur leur situation.

Pistes d'amélioration

- Améliorer la transmission de l'information entre les différents intervenants du Centre jeunesse de l'Estrie pour rehausser la proportion de clients qui n'ont pas à répéter trop souvent;
- Continuer les efforts pour fournir l'information aux parents, aux jeunes et au comité des usagers relativement à la possibilité de porter plainte et concernant l'existence d'un comité des usagers;
- Malgré certaines variations à la baisse, dans l'ensemble, les résultats indiquent une satisfaction qui demeure assez élevée sur 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

	2014-2015	2013-2014
Signalements traités	2 766	2 764
Signalements retenus	1 297	1 211
Taux de rétention	46,9 %	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**	2014 2015	2013 2014
Granit	16	7	8	6	0	14	4	9	2	**66**	16	17
Des Sources	24	9	6	5	0	9	7	4	10	**74**	27	37
Haut-Saint-François	43	23	8	7	0	26	10	6	23	**146**	34	29
Val-Saint-François	37	23	2	2	0	21	9	1	10	**105**	18	13
Coaticook	18	15	3	10	0	12	5	2	10	**75**	19	21
Memphrémagog	50	54	7	24	0	15	6	5	27	**188**	23	23
Sherbrooke	165	129	34	48	0	64	35	17	112	**604**	20	18
TOTAL Estrie	353	260	68	102	0	161	76	44	194	**1258**	21	20
Extérieur de la région	10	6	0	4	0	4	3	3	6	**36**	-	-
Inconnu	0	0	0	1	0	0	1	0	1	**3**	-	-
TOTAL	363	266	68	107	0	165	80	47	201	**1297**	-	-
TOTAL (en %) 2014-2015	**28,0 %**	**20,5 %**	**5,2 %**	**8,3 %**	**0,0 %**	**12,7 %**	**6,2 %**	**3,6 %**	**15,5 %**	**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

	2014-2015	2013-2014
MILIEU FAMILIAL		
Parent	383	348
Fratrie	170	162
Enfant lui-même	10	32
Conjoint du parent	29	26
	592	**568**
EMPLOYÉS DES DIFFÉRENTS ORGANISMES		
Employé d'un centre jeunesse	304	284
Employé d'un centre de santé et de services sociaux	253	261
Employé d'un centre hospitalier ou médecin	186	148
Employé d'un milieu de garde	56	49
Employé d'un organisme	134	142
Famille d'accueil	1	3
Autres professionnels	13	21
	947	**908**
MILIEU SCOLAIRE	**533**	**534**
MILIEU POLICIER	**380**	**410**
COMMUNAUTÉ		
Voisins	270	318
Autres personnes	44	26
	314	**344**
TOTAL	**2 766**	**2 764**

Évaluations et orientations

		2014-2015	2013-2014
ÉVALUATIONS TERMINÉES		**1 126**	**1 132**
Décision :	sécurité et développement compromis	492	451
	sécurité et développement non compromis	613	660
	fermeture pour autres raisons	21	21
Taux de compromission		43,7 %	39,8 %
ORIENTATIONS TERMINÉES		**408**	**433**
Régime :	mesures volontaires	160	197
	mesures judiciaires	231	187
	fermeture pour autres raisons	17	49
Taux de judiciarisation		56,6 %	43,2 %
Délai moyen d'attente à l'évaluation (en jours)		26,9	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	2014 2015	2013 2014
Granit	9	0	5	4	0	5	1	8	0	**32**	8	4
Des Sources	12	4	2	3	0	2	6	0	4	**33**	12	13
Haut-Saint-François	14	5	2	9	0	6	4	0	8	**48**	11	12
Val-Saint-François	12	4	0	2	0	8	1	0	2	**29**	5	5
Coaticook	11	5	1	6	0	7	4	0	2	**36**	9	7
Memphrémagog	14	10	0	10	0	18	3	0	12	**67**	8	7
Sherbrooke	60	33	11	24	1	25	11	10	55	**230**	8	7
TOTAL Estrie	132	61	21	58	1	71	30	18	83	**475**	8	7
Extérieur de la région	3	2	1	2	0	1	2	3	3	**17**	-	-
Inconnu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	-	-
TOTAL	135	63	22	60	1	72	32	21	86	**492**	-	-
TOTAL (en %) 2014-2015	27,4 %	12,8 %	4,5 %	12,2 %	0,2 %	14,6 %	6,5 %	4,3 %	17,5 %	**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 2015

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]	2014 2015	2013 2014
Granit	19	2	4	9	0	10	2	6	10	**62**	15	12
Des Sources	36	21	0	5	1	4	12	0	16	**95**	35	32
Haut-Saint-François	16	2	1	12	0	18	3	1	10	**63**	15	18
Val-Saint-François	9	7	5	6	0	17	4	2	18	**68**	12	14
Coaticook	19	10	2	6	0	8	6	0	5	**56**	14	9
Memphrémagog	32	11	5	19	0	20	4	2	31	**124**	15	16
Sherbrooke	174	37	6	50	5	66	25	10	148	**521**	18	18
TOTAL Estrie	305	90	23	107	6	143	56	21	238	**989**	17	17
Extérieur de la région	30	7	2	3	1	7	2	1	21	**74**	-	-
Inconnu	0	0	0	0	0	0	0	0	2	**2**	-	-
TOTAL	335	97	25	110	7	150	58	22	261	**1 065**	-	-
TOTAL (en %) 2014-2015	31,5 %	9,1 %	2,3 %	10,3 %	0,7 %	14,1 %	5,4 %	2,1 %	24,5 %	**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 144 dossiers de collaboration inter centres jeunesse (IMV) pour lesquels le Centre jeunesse de l'Estrie a donné 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

	2014-2015				2013-2014			
TERRITOIRE	M	F	**TOTAL**	Taux par mille	M	F	**TOTAL**	Taux par mille
Granit	17	2	**19**	7	13	3	**16**	6
Des Sources	23	6	**29**	18	21	8	**29**	16
Haut-Saint-François	18	12	**30**	10	25	12	**37**	12
Val-Saint-François	27	3	**30**	8	20	12	**32**	7
Coaticook	28	5	**33**	12	22	2	**24**	8
Memphrémagog	58	21	**79**	14	73	16	**89**	15
Sherbrooke	195	54	**249**	10	212	55	**267**	11
TOTAL Estrie	366	103	**469**	11	386	108	**494**	11
Extérieur de la région	17	3	**20**	-	20	1	**21**	-
Inconnu	5	-	**5**	-	2	0	**2**	-
TOTAL	**388**	**106**	**494**		**408**	**109**	**517**	**-**

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

2014-2015	2013-2014
219	243

Rapports prédécisionnels demandés par la Cour et complétés

2014-2015	2013-2014
55	66

Ordonnances du tribunal

	2014-2015	2013-2014
PROBATIONS AVEC SUIVI		
Nouvelles dans l'année	103	58
Actives dans l'année	135	111
MISES SOUS GARDE[1]		
Nouvelles dans l'année	22	26
Actives dans l'année	41	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

	2014-2015	2013-2014
Expertises demandées	18	23
Expertises terminées – rapports déposés à la Cour supérieure	16	14

Recherche d'antécédents et retrouvailles

	2014-2015	2013-2014
Nombre de personnes ayant reçu des services	50	57

Adoption

	2014-2015	2013-2014
Adoptions québécoises réalisées	15	19
Adoptions internationales réalisées	16	5

Services psychologiques

	2014-2015	2013-2014
Nombre de suivis psychologiques réalisés	61	65
Nombre d'évaluations psychologiques réalisées	50	51

Services de réadaptation dans le milieu

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

	2014-2015		2013-2014	
TERRITOIRE	**TOTAL**	Taux par mille	**TOTAL**	Taux par mille
Granit	**20**	8	**17**	6
Des Sources	**21**	12	**28**	16
Haut-Saint-François	**18**	6	**23**	8
Val-Saint-François	**24**	6	**25**	6
Coaticook	**8**	3	**8**	3
Memphrémagog	**28**	5	**39**	7
Sherbrooke	**151**	8	**141**	7
Total Estrie	**270**	7	**281**	7
Extérieur de la région	**15**	-	**24**	-
TOTAL	**285**	**-**	**305**	**-**

Nombre de jeunes âgés de 6 ans et plus ayant utilisé les centres de crise

	2014-2015	2013-2014
Centre de crise l'Accalmie (12-18 ans)	171	146
Centre de crise l'Éclaircie (6-12 ans)	15	27

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

TERRITOIRE	2014-2015	2013-2014
Granit	11	4
Des Sources	9	10
Haut-Saint-François	33	27
Val-Saint-François	7	18
Coaticook	2	7
Memphrémagog	48	40
Sherbrooke	128	149
Extérieur de la région	7	12
TOTAL	**245**	**267**

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

ACTIVITÉS	2014-2015	2013-2014
Ateliers Parents à deux	0	0
Ateliers Mères	11	5
Ateliers Place aux pères	10	9
Ateliers Parents et consommation[1]	5	4
Cours prénataux	14	13
Halte-garderie (enfants)	34	43
Scolaire	33	37
Familles-Marraines	1	6
TOTAL	**108**	**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 et en foyer de groupe

	Au 31 mars 2015		Au 31 mars 2014	
UNITÉS DE VIE	Places au permis	Places occupées	Places au permis	Places occupées
Ouvertes (régulières) (jeunes en difficulté)	73	51	63	69
Ouverte (régulière) (mères en difficulté)	15	7	15	14
Garde fermée (jeunes en difficulté)	18	10	18	12
	106	**68**	**96**	**95**
FOYER DE GROUPE				
Foyer de groupe Kelly	9	6	8	5
Centre de crise l'Accalmie (12-18 ans)[1]	S/O	S/O	6	0
Centre de crise l'Éclaircie (6-12 ans)[1]	S/O	S/O	4	0
	9	**6**	**18**	**5**
TOTAL	**115**	**74**	**114**	**100**

Note : Le libellé unité de vie « régulière » a été modifié pour « ouverte » afin de s'harmoniser aux exigences du MSSS. Ceci a eu pour impact de transférer aux services réguliers les places des centres de crise.

Note 1 : Les centres de crise ne sont plus considérés comme des foyers de groupe, il n'y a plus de places au permis pour l'Accalmie et l'Éclaircie.

Nombre de jeunes différents hébergés en centre de réadaptation et en foyer de groupe

	2014-2015	2013-2014
Unités de vie (jeunes en difficulté)	195	206
Unité de vie (mères en difficulté)	80	70
Foyer de groupe Kelly	6	13
Centre de crise l'Accalmie (12-18 ans)[1]	S/O	146
Centre de crise l'Éclaircie (6-12 ans)[1]	S/O	27

Note 1 : Les centres de crise ne sont plus considérés comme des foyers de groupe, il n'y a plus de place au permis pour l'Accalmie et l'Éclaircie.

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

	2014-2015	2013-2014
Enfants 0-5 ans	40	35
Mères 12-14 ans	0	1
Mères 15-17 ans	6	6
Mères 18-24 ans	24	20
Mères 25 ans et plus	13	9
TOTAL	**83**	**71**

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

	2014-2015				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	39	38	-	-	27	22	0	0
Des Sources	39	36	-	-	37	29	0	0
Haut-Saint-François	65	57	-	-	48	33	0	0
Val-Saint-François	45	41	-	-	35	25	0	0
Coaticook	39	32	-	-	38	29	0	0
Memphrémagog	95	86	-	-	95	86	0	0
Sherbrooke	196	171	-	-	188	152	10	6
TOTAL Estrie	518	461	-	-	468	376	10	6
Extérieur de la région	20	19	-	-	6	5	0	0
TOTAL	**538**	**480**	**-**	**-**	**474**	**381**	**10**	**6**

Note : La reconnaissance des milieux de proximité comme familles d'accueil explique en partie l'augmentation du nombre de places en famille d'accueil.

Nombre d'enfants différents placés en milieux non institutionnels au cours de l'année

	2014-2015	2013-2014
Ressources de type familial (RTF)	649	560
Postulants famille d'accueil de proximité (PFAP)	208	125
Ressources intermédiaires (RI)	9	20
Maison Jeunes-Est	14	S/O

Résultats financiers

Exercice terminé le 31 mars 2015

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 2015 et les états des résultats, des surplus cumulés, de la variation de la 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 2015. Nous avons exprimé une opinion non modifiée sur ces états financiers dans notre rapport daté du 12 juin 2015.

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 de 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 2015 constituent un résumé fidèle de ces états financiers, conformément aux critères décrits dans l'annexe 1 de 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 12 juin 2015

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 2015		
				R	PR	NR
1	2	3	4	5	6	7
Rapport de l'auditeur indépendant portant sur les états financiers						
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

Les états financiers du Centre jeunesse de l'Estrie ont été complétés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur 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. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes qu'elle considère nécessaire. Celui-ci fournit l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées adéquatement et au moment opportun, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La direction du Centre jeunesse de l'Estrie reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration[1] surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière. Il rencontre la direction et l'auditeur, examine les états financiers et les approuve.

Les états financiers ont été audités par la firme Raymond Chabot Grant Thornton dûment mandatée 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. La firme Raymond Chabot Grant Thornton peut, sans aucune restriction, rencontrer le conseil d'administration pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

La présidente-directrice générale,

Patricia Gauthier

Le directeur des ressources financières et de la logistique,

Pierre-Albert Coubat

1 En vertu de l'article 195 de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (chapitre O-7.2), le président-directeur général exerce tous les pouvoirs du conseil d'administration jusqu'au 30 septembre 2015 ou, selon la première de deux dates, jusqu'à ce que la majorité des membres soit nommé.

État des résultats

	Budget	Exploitation	Immobilisations	Total	
		Exercice courant	Exercice courant	Exercice courant	Exercice précédent
REVENUS					
Subventions Agence et MSSS	52 133 591	51 946 506	1 011 613	52 958 119	50 443 948
Contributions des usagers	2 506 411	2 597 693	—	2 597 693	2 544 435
Ventes de services et recouvrements	1 639 971	1 498 320	—	1 498 320	1 739 034
Revenus de placement	30 000	39 215	—	39 215	51 270
Revenus de type commercial	—	2 000	—	2 000	1 325
Gain sur disposition	—	—	—	—	27 099
Autres revenus	73 851	153 347	4 327	157 674	262 252
TOTAL	**56 383 824**	**56 237 081**	**1 015 940**	**57 253 021**	**55 069 363**
CHARGES					
Salaires, avantages sociaux et charges sociales	34 511 951	35 384 787	—	35 384 787	34 004 782
Médicaments	67 100	35 434	—	35 434	80 265
Fournitures médicales et chirurgicales	4 725	6 472	—	6 472	7 729
Denrées alimentaires	366 845	358 889	—	358 889	365 578
Rétributions versées aux ressources non institutionnelles	13 952 885	12 723 536	—	12 723 536	12 602 291
Frais financiers	222 238	—	256 397	256 397	229 395
Entretien et réparations, y compris les dépenses non capitalisables relatives aux immobilisations	391 835	399 461	49 967	449 428	470 596
Créances douteuses	—	140 035	—	140 035	190 766
Loyers	707 300	692 114	—	692 114	725 181
Amortissement des immobilisations	1 060 652	—	1 014 429	1 014 429	822 168
Perte sur disposition d'immobilisations	—	—	—	—	3 264
Autres charges	5 395 438	6 462 709	—	6 462 709	6 343 613
TOTAL	**56 680 969**	**56 203 437**	**1 320 793**	**57 524 230**	**55 845 628**
SURPLUS (DÉFICIT) DE L'EXERCICE	**(297 145)**	**33 644**	**(304 853)**	**(271 209)**	**(776 265)**

État des résultats – Fonds d'exploitation

	Budget	Activités principales	Activités accessoires	Total	Exercice précédent
REVENUS					
Subventions Agence et MSSS	51 061 697	51 946 506	—	51 946 506	49 431 218
Contributions des usagers	2 506 411	2 597 693	—	2 597 693	2 544 435
Ventes de services et recouvrements	1 639 971	1 498 320	—	1 498 320	1 739 034
Revenus de placement	30 000	39 215	—	39 215	51 270
Revenus de type commercial	—	—	2 000	2 000	1 325
Autres revenus	70 000	28 261	125 086	153 347	226 304
TOTAL	**55 308 079**	**56 109 995**	**127 086**	**56 237 081**	**53 993 586**
CHARGES					
Salaires, avantages sociaux et charges sociales	34 511 951	35 319 936	64 851	35 384 787	34 004 782
Médicaments	67 100	35 434	—	35 434	80 265
Fournitures médicales et chirurgicales	4 725	6 472	—	6 472	7 729
Denrées alimentaires	366 845	358 889	—	358 889	365 578
Rétributions versées aux ressources non institutionnelles	13 952 885	12 723 536	—	12 723 536	12 602 291
Entretien et réparations	301 835	399 461	—	399 461	380 821
Créances douteuses	—	140 035	—	140 035	190 766
Loyers	707 300	692 114	—	692 114	725 181
Autres charges	5 395 438	6 427 078	35 631	6 462 709	6 343 613
TOTAL	**55 308 079**	**56 102 955**	**100 482**	**56 203 437**	**54 701 026**
SURPLUS (DÉFICIT) DE L'EXERCICE		**7 040**	**26 604**	**33 644**	**(707 440)**

État des surplus (déficits) cumulés

	Fonds		Total	
	Exploitation Exercice courant	Immobilisation Exercice courant	Exercice courant	Exercice précédent
SURPLUS (déficits) cumulés au début déjà établis	569 667	1 724 165	2 293 832	3 070 097
Surplus (déficits) cumulés au début redressés	569 667	1 724 165	2 293 832	3 070 097
Surplus (déficit) de l'exercice	33 644	(304 853)	(271 209)	(776 265)
Autres variations :				
Transferts interfonds (fonds d'immobilisations)	(170 000)	(170 000)	—	—
Total des autres variations	**(170 000)**	**170 000**	—	—
Surplus (déficits) cumulés à la fin	433 311	1 589 312	2 022 623	2 293 832
Constitués des éléments suivants :				
Affectations d'origine interne	—	—	125 409	125 409
Solde non affecté	—	—	1 897 214	2 168 423
TOTAL			**2 022 623**	**2 293 832**

État de la situation financière

	Fonds		Total	
	Exploitation	Immobilisations	Exercice courant	Exercice précédent
ACTIFS FINANCIERS				
Encaisse (découvert bancaire)	2 536 764	—	2 536 764	2 110 599
Placements temporaires	1 505 586	—	1 505 586	508 250
Débiteurs – Agence et MSSS	1 832 283	80 433	1 912 716	3 513 875
Autres débiteurs	959 398	—	959 398	1 037 677
Créances interfonds (dettes interfonds)	(366 917)	366 917	—	—
Subvention à recevoir (perçue d'avance) — réforme comptable	3 580 356	(6 377 979)	(2 797 623)	(3 043 746)
Frais reportés liés aux dettes	—	25 718	25 718	25 297
Autres éléments	134 220	—	134 220	99 190
TOTAL DES ACTIFS FINANCIERS	**10 181 690**	**(5 904 911)**	**4 276 779**	**4 251 142**
PASSIF				
Emprunts temporaires	—	1 197 269	1 197 269	158 068
Autres créditeurs et autres charges à payer	5 185 614	66 694	5 252 308	6 533 055
Avances de fonds en provenance de l'Agence — enveloppes décentralisées	—	1 878 160	1 878 160	924 295
Intérêts courus à payer	—	80 433	80 433	77 808
Revenus reportés	135 095	232 321	367 416	362 194
Dettes à long terme	—	8 366 178	8 366 178	7 734 788
Passif au titre des avantages sociaux futurs	4 354 247	—	4 354 247	4 405 403
Autres éléments	215 852	—	215 852	183 955
TOTAL DES PASSIFS	**9 890 808**	**11 821 055**	**21 711 863**	**20 379 566**
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE)	**290 882**	**(17 725 966)**	**(17 435 084)**	**(16 128 424)**
ACTIFS NON FINANCIERS				
Immobilisations	-	19 315 278	19 315 278	18 308 426
Stocks de fournitures	41 870	—	41 870	32 272
Frais payés d'avance	100 559	—	100 559	81 558
TOTAL DES ACTIFS NON FINANCIERS	**142 429**	**19 315 278**	**19 457 707**	**18 422 256**
SURPLUS (DÉFICIT) CUMULÉS	**433 311**	**1 589 312**	**2 022 623**	**2 293 832**

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	(15 934 371)	455 837	(16 584 261)	(16 128 424)	(12 078 026)
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE) AU DÉBUT REDRESSÉ	(15 934 371)	455 837	(16 584 261)	(16 128 424)	(12 078 026)
Surplus (déficit) de l'exercice	—	33 644	(304 853)	(271 209)	(776 265)
VARIATIONS DUES AUX IMMOBILISATIONS					
Acquisitions	(292 187)	—	(2 021 281)	(2 021 281)	(4 152 705)
Amortissement de l'exercice	1 060 652	—	1 014 429	1 014 429	822 168
(Gain)/Perte sur dispositions	—	—	—	—	(23 835)
Produits sur dispositions	—	—	—	—	96 704
TOTAL DES VARIATIONS DUES AUX IMMOBILISATIONS	**768 465**		**(1 006 852)**	**(1 006 852)**	**(3 257 668)**
VARIATIONS DUES AUX STOCKS DE FOURNITURES ET AUX FRAIS PAYÉS D'AVANCE					
Acquisition de stocks de fournitures	—	(19 001)	—	(19 001)	(19 876)
Acquisition de frais payés d'avance	—	(9 598)	—	(9 598)	—
Utilisation de stocks de fourniture	—	—	—	—	3 411
TOTAL DES VARIATIONS DUES AUX STOCKS DE FOURNITURES ET AUX FRAIS PAYÉS D'AVANCE		**(28 599)**		**(28 599)**	**(16 465)**
Autres variations des surplus (déficits) cumulés	—	(170 000)	170 000	—	—
AUGMENTATION (DIMINUTION) DES ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE)	**768 465**	**(164 955)**	**(1 141 705)**	**(1 306 660)**	**(4 050 398)**
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE) À LA FIN	**(15 165 906)**	**290 882**	**(17 725 966)**	**(17 435 084)**	**(16 128 424)**

État des flux de trésorerie

	Exercice courant	Exercice précédent
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Surplus (déficit) de l'exercice	(271 209)	(776 265)
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Stocks de fournitures et frais payés d'avance	(28 599)	(16 465)
Perte (gain) sur disposition d'immobilisations	-	(23 835)
Amortissement des immobilisations	1 014 429	822 168
Subvention à recevoir – réforme comptable - immobilisations	(321 817)	-
Autres	(34 085)	(202 524)
TOTAL DES ÉLÉMENTS SANS INCIDENCE SUR LA TRÉSORERIE	**629 928**	**579 344**
Variation des actifs financiers et des passifs reliés au fonctionnement	1 415 472	1 291 854
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	**1 774 191**	**1 094 933**
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions d'immobilisations	(2 021 281)	(4 152 705)
Produits de disposition d'immobilisations	-	96 704
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(2 021 281)	(4 056 001)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Variation des placements temporaires	(997 336)	
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(997 336)	
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Dettes à long terme :		
Emprunts effectués – Dettes à long terme	1 371 339	1 719 761
Emprunts remboursés – Dettes à long terme	(422 268)	(351 775)
Emprunts remboursés – Refinancement de dettes à long terme	(317 681)	
Emprunts temporaires – fonds d'immobilisations : Emprunts temporaires effectués – fonds d'immobilisations	2 433 004	1 491 565
Emprunts temporaires remboursés – fonds d'immobilisations	(40 868)	(40 759)
Emprunts temporaires remboursés – Refinancement fonds d'immobilisations	(1 352 935)	(1 712 366)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	1 670 591	1 106 426
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	426 165	(1 854 642)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	2 110 599	4 523 453
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin	2 536 764	2 668 811
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin comprennent :		
Encaisse	2 536 764	2 160 561
Placements dont l'échéance n'excède pas 3 mois	-	508 250
TOTAL	**2 536 764**	**2 668 811**
AUTRES RENSEIGNEMENTS :		
Intérêts :		
Intérêts créditeurs (revenus)	39 215	51 271
Intérêts encaissés (revenus)	37 317	43 506
Intérêts débiteurs (dépenses)	247 903	223 645
Intérêts déboursés (dépenses)	245 278	228 854
Placements temporaires :		
Échéance inférieure ou égale à 3 mois :		
Solde au 31 mars de l'exercice courant	-	508 250
Échéance supérieure à 3 mois :		
Solde au 31 mars de l'exercice précédent	508 250	2 575 750
Placements effectués	3 505 586	-
Placements réalisés	2 508 250	2 067 500
Solde au 31 mars de l'exercice courant	1 505 586	508 250

Le Centre jeunesse de l'Estrie ne retire aucun avantage direct ou indirect des sommes versées par la Fondation du Centre jeunesse de l'Estrie.

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 nombre d'isolements, pour cette catégorie d'âge, de 58 % en 2014-2015 comparativement à 2013-2014.

Au total, pour tous les jeunes hébergés, âgés de 6 à 17 ans, nous notons une diminution du nombre d'isolements de 41 % en 2014-2015 par rapport à l'année précédente.

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

Divulgation

La divulgation des accidents déclarés auprès des personnes concernées est réalisée en respect du règlement et de la politique en gestion de risques en vigueur dans l'établissement. Un suivi est assuré par la gestionnaire de risques.

On note une augmentation des événements déclarés autres que la médication principalement attribuée à la tournée de promotion sur la déclaration des incidents et accidents auprès des équipes.

Agrément

Les suivis auprès du Conseil québécois d'agrément (CQA), en lien avec les recommandations de notre dernier agrément, sont réalisés selon le calendrier prévu.

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 **84** dossiers (**39** plaintes, **2** interventions et **43** assistances) au cours de la période 2014-2015. Le nombre total de dossiers traités a diminué, comparativement aux deux années précédentes, particulièrement en ce qui a trait aux dossiers de plaintes.

Le délai moyen de traitement des plaintes (**34** jours) a sensiblement augmenté dans les deux dernières années, ce qui correspond à l'augmentation de la tâche du commissaire qui s'est vu ajouter la responsabilité de deux nouveaux établissements depuis novembre 2013. Le nombre global de dossiers qu'il a eu à traiter a visiblement eu un impact sur le délai de traitement. Davantage de dossiers (**6**) ont été examinés dans un délai excédant la norme de 45 jours prévu à la Loi.

Parmi les motifs d'insatisfaction (**50**) relatifs aux enquêtes du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (plaintes et interventions), quatre catégories sont en baisse significative : accessibilité, droits particuliers, relations interpersonnelles et soins et services dispensés.

Malgré une diminution du nombre d'enquêtes réalisées, le nombre de mesures d'amélioration (**27**), et d'enquêtes fondées (**17** plaintes et interventions fondées) est comparable à la dernière année. En fait, le pourcentage des enquêtes qui ont engendré une ou plusieurs mesures d'amélioration a continué d'augmenter comparativement aux deux années précédentes, passant de 30 % en 2012-2013, à 38 % pour 2013-2014 et se situant à plus de **41 %** cette année.

Seulement trois mesures sont encore en cours au 31 mars 2015. D'ici leur réalisation, elles continueront de faire l'objet d'un suivi par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ainsi que par le comité de vigilance et de la qualité.

Notons que peu d'actions en lien avec la promotion des droits des usagers (incluant le droit de porter plainte) ont pu être réalisées au cours des deux dernières années. Dû à l'augmentation du nombre d'établissements desservis par le commissaire, les activités de promotion ont été réduites et concentrées surtout au niveau régional. Pour pouvoir répondre aux impératifs prévus par la loi sur les fonctions du commissaire, ce dernier devra pouvoir y consacrer davantage de temps.

Finalement, nous aimerions souligner la contribution positive des membres du personnel au traitement des plaintes, tant gestionnaires qu'intervenants, et leur participation active à la recherche de solutions au bénéfice de la clientèle. Le fait que toutes les mesures recommandées aient été rapidement appliquées démontre bien leur réel intérêt concernant la satisfaction de la clientèle.

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

Sébastien Duchesne
cooptation (organisme communautaire)
(départ en septembre 2014)

Louisette Gaudreau
cooptation

Sylvie Gauthier
cooptation

Lise Gauthier-Bastien
désignation par l'Agence

Karine Godbout
conseil multidisciplinaire

André Godin, vice-président
cooptation

Claude Laflamme, vice-président
élu par la population (départ en juillet 2014)

Daniel Leblanc
élu par la population (arrivée en juillet 2014)

François Leclair
conseil multidisciplinaire (arrivée en avril 2014)

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 exige, 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.

Membres du comité

Jean-Luc Bombardier

Sophie Brisson

Marie Caron

André Godin
président du comité

Pauline Lefebvre

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.

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

- fait une mise à jour des règlements du comité de gouvernance pour le rendre concordant avec la LSSSS;
- préparé un guide pour la sélection et l'accueil de nouveaux candidats;
- modifié les documents à remettre aux nouveaux administrateurs et mis en place un onglet dans l'intranet de l'établissement où se trouvent toutes les informations sur le conseil d'administration;
- planifié, préparé et réalisé une rencontre des administrateurs avec la PDG de l'Agence de la santé et les services sociaux de l'Estrie;
- tenu une séance d'information sur le projet de loi de 10 modifiant, entre autres, la gouvernance.

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
président du comité

Marie Caron

Jocelyne Cliche

Claude Laflamme
départ en juin 2014

Daniel Leblanc
arrivée en juillet 2014

Invitée d'office

Line Masson
directrice générale adjointe

Pour l'année 2014-2015, 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 2014-2015;
- les orientations et les prévisions budgétaires 2015-2016;
- 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;
- le rapport financier annuel.

Bien que le comité de vérification ait entrepris des travaux concernant une politique de gestion intégrée des risques au CJE et considérant le projet de loi 10, les membres du comité de vérification laissent au CIUSSS de l'Estrie – CHUS le soin de la réaliser.

Aussi, lors de la tenue de sa dernière rencontre, le comité de vérification a fait le tour de tous les éléments à voir par le CJE et ceux qui seront transférés au CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

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 d'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.

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 sur la satisfaction de la clientèle;
- discuter des 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.

Membres du comité

Sophie Brisson
présidente du comité

Marie Caron

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

André Godin

Mario St-Pierre

Invitée d'office

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

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, procédures et pratiques en matière de gestion des ressources humaines permettant l'atteinte des objectifs stratégiques du Centre jeunesse de l'Estrie;
- de recevoir et d'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 ou encore adoptées au conseil d'administration;
- d'assurer le suivi auprès du conseil d'administration des recommandations faites.

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

Il a notamment :

- suivi le projet d'organisation du travail – catégorie IV tant au niveau psychosocial qu'en réadaptation.

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

Comité de gestion des risques

Le comité a pour fonction de rechercher, développer et 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;
- 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

Yannick Conilh de Beyssac
direction des services de réadaptation

Nathalie Duval
comité des usagers

Julie Fréchette
services régionaux des ressources

Normand Lavoie
comité des usagers

Sonia Perron
famille d'accueil

Louise Thibault
direction des ressources humaines et techniques

Responsable

Catherine Barbeau
gestionnaire des risques

Le comité de gestion des risques a tenu trois rencontres durant l'année 2014-2015 et a analysé les informations qui suivent.

Au total, 459 déclarations d'incidents/accidents ont été reçues, comparativement à 453 l'an passé. Par contre, on remarque une réduction des oublis de médicaments (256 cette année comparativement à 352 l'année dernière), puisqu'un suivi rigoureux de la gestion de la distribution de la médication est fait en centre de réadaptation. On note une augmentation des événements déclarés autres que la médication attribuée à la tournée de promotion sur la déclaration des incidents et accidents auprès des équipes.

Certains accidents ont nécessité des consultations médicales au Service de santé à Val-du-Lac, en clinique ou à l'urgence; toutefois, quatre événements ont nécessité l'hospitalisation de jeunes.

Quelques bris de confidentialité ont nécessité des interventions.

Un événement a eu des conséquences permanentes pour un jeune hébergé en famille d'accueil (dents cassées).

Le comité de gestion des risques s'assure du suivi de la mise en place des différentes mesures correctives auprès des chefs de service concernés.

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 200 heures de bénévolat.

Entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015, 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

Caroline Audette
accompagnatrice

Maxim Beauregard-Dionne

Jocelyne Cliche

Nathalie Duval

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 la clientèle par différentes actions :

- 104 appels reçus;
- 4 accompagnements avec présence au tribunal;
- 12 rencontres avec la présence de la personne autorisée par le DPJ-DP;
- 36 rencontres avec les usagers.

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, selon les 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

Anne-Marie Lebrun

Julie Pearson

Marie-Josée Rodrigue

Représentante de la direction

Sylvie-Chantal Corbeil

À chacune des huit réunions, les membres de l'exécutif ont pris le temps d'échanger avec la direction sur différentes préoccupations. Ils sont demeurés particulièrement vigilants sur le suivi du plan d'amélioration découlant de l'agrément, les implications cliniques possibles dans la prestation de services en lien avec l'établissement des actes réservés et la redéfinition des tâches, le suivi de l'implantation du programme Parent'AISE, de même que le suivi de l'implantation du cadre de référence sur l'attachement.

L'exécutif a participé aux huit chantiers menés par le Service des ressources humaines concernant l'accueil, l'intégration et la supervision du personnel, la gestion des stagiaires, l'appréciation de la contribution, la planification de la main-d'œuvre et les profils de compétence recherchés.

Les travaux des comités d'élaboration des rôles ont permis d'établir une définition plus claire des rôles et responsabilités attribués au personnel clinique en fonction des titres d'emploi occupés. La mise en application des nouvelles règles est maintenant complétée au centre de réadaptation.

Comme comité de coordination de la recherche, le conseil multidisciplinaire a étudié les demandes lui étant adressées cette année. De nombreux projets de recherche sont en cours dans l'établissement et quelques-uns d'entre eux sont de niveau provincial.

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.

Un comité de délibération éthique a été mis sur pied à l'automne avec le concours de madame Annie Lambert de l'Université de Sherbrooke.

Des représentants du conseil multidiciplinaire sont membres du conseil d'administration, du comité de gestion des risques et du comité régional sur l'éthique.

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.

Le comité est demeuré actif et a continué à développer des moyens pour assurer la visibilité du CCPAS (création d'un onglet intranet, bande-annonce) et pour susciter l'implication et la participation des membres du personnel administratif et de soutien en organisant un 5 à 7 en juin et une assemblée annuelle en février.

Les membres de l'exécutif ont participé à une réflexion concernant « l'utilisation du toucher ». Ce document se veut un guide pour le personnel du Centre jeunesse de l'Estrie en lien avec une composante Planetree. Le CCPAS s'est impliqué à la « Route sans fin » en juin, un membre a participé au congrès de l'ACJQ en octobre et l'équipe de la cuisine a remporté le Prix innovation lors du Gala reconnaissance en novembre 2014.

L'assemblée annuelle, qui a eu lieu en février 2015 sous le thème « Interactions humaines », a été un franc succès avec la présentation d'une conférence animée par madame Valérie Courtemanche « CM+=B^2... une équation gagnante », un dîner préparé par notre service traiteur de Val-du-Lac ainsi que des activités animées par la coordonnatrice Planetree.

Le conseil consultatif du personnel administratif et de soutien remercie ses membres pour leur implication.

Membres de l'exécutif

Denis Cantin
président

Marc Bergeron

Marcel Bolduc

Sylvie Lamy

Véronique Roy

Sylvie St-Laurent

Représentant de la direction

Jean Ferland

Déclaration de fiabilité des données

À titre de présidente-directrice générale du CIUSS de l'Estrie – CHUS, 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 2014-2015 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 2015.

Patricia Gauthier
présidente-directrice générale
CIUSSS de l'Estrie – CHUS

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

Production : Pierrette Brodeur, France Ruest et
Marie-France Thibeault

Correction des textes : Pierrette Brodeur,
Sylvie-Chantal Corbeil, 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.

Juin 2015

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

Point de service 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

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

Point de service 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, buanderie et transports
- 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