



La jeunesse,
une richesse à préserver



Centre jeunesse
des Laurentides

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2007-2008



SOMMAIRE

Mot du président et du directeur général 1

Membres du conseil d'administration 2

Mission et code d'éthique 3

Synthèse du rapport annuel 5

Direction de la protection de la jeunesse 6

Direction des services milieu 8

Direction des services de réadaptation 10

Direction du développement professionnel
et de la qualité 13

Direction du développement organisationnel
et de la planification 16

Prestation sécuritaire de services 17

Direction des ressources financières,
informationnelles et techniques 18

Rapport financier 18

Commissaire local aux plaintes
et à la qualité des services 20

Comité des usagers 21

Conseil multidisciplinaire 22

Conseil consultatif du personnel administratif
et de support (CCPAS) 23

Rapport des vérificateurs 24

Déclaration de fiabilité c3

Production
Centre jeunesse des
Laurentides - Communication

Responsable du projet
Mario Cianci

Chargée de projet
Julie Lemieux-Côté

Collaborateurs :
Denis Baraby
Mario Cianci
Hubert Côté
Bernard Fortin
Kathleen Hogan
Claude Lapierre
Julien Martin
Marielle Paquette
Johanne Pilon
Benoît Reid
Denise Trano

Graphisme et impression
Lithographie André Lachance inc.

Dépôt Légal
Bibliothèque nationale du Canada
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN-978-2-922413-08-3

Michel Couture, président



Le présent rapport annuel de gestion dresse le bilan des principales réalisations du Centre jeunesse des Laurentides pour l'année 2007-2008. Celles-ci ont pour but d'accomplir la mission de l'établissement auprès des enfants et des jeunes en très grande difficulté et leur famille. Dans les textes qui suivent, vous trouverez le libellé de cette mission ainsi que le bilan de l'ensemble des activités déployées à tous les niveaux de l'organisation afin d'en assurer la mise en oeuvre. En somme, nous vous invitons à constater le haut degré de mobilisation du personnel en vue d'assurer des services de qualité pour les jeunes et leur famille.

Bernard Fortin, directeur général



La gestion par résultats

Le Centre jeunesse des Laurentides réalise sa planification organisationnelle par le biais d'une approche rigoureuse de gestion par résultats (GPR). Cette méthode s'appuie d'abord sur une analyse approfondie des besoins de l'organisation qui vise à répondre aux besoins de sa clientèle dans une optique d'amélioration continue des résultats. À cet égard, l'équipe de direction prend part à un exercice d'identification et d'intégration des grands dossiers de l'établissement. Les adjoints et coordonnateurs se joignent à elle permettant ainsi d'ajouter à la réflexion, laquelle est étayée notamment sur les opinions et idées reçues directement du personnel dans le cadre de leurs fonctions. Les orientations qui découlent de ces travaux sont donc largement discutées et partagées par l'ensemble des acteurs qui auront, de façon concertée, à supporter la mise en oeuvre et à en assurer l'atteinte des résultats et selon les échéanciers établis. L'approche GPR prévoit un suivi rigoureux du cheminement de ces objectifs, entre autres par la présentation d'un bilan d'étape et d'un bilan annuel aux membres du conseil d'administration.

Donc, en 2007-2008, le Centre jeunesse des Laurentides a déployé efforts et énergie pour la réalisation des objectifs stratégiques suivants :

1. Implantation des balises légales et cliniques en protection de la jeunesse (PJ)

2. Révision du plan d'organisation
3. Vision commune de la trajectoire des services et de sa gestion

et pour les huit objectifs inter directions qui suivent :

1. Bonification des processus cliniques et administratifs en lien avec l'hébergement
2. Implantation des paramètres cliniques en lien avec le transport des usagers
3. Gestion documentaire (AN 2)
4. Plan de mesures d'urgence
 - i. Volet A : Sécurité en cas de sinistre et plan de relève
 - ii. Volet B : Sécurité informatique et plan de relève

5. Encadrement des équipes / Supervision / Évaluation de la contribution du personnel
6. Développement des compétences des cadres - Plan triennal de la fonction cadre (2007-2010)
7. Mise en réseau de l'information au Centre jeunesse des Laurentides
8. Optimisation de la prise de décision en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ)

Ces grands dossiers, tant au niveau stratégique qu'opérationnel, supportent tous d'une manière ou d'une autre, le projet intégré visant à l'amélioration continue des services aux jeunes en difficulté et leur famille de la région des Laurentides.

Perspectives 2008-2009

Outre les objectifs de la planification annuelle, le CJL s'est démarqué par plusieurs autres réalisations. Nous souhaitons attirer votre attention sur quelques-unes d'entre elles.

En 2007-2008, une importante démarche de *mise à jour de Plan directeur clinique et immobilier* (PDCI) a été réalisée afin de revoir les besoins en espace physique pour l'ensemble de l'établissement dans le but de répondre de façon optimale aux besoins de la clientèle. Davantage centré sur les services de réadaptation à l'interne, le premier PDCI était adopté en juin 2005 et faisait l'objet d'une première mise à jour sommaire en juin 2006.

Le repositionnement de ce dossier s'est fait tout en préservant les principes directeurs déjà adoptés ayant fait consensus au sein de l'organisation. Le scénario de départ qui vise la réalisation d'un seul édifice devant éventuellement abriter l'ensemble des services de réadaptation ainsi que le siège social du Centre jeunesse, dans le bassin sud / centre-sud de la région, a été maintenu. Avec la collaboration de l'Agence de santé et des services sociaux des Laurentides et le soutien de consultants externes, le comité de pilotage du PDCI a précisé des phases de réalisation, en débutant par le regroupement des unités des campus de réadaptation d'Huberdeau et de Saint-Jérôme, dans le secteur sud ou centre-sud. La direction du CJL poursuivra ses efforts afin que ce dossier fort important pour l'organisation soit porté à la connaissance des décideurs.

Par ailleurs, l'année 2007-2008 se termina avec l'autorisation du CA de procéder à l'agrandissement du point de service de Saint-Jérôme, permettant ainsi d'y accueillir le service du contentieux, le rapprochant du Palais de justice. Le CERIS y sera également regroupé avec les services milieu, le tout constituant à terme une amélioration des installations de l'organisation.

La dernière année a été marquée également par l'implantation d'un nouveau système financier - comptable. Dorénavant, le recours à de nouvelles technologies de l'information (progiciel Virtuo proposé par la firme Médisolution) permet au CJL de réaliser une gestion inté-

→ grée de ses ressources. Le nouveau système comprend les modules de ressources humaines (dont l'implantation est prévue dans les prochains mois), les services de traitement de la paie, le système budgétaire et approvisionnement, les feuilles de temps électroniques et la gestion des horaires. Il permet de maximiser l'efficacité opérationnelle du CJ en simplifiant, rationalisant et automatisant sa gestion comptable et financière. Les gestionnaires peuvent ainsi se concentrer davantage sur les questions stratégiques et assurer aisément le suivi des indicateurs de performance clés (exemple : forage des données financières pour analyser un écart financier) dans le but d'identifier rapidement les tendances et déployer les mesures correctives.

C'est également au cours de la dernière année que le CJ s'est doté d'un *Protocole balisant le recours à un hébergement en encadrement intensif*. Rappelons que la nouvelle Loi sur la protection de la jeunesse, avec l'ajout d'un article portant spécifiquement sur ce type d'hébergement et son règlement d'application, a rendu nécessaire une révi-

sion du cadre de référence antérieur. Cet article de loi précise les motifs où un jeune peut faire l'objet d'un hébergement dans un milieu dont l'architecture et les conditions de vie limitent de façon importante son comportement et ses déplacements. Ce type de milieu est appelé « unité d'encadrement intensif » et le règlement ministériel sur l'hébergement dans une telle unité informe des conditions relatives à son recours. Le programme mis en place par le CJL répond à ces nouvelles exigences législatives.

Le CJL a procédé à une *nouvelle programmation de réadaptation pour les jeunes 6-11 ans*. C'est suite au transfert d'une unité du campus de Saint-Jérôme destinée à des jeunes 6-11 ans vers le campus de Sainte-Sophie que cette programmation a été actualisée. Réduisant le nombre de places de 12 à 6 dans l'unité nouvellement localisée, le CJ se donnait l'opportunité d'intensifier son intervention clinique auprès de ces jeunes enfants en difficulté. L'alternative à cette réduction de places en internat fut par ailleurs le développement d'une ressource intermédiaire spécialisée de 8 places additionnelles pour les tout-petits, plus proche d'un milieu de vie familial.

Dans la poursuite d'une *démarche d'amélioration continue de ses services*, le CJL a élaboré et transmis à l'Agence régionale et au Ministère un plan d'amélioration à la suite de la *visite d'appréciation de la qualité de ses RTF*. Ce plan présente les recommandations du Ministère, les résultats attendus, ainsi que les moyens planifiés par le Centre jeunesse pour atteindre les objectifs selon un échéancier prévu. Il a également précisé le *mode de fonctionnement interne de son comité de vigilance et de la qualité* qui a pour mandat de s'assurer de l'efficacité des processus visant la qualité mise de l'avant par l'établissement.

Enfin, le CJL a procédé à l'actualisation de certaines mesures émanant du *plan d'amélioration en suivi de la démarche d'agrément* (adopté en avril 2007) ainsi que des recommandations du Conseil québécois d'agrément. À ce chapitre, soulignons que l'établissement a procédé à un second sondage sur la mobilisation du personnel, qui s'est avéré un succès, tant au niveau de la participation, alors que plus de 83% du personnel a répondu au sondage, qu'en terme de résultats qui indiquent que nous avons amélioré cinq indicateurs et maintenu le sixième à son niveau déjà satisfaisant. Les suites de cet exercice provenant du CQA seront connues à l'automne.

Pour conclure, la direction du Centre jeunesse des Laurentides est particulièrement fière des nombreuses réussites de l'année 2007-2008, qu'elle attribue au premier plan au personnel de tous les secteurs et de tous les niveaux, qui par leur contribution et leur intérêt marqués pour la qualité et l'amélioration des services, ont permis cette année encore de répondre aux besoins des jeunes en grande difficulté ainsi qu'à leur famille.

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE JEUNESSE DES LAURENTIDES

Monsieur Michel Couture, président
(Collège - Population)

Monsieur Michel Viau, vice-président
(Collège - Population)

Monsieur Serge Robert, trésorier
(Collège - Population)

Monsieur Bernard Fortin, secrétaire
(Directeur général)

Madame Julie K. Campbell
(Collège - Cooptation - Organismes communautaires)

Monsieur Gilles Durand
(Collège - Agence - Autres établissements)

Monsieur André Gagné
(Collège - Population)

Madame Carole Gagnon
(Collège - Comité des usagers)

Monsieur Jean-Luc Lafrenière
(Collège - Conseil multidisciplinaire)

Monsieur Normand Lajoie
(Collège - Comité des usagers)

Madame Madeleine Leduc
(Collège - Agence - Autres établissements)

Madame Hélène Moreau
(Collège - Personnel clinique et autre personnel)

Madame Lorraine Prud'homme
(Collège - Cooptation - Représentativité du milieu)

Monsieur Daniel Laurin
(Collège - Conseil multidisciplinaire)

Monsieur Louis Rousseau
(Collège - Conseil multidisciplinaire)

MISSION ET CODE D'ÉTHIQUE

La mission du Centre jeunesse des Laurentides s'actualise à l'intérieur des mandats définis par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ), la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA) et le Code civil. Elle se définit comme suit :

La mission du Centre jeunesse des Laurentides vise à assurer la protection et le développement des enfants et des adolescents en grande difficulté personnelle, familiale ou sociale, ainsi qu'à responsabiliser et réintégrer socialement les adolescents.

Le Centre jeunesse dispense des services spécialisés en fonction de l'intérêt de l'enfant et de l'adolescent, notamment par l'intervention psychosociale d'aide et de contrôle, la réadaptation sociale, l'hébergement et l'adoption.

Les employés du Centre jeunesse reconnaissent et utilisent les forces des enfants, des adolescents, de leurs parents et de la famille dans toutes les évaluations, prises de décisions et actions, et ce, dans le respect des droits et responsabilités de chacun.

Le caractère exceptionnel des interventions du Centre jeunesse des Laurentides guide les actions des intervenants.

La continuité et la complémentarité (à l'interne et avec les partenaires) des interventions auprès du jeune et de sa famille s'avèrent des éléments essentiels à la réussite d'une intervention.

► Les valeurs organisationnelles

Pour accomplir sa mission, le Centre jeunesse des Laurentides a identifié quatre valeurs fondamentales, auxquelles adhère l'ensemble du personnel, et à partir desquelles des comportements spécifiques sont attendus de la part du personnel face aux usagers. Ce sont :

- La confiance : c'est la croyance fondamentale que l'autre veut et peut poser des actions constructives;
- L'engagement : c'est l'implication à la mesure de son potentiel et de sa créativité, avec persévérance;
- Le respect: c'est la considération pour la valeur de la personne, dans ses compétences, ses différences et ses limites;
- La transparence : c'est l'ouverture et l'intégrité dans les communications et les interactions.

Les droits des usagers :

Dans les limites du mandat et de la mission de l'établissement, ces valeurs guident les membres du personnel dans la reconnaissance des droits que la LSSSS confirme aux usagers;

- Droit au respect de leur personne et de leurs besoins;
- Droit à l'information les concernant;

- Droits de recevoir des services adéquats et personnalisés;
- Droits de participer au processus de décision les concernant;
- Droit d'être accompagnés et représentés;
- Droit à la confidentialité;
- Droit de recours lors de toute situation ou décision avec lesquelles ils sont en désaccord.

1) Le droit au respect de leur personne et de leurs besoins :

Tous les membres du personnel s'engagent auprès des usagers à :

- Respecter la dignité et l'intégrité de l'enfant, de ses parents et de leur famille, en offrant un accueil courtois, en étant à l'écoute de leurs besoins, de leurs difficultés et de leurs souffrances;
- Accepter l'enfant et ses parents avec leurs forces et leurs limites, en visant le développement de leurs compétences pour assurer eux-mêmes la sécurité et le développement de leur enfant ;
- S'appuyant sur les valeurs de l'établissement, établir avec les usagers une relation ne laissant place à aucune forme de discrimination et libre de tout conflit d'intérêt ;
- Protéger, aider et responsabiliser l'enfant, en l'accompagnant avec confiance et transparence dans l'intégration de son histoire personnelle et dans la construction de son avenir;
- Renforcer l'autonomie et la responsabilisation de l'enfant et de ses parents au sein de leur famille, en misant sur leurs forces ;

2) Le droit de recevoir l'information les concernant :

Dans le respect de la loi d'accès à l'information, tous les membres du personnel s'engagent auprès des usagers à :

- Préciser le cadre légal dans lequel ils interviennent auprès d'eux, et les informer avec impartialité des choix qui en découlent ;
- Les informer de l'ensemble de leurs droits ;
- Leur fournir l'information pertinente sur le mandat du Centre jeunesse des Laurentides et ses limites, sur les services de notre établissement et ceux existant dans la communauté, ainsi que leurs modalités d'accès;
- Informer l'enfant et ses parents qu'ils peuvent être en accord ou en désaccord avec les services proposés et leurs modalités, qu'ils peuvent faire valoir leur point de vue auprès des représentants de l'établissement;
- Informer l'enfant et ses parents des recours administratifs et légaux à leur disposition, qu'ils soient en

accord ou en désaccord avec les décisions que l'on s'apprête à prendre dans leur situation;

- Les informer le plus tôt possible de tout accident qui serait survenu dans la dispensation des services qu'il a reçu, et qui serait susceptible d'entraîner des conséquences sur son état de santé et de bien être, ainsi que des corrections apportées à la situation.
- Informer les parents et les adolescents de la contribution financière exigée lors de l'hébergement d'un enfant en milieu substitut, avant que la décision d'hébergement ne soit prise;
- Faire preuve de clarté dans les communications avec l'enfant et sa famille, en utilisant un langage approprié et adapté à la situation du parent et de l'enfant;
- S'assurer que l'enfant et les parents comprennent bien l'information transmise.

3) Le droit de recevoir des services adéquats et personnalisés :

Tous les membres du personnel s'engagent à :

- Rendre accessibles des services de qualité sur les plans scientifique, humain et social, et répondant aux besoins et aux attentes des enfants et des parents en tenant compte des ressources disponibles de l'établissement;
- Établir et maintenir une relation professionnelle personnalisée avec chaque usager ;
- Apporter une réponse adaptée aux besoins de l'enfant et de sa famille, assurant sa sécurité et son développement, en misant sur ses forces et celles de ses parents, et en recherchant la solution la plus à même de lui offrir stabilité et permanence.

4) Le droit de participer au processus de décision les concernant :

Tous les membres du personnel s'engagent à :

- Valoriser et renforcer la capacité de l'enfant et de ses parents à prendre les décisions qui les concernent et à participer activement à la recherche de solutions à leurs difficultés;
- Présenter explicitement à l'enfant et à ses parents le sens et le motif d'une orientation clinique jugée nécessaire pour assurer la protection ou la responsabilisation de leur enfant;
- Impliquer l'enfant et ses parents dans l'élaboration, l'application et la révision du plan d'intervention ou du plan de services.
- Informer l'utilisateur le plus tôt possible des décisions prises à son égard en situations d'urgence, et toutes les fois que la situation le permet, avant de les mettre à exécution.

5) Le droit d'être accompagnés et représentés auprès de l'établissement ;

Tous les membres du personnel s'engagent à :

- Informer les usagers de leur droit de consulter toute personne de leur choix avant de donner leur consentement aux mesures proposées;
- Respecter l'accompagnement ou l'assistance des usagers par une personne de leur choix pour obtenir de l'information, pour comprendre un renseignement, pour initier toute demande relative à un service ou pour porter plainte;
- Encourager et faciliter leur participation à titre de représentant des usagers aux élections et aux activités du Comité des usagers;

6) Le droit à la confidentialité, en conformité avec la LSSS et la loi d'accès à l'information.

Tous les membres du personnel s'engagent à :

- Accorder la plus grande attention au respect du droit de l'enfant et de ses parents à la confidentialité, dans les discussions de cas, dans le choix de lieux appropriés pour les échanges concernant un usager, dans la gestion des dossiers des usagers, dans la circulation des documents, dans l'informatisation et le traitement électronique des données sur la clientèle;
- Respecter les règles régissant la diffusion et la transmission d'information à des tiers;
- Conformément à l'article 27.1 de la Loi sur les Services de Santé et les services Sociaux, informer les usagers de leur droit de refuser que les renseignements nominatifs les concernant soient utilisés afin de l'inviter à faire un don au bénéfice de l'établissement ou d'une fondation de l'établissement.
- Respecter l'intimité de l'enfant et de ses parents, ainsi que leur vie privée, en utilisant uniquement les informations pertinentes à l'exercice de leur mandat et de leurs responsabilités;
- Consigner dans un dossier les informations reçues sur un enfant et ses parents, en respectant les normes de l'établissement;

Faciliter les communications en toute confidentialité, entre l'enfant et les personnes de son choix, sauf dans les exceptions prévues par les lois.



Les services de la protection de la jeunesse

Les signalements

En 2007-2008, le Centre jeunesse des Laurentides a reçu 6 509 signalements. De ce nombre, 2 777 ont été retenus pour un taux de rétention de 42,7%. Les signalements retenus concernent 2 361 enfants dont 1 516 n'étaient pas connus des services de la protection de la jeunesse.

Les évaluations

En 2007-2008, 2 723 évaluations ont été complétées. Celles-ci ont mené à une fermeture de dossiers dans 66,6% des situations, soit 1 813 cas. On note 55 situations qui étaient en attente d'évaluation à la fin de l'année comparativement à l'an dernier (127 cas), on note une baisse de 43,3%.

Les orientations

Suite aux évaluations, nos intervenants ont réalisé 816 orientations en 2007-2008. L'application des mesures établie sur la base d'une entente sur mesures volontaires se retrouve dans 41,3% des cas. Par ailleurs, nous retrouvons des mesures judiciaires dans 43,5% des situations. Les autres orientations mènent à une intervention minimale terminale (12%) ou à une fermeture de dossiers (3,2%).

Les révisions

Un total de 2 497 révisions ont été effectuées en 2007-2008. Dans 67,2% des cas (1 678), elles ont conduit à une poursuite de l'application des mesures; dans les autres cas (819), elles ont mené à une fermeture de dossiers en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse. En outre, cinq révisions ont été effectuées dans d'autres établissements (par exemple, pour réviser la situation d'enfants handicapés) en vertu de l'article 57.1 de la Loi sur la protection de la jeunesse.

Au 31 mars 2008, 19 cas étaient en attente d'assignation à l'application des mesures.

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

Les évaluations - orientations réalisées

En 2007-2008, 856 évaluations-orientations ont été réalisées en regard de la LSJPA soit 23,5% de plus que l'an dernier (655). Elles ont mené à une référence au substitut du procureur général dans 16,9% des cas (145), à une entente sur des sanctions extrajudiciaires dans 76,4% des cas (654), et à un arrêt de l'intervention dans 6,7% des cas (57).

Les sanctions judiciaires

En cours d'année, le tribunal a ordonné une mesure probatoire dans 469 situations, dont 2 771 avec suivi. Il a par ailleurs ordonné 25 placements sous garde et surveillance en milieu fermé. 96 rapports prédécisionnels furent demandés et diverses autres décisions furent rendues dans 470 cas.

Les sanctions extrajudiciaires

En 2007-2008, des sanctions extrajudiciaires ont été appliquées dans 992 cas, soit 19% de plus qu'en 2006-2007 (802). Le plus souvent, la sanction extrajudiciaire a consisté en des mesures de développement des habiletés sociales (43%) ou à des mesures de réparation à la collectivité (42,6 %). D'autres sanctions extrajudiciaires ont impliqué des mesures de réadaptation envers les victimes à la suite d'une médiation (14,3 %).

L'hébergement

L'hébergement dans les ressources de type familial

Au 31 mars 2008, le Centre jeunesse des Laurentides comptait 329 ressources accréditées. Au cours de l'année 2007-2008, un nombre total de 957 enfants ont été hébergés dans des ressources de type familial. Au 31 mars 2008, nous en comptons 636.

Les services de réadaptation (services réguliers)

Au cours de l'année 2007-2008, 524 jeunes différents ont été hébergés en centre de réadaptation, que ce soit à Huberdeau, à Saint-Jérôme ou à Sainte-Sophie.

Les services de réadaptation (services en santé mentale)

Les 2 unités de santé mentale de Sainte-Agathe ont hébergé 21 jeunes différents en cours d'année.

Les ressources intermédiaires

Au cours de l'année 2007-2008, un nombre total de 334 jeunes ont été hébergés dans les ressources intermédiaires.

L'adoption

En 2007-2008, 20 enfants ont été adoptés légalement. D'autre part, 30 enfants ont fait l'objet d'une adoption internationale. Par ailleurs, en cours d'année, 70 familles postulantes ont été évaluées.

Les services d'expertise psychosociale

Auprès de la Cour supérieure

En 2007-2008, 49 expertises psychosociales ont été réalisées à l'intention de la Cour supérieure. Ces expertises ont porté sur les parents de 75 enfants.

La recherche d'antécédents et les retrouvailles

Au cours de la dernière année, 61 personnes ont reçu des services de recherche d'antécédents ou de retrouvailles. Au 31 mars 2008, trois personnes avaient un dossier ouvert à l'étape « recherche d'antécédents » et 39 personnes avaient un dossier ouvert à l'étape « retrouvailles ».

Les services sociaux aux amérindiens

Sur le territoire de Kanesatake couvert par le Centre jeunesse des Laurentides, 108 personnes différentes ont fait l'objet d'une intervention en 2007-2008 dont 53 enfants et 55 adultes comparativement à 113 en 2006-2007 : 61 enfants et 521 adultes.

DIRECTION DE LA PROTECTION DE LA JEUNESSE

L'événement majeur de l'année 2007-2008 aura été l'entrée en vigueur des modifications de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ). Ces changements, en application le 9 juillet 2007, sont venus appuyer l'avancement des pratiques ainsi que les principes que les Directeurs de la protection de la jeunesse (DPJ) du Québec soutiennent depuis presque trente ans soient :

- La primauté des droits et l'intérêt de l'enfant au cœur de nos décisions ;
- La primauté de la responsabilité parentale ;
- L'affirmation du milieu parental comme le lieu le plus approprié au développement de l'enfant ;
- L'importance de la continuité des soins et de la stabilité des conditions de vie pour le développement des enfants ;
- L'importance de l'intervention sociale et des approches centrées sur la participation et la mobilisation des familles ;
- La participation active de la communauté et des établissements à la protection des enfants.

La mise en œuvre des modifications à la LPJ a ainsi constitué en 2007-2008, la principale activité du DPJ et de ses collaborateurs. Ainsi, afin d'assurer une appropriation adéquate du nouveau cadre d'intervention, nous avons tenu un colloque en septembre 2007 portant sur le concept de protection et au cours duquel plus de 350 intervenants du CJL se sont appropriés les nouvelles modalités prévues par la LPJ et dont le but est de s'assurer du caractère exceptionnel de l'intervention d'autorité de l'État dans la vie des familles. Notre équipe de formateurs a aussi poursuivi sa tournée de la région, en offrant des activités de formation et de sensibilisation, ce qui aura permis de former plus de 400 intervenants du Centre jeunesse des Laurentides et de sensibiliser plus de 1 200 partenaires provenant des centres de santé et de services sociaux, des commissions scolaires et des corps policiers de la région et ce, à l'égard des exigences imposées par les modifications apportées à la LPJ.

À l'interne, en collaboration avec plusieurs directions, nous avons aussi poursuivi nos travaux portant sur la mise en place de balises cliniques d'intervention. Plusieurs po-

litiques et procédures ont aussi été mises à jour ou développées afin d'assurer à la population des services professionnels de qualité.

Concurremment à ces nombreux travaux, nous avons continué nos activités habituelles auprès des jeunes des Laurentides. Ainsi, pour la Direction de la protection de la jeunesse, 2007-2008 fut une année presque tout aussi occupée que la précédente avec plus de 6 550 signalements reçus et plus 2 600 signalements retenus pour évaluation. Bien qu'un peu moins d'enfants ont été signalés, la situation est demeurée difficile puisque le volume de signalements retenus pour évaluation demeurait supérieur à notre capacité récurrente d'intervention, ce qui a eu pour effet de maintenir un bon nombre d'enfants en situation d'attente de services. Des problèmes de recrutement de personnel, particulièrement pour les régions de Lachute et de Mont-Laurier, ont aussi eu des effets négatifs face à l'accomplissement de notre mandat.

Par ailleurs, il apparaît important de souligner la mobilisation exceptionnelle de plusieurs intervenants qui ont effectué des heures supplémentaires et qui ont aussi accepté d'aller travailler dans d'autres points de service, notamment à Mont-Laurier, afin de réduire le nombre d'enfants en attente d'évaluation de leur situation.

Nous avons aussi poursuivi nos activités avec plusieurs partenaires et ce, dans le but d'améliorer les services aux jeunes des Laurentides :



Denis Baraby, directeur

Nombre d'usagers différents ayant fait l'objet d'une intervention du Centre jeunesse par loi durant l'année

	2007-2008	2006-2007
LSJPA	1449	1259
LPJ	7443	7779
LSSSS	1339	1417

" Note: on ne peut faire l'addition du nombre de jeunes différents des trois lois, car certains peuvent se retrouver dans plus d'une loi. "

ÉTAPES D'APPLICATION DES MESURES AU 31 MARS (LPJ)

Enfants et adolescents	2008	2007
Lachute	159	155
Saint-Jérôme	634	663
Sainte-Thérèse	473	482
Deux-Montagnes	429	412
Sainte-Agathe	382	419
Mont-Laurier	286	295
TOTAL :	2363	2426

RÉPARTITION DES SIGNALEMENTS RETENUS PAR PROBLÉMATIQUE

	2007-2008		2006-2007	
Abandon	7	0,3 %	35	1,2 %
Négligence	1211	43,6 %	1761	61,1 %
Abus physiques	705	25,4 %	537	18,6 %
Abus sexuels	266	9,6 %	205	7,1 %
Troubles de comportement	295	10,6 %	343	11,9 %
Mauvais traitements psychologiques	293	10,6 %	n/a	- - -
TOTAL	2777	100,0 %	2881	100,0 %

- le comité sociojudiciaire, présidé par le Juge Paul Chevalier, a discuté à plusieurs reprises des délais importants qui affectent le processus judiciaire ;
- des rencontres avec le milieu scolaire ont eu lieu dans le cadre des ententes MSSS-MELS ;
- le comité régional de coordination de l'entente multi-sectorielle a tenu plusieurs rencontres afin d'assurer les meilleurs arrimages entre les acteurs principaux (policiers, substituts du procureur général et DPJ) ;

- nous avons continué notre collaboration avec les Centres de santé et des services sociaux de Deux-Montagnes et Saint-Jérôme dans le cadre de deux projets novateurs ;
- plusieurs corps policiers ont été rencontrés afin de bien expliquer le rôle et les responsabilités du DPJ.

La LPJ confie aussi d'autres responsabilités au DPJ soit celles de Directeur provincial (DP) avec pour mandat d'assumer certaines responsabilités découlant de l'application de la Loi sur la justice pénale pour adolescents (LSJPA). Cette législation fédérale, qui célébrait ses cinq ans d'application le 1er avril 2008, s'applique dès qu'un délit est commis par un jeune âgé entre 12 et 17 ans. Même si la criminalité est généralement en baisse au Québec et que la région laurentienne suit la tendance provinciale, le rôle du DP est de prévenir la récurrence des activités criminelles chez les jeunes en intervenant auprès de ceux qui ont commis un délit. À cet égard, le DP :

- est intervenu auprès de 417 jeunes ;
- a réalisé 94 rapports prédécisionnels ;
- a supervisé 277 probationnaires avec suivi et 664 autres types de sanctions judiciaires.

De plus, 25 jeunes ont été placés en milieu fermé soit, le nombre le moins élevé depuis les cinq dernières années.

Par ailleurs, afin d'assurer la meilleure qualité de services, nous avons poursuivi nos activités visant l'amélioration de nos services LSJPA en participant à des rencontres régulières avec nos divers partenaires (substituts du procureur général, policiers, organismes de justice alternative et communautaires) avec pour objectifs d'assurer les meilleurs arrimages et la meilleure compréhension de nos mandats complémentaires dans l'application de la loi.

Pour conclure, je tiens à remercier les intervenants des Laurentides, tant ceux du Centre jeunesse que ceux de nos partenaires, pour leur engagement constant auprès des familles en difficulté de la région. Leur travail est complexe et délicat mais il permet d'assurer un meilleur et plus bel avenir à notre jeunesse.

Denis Baraby

Directeur de la protection de la jeunesse
et directeur provincial

LOI SUR LES SERVICES DE JUSTICE PÉNALE POUR ADOLESCENTS (LSJPA)

RÉPARTITION DES PLACEMENTS EN LOI SUR LE SYSTÈME DE JUSTICE PÉNALE POUR LES ADOLESCENTS		
	2007-2008	2006-2007
DÉTENTION PROVISOIRE		
• avant comparution	84	57
• avant le prononcé de la peine	27	44
GARDE DISCONTINUE		
PLACEMENT SOUS GARDE EN MILIEU OUVERT	4	0
PLACEMENT SOUS GARDE EN MILIEU FERMÉ	7	15

LES SANCTIONS JUDICIAIRES		
	2007-2008	2006-2007
MESURES PROBATOIRES		
• avec suivi	277	301
• sans suivi	192	157
Sous-total	469	458
PLACEMENT SOUS GARDE ET SURVEILLANCE		
• en milieu fermé	25	14
• en milieu ouvert	2	0
• en garde discontinue	0	0
Sous-total	27	14
Travail communautaire	230	264
Compensation ou dédommagement financier	22	24
Autres mesures	218	173
TOTAL :	966	933

LES SANCTIONS EXTRAJUDICIAIRES				
	2007-2008		2006-2007	
Mesures de réadaptation envers les victimes	142	14,3 %	139	17,3 %
Mesures de réparation envers la collectivité	423	42,6 %	306	38,2 %
Mesures de développement des habilités sociales	427	43,0 %	357	44,5 %
TOTAL :	992	100,0 %	802	100,0 %

DIRECTION DES SERVICES MILIEU

À la Direction des services milieu, l'année 2007-2008 fut une période de travaux majeurs visant l'amélioration continue de la qualité des services à dispenser aux enfants et à leur famille. L'ajout de 10,5 postes d'intervenant autorisé à l'étape Application des mesures a permis d'intensifier l'intervention auprès des jeunes et des parents en vue de mettre fin aux situations de compromission.

La Direction des services milieu fut impliquée activement au plan provincial, en participant à l'élaboration du Cadre de référence à l'étape Application des mesures. Ce document vient préciser les pratiques à l'étape Application des mesures, situe la place des services spécialisés, insiste sur les finalités de l'aide en contexte d'autorité et, entre autres, décrit les différentes activités à réaliser tout au long de cette étape du suivi de protection auprès des enfants et de leur famille. En juin 2007, l'ensemble des cadres de la Direction des services milieu participait à une activité provinciale d'appropriation du Cadre de référence. En novembre 2008, chacune des équipes de la DSM faisait un lancement local du Cadre de référence pour l'étape Application des mesures et animait des activités de diffusion et d'appropriation de cet outil de grande valeur pour l'intervenant de même que pour le gestionnaire.

Le plan d'intervention (PI) est devenu un outil clinique reconnu et incontournable, tant pour les intervenants de la DSM que pour les jeunes et les familles pour qui nous dispensons des services. Le PI s'avère également utile pour le personnel des autres directions clientèle avec lesquelles nos intervenants sont en interface quotidiennement. Dans ce sens, à partir du plan d'intervention du jeune et des objectifs de réinsertion, nous pouvons nommer le travail de concertation et de collaboration nécessaire entre les intervenants des services milieu et de réadaptation pour la planification des sorties d'un usager hébergé en réadaptation, et pour la préparation du milieu familial qui le reçoit.

L'intégration à la pratique du plan d'intervention à l'intention des familles d'accueil (PIFA) s'est actualisée tout au long de l'année et permet ainsi de mieux situer l'intervention attendue de la ressource dans le développement de l'enfant qui lui est confié. Les travaux sur le plan de réadaptation se sont poursuivis, et une formation PR sera donnée aux éducateurs des services externes et internes de réadaptation au cours de la prochaine année.

La Direction des services milieu a eu la responsabilité de la gestion de deux projets d'envergure au sein de l'organisation. Le premier consiste en la bonification des processus cliniques et administratifs en lien avec l'hébergement. Les cadres et les intervenants ont contribué à la réorganisation du service de l'Accès aux ressources d'hébergement. La valeur ajoutée de cette réorganisation est le jumelage centralisé des demandes de placement, ainsi qu'une bonification de la gestion du mouvement de la clientèle hébergée.

L'autre volet de ce projet touche la simplification du traitement des factures pour les ressources de type familial et intermédiaire. Au printemps 2008, l'équipe du service de l'Accès a vu passer ses effectifs de trois à neuf personnes, lesquelles relèvent de la Direction du développement organisationnel et de la planification.

Le second projet est lié à l'implantation de balises cliniques en lien avec le transport des usagers. La démarche a permis de réaffirmer la place occupée par les parents dans la situation de leur enfant, et qu'ils sont les premiers responsables du transport de leur enfant dans le but d'obtenir les services que leur situation requiert. Finalement, un processus administratif du traitement des demandes de transport fut structuré pour implantation en juin 2008.

La Direction des services milieu s'est impliquée, par le biais de son personnel, dans divers comités pour l'avancement de travaux sur des problématiques cliniques et sur des aspects d'ordre plus organisationnels. Ces intervenants et ces gestionnaires ont participé aux différentes activités visant l'appropriation de balises cliniques et certains changements de pratique, tels que :

- * l'implantation de la LPJ amendée ;
- * l'implantation du Cadre de référence en intervention clinique ;



Julien Martin, directeur

LES JEUNES HÉBERGÉS DANS NOS RESSOURCES DE TYPE FAMILIAL PAR GROUPE D'ÂGE AU 31 MARS

	2008		2007	
0 - 4 ans	90	14,2 %	66	9,6 %
5 - 11 ans	261	41,0 %	316	45,7 %
12 - 15 ans	190	29,9 %	210	30,4 %
16 - 17 ans	93	14,6 %	98	14,2 %
18 ans et +	2	0,3 %	1	0,1 %
TOTAL	636	100,0 %	691	100,0 %

LES JEUNES HÉBERGÉS DURANT L'ANNÉE

	2007-2008	2006-2007
Unités de vie régulières	524	576
Ressources intermédiaires	323	320
Ressources de type familial	945	1000
Unités de vie - S.M.	21	22

" Note: nous ne pouvons faire le total, car un même jeune peut se retrouver dans plus d'une ressource. "

- * l'implantation du Cadre de référence en matière de retrait du milieu familial ;
- * le Cadre de référence sur la supervision au Centre jeunesse des Laurentides.

Des travaux ont été réalisés au niveau du programme des visites supervisées et l'une des orientations proposées pour l'année 2008-2009 sera la ratification d'une entente de services avec un organisme communautaire spécialisé dans les droits d'accès. Du côté des Centres externes de réadaptation et d'intervention sociale (CERIS), la dernière année a permis, entre autres, de poursuivre l'implantation du programme CERIS, d'approfondir l'utilisation de l'approche cognitive-comportementale par la formation des intervenants psychosociaux à ladite approche, ainsi qu'à la généralisation des acquis des jeunes dans leur milieu de vie.

Les ententes MELS-MSSS et le programme-services Jeunes en difficulté 2007-2012 nécessitent un partenariat soutenu avec les CSSS et les commissions scolaires. La Direction des services milieu a collaboré à la révision du protocole régional de collaboration CSSS-CJL, dont les travaux se finaliseront l'an prochain selon des modalités locales.

L'équipe des ressources de type familial a proposé une réorganisation de ses effectifs qui tient compte de la nouvelle structure du service de l'Accès. L'équipe ressources vivra une répartition selon trois bassins distincts :

- * bassin sud pour les points de service de Deux-Montagnes et Sainte-Thérèse ;
- * bassin centre pour les points de service de Saint-Jérôme et Lachute ;
- * bassin nord pour les points de service de Sainte-Agathe et Mont-Laurier.

Cette réorganisation permettra notamment à une intervenante des ressources de type familial de se consacrer à l'évaluation des postulants pour devenir famille d'accueil.

Le Programme d'intervention de crise (PIC) fut transféré à la Direction de la protection de la jeunesse en mars 2008. L'objectif poursuivi est de prévenir le placement des jeunes à partir de l'étape Évaluation/Orientation et redonner aux CSSS leur place dans la dispensation de l'intervention de crise en amont de la réception et du traitement du signalement. Il faut préciser que le programme-services Jeunes en difficulté 2007-2012 prévoit qu'il est de la responsabilité des CSSS de développer un programme d'intervention de crise et de suivi intensif dans le milieu ; ce qui nous a amenés à repositionner l'équipe PIC dans le processus d'intervention à la Direction de la protection de la jeunesse.

Julien Martin

Directeur des services milieu



DIRECTION DES SERVICES DE RÉADAPTATION

Nouvelle structure organisationnelle à la direction des services de réadaptation

– Des coordonnateurs de campus

Directement en lien avec le "Plan d'amélioration de la fonction cadre" adopté par le Centre jeunesse des Laurentides, une nouvelle structure organisationnelle à la direction des services de réadaptation est venue préciser la fonction cadre, notamment, le rôle, les responsabilités et l'imputabilité des gestionnaires. La nomination de quatre coordonnateurs de campus confirme l'orientation de gestion. Cette décision rend aussi nécessaire l'investissement dans un support à l'actualisation des programmes, des programmations adaptées et à l'implantation d'outils cliniques en conformité avec le Cadre de Référence en Intervention Clinique (CRIC), pour ne nommer que celui-là. La nomination de deux psychoéducateurs en réadaptation interne est un premier pas innovateur dans cette voie.

– La psychoéducation fait son entrée en réadaptation interne

En décembre dernier, la direction des services de réadaptation procédait à l'ouverture de deux postes de psychoéducateurs qui auront comme tâche de supporter l'implantation du modèle d'intervention psychoéducative dans les unités de vie de réadaptation. Les personnes en poste constitueront, avec les conseillers cliniques de la DDPO, l'équipe de soutien clinique. Par ces changements, la DSR souhaite permettre aux cliniciens de jouer un rôle prépondérant dans l'offre de service aux jeunes en cohérence avec la démarche sur le repositionnement de la fonction cadre au CJL. Depuis le début janvier 2008, nous comptons donc sur l'apport clinique de deux spécialistes de la psychoéducation.

– Un personnel impliqué et mobilisé à la DSR

Toujours en lien avec le "Plan d'amélioration de la fonction cadre", le CJL a implanté une approche de gestion centrée sur les résultats afin de déterminer les objectifs cliniques et administratifs à privilégier. Une synergie au sein de l'équipe des gestionnaires de même qu'avec les membres du personnel s'est vécue, par différents moyens, grâce à la mise à contribution à la direction DSR de personnes provenant de toutes les catégories d'emploi. Malgré une importante pénurie de personnel, la direction des services de réadaptation a cependant augmenté son taux de participation aux différents comités consultatifs et aux formations, ce qui a grandement contribué à la circulation de l'information et à une meilleure concertation entre tous les services du CJL.

Ceci dit, l'année 2007-2008 a vu la direction des services de réadaptation se mobiliser davantage vers l'atteinte d'objectifs majeurs établis et menés en conformité avec la philosophie de gestion par résultats. Ainsi, six objectifs interdirectionnels ont été planifiés, communiqués en trois temps au cours de l'année à l'aide de rencontres entre les

gestionnaires et les membres du personnel dans les différents campus, qui ont par la suite été animées au sein des équipes éducatives. En ce sens, et grâce à une réflexion continue et structurée, les gestionnaires et les membres du personnel de la DSR se sont impliqués dans une démarche visant le développement d'actions de qualité.

Les objectifs de la DSR visaient principalement les thèmes suivants :

1. Assurer que 100% de son nouveau personnel soit exposé à un processus d'accueil intégré et de qualité.
2. Développer des attentes signifiées en regard des titres d'emploi existant dans cette direction, et ce, en collaboration avec la DDOP.
3. Doter la réadaptation d'un plan opérationnel du cheminement des jeunes grâce aux composantes de l'hébergement, notamment, les RI, RTF, internat.
4. Doter les cadres DSR d'un programme de gestion financière conforme aux pratiques performantes reconnues d'ici la fin mars 2008.
5. Aménager et structurer chaque milieu de vie, campus et unité de vie, de façon sécuritaire et en fonction des besoins du service.
6. Assurer le rayonnement de la DSR au sein de l'établissement en partageant ses « Bons Coups » par le biais du « P'tit journal »

En respect de ces objectifs, les travaux réalisés jusqu'à présent ont permis de tracer un portrait global des années d'expérience du personnel clinique. En tout, 32 éducateurs ont participé à cette activité. De plus, deux groupes de travail ont été formés pour documenter les attentes et les besoins de chaque titre d'emploi auprès de l'ensemble du personnel et des gestionnaires. À terme, ils ont structuré le matériel recueilli autour de trois axes : le *savoir* - le *savoir-être* - le *savoir-faire* pour finalement développer une grille de suivi des attentes signifiées.

Touchant l'ensemble du personnel clinique et de support, notamment les éducateurs, les agents de liaison, les agents



Kathleen Hogan, directrice

LES JEUNES HÉBERGÉS DANS LES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES AU 31 MARS

Sous-régions	Garçons	Filles	2008		2007	
Deux-Montagnes	7	9	16	11,1 %	22	14,4 %
Ste-Thérèse	27	13	40	27,8 %	28	18,3 %
St-Jérôme	22	18	40	27,8 %	52	34,0 %
Ste-Agathe	21	10	31	21,5 %	36	23,5 %
Lachute	4	6	10	6,9 %	6	3,9 %
Mont-Laurier	4	3	7	4,9 %	9	5,9 %
TOTAL	85	59	144	100,0 %	153	100,0 %

d'intervention, les surveillants en institution, le technicien en loisirs, les secrétaires, les réceptionnistes, les infirmières et les gestionnaires, ces travaux ont mis en lumière la nécessité de bien connaître les forces et les limites des obligations et responsabilités de chacun des acteurs faisant une incursion dans la vie des jeunes qui leur sont référés. En somme, nul ne peut désormais travailler seul ou en silo puisque nous souhaitons permettre aux jeunes d'améliorer rapidement leur situation, et ce, au moyen d'une dispensation de services et d'interventions spécifiques qualifiées, adaptées et unifiées.

Au surplus, ces travaux nous ont permis d'apprécier et de reconnaître le travail du personnel oeuvrant auprès des jeunes hébergés en réadaptation. Conséquemment, quatre articles traitant des réalisations et de l'implication du personnel ont été publiés en cours d'année dans le journal interne, le *P'tit journal*.

Finalement, bien que les comités de travail triment d'arrache-pied, il est illusoire de penser réaliser tout ce travail en une seule année. Nous devons en effet poursuivre notre travail avec autant de conviction et de rigueur dans l'année à venir afin d'atteindre les résultats escomptés, comme nous l'avons fait durant celle qui se termine.

Programme Qualification des Jeunes (PQJ)

L'année 2007 aura aussi été marquée par l'implantation du «Programme Qualification des Jeunes dans les Laurentides». Ce programme, chapeauté par l'ACJQ, permettra d'offrir à nos jeunes qui n'ont pas de réseau social, des services de préparation à l'autonomie. L'admission au programme se fait sur la base de critères bien définis, notamment, être âgé près de 16 ans, être sans réseau social à la fin du placement et accepter d'être accompagné sur une période de trois ans. Ainsi, les jeunes seront accompagnés dans leur première année de vie adulte. L'arrivée de ce programme représente un investissement monétaire extrêmement intéressant tout en favorisant la création de trois postes d'éducateurs dédiés à accompagner exclusivement ces jeunes.

L'unité d'encadrement intensif : un programme d'interventions ciblées, concertées avec les ressources référentes

Depuis le début de l'année 2007, les équipes des unités de vie en réadaptation du Centre jeunesse des Laurentides se sont mobilisées pour repenser le sens et le contenu de l'en-

cadrement intensif. Dans une optique novatrice où la durée du séjour et la discontinuité du traitement paraissent mettre un frein à la réadaptation, les intervenants ont réfléchi le programme d'encadrement intensif en offrant un support au jeune quant à un comportement spécifique jugé excessif, plutôt qu'un séjour de réadaptation dans une autre unité.

La vision développée offre au jeune l'avantage de maintenir la continuité de la réadaptation et l'appartenance à son unité d'origine grâce au support à l'équipe éducative et au renforcement des liens entre les équipes. Ce changement majeur de pratique a été soutenu, malgré les difficultés inhérentes à tout changement, par la volonté et la mobilisation exceptionnelles de l'ensemble du personnel impliqué.

Fondé sur l'approche cognitive-comportementale appliquée de façon rigoureuse, ce nouveau programme engage l'équipe éducative régulière qui :

- transmet sa connaissance du jeune ;
- transmet les objectifs du plan d'intervention et les moyens qui ont un impact positif sur le jeune ;
- suit le cheminement du jeune ;
- maintient le lien direct avec le jeune.

Parallèlement, l'équipe d'encadrement intensif :

- inscrit son action auprès du jeune dans le continuum du plan d'intervention et le plan de réussite du jeune ;
- transmet sa connaissance du jeune à l'équipe régulière ;
- maintient le lien avec le jeune et l'équipe éducative, même après son retour en unité régulière.

Continuité d'intervention, complémentarité d'intervention, cohérence d'intervention de la part des adultes deviennent les moteurs du changement du jeune.

Les impacts se sont rapidement faits sentir : séjours majoritairement de brève durée (quelques jours), pour les jeunes qui ont bénéficié du programme, rapidité d'accès lorsque nécessaire, satisfaction des intervenants.

Aménagement de locaux dédiés à la clientèle

— Campus Saint-Jérôme :

Soucieux d'améliorer la dispensation des services au campus Saint-Jérôme et afin de maximiser la qualité d'intervention, le CJL a procédé à l'aménagement de 24 places concentrées au campus Saint-Jérôme à la suite du déménagement de la clientèle des 6-12 ans vers le campus Sainte-Sophie. Cette clientèle jouit dorénavant d'un encadrement permanent et est desservie par une équipe régulière d'intervenants.

De plus, depuis l'intégration de ces locaux en août 2007, la clientèle bénéficie d'une programmation qui s'intensi-

LES JEUNES HÉBERGÉS DANS LES UNITÉS DE RÉADAPTATION AU 31 MARS

	Garçons	Filles	2008		2007	
LPJ	78	42	120	90,9%	145	90,1%
LSJPA (LJC)	10	0	10	7,6%	5	3,1%
LSSSS	1	1	2	1,5%	11	6,8%
TOTAL	89	43	132	100,0%	161	100,0%

→ fie au fil des mois, offrant aux jeunes des activités de réadaptation personnalisées en fonction de leurs besoins. En janvier 2008, l'arrivée d'un psychoéducateur a contribué à bonifier les services offerts aux jeunes et aux équipes éducatives.

— Campus Sainte-Sophie :

C'est officiellement le 23 juin dernier que l'équipe éducative de l'Odysée prenait possession de son nouvel espace de vie à Sainte-Sophie. Ces nouveaux lieux, mieux adaptés à la réalité de vie des jeunes, dont l'âge varie entre six et douze ans, nous ont donc permis de franchir une nouvelle étape afin de mieux supporter et aider ces jeunes et leur famille. Par ailleurs, la réussite de ce déménagement a été rendue possible grâce à un effort collectif.

Les enfants sont donc arrivés dans un environnement chaleureux et accueillant, accompagnés et supportés, traversant le décor unique de leur chambre où séjourne déjà un toutou moelleux pour les réconforter. Ainsi, tant la direction que les membres du personnel clinique, administratif et technique ont su mettre du cœur à la réalisation de cette opération qui, sans aucun doute possible, peut être qualifiée de grande réussite.

Partenariat

Signalons à ce propos l'étroite collaboration des différents partenaires impliqués dans le projet de l'Odysée. Pour rencontrer le plus efficacement possible les objectifs poursuivis sur la continuité de l'offre de service à cette clientèle, la ressource intermédiaire « La Fontaine des jeunes » travaille maintenant en lien étroit avec nos services internes de réadaptation et vient faire le pont pour tous ces jeunes hébergés à l'Odysée. De plus, avec le support des professeurs de la Commission scolaire Rivière-du-Nord, une classe interne a été mise sur pied. Ces enseignants assurent aux enfants, placés à l'unité l'Odysée, un développement académique optimal en dépit des épreuves qu'ils traversent. Nous développons sans cesse de nouvelles façons de faire et de travailler dans l'optique de mieux dis-

penser nos services à cette petite clientèle.

— Au campus Huberdeau

En étroite collaboration avec la Sûreté municipale de Tremblant, la direction des services de réadaptation a privilégié une approche d'intervention novatrice pour faciliter la communication et les actions à prendre dans certaines circonstances, notamment lors de fugues, de la rédaction des formulaires de plaintes, de la connaissance des motifs susceptibles d'aboutir sur une plainte de voies de fait et de menaces.

L'une des très grandes forces de ce projet est d'avoir établi une étroite collaboration avec cette instance par le biais d'un répondant de la Sûreté municipale de Tremblant, dédié à soutenir concrètement les jeunes et les intervenants. Une fois semaine, celui-ci occupe un espace de travail à l'intérieur du campus apportant par le fait même son support à l'ensemble des éducateurs et des gestionnaires dans la recherche d'actions pour les situations à risque élevé de fugues, de dangerosité et dans l'animation des activités de prévention sur le campus et en milieu scolaire.

De plus, soulignons l'implication du directeur de l'École Vert-Pré de la Commission scolaire des Laurentides auprès de la direction des services de réadaptation. Quoi de mieux qu'une approche multidisciplinaire pour répondre à la première mission commune des deux établissements, à savoir le besoin des jeunes. En effet, les enseignants et les éducateurs accompagnent jour après jour les jeunes qui portent en eux les séquelles d'un vécu souvent très lourd de conséquences. Au fil du temps, ils les accompagnent dans leur développement physique, affectif, cognitif, social et bien sûr académique. Un développement souvent à construire et parfois même à reconstruire.

Conclusion

Plusieurs dossiers d'envergure ont tenu occupés les membres du personnel qui composent la direction des services de réadaptation durant l'année 2007-2008. Une année remplie de réflexion, d'action, d'animation et de support, toujours en vue d'améliorer les services auprès des jeunes et de leur famille.

Rien de tout ceci n'aurait été possible sans l'implication, l'engagement et la conviction profonde de chacun d'entre vous quant à la différence que vous pouvez faire dans la vie des jeunes hébergés en réadaptation parce qu'ils méritent toute l'attention et tout le dynamisme que vous pouvez déployer pour servir leur cause.

Soyez fiers d'être parmi les membres du personnel qui composent la direction des services de réadaptation. Vous êtes en quelque sorte la voix des enfants et des jeunes qui y sont placés. Ils ont besoin de vous.

Bravo et merci pour ce magnifique travail !

Kathleen Hogan

Directrice des services de réadaptation





L'année 2007-2008 a vu le déploiement et l'enrichissement de plusieurs secteurs de la direction, changements qui se sont concrétisés par le changement de nom de la direction. En effet, dans le nouveau plan d'organisation, la Direction des services professionnels est devenue la Direction du développement professionnel et de la qualité (DDPQ), titre qui reflète bien son évolution.

Objectifs stratégiques

Balises cliniques :

En 2007-2008, la DDPQ a reconduit sa participation à la détermination des balises cliniques (dossier du DPJ) dans les différentes problématiques traitées au CJL. Chacune de ces orientations se relie au Cadre de référence en intervention clinique, qui donne l'orientation de l'établissement en matière clinique et définit les approches préconisées. C'est en quelque sorte l'identité clinique du Centre Jeunesse.

Le CRIC a été adopté par le comité de direction le 4 septembre 2007.

Un format uniforme a été choisi pour tous les documents se rattachant à cet objectif : chaque problématique sera traitée par un cadre de référence donnant l'orientation clinique de l'établissement en regard de cette problématique, suivi d'un guide de pratique précisant les démarches et processus nécessaires à chaque étape de service, et accompagné de plusieurs annexes présentant les textes théoriques essentiels. Ainsi, chaque intervenant du CJL pourra bénéficier de balises claires encadrant son travail professionnel, et déterminant les seuils minimaux de service dans chaque problématique.

- Cadre de référence en retrait du milieu familial, adopté le 4 septembre 2007
- Cadre de référence en situation d'abandon et de projet de vie, adopté le 22 janvier 2008

À la suite de l'adoption de ces documents, la DDPQ s'est impliquée dans les travaux d'implantation et de suivi d'implantation des cadres de référence sus-nommés, tout en finalisant le cadre de référence en négligence.

Ces cadres de référence s'intègrent dans les orientations ministérielles du programme-service «*Jeunes en difficulté*».

Intégration de la gestion documentaire :

Pour réaliser cet objectif stratégique d'envergure, la DDPQ a procédé à l'embauche d'une technicienne en gestion documentaire. Avec la collaboration de la firme DMR, son mandat a été de poser les jalons nécessaires à l'implantation d'un système intégré de gestion documentaire. Durant 2007-2008, l'ensemble du personnel administratif et des cadres a été directement sensibilisé à la GID, et l'ensemble du personnel a été régulièrement tenu au courant par le biais du journal interne, le P'tit journal. Des travaux im-

portants ont été faits concernant l'élaboration d'un plan de classification des documents, la mise à jour du calendrier de conservation de tous les documents du CJL, la réorganisation des archives, l'élaboration des orientations de l'établissement en matière de gestion documentaire, les principes directeurs d'une politique de gestion de l'information et la recherche de solutions électroniques facilitant la gestion de la masse documentaire de l'établissement.

Vision commune de la trajectoire des services :

Dans la suite de l'agrément, dans une optique d'amélioration continue de la qualité des services, cet objectif stratégique vise à définir, sur deux ans, l'ensemble des processus cliniques mis en jeu dans le traitement du dossier d'un usager, de la réception de la demande à la fin des services pour chacune des problématiques cliniques déterminées. Cette année a été occupée par la recherche et la définition de la méthodologie adéquate, ainsi que par la mise en œuvre de l'étude des processus en jeu dans le traitement de la problématique d'abandon/projet de vie/adoption. La définition des processus actuels, liée à la vision souhaitée des processus devrait nous donner les pistes d'amélioration nécessaires et réalistes.

Programmes spécialisés :

Le développement professionnel et la qualité des services donnés par le CJL est une préoccupation constante de la DDPQ.

C'est ainsi que la direction s'est impliquée dans les programmes de réadaptation interne et externe.

Les travaux de rédaction d'un cadre de référence en réadaptation ont débuté, conjointement avec la direction des services de réadaptation, de même que ceux relatifs au programme de la nouvelle unité des enfants 6-12 ans, l'Odysée.

Au niveau de la réadaptation externe, le programme CERIS a été adopté à l'automne 2007. Les consultants DDPQ ont donné une formation et un support spécialisés et continus en approche cognitivo-comportementale aux éducateurs impliqués dans ce programme tout en participant activement aux comités d'implantation du programme.

Un consultant spécialisé en approche systémique a donné une formation aux éducateurs externes et animé, par la suite, un groupe de codéveloppement sur cette approche. De même, la formation spécialisée des intervenants en santé mentale s'est poursuivie.

Recherche :

La recherche portant sur la conformité de l'implantation du programme CERIS s'est terminée par le dépôt du rapport de la personne responsable en recherche, en juin 2007. Elle a mis en évidence des caractéristiques différentes intéressantes entre la clientèle des services de réadaptation externe et celle des services de réadaptation interne.

→ Le CJL a donné des bases plus formelles aux activités de recherche. Une politique et un cadre réglementaire en matière de recherche ont été adoptés et une résolution du conseil d'administration a permis d'entamer les démarches qui devraient permettre de concrétiser l'affiliation du CJL au comité d'éthique de la recherche du CJM-IU.

Accès à l'information, et confidentialité :

À la suite des travaux entrepris l'an dernier concernant le code d'éthique, l'accent a été mis sur la promotion de la confidentialité. Les « dix commandements de la confidentialité » ont fait l'objet de diffusion répétée, tant dans le journal interne, le *P'tit journal*, que sur les fonds d'écran de tous les postes de travail du personnel.

Quant à l'accès à l'information, le CJL a été sollicité cette année par le programme gouvernemental de réconciliation et de compensation pour les Orphelins de Duplessis. Héritier de l'ancien orphelinat d'Huberdeau, le CJL a répondu à 195 demandes d'accès aux dossiers dans le cadre de ce programme.

Dans le cadre des activités régulières, le service des archives a répondu à 586 demandes d'accès aux dossiers, dont la moitié venant des usagers ou de leurs représentants. Soit une augmentation de 10% des demandes d'accès par rapport à l'année précédente. Notons que les demandes d'accès en provenance des établissements partenaires du réseau ont doublé par rapport à l'année précédente, ce qui reflète sans aucun doute les changements de pratique relatifs à la nouvelle LPJ.

Protocole de gestion des crises suicidaires :

La mise en place d'une équipe de deuxième niveau, formée des consultants de la DDPQ, s'est finalisée durant l'année 2007-2008. Les fonctions plus organisationnelles du comité d'implantation et celles plus cliniques de l'équipe de deuxième niveau sont donc maintenant bien différenciées dans une vision complémentaire et respectueuse des rôles de chacun.

La formation des intervenants de premier et de deuxième niveau s'est poursuivie de façon régulière, de telle sorte que tous les membres du personnel du CJL puissent avoir la formation pertinente requise par leurs fonctions.

Extraits du bilan 2007-2008 du protocole de gestion des crises suicidaires :

Entre le 1er avril 2007 et le 31 mars 2008, 125 situations de crise suicidaire ont été apportées à la connaissance de la coordonnatrice du Protocole suicide. La majorité des situations (82) n'impliquent pas de passages à l'acte (64%), dans 34% des situations (39) il y a passage à l'acte tandis que deux appels ont été reçus pour des situations ne touchant que l'automutilation.

Tableau 1. Situations rapportées en 2007-2008

	Automutilation	Passage à l'acte suicidaire	Sans passage à l'acte suicidaire	Total
Garçon	3 (1 autom.seule)	20	39	60
Fille	5 (1 autom.seule)	19	43	63
Total	2	39	82	123

Tableau 2. Répartition en pourcentage des types de situations rapportées au 2e niveau

	Automutilation (% de situations rapportées)	Passage à l'acte suicidaire (% de situations rapportées)	Sans passage à l'acte suicidaire (% de situations rapportées)
2007-2008	1,6 %	32 %	67 %
2006-2007	24 %	29 %	46 %

Certains jeunes sont clairement en détresse et demandent beaucoup aux équipes qui les entourent: ainsi, 10 jeunes cumulent 24 situations rapportées au Protocole suicide tandis que la centaine d'autres situations en cours d'année touche plus d'une centaine de jeunes. C'est donc dire 19% des situations sont vécues par 10% des jeunes faisant l'objet d'une intervention par le Protocole suicide.

Gestion des risques (loi 113) :

Le bilan annuel déposé au comité de vigilance dénote 196 déclarations, dont 132 incidents (70%) et 64 accidents (30%) de toutes nature. L'objectif déterminé par le comité de gestion des risques était de cibler et d'agir sur les incidents et accidents en lien avec la dispensation des médicaments pour la clientèle hébergée. 64 incidents, soit près de 50% de tous les incidents, et sept accidents, soit une minorité, concernaient ce champ d'action.

Plusieurs actions ont été entreprises en cours d'année pour améliorer la situation, telles que : les rencontres avec les chefs de service, tableaux aide-mémoire et rappels effectués par l'infirmière. Le comité de gestion des risques s'est réuni à deux reprises.

Une technicienne en travail social a été engagée pour l'analyse des déclarations, la promotion de la gestion des risques et la formation des intervenants.





Au cours de l'année, deux rencontres provinciales des gestionnaires des risques se sont tenues et ont permis d'ajuster certains éléments à la spécificité des centres jeunesse. De plus, le MSSS a édité de nouveaux formulaires spécifiques à chaque établissement.

Services spécialisés :

- Les expertises psychosociales pour la Cour Supérieure :

Alors que la demande a été très stable entre 2002 et 2006, se situant toujours aux alentours de 45, elle a connu un accroissement majeur, passant à 54 expertises commandées en 2006-2007 puis à 75 pour 2007-2008. L'engagement de nouveaux contractuels et l'augmentation du budget affecté à cette activité ont permis d'en réaliser 54 (2006-2007), soit 14 de plus que l'année précédente (2005-2006), pour un coût moyen d'environ \$1 700,00.

- Les évaluations psychologiques :

142 évaluations psychologiques ou neuropsychologiques ont été effectuées par des contractuels, soit une diminution de 20% par rapport à l'année précédente.

- Les évaluations en toxicomanie :

Grâce à une collaboration accentuée avec le Centre André Boudreau, le nombre d'évaluations effectuées par la consultante en toxicomanie est resté à son niveau le plus bas, soit 28 pour l'ensemble de l'année, une diminution de près de 36%.

Support aux directions clientèle :

Outre le support au développement professionnel que constituent l'élaboration de cadres de références, de programmes, le support à l'implantation, les suivis et monitorings d'implantation, la transmission de connaissances, la DDPO a continué à promouvoir la formation et la participation d'intervenants de toutes les directions aux congrès, colloques et formations spécialisées pertinentes. Le rôle de la DDPO est en effet de s'assurer de la pertinence des contenus pour les champs de pratique des professionnels du CJL et de favoriser ainsi le développement professionnel des intervenants.

La DDPO a également poursuivi son implication auprès des équipes des points de service et des campus sur un plan de support plus individuel donné par les psychologues et consultants spécialisés, soit directement auprès de la clientèle ou des ressources, soit directement auprès des intervenants. On parle ici d'activités telles que :

- les consultations auprès des intervenants ;
- les études de cas ;
- une participation régulière aux discussions cliniques des cellules d'intervention ;
- une participation régulière ou ponctuelle aux études de cas en unité de vie, aux comités « aviseurs » et autres comités cliniques ;
- des rencontres régulières avec les chefs de service ;
- un support accru auprès des intervenants de l'équipe ressources ;
- des rencontres de thérapies avec des usagers ;
- des rencontres de consultation clinique avec des ressources.

Denise Trano

Directrice du développement professionnel et de la qualité

LA DIRECTION DU DEVELOPPEMENT ORGANISATIONNEL ET DE LA PLANIFICATION

Cette année fut une année de transition pour la direction du développement organisationnel et de la planification (DDOP). En effet, suite à l'adoption du plan d'organisation, cette direction a été créée, il en résulte que les ressources informationnelles sont maintenant sous la responsabilité de la direction des ressources financières, informationnelles et techniques et que le volet ressources humaines est devenu, développement organisationnel. Outre le changement d'appellation, c'est aussi la vision qui en est modifiée. Ceci fait en sorte que les responsabilités traditionnelles sont encore présentes mais que maintenant le souci est de plus en plus grand pour le développement du personnel en vue d'assurer des services d'une plus grande qualité. De plus, la DDOP a été mandatée pour soutenir la planification organisationnelle, notamment le processus de planification annuelle, les ententes de partenariat, de reddition de compte et d'identification des meilleures pratiques de gestion.

Ainsi l'année 2007-2008 a été marquée par des actions concrètes au sein de la direction, un cadre de référence sur la supervision a été adopté par le comité de direction permettant ainsi de poser un premier jalon pour l'évaluation du personnel du CJL. Le plan d'amélioration émanant de la démarche d'agrément avait d'ailleurs indiqué la nécessité que l'on parvienne à se doter d'outils uniformisés et d'une compréhension commune de cet élément indispensable au développement du personnel de l'organisation. D'autre part, la négociation des dispositions locales de la convention collective a été signée au cours de l'année. Il en résulte des conditions de travail satisfaisantes de part et d'autre et les travaux avec l'exécutif syndical s'est fait dans un climat de respect mutuel.

Le recrutement du personnel, qui est un élément déterminant pour la prestation de services à la clientèle, fut une priorité cette année. En effet, des efforts ont été déployés afin d'assurer un recrutement continu, la collaboration des gestionnaires fut incontestablement un élément positif

dans cette démarche. Un vaste ensemble de moyens ont permis de pourvoir aux besoins de personnel : affichages internes, participation à des salons de l'emploi, accueil de stagiaires, annonces sur les sites Internet, dans les journaux et auprès des ordres professionnels. La rétention du personnel constituera un défi de taille pour les années à venir et nous devons prendre des mesures à ce niveau. Ces efforts, ont permis de recruter 126 personnes.

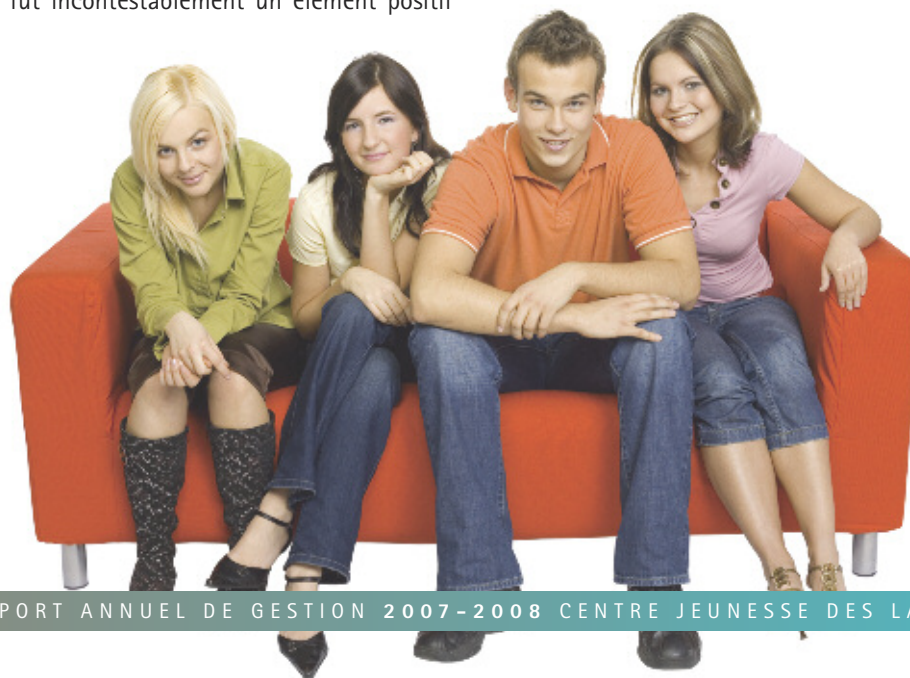
Cette année aura été particulièrement intensive au niveau de la formation sur la nouvelle loi de la protection de la jeunesse et sur l'implantation du protocole d'intervention en situation de risque suicidaire.

L'investissement en 2007-2008 au niveau de la formation témoigne de l'importance accordée à ce volet pour le développement des ressources humaines. Le tout s'est traduit par 15 233 heures consacrées à plus d'une quarantaine d'activités admissibles à la loi 90. En terme budgétaire, le montant de 653,066 \$ a été investi permettant à 567 employés (45 cadres et 522 employés) d'en bénéficier. Au plan quantitatif, nous avons encore une fois dépassé largement notre obligation d'investir, en formation, au moins 1% de la masse salariale. Selon les évaluations recueillies, un haut degré de satisfaction des contenus de formation a été manifesté. Nous poursuivons aussi la mise en place de moyens de support pour que les apprentissages se traduisent en une application concrète dans la prestation des services.

Cette année, lors de l'activité reconnaissance soulignant l'implication du personnel au sein de l'organisation, nous avons souligné le départ à la retraite de 14 personnes ainsi que les 25 ans de service. L'activité fut empreinte d'une grande sobriété afin de permettre à tous de se retrouver et pouvoir échanger avec leurs collègues.



Mario Cianci, directeur



Au cours de la dernière année, 142 nouveaux dossiers en absence maladie ont été ouverts, ce qui est sensiblement le même nombre que l'an dernier. Le taux d'assurance salaire est passé de 7,07 % à 8,26 % soit une augmentation de 1,19 % qui s'explique entre autres par des diagnostics plus lourds. Plusieurs activités au cours de l'année 2008-2009 seront réalisées afin d'augmenter la présence au travail.

Le service des communications est maintenant sous la direction de la DDOP. Pour l'année 2007-2008, neuf éditions du journal interne, le « P'tit journal » ont été publiées, en plus de dix éditions « spécial », couvrant des sujets particuliers liés aux activités du CJL. De plus, une dizaine d'entrevues ont été accordées aux médias de la région des Laurentides, ainsi que la tenue d'une conférence de presse régionale à l'égard du bilan des DPJ. Le service des communications assure donc une visibilité constante de l'organisation, tant à l'interne qu'à l'externe, tout en remplissant son rôle de vigie.

L'année 2008-2009 sera une année de bonification des processus tant au niveau du développement organisationnel que du point de vue de la planification, tout en se mettant au service des directions et du personnel.

Information à fournir concernant la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux (2002, c. 71) et l'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q. c. S-4.2)

Exercice concerné : 2007-2008

Identification de l'agence de développement : Laurentides
 Numéro d'identification de l'établissement : # de permis : 2149-1675
 Nom de l'établissement : Centre jeunesse des Laurentides
 Nom du répondant : Trano
 Prénom : Denise
 Titre du répondant : Directrice du développement professionnel et de la qualité

1. Comité de gestion des risques et de la qualité

1.1 Adoption par le conseil d'administration du règlement instituant le comité : Oui Non

1.2 Date de la mise en place du comité : 3 février 2005

1.3 Nombre de membres : 8 nommés et actifs

1.4 Membres :

Nom	Fonction
Denise Trano	Directrice du développement professionnel et de la qualité
Carole Gagnon	Représentante du Comité des usagers
Sylvie Latulippe	Gestionnaire des ressources humaines
Stéphane Bélanger	Chef de service à la prise en charge
Lise Plouffe	Contractuelle ressources de type familial
Francine Gendron	Infirmière
Diane Frenette	Cadre à la direction des services professionnels
Josée Duval	Cadre à la direction des services de réadaptation

1.5 Nombre de réunions tenues par le comité pour l'année budgétaire en cours : 2

1.6 Les problèmes que le comité priorisera l'an prochain :
 • Les erreurs dans l'administration de médicaments

1.7 Programme de gestion des risques (implantation ou évaluation) qui sera appliqué l'an prochain :
 • Formation des intervenants.

2. Divulgence de tout accident

2.1 Adoption par le conseil d'administration du règlement sur les règles relatives :
 • à la divulgation de toute l'information nécessaire lorsque survient un accident : Oui Non
 • aux mesures de soutien incluant les soins appropriés : Oui Non
 • aux mesures pour prévenir la récurrence d'un tel accident : Oui Non

2.2 Si oui, date de mise en vigueur du règlement : Adopté par le comité de direction le 4 mai 2004

2.3 Les règles de divulgation sont respectées :
 Jamais Quelques fois La plupart du temps Difficile à savoir

2.4 Une analyse pour évaluer les causes souches est effectuée lors d'un accident avec conséquences graves :
 Jamais Quelques fois La plupart du temps Difficile à savoir

2.5 Les solutions pour éviter la récurrence sont appliquées suite à une analyse approfondie :
 Jamais Quelques fois La plupart du temps Difficile à savoir

2.6 De la formation quant à la divulgation a été donnée aux personnes concernées de votre organisation pendant l'année en cours : Oui Non

3. Déclaration de tout incident et accident et constitution d'un registre local

3.1 Nombre d'incidents déclarés pour l'année budgétaire en cours : 132

3.2 Nombre d'incidents déclarés ayant fait l'objet d'analyse : 132
 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %

3.3 Nombre d'incidents déclarés où des mesures ont été prises pour en prévenir la récurrence : 28
 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %

3.4 Nombre d'accidents déclarés pour l'année budgétaire en cours : 64

3.5 Nombre d'accidents déclarés ayant fait l'objet d'analyse approfondie : 39
 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %

3.6 Nombre d'accidents déclarés où des mesures ont été prises pour en prévenir la récurrence : 39
 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %

3.7 Nombre d'accidents déclarés où il y a eu décès : 0

3.8 Durée moyenne de jours additionnels d'hospitalisation (prolongation) consécutifs aux accidents déclarés : N.A.

3.9 Mise en place d'un registre local des incidents et des accidents : N.A.

3.10 Si oui, date de sa mise en place : Oui Non
 sur les incidents ou accidents déclarés pour l'année budgétaire en cours : 19 janvier 2006

3.11 Nombre de rapports transmis à l'agence de développement : 0

4. Agrément des services dispensés

4.1 Sollicitation d'un organisme d'agrément : Oui Non

4.2 Si oui, nom de l'organisme sollicité : N.A.

4.3 Si non, nom de l'organisme qui sera sollicité : N.A.

4.4 Date à laquelle cet organisme sera sollicité : N.A.

4.5 Agrément obtenu : Oui Non

4.6 Si oui, type d'agrément obtenu : N.A.

4.7 Rapport(s) abrégé(s) d'agrément transmis : N.A.
 • au ministre : N.A.
 • à l'agence de développement : N.A.
 • aux ordres professionnels concernés : N.A.

DIRECTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES, INFORMATIONNELLES ET TECHNIQUES

L'année 2007-2008 a encore été une année bien remplie. Nous avons pris la décision de changer nos systèmes financiers et acquérir un système d'approvisionnement. Ces changements vont permettre à nos gestionnaires d'avoir de meilleurs outils dans leurs responsabilités de suivi budgétaire. Cette décision a mobilisé les ressources de la direction ainsi que celles du service informatique dont leur précieuse collaboration a été des plus profitable dans cet exercice d'implantation de système.

Également, nous avons décidé de revoir l'ensemble de notre plan des mesures d'urgence, non seulement pour l'évacuation des immeubles en cas de sinistre mais pour tout événement qui pourrait être vécu par le Centre jeunesse. Ce dernier implique la participation de toutes les directions et l'échéance du plan est fixée pour l'automne 2008.

De plus, nous avons révisé l'ensemble du processus du transport qui est sous la responsabilité de la coordination des ressources financières. La révision du processus a été réalisée avec l'ensemble des directions et toutes les démarches entreprises nous ont amenées à déterminer des orientations ainsi que d'élaborer un nouveau processus pour lequel les intervenants seront interpellés constamment par la responsabilisation des parents.

Pour la 4^e année consécutive, le CJL a atteint sa cible budgétaire respectant ainsi l'entente de gestion à cet effet. Il est important de souligner que le respect de cette entente s'est fait par la collaboration de l'ensemble des gestionnaires et par l'investissement de chacun dans le suivi budgétaire. Il ne faut pas non plus oublier l'apport de l'ensemble des ressources de la direction qui, par leur dévouement, permet à la direction d'atteindre ses objectifs autant au niveau des ressources financières qu'au niveau des ressources techniques.

Sur le plan des ressources financières

- Implantation des nouveaux systèmes financiers ;
- Élaboration des orientations en matière de suivi budgétaire ;
- Élaboration du processus de transport ;
- Atteinte de la cible budgétaire fixée ;
- Participation à l'actualisation des recommandations du dossier sur les ressources de type familial.

Sur le plan des ressources techniques

- Participation du Plan directeur clinique et immobilier ;
- Élaboration du Plan des mesures d'urgence ;
- Élaboration du Plan de conservation et de fonctionnalité immobilière (PCFI) ;
- Travaux de mise aux Normes au campus Huberdeau en relation avec le PCFI ;
- Travaux de rafraîchissement au campus Saint-Jérôme ;
- Vérification de la sécurité des toitures ;
- Étude de faisabilité d'agrandissement et de réaménagement au point de service Saint-Jérôme.

Claude Lapierre, CGA

Directeur des ressources financières,
informationnelles et techniques



Claude Lapierre, directeur

RAPPORT FINANCIER

Sommaire de l'état des résultats de l'exercice terminé le 31 mars 2008

	2007-2008	2006-2007
Activités principales		
Total des revenus	62,396,153 \$	61,829,640 \$
Total des charges	62,854,323 \$	62,350,480 \$
Excédent des charges sur les revenus des activités principales	(458,170) \$	(520,840) \$
Activités accessoires		
Total des revenus	- \$	- \$
Total des charges	1,749 \$	- \$
Excédent des charges sur les revenus des activités accessoires	(1,749) \$	- \$
Excédent des charges sur les revenus du fonds d'exploitation	(459,919) \$	(520,840) \$

RAPPORT FINANCIER

Charges brutes du fonds d'exploitation par secteurs d'activités de l'exercice terminé le 31 mars 2008			
Activités principales	2007-2008	2006-2007	
Secteurs d'activités			
Non exclusifs à un programme	1,994,860 \$	1,867,331	\$
Programme jeunes en difficulté	47,374,783 \$	44,936,427	\$
Programme santé mentale	1,531,951 \$	1,568,842	\$
Administration et soutien aux services	8,240,885 \$	7,210,979	\$
Gestion des bâtiments et des équipements	3,211,101 \$	3,049,301	\$
Personnel bénéficiant de mesures de sécurité ou de stabilité d'emploi	228 \$	5,836	\$
Sous-total	62,353,808 \$	58,638,716	\$
Charges non réparties	500,515 \$	3,711,764	\$
Total des activités principales	62,854,323 \$	62,350,480	\$
Activités accessoires			
Charges non réparties			
Charges extraordinaires	1,749 \$	-	\$
Total des activités accessoires	1,749 \$	-	\$
Total du fonds d'exploitation	62,856,072 \$	62,350,480	\$

Bilan du fonds d'exploitation au 31 mars 2008			
Actif	2007-2008	2006-2007	
Encaisse	709,989 \$	2,426,419	\$
Débiteurs	2,516,992 \$	1,649,237	\$
Charges payées d'avance	194,495 \$	212,273	\$
Stocks	25,520 \$	30,840	\$
Créances diverses	389,660 \$	332,460	\$
Autres éléments d'actif	574,038 \$	408,674	\$
Total de l'actif	4,410,694 \$	5,059,903	\$
Passif			
Emprunts	4,000,000 \$	4,000,000	\$
Autres créditeurs	5,745,244 \$	6,598,580	\$
Autres dettes	399,827 \$	295,189	\$
Revenus reportés - activités principales	591,441 \$	63,281	\$
Autres éléments	68,950 \$	103,200	\$
Total du passif	10,805,462 \$	11,060,250	\$
Solde de fonds	(6,394,768) \$	(6,000,347)	\$
Total du passif et du solde de fonds	4,410,694 \$	5,059,903	\$

COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Au cours de l'année 2007-2008, il y a eu 62 plaintes qui ont comporté 111 motifs distincts. Il y a donc eu une légère diminution de sept plaintes par rapport à l'an dernier.

Les 111 motifs de plaintes concernent surtout les soins et services dispensés (60) mais aussi les relations interpersonnelles (23), les droits particuliers (16), l'organisation du milieu et des ressources matérielles (7), l'aspect financier (2), l'accessibilité des services (2) et un de la catégorie « autres motifs ».

De plus, les dossiers d'intervention sont également importants à considérer. Les interventions sont faites à la demande d'un tiers ou à l'initiative du commissaire. Il y a eu cette année 19 dossiers d'intervention.

Dans le travail du commissaire, il faut aussi tenir compte des 98 dossiers d'assistance et deux dossiers consultation, ce qui fait un grand total de 181 dossiers traités au cours de l'année par ce dernier. En comparaison, il n'y avait que 142 dossiers traités l'an dernier. Le nombre de plaintes a diminué légèrement, mais le nombre de dossiers total a pour sa part augmenté.

À la fin de l'année précédente, il restait encore 26 dossiers en cours de traitement en raison de retard accumulé avec les changements de commissaires et la nouvelle tâche à mettre en place. L'objectif, pour cette année, était donc de rattraper ce retard tout en répondant aux nouvelles plaintes. Mission accomplie. Il ne reste que quatre dossiers en cours de traitement à la fin de l'année et ces dossiers restent dans les délais prévus par la loi. Ainsi, malgré tous les retards qui s'inscrivent dans le rapport de l'année 2007-2008, il faut surtout comprendre que la situation est sous contrôle et que les délais sont maintenant respectés, sauf exception.

Pour les fins du rapport, les plaintes portent surtout sur les soins et services dispensés par le Centre jeunesse des Laurentides. Les intervenants sont souvent l'objet de plaintes, mais il est important de nuancer cette donnée. En effet, la majorité des dossiers évalués démontrent un travail de bonne qualité allant même jusqu'à l'excellence. Par contre, certains dossiers permettent de revoir certaines choses avec les intervenants toujours dans l'objectif de donner des services de meilleure qualité.

En ce qui concerne les autres motifs, il s'agit du même constat. En général, les dossiers nous démontrent une qualité de travail exemplaire, mais dans certains cas, il faut revoir les pratiques.

Au cours de l'année, 41 des motifs conclus ont mené à des mesures prises pour améliorer la qualité des services offerts. Des recommandations, des engagements du responsable et l'application de mesures par l'établissement ont permis d'améliorer concrètement les services offerts au sein du Centre jeunesse des Laurentides.

En bref, il faut voir les plaintes comme un moteur de l'amélioration de la qualité des services au sein de l'établissement et rester ouvert aux commentaires et aux insatisfactions de la clientèle. La qualité des services est visible au sein de l'établissement, mais il y a toujours place à l'amélioration.

Hubert Côté

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

	2006-2007	2007-2008	Variation
Plaintes	69	62	- 7
Dossiers d'assistance	68	98	+ 30
Interventions	5	19	+ 14
Consultation	0	2	+ 2
TOTAL	142	181	+ 39

LE COMITÉ DES USAGERS



Une première année d'existence vient de se terminer pour le Comité des usagers du Centre jeunesse des Laurentides.

Ce fut l'étape de la mise en place des « fondations » ; brochure, affiche, recrutement, formation, rencontres avec la direction et les intervenants.

Malgré tous les efforts, la visibilité et la popularité du Comité des usagers restent à promouvoir. La semence auprès des différentes directions a été faite et leur collaboration de plus en plus manifeste.

Voici le rapport d'activités du Comité des usagers du Centre jeunesse des Laurentides pour l'année 2007-2008 tel que prévu à l'article 212 de la Loi sur les services de santé et services sociaux.

RENSEIGNER les usagers sur leurs droits et obligations

Le Comité des usagers a produit, au cours de l'année, une nouvelle brochure ainsi qu'une affiche aux couleurs du comité. Les deux ont été distribués dans tous les points de service et campus. La brochure est également intégrée dans la pochette de documentation que chaque usager reçoit dès l'ouverture de son dossier au Centre jeunesse des Laurentides. Elle explique entre autres les droits et obligations des usagers.

Le Comité a également reproduit une bande dessinée conçue par le Comité du Centre jeunesse de l'Outaouais destinée à renseigner les jeunes usagers sur leurs droits et responsabilités.

Les diverses discussions et rencontres de l'agente de liaison et du président avec des directeurs, chefs de service et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ont servi à recueillir de l'information qui a ensuite été transmise aux usagers.

PROMOUVOIR l'amélioration de la qualité de vie des usagers

En collaboration avec la direction des services de réadaptation, le Comité des usagers travaille présentement à un projet visant la création d'un Comité de résidents à Huberdeau. Le coordonnateur du centre a rencontré l'agente de liaison et diverses possibilités ont été envisagées quand à la façon d'intégrer le Comité des usagers à Huberdeau, de former le Comité de résidents ainsi que les divers moyens de communication et sources de renseignement possibles pour les jeunes. L'idée retenue a été qu'un journal mensuel serait l'outil principal qui servirait à la fois à aider les jeunes à s'exprimer, à partager leur expérience ainsi qu'à promouvoir l'amélioration de leur qualité de vie.

EVALUER le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services de l'établissement

L'agente de liaison recueille régulièrement les commentaires des usagers sur la qualité des services reçus du Centre jeunesse des Laurentides. Très peu de commentaires négatifs ont été retenus. Toutefois, le Comité des usagers entend évaluer le degré de satisfaction des usagers prochainement à l'aide d'un sondage sur des points particuliers. Ce sondage sera acheminé à toute la clientèle du Centre jeunesse des Laurentides. Le comité prévoit aussi effectuer un sondage auprès des usagers qui ont reçu des services et qui sont de retour dans leur milieu depuis six mois.

DÉFENDRE les droits et les intérêts collectifs des usagers et d'un usager à sa demande auprès du Centre ou de toute autorité compétente

A l'occasion de plusieurs rencontres avec des chefs de service et des intervenants, le Comité des usagers a eu l'occasion d'expli-

quer les différentes difficultés rencontrées par les usagers. Par exemple, le comité a expliqué aux intervenants la difficulté pour un usager que représente le changement fréquent d'intervenant ou encore d'attendre leurs retours d'appels.

A l'opposé, nous avons également expliqué aux usagers les causes de ces délais et les raisons qui justifient les changements plus fréquents d'intervenants, ce qui a facilité la compréhension et la qualité des échanges par la suite.

Le Comité des usagers a référé deux jeunes au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pour des problèmes hors de son champ d'action.

ACCOMPAGNER et assister sur demande un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte

Après avoir émis quelques suggestions à l'usager à la suite des frustrations ou des insatisfactions face à l'intervenant ou d'autres services du Centre jeunesse, l'agente de liaison propose régulièrement à l'usager de demander une rencontre de clarification avec les personnes concernées, et propose à l'usager de l'accompagner dans cette démarche s'il le juge nécessaire.

L'agente de liaison a donc accompagné des usagers à plusieurs reprises durant l'année. Ces rencontres ont permis à l'usager de clarifier certains points qui avaient été mal compris. Quelquefois, les rencontres accompagnées ont permis à l'usager de s'exprimer davantage et d'écouter davantage également, la rencontre étant mieux préparée et les échanges appropriés. Par la suite, l'agente de liaison a pu reprendre certains propos et directives avec l'usager, ce qui a facilité la compréhension et la responsabilisation de l'usager.

Au cours de l'année, le Comité des usagers a été sollicité à 31 reprises par des parents et grands-parents, et à 14 reprises par des jeunes usagers du Centre jeunesse des Laurentides.

De ce nombre, 12 parents et grands-parents ont téléphoné et quelquefois à plusieurs reprises simplement pour discuter de leurs inquiétudes et obtenir de l'information; six appels étaient en lien avec les intervenants, sept sur la qualité des services en Centre de réadaptation, trois en désaccord avec la décision du DPJ.

Les jeunes ont contacté le comité à cinq reprises pour discuter du traitement reçu en centre de réadaptation, à une reprise pour de l'information concernant l'obligation de fréquenter l'école, à six reprises pour un changement de famille d'accueil, et à deux reprises pour de l'information sur leurs droits.

RECRUTEMENT

Le Comité des usagers qui comptait cinq membres en début d'année n'en compte plus que trois. Deux membres ont quitté au courant de l'année pour des raisons personnelles.

Malgré les demandes répétées au personnel du Centre jeunesse, à la direction ainsi qu'aux usagers rencontrés, il demeure très difficile pour le Comité de recruter de nouveaux membres, mais nous continuons nos démarches en ce sens.

CONCLUSION

Le Comité des usagers tient à remercier la direction, les chefs de service et les membres du personnel du Centre jeunesse des Laurentides qui l'ont supporté au cours de l'année, ainsi que M. Hubert Coté, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, pour ses précieuses informations.

CONSEIL MULTIDISCIPLINAIRE

L'exécutif

L'année a débuté avec l'exécutif suivant : Josianne Ethier, présidente, Manon Vallée, vice-présidente, Fanny Ethier, secrétaire-trésorière, Yolande Brisebois officier, Lucie Hébert, officier, Mathieu Carrier, officier, Bernard Fortin, directeur-général et Denise Trano, DDPQ tous sont membres d'office sur l'exécutif. Pendant l'année, l'exécutif s'est rencontré à six reprises.



Les activités de 2007-2008

Le 21 novembre 2007 a eu lieu la journée professionnelle du Centre jeunesse des Laurentides. Celle-ci se déroulait pendant la semaine des centres jeunesse. Nous avons recueilli de nombreux commentaires positifs et avons eu un taux de participation élevé. Nous avons assisté à un échauffement physique par madame Aline Beaumier. Le Dr. Gilles Fortin de l'Hôpital Ste-Justine est venu nous entretenir sur le syndrome du bébé secoué, dont une copie du CD est disponible pour visualisation. Par la suite, il y a eu l'assemblée générale et le dîner fut offert par la direction. Tout l'après-midi était consacré à des ateliers.

Au total, cinq ateliers furent présentés, dont un du Centre André Boudreau sur les drogues émergentes, le programme d'encadrement intensif, la programmation des RI, le programme d'unités de santé mentale à Sainte-Agathe et les entrevues non suggestives.

Nous tenons à remercier tous les animateurs des ateliers. Le comité organisateur était formé de Josianne Ethier, Fanny Ethier, Yolande Brisebois et Aline Beaumier.

Le sondage

Il y a eu un sondage afin de recueillir vos commentaires, ainsi que les suggestions des membres du Conseil multidisciplinaire. Le tout fut réalisé par Yolande Brisebois et Lucie Hébert.

Lors de nos rencontres, nous avons également accueilli plusieurs invités afin de nous informer sur divers sujets :

- Madame Denise Trano nous a présenté le plan d'organisation et les objectifs pour le Centre jeunesse des Laurentides.
- Madame Kathleen Hogan et M. Denis Baraby nous ont entretenus sur le projet de garde fermée en LSJPA.
- Monsieur Hubert Côté, commissaire aux plaintes.
- Madame Carole Gagnon, comité des usagers.

Implication provinciale

Le 6 décembre 2007, Josianne Ethier a assisté à la rencontre des présidents des conseils multidisciplinaires.

Le 3 avril 2008, Manon Vallée a assisté à la rencontre des présidents des conseils multidisciplinaires qui se déroulait à Montréal à l'ACJQ.

Les élections 2008

L'exécutif 2007-2008 était représenté par :

- Josianne Ethier : Présidente (Direction des services milieu, mandat mai 2009)
- Manon Vallée : Vice-présidente (Direction des services milieu, mandat mai 2008)
- Fanny Ethier : Secrétaire-trésorière (Direction de la protection de la jeunesse, mandat mai 2009)
- Yolande Brisebois : Officier (Direction des services de réadaptation, mandat mai 2009)
- Lucie Hébert : Officier (Direction du développement professionnel et de la qualité, mandat mai 2008)

Vacant (Direction des services de réadaptation)

Vacant (Direction de la protection de la jeunesse)

Des élections se sont déroulées du 14 au 24 avril 2008 pour le poste de la Direction des services milieu.

Les nouveaux détenteurs de siège élus le 29 avril 2008 sont :

Manon Vallée : vice-présidente (Direction des services milieu, mandat 2 ans)

Lucie Hébert ne s'est pas représentée.

Vacant (DSR)

Vacant (DPJ)

Nous sommes très fiers de pouvoir offrir une deuxième journée professionnelle.

Remerciements

En conclusion, un remerciement spécial à tout ceux qui ont contribué à la réussite de notre mission.

Merci aux membres de l'exécutif pour leur engagement et leur disponibilité : Yolande Brisebois, Fanny Ethier, Josianne Ethier, Lucie Hébert, Mathieu Ouellet.

Merci à madame Denise Trano pour son support et son implication.

Merci à monsieur Bernard Fortin pour sa contribution et son soutien indéfectible.

Un grand merci aux secrétaires, Nicole Perreault, Édith Breton et Lucie Charbonneau.

Merci à Sandy Cloutier, secrétaire d'élection et complice.

Également aux personnes qui représentent le conseil multidisciplinaire au sein du conseil d'administration : Jean-Luc Lafrenière, Hélène Moreau et Louis Rousseau.

Manon Vallée, vice-présidente
Conseil multidisciplinaire

CONSEIL CONSULTATIF DU PERSONNEL ADMINISTRATIF ET DE SUPPORT (CCPAS)



Tout d'abord, il est important de spécifier que le CCPAS était sans exécutif depuis janvier 2007. C'est par l'initiative de quelques membres que celui-ci a repris ses activités, à la suite d'une rencontre avec monsieur André Dalphond, DRH à ce moment.

Un appel à tous a été lancé afin de connaître l'intérêt des membres à faire partie de l'exécutif. Puis, une première rencontre s'est tenue le 6 septembre 2007 en présence de :

Linda Dagenais, présidente
Gilles Côté, vice-président
Julie Brosseau, secrétaire-trésorière
Yves Calvé, conseiller
Karine Côté, conseillère
Mario Cianci, représentant de la direction générale

Deux autres rencontres ont eu lieu les 4 octobre et 29 novembre 2007. Nous avons été dans l'impossibilité de tenir des réunions au printemps.

En septembre, nous avons procédé à la distribution de tasses à l'image du CCPAS, dont l'achat avait été initié par le dernier exécutif. Ce geste fut grandement apprécié par les membres.

Le comité a vécu quelques transformations en cours de route dont quelques départs et l'arrivée de nouveaux membres.

L'objectif qui motive nos actions est la visibilité du CCPAS auprès de nos membres, mais aussi auprès de l'organisation. Rappelons-nous que la mission du CCPAS est « de donner des avis au CA et au DG », mais également « de faire des recommandations sur les services que nous dispensons et promouvoir le partage d'information, de connaissances et d'expertises entre nos membres ».

Pour atteindre notre objectif, au cours de l'année qui vient, nous désirons nous présenter au conseil d'administration afin que ses membres sachent qu'ils peuvent nous consulter sur les sujets nous concernant.

Nous désirons également réussir à atteindre l'intérêt de l'ensemble des membres; chose difficile étant donné la diversité des titres d'emploi, ainsi que l'horaire de travail des membres du collège 2. Le premier pas sera la préparation de l'assemblée générale annuelle.

Linda Dagenais
Présidente
CCPAS

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS SUR LES ÉTATS FINANCIERS CONDENSÉS



Aux Membres du conseil d'administration du Centre jeunesse des Laurentides

Le bilan du fonds d'exploitation, le sommaire de l'état des résultats des activités principales et les charges brutes du fonds d'exploitation par secteurs d'activités ci-joints ont été établis à partir des états financiers complets du CENTRE JEUNESSE DES LAURENTIDES au 31 mars 2008 et pour l'exercice terminé à cette date à l'égard desquels nous avons exprimé une opinion, dans notre rapport daté du 12 juin 2008, qui comportait les restrictions suivantes :

- En réalisant un déficit de 459 919 \$, l'établissement contrevient à l'article 4 de la Loi sur l'équilibre budgétaire du réseau de la santé et des services sociaux qui mentionne qu'aucun établissement public ne doit encourir de déficit à la fin d'une année financière. Cependant, l'établissement respecte la cible déficitaire maximale signifiée par l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides.
- L'établissement n'a pas compilé les unités de mesure la présence et l'usager au centre d'activités 5601 et l'usager au centre d'activités 5603.
- Les unités de mesure soumises par l'établissement dans les centres d'activités 7644 (le mètre carré), 7690 (le transport d'un usager), 7703 (le mètre cube), 7710 (le mètre carré), 7801 (le mètre cube) et 7807 (le mètre carré) ne sont pas fondées sur des méthodes valables d'enregistrement et de contrôle.
- En réalisant un déficit de 1 749 \$ aux activités accessoires, l'Établissement ne s'est pas conformé aux directives du ministère de la Santé et des Services sociaux qui stipulent que les revenus des activités accessoires doivent permettre le financement de ses charges.

La présentation d'un résumé fidèle des états financiers complets relève de la responsabilité de la direction de l'établissement. Notre responsabilité, en conformité avec la Note d'orientation pertinente concernant la certification, publiée par l'Institut canadien des comptables agréés, consiste à faire rapport sur les états financiers condensés.

À notre avis, les états financiers ci-joints présentent, à tous les égards importants, un résumé fidèle des états financiers complets correspondants selon les critères décrits dans la Note d'orientation susmentionnée.

Les états financiers ci-joints ne contiennent pas toutes les informations requises selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Le lecteur doit garder à l'esprit que ces états financiers risquent de ne pas convenir à ses fins. Pour obtenir de plus amples informations sur la situation financière, les résultats d'exploitation et l'évolution de la situation financière de l'établissement, le lecteur devra se reporter aux états financiers complets correspondants.

Reid & associés inc.
Comptables agréés
Saint-Jérôme, le 16 septembre 2008

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES CONTENUES DANS LE RAPPORT DE GESTION ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

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

Les résultats et les données du rapport de gestion de l'exercice 2007-2008 du Centre jeunesse des Laurentides :

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

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables, c'est-à-dire objectives, exemptes d'erreurs et vérifiables, et qu'il en va de même pour les contrôles afférents aux données présentées. Ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 mars 2008.



Bernard Fortin, CMA

Directeur général



**Centre jeunesse
des Laurentides**

Siège social

500, boulevard des Laurentides, bureau 241
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2
T : 450 436-7607 F : 450 436-4811 (Réception)