



# le p'tit Journal

Bulletin d'information du Centre jeunesse des Laurentides Volume 9, numéro 6 • Septembre 2009

## DANS CE NUMÉRO

- Les Prix Excellence 2009  
Le temps des mises en candidature  
..... page 2
- Chronique GID  
La rentrée au pays de la GID!  
..... page 2
- Le rapport annuel du commissaire  
local aux plaintes et à la qualité des  
services 2008-2009 est maintenant  
disponible ..... page 3
- Le Babillard  
..... page 4
- Corbeil électroménagers  
..... page 4
- Le portail canadien de la recherche en  
protection de l'enfance  
..... page 4

**Si l'on veut s'approcher des enfants, il faut parfois devenir enfant soi-même.**

(Nemcova Bozena)

## À NOTER

**Prochaine parution :  
5 octobre 2009**

## RAPPEL La planification stratégique 2009-2012 Accessible plus que jamais...



### LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Depuis plusieurs années, le Centre jeunesse des Laurentides (CJL), appuyé par la méthodologie de la « Gestion par résultats » (GPR), se dote d'une planification organisationnelle annuelle. Ces dernières ont su porter fruit par l'élaboration d'importantes stratégies et la réalisation de divers objectifs – résultats organisationnels.

Le CJL est donc très fière de vous présenter sa planification stratégique – 2009-2012. Cette dernière est imprégnée de l'ensemble des préoccupations et orientations identifiées, ou en voie de l'être, dans les différentes documentations stratégiques, telles que le plan quinquennal du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), le plan quinquennal de l'Association des centres jeunesse du Québec; tous ces contenus auront des effets positifs sur les dimensions cliniques et administratives du CJL.

Les prochaines années seront donc remplies de défis stimulants et permettront de répondre davantage aux besoins de la clientèle, les jeunes et les familles de la grande région des Laurentides.

### LA DIFFUSION

Le Centre jeunesse a choisi de s'orienter de plus en plus vers la production virtuelle de sa documentation. Il s'agit là d'une tendance forte visant à favoriser l'accessibilité de l'information via les postes d'ordinateur et, du même coup, réduire l'utilisation du papier dans l'organisation.

Depuis plus d'un an déjà, notre organisation affiche dans tous ses courriels une note invitant les gens à se questionner sur le bien-fondé d'imprimer les messages et documents. L'orientation choisie se poursuit aujourd'hui par la production de documents virtuels, dont celui sur la Planification stratégique 2009-2012 constitue le premier en son genre et sera certes suivi de nombreux autres dans un avenir rapproché.

Ainsi, le document s'inscrit parfaitement dans ce mouvement et reflète tout à fait l'intention du CJL d'optimiser l'utilisation des nouvelles technologies. Il est normal que vous ne puissiez l'imprimer, ce type de documentation étant strictement destiné à une lecture à l'écran. Nous sommes conscients qu'il s'agit d'une nouvelle façon de faire et que celle-ci nécessite une légère adaptation.

Finalement, c'est à partir de cette planification stratégique triennale que découleront les objectifs annuels qui vous seront acheminés sous peu, via la publication d'une édition spéciale du P'tit journal.

Les grands axes qui seront abordés sont :

1. La gouvernance
2. La modernisation
3. La qualité-performance
4. La main-d'œuvre
5. Le rayonnement
6. La sécurité

Bonne lecture !

**La direction**  
Centre jeunesse des Laurentides

**Il est possible de prendre connaissance de ce document de deux façons :**

- Sur le site Internet du CJL, sous la section « Publications »
- Une icône, pour accéder directement au document, se retrouve également sur le bureau de votre poste de travail.



## DE NOUVEAUX MEMBRES S'AJOUTENT AU COMITÉ ORGANISATEUR 2009

Trois nouvelles personnes ont bien voulu se joindre à la belle aventure qu'est l'organisation du gala des Prix Excellence 2009. Il s'agit de Mme Karine Blair, chef de service au Campus Huberdeau, Mme Nathalie Duval, à la DSM enfance au point de service de St-Jérôme et M. François Poirier, technicien en informatique qui sera présent sporadiquement pour donner un coup de main au comité.

Nous tenons donc à leur souhaiter officiellement la bienvenue et sommes très heureux de pouvoir bénéficier de leur grande créativité pour le gala 2009.

# LES PRIX EXCELLENCE 2009

## Déjà le temps des mises en candidature ... Faites vite !

### LE DÉBUT DES MISES EN CANDIDATURE

C'est officiel, depuis le 26 août dernier, vous êtes invités à mettre en nomination vos collègues de travail dans une des cinq catégories, en vue d'un prix Excellence. Faites vite, car vous avez jusqu'au 16 septembre pour le faire. Les formulaires de mises en candidature ainsi que les critères de sélection vous ont été acheminés via Lotus Notes.

### PARTICIPATION AU JURY DE SÉLECTION

Le rôle de ce jury consiste principalement à examiner les candidatures et à évaluer celles-ci sous des critères pré-établis. L'objectivité et l'honnêteté des membres du jury sont de mises.

Les membres de ce jury proviennent des différentes sphères du CJL, soit : membres du personnel, personnel de la direction Membre du CA, membre du contentieux Membre de l'exécutif du Conseil Multi et du CCPAS. Les personnes qui désirent faire partie de ce jury doivent être disponibles le 22 octobre prochain, date à laquelle seront

conviés les membres du jury pour l'évaluation des candidatures.

Si vous êtes intéressés à faire partie du jury, veuillez communiquer avec Julie Lemieux-Côté, responsable des communications, via Lotus Notes ou en composant le 450 436-7607, poste 2234. Vous avez jusqu'au 1er octobre pour vous manifester.

### À INSCRIRE DÈS MAINTENANT À VOTRE AGENDA

Le Gala des Prix Excellence 2009 aura lieu le **11 NOVEMBRE PROCHAIN** à l'Hôtel Ramada de Blainville ... Alors, nous comptons sur vous pour y être!

### Le Comité organisateur 2009

Karine Blair  
Nathalie Duval  
Diane Frenette  
Marie Laforest  
Julie Lemieux-Côté  
Hélène Moreau  
Manon Vallée

## CHRONIQUE DE GESTION INTÉGRÉE DE DOCUMENTS

### La rentrée au pays de la GID

Après les vacances, le repos, le soleil et... la pluie, nous reprenons notre voyage au pays de la GID! Je ne vous détaillerai pas tout le boulot déjà effectué, mais je voudrais vous mettre à jour sur nos développements. D'abord, un rappel que nous sommes en voie de redéfinition du type de classement de toute la documentation au Centre jeunesse. Depuis une année de travail de collaboration avec les agentes administratives des différentes directions, nous sommes heureux de constater que nous avons bien progressé !

Pour débiter, il faut vous annoncer que le CJL a acquis un progiciel de gestion de documents et cela orientera la suite de notre itinéraire...

Ce progiciel permettra d'informatiser notre calendrier de conservation et notre plan de classification, ainsi que tous les dossiers pertinents utilisés par les agentes administratives du siège social, tant sur support électronique sur papier. Cet outil nous supportera entre autres pour faire une meilleure gestion de nos documents par l'inventaire,

l'indexation, l'application des règles de conservation et l'uniformisation de la classification des documents de ces différentes directions. Tout cela, dans le but d'avoir un certain contrôle sur notre masse documentaire et assainir notre gestion de l'information.

Le progiciel sera installé et testé dans les semaines à venir à la direction pilote, la DDPQ. Voici quelques opérations qui devront être effectuées d'ici les prochaines semaines à la direction pilote :

- la formation au progiciel du personnel concerné (l'équipe GID, l'agente administrative DDPQ, l'adjoite et la directrice);
- l'élaboration du matériel de formation pour les utilisateurs de gestion virtuelle;
- la classification des documents actifs et leur saisie dans le progiciel;
- la rédaction des procédures entourant la GID (ex. standardiser la façon de nommer les documents à la sauvegarde, décrire qui entre les données et alimente le système...);



• la détermination des profils d'accès.

Ces opérations seront effectuées en accord avec les principes énoncés dans le «Cadre de référence en gestion

documentaire», adopté par le comité de direction en juin 2009.

Par la suite, la DDPQ poursuivra, en 2009-2010, l'implantation du progiciel au sein des différentes directions. L'implantation du produit auprès des agentes administratives des points de service est prévue à la fin de l'année 2010.

L'automne 2009 s'annonce palpitant, avec un tel vent chargé d'énergie et de défis! Merci à tous nos collaborateurs de l'informatique et des directions impliquées. On continue... Allez hop, droit devant, au pays de la GID !

**Marie-Claude Mailly**

*Technicienne en gestion documentaire*

## LE RAPPORT ANNUEL 2008–2009 DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES EST MAINTENANT DISPONIBLE

Lors du dernier conseil d'administration du 16 juin 2009, le rapport annuel faisant état du travail du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) a été déposé et approuvé à l'unanimité par les membres.

Le rapport en question fait état de 90 plaintes comportant 120 motifs. La majorité des motifs de plaintes reçus concernent les services dispensés, plus spécifiquement en lien avec l'évaluation et le jugement professionnel (soit une discordance entre l'opinion professionnelle des intervenants et celle des parents ou du jeune concerné). Les relations interpersonnelles font également l'objet d'une grande partie des motifs de plaintes de la clientèle. Ces motifs de plaintes récurrents sont compréhensibles dans les circonstances de l'intervention particulière des centres jeunesse auprès des familles.

Le point le plus important et surtout le plus positif du rôle du CLPQS au sein de l'établissement est sans contredit les mesures d'amélioration apportées en lien avec les plaintes déposées. Elles sont mises de l'avant pour s'assurer de ne pas refaire les mêmes erreurs à l'avenir ou encore pour rectifier une situation inadéquate particulière. Il y a eu, au courant de l'année 2008–2009, sept recommandations et 31 autres mesures d'amélioration.

De plus, dans le rapport 2008–2009, j'ai formulé trois recommandations systémiques pour répondre à des problèmes récurrents observés dans plusieurs dossiers de plaintes. Je vous fais part ici des constats qui ont menés à ces recommandations

### CONSTATS

Au cours des dernières années, plusieurs plaintes ont été traitées par le commissaire ainsi que de nombreux autres dossiers. L'analyse de tous ces dossiers nous permet parfois de mettre le doigt sur certaines lacunes plus systémiques qui nécessitent une attention particulière. Nous avons donc pu constater, dans les derniers temps, une certaine problématique à trois niveaux.

1. Les nouveaux intervenants sont plus susceptibles de faire l'objet d'une

plainte de la clientèle. Il appert également que ces plaintes ont souvent un impact important sur les employés concernés. Je crois donc que leur formation devient d'autant plus importante. Ils doivent aussi connaître minimalement le fonctionnement de la démarche de plaintes.

2. Lorsque les chefs de service sont absents, ils sont remplacés par un chef d'un autre secteur. Cette absence se fait donc sentir sur deux points de service et occasionne régulièrement une recrudescence des plaintes dans les secteurs touchés. En effet, les insatisfactions sont alors moins bien gérées et se traduisent par des plaintes.

3. Nous avons pu constater la disparité dans la forme et le contenu des notes des intervenants. Nous croyons qu'il devrait y avoir des demandes claires pour ce qu'elles doivent contenir. Un seul document datant de l'année 2000, qui devrait être mis à jour et qui n'est plus utilisé, existe à ce sujet dans l'établissement.

Et voici les recommandations qui en découlent :

### RECOMMANDATIONS D'ORDRE SYSTÉMIQUE

1. Mettre sur pied un programme de formation / rencontre d'accueil adressé aux nouveaux employés de l'établissement.

2. Revoir les méthodes de remplacement des chefs en cas d'absence pour s'assurer d'une continuité de services de qualité et d'une réponse adéquate aux insatisfactions de la clientèle présentées aux gestionnaires dans de telles circonstances.

3. Actualiser, implanter et diffuser un outil pour les intervenants concernant la rédaction du suivi des activités, afin d'assurer la qualité du contenu des notes.

Pour de plus amples renseignements, vous pouvez consulter le rapport annuel du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services 2008–2009 sur le **site Internet du CJL** sous la sections « **Vos droits** » dans l'onglet « **Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services** ».

**Hubert Côté**  
Commissaire local aux plaintes  
et à la qualité des services

**TABLEAU COMPARATIF**  
**NOMBRE DE DOSSIERS**

	2006–2007	2007–2008	2008–2009
<b>PLAINTES</b>	69	62	90
<b>ASSISTANCE</b>	68	98	82
<b>INTERVENTIONS</b>	5	19	20
<b>CONSULTATIONS</b>	0	2	8
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>181</b>	<b>200</b>

# le babillard



**NE LES JETEZ PAS À LA RUE,  
TROUVEZ-LEUR PLUTÔT UN NOUVEAU FOYER !**

Telle est la mission de Corbeil Électroménagers en partenariat avec les centres jeunesse du Québec. Tous unissent leurs efforts pour venir en aide aux moins nantis et leur fournir des cuisinières, des réfrigérateurs, des laveuses et des sècheuses usagés. Vous aussi, vous pouvez faire la différence !

## **POURQUOI NE PAS DONNER UNE SECONDE VIE À VOS ÉLECTROMÉNAGERS, UN SECOND SOUFFLE ...**

Donnez à des gens dans le besoin. En offrant vos électroménagers usagés, vous contribuez au bien-être des adolescents et des jeunes familles soutenus par le centre jeunesse de votre région. Vos appareils seront récupérés à votre domicile et ils seront gracieusement vérifiés et livrés par Corbeil Électroménagers au domicile des jeunes et des familles visés.

## **UN PORTAIL CANADIEN DE LA RECHERCHE EN PROTECTION DE L'ENFANCE**

Un nouveau portail canadien de recherche en protection de l'enfance est maintenant disponible à l'adresse suivante :

[www.cecw-cepb.ca/fr/home](http://www.cecw-cepb.ca/fr/home)

Ce site est un centre d'échange d'information sur la recherche, les programmes et les politiques en protection de l'enfance au Canada. Il donne accès aux derniers résultats de recherche basés sur les données probantes et applicables au contexte canadien. La recherche peut se faire à l'aide de mots-clés. Le contenu est classé par grands thèmes pour permettre à l'utilisateur de trouver rapidement et facilement l'information recherchée. Le portail contient également une librairie au contenu de recherche canadien ainsi qu'une base de données étendue des chercheurs en protection de l'enfance partout au Canada. Ce site est l'initiative des organisations affiliées au Centre d'excellence pour la protection et le bien-être des enfants financé par l'Agence de santé publique Canada, qui recueille, développe et diffuse l'information sur la violence et la négligence envers les enfants du Canada.

**VOUS AVEZ DES SUJETS D'ARTICLES OU  
ENCORE DES TEXTES À PROPOSER POUR LA  
PROCHAINE PUBLICATION DU P'TIT JOURNAL?  
COMMUNIQUEZ AVEC LA  
RESPONSABLE DES COMMUNICATIONS,  
JULIE LEMIEUX-CÔTÉ,  
QUI SE FERA UN PLAISIR DE VOUS ENTENDRE!**

## **Voici les membres du personnel qui se sont joints à l'organisation dernièrement**

Alexandra-Ève Barrette-Michel, technicienne en administration juridique  
 Julie Lemieux-Côté, agente d'information  
 Marylène Ricard, analyste en procédés administratifs  
 Natasha Carvelho, ARH, liste de rappel  
 Katy Fréchette, ARH, liste de rappel  
 Simon Aubin, ARH, liste de rappel  
 Sébastien Beaulieu, technicien spécialisé en informatique  
 Karine Morin, technicienne en assistance sociale  
 Benoit Fleurant, préposé à l'entretien ménager  
 Caroline Mercier, technicienne en assistance sociale