



À PROPOS

DES CENTRES DE LA JEUNESSE ET DE LA FAMILLE BATSHAW



ÉDITION SPÉCIALE DOUBLE

Semaine des centres jeunesse – 20 au 26 novembre

MESSAGE DE LA MINISTRE DÉLÉGUÉE AUX SERVICES SOCIAUX

Inspirer le cours de son histoire... Voilà un thème qui définit bien l'importance et tout le sens du travail que vous accomplissez chaque jour auprès des enfants, des jeunes et des familles en difficulté.

La Semaine des centres jeunesse du Québec nous permet de souligner le travail exemplaire de vous tous qui oeuvrez au quotidien dans les 16 centres jeunesse du Québec. Votre présence dans la vie de ces jeunes est importante, mais surtout essentielle. Vous laissez votre trace dans leur vie et eux dans la vôtre. Quel beau cadeau de voir un jeune en difficulté grandir, apprendre et réussir.

Le bien-être, le développement et l'adaptation sociale des jeunes et des familles en difficulté sont l'une des priorités du gouvernement du Québec. C'est pourquoi je profite de l'occasion pour vous rendre hommage, toutes et tous qui, avec engagement et passion, contribuez à garder vivants les rêves et les aspirations de ces jeunes qui formeront la société de demain. Aux plus de 14 000 employés des centres jeunesse, je vous dis merci.

Dominique Vien

OSEZ RÊVER! EST DE RETOUR

Une occasion d'innover dans nos services à la clientèle

Margaret Douek, directrice générale

Notre projet *Osez rêver!* a connu un tel succès l'an dernier que nous avons décidé de récidiver. Quelques initiatives merveilleuses sont devenues réalité grâce à l'ingéniosité, au travail acharné et au suivi du personnel.

Voici donc revenu le temps de concrétiser votre rêve. Un budget de 40 000 \$ a été mis de côté pour stimuler notre créativité au profit de nos usagers.

Malgré les restrictions imposées par la Loi 100, qui limitent les dépenses liées aux activités administratives, au budget de publicité, à la formation et au transport, les services à la clientèle ont été préservés.

Dans le but d'encourager l'implication et l'innovation du personnel de **toutes** les directions, la possibilité de soumettre des projets est ouverte à **l'ensemble du personnel**.

Toutefois, comme l'an dernier, nous avons dû réorienter des demandes qui ne respectaient pas certains critères, nous avons établi les directives suivantes :

- Les usagers doivent bénéficier directement du projet.
- Les coûts du projet ne doivent pas dépasser 20 000 \$ qui doivent être dépensés au cours de cette année financière (donc d'ici le 31 mars 2012).
- Vous ne pouvez pas engager des dépenses qui s'étalent sur la prochaine année civile (soit à compter du 1^{er} avril 2012).
- Les marchandises nécessaires au projet doivent être livrées avant le 31 mars 2012.
- Les règlements du Ministère défendent aux Centres Batshaw de donner de l'argent à des tiers, ex. faire un don ou donner de l'argent aux usagers.
- Les règlements du Ministère prévoient des fonds pour le coût de l'équipement de plus de 1000 \$; de plus, nous ne pouvons pas acheter des « biens capitalisables » au moyen du projet *Osez rêver!* (ex. l'achat d'une automobile ou autre).
- La demande ne sera pas considérée, si elle peut être absorbée par le budget de fonctionnement de l'établissement ou par l'un des fonds de la Fondation des Centres Batshaw (ex. activités des unités, bourses d'études, etc.).

L'ébauche du projet doit inclure :

- Le but et les objectifs ciblés.
- Une description des activités, des coûts et du calendrier.
- Le nom de la personne responsable du projet.
- Votre cadre hiérarchique doit approuver les paramètres du projet.
- Si le projet implique des activités dans un autre programme, le cadre de ce programme doit être consulté.
- Vous pouvez consulter les comités de résidents pour certains projets.

Les projets doivent être soumis, au plus tard le 30 novembre 2011.

À ce stade-ci, il n'est pas nécessaire que la description du projet soit longue ou détaillée.

Donnez vie à l'un de vos rêves!

Veillez envoyer vos propositions à mon attention soit par courriel ou au 5, rue Weredale Park.

BONNE VOLONTÉ ET GÉNÉROSITÉ...

MAIN DANS LA MAIN À ADDINGTON

Patrick Gallagher, chef d'unité - DSRRA

Au cours des six derniers mois, les employés du foyer de groupe Addington, de concert avec les jeunes, ont travaillé à cultiver un esprit de générosité. Ils ont incorporé cet esprit dans la fiche quotidienne ainsi que dans l'auto-examen hebdomadaire des jeunes. À notre surprise, nous avons noté que ces derniers démontraient leur générosité et en parlaient, presque tous les jours. À leur retour du week-end ou de l'école, leur sujet de prédilection était encore la générosité. Comme projet de groupe, ils ont alors préparé des boîtes à lunch et les ont distribuées à des personnes défavorisées.

Avec la générosité comme toile de fond, le foyer de groupe Addington a eu le grand privilège de recevoir un don de générosité et de bonne volonté du personnel de SAP.

SAP est le leader mondial de logiciels inter-entreprise et le quatrième fournisseur indépendant de logiciels d'application d'entreprise. Grâce au programme de présence sociale – *Building Better Communities* – 33 employés de SAP ont offert leur temps et l'organisme Bénévoles Canada a offert les ressources pour transformer la cour arrière du foyer de groupe en un espace utilisable et accueillant, à la fin octobre. Le projet prévoyait la construction d'une terrasse en bois de 12' X 20', de deux platebandes surélevées de 8' et d'un parterre surélevé. L'installation d'un barbecue et de tables à pique-nique y a mis la touche finale.

Ce projet a transformé la cour du foyer de groupe. Cet espace dont on ne servait pas adéquatement dans le passé est devenu accueillant tant aux jeunes qu'à leurs familles. Les visites parents-enfants se dérouleront désormais dans une atmosphère chaleureuse et les relations des familles avec leurs enfants et avec nous seront consolidées. En outre, cet espace extérieur favorisera la socialisation des jeunes.

Grâce à de l'encouragement et à du soutien, ce nouvel espace donnera aux jeunes l'occasion de se lier avec leur environnement et d'aiguiser leur sens d'appartenance en plantant et en s'occupant des divers jardins.

Ces efforts ont démontré que la bonne volonté et l'esprit de générosité vont de pair!

NOS FAMILLES D'ACCUEIL HONORÉES

Marion Leroux, coordonnatrice aux Ressources, DSEF

Le 19 octobre dernier, l'équipe des Ressources était l'hôte d'une soirée gala au Club Atwater en l'honneur de ses familles d'accueil. C'est dans un décor élégant, sous le leadership de Joseph, que l'équipe a dressé les tables et servi un délicieux repas de 4 services à plus de 100 parents d'accueil et amis. Margaret Douek, directrice générale, et Judy Martin, présidente du conseil d'administration, ont reconnu les défis que relèvent les parents d'accueil et exprimé leur appréciation pour leur contribution très spéciale aux enfants en difficulté. Mme Clarissa Cabronero et M. Tony Aramos, tous deux parents d'accueil, ont été honorés et à ce titre, ont été mis en nomination par les Centres Batshaw pour le Prix de contribution exceptionnelle – Parents de famille d'accueil de la Ligue pour le bien-être de l'enfance du Canada. Des certificats de reconnaissance ont été remis aux parents d'accueil qui ont cumulé 5, 10, 15, 20 et 25 ans de service. Mme Lorraine Howell a été saluée par une ovation pour souligner ses 35 ans à titre de parent d'accueil. À la fin de la soirée, Mme Barbara MacDonald-Simon a parlé au nom de l'exécutif du syndicat ADREQ-Centres Batshaw, de la reconnaissance accrue qui est manifestée quant au travail important accompli par les parents d'accueil. Elle a aussi souligné tous les « cadeaux » que les enfants hébergés apportent à leurs familles d'accueil chaque jour. Alors que les Centres Batshaw s'efforcent de démontrer aux familles d'accueil leur appréciation sur une base quotidienne, cette soirée, organisée par l'équipe des Ressources, constituait une reconnaissance spéciale durant la Semaine des Familles d'accueil.



À PROPOS

DES CENTRES DE LA JEUNESSE ET DE LA FAMILLE BATSHAW



ÉDITION SPÉCIALE DOUBLE (suite)

ALLOCUTION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE, MARGARET DOUEK

À l'occasion de la Semaine nationale des familles d'accueil, M. David Johnston, gouverneur général du Canada, a rendu hommage aux familles d'accueil. Il a lancé une invitation à tous les Canadiens « à imaginer des moyens pour édifier une nation toujours plus avertie et accueillante » et a ajouté que les familles d'accueil « contribuent à cette vision quotidiennement. » Il a félicité toutes les familles d'accueil qui ouvrent leur cœur à ceux qui en ont le plus besoin.

De son côté, le premier ministre du Canada, M. Stephen Harper, a salué les familles d'accueil qui par « leur gentillesse et leur générosité améliorent la vie des jeunes qu'elles accueillent, et cette expérience malgré tous les défis qu'elle suppose, leur procure un sentiment d'accomplissement sans égal. »

Quant à nous, nous sommes ici ce soir pour multiplier les remerciements à vous, les familles d'accueil, qui ouvrez vos foyers et vos cœurs aux enfants et aux jeunes des Centres Batshaw. Vous faites en sorte qu'ils se sentent toujours bienvenus. Vous établissez des relations constructives qui leur disent que le monde se soucie d'eux et qu'il est sensible à leurs besoins. La conception que nous avons du monde et les relations que nous entretenons prennent leur source à la maison. Si nous avons été couverts d'amour, si nous avons reçu un enseignement adéquat à chaque étape, nous devenons des membres à part entière de la société. C'est ainsi que vous changez le visage du monde et que vous outillez nos enfants pour qu'ils deviennent des membres actifs de la société, au lieu de lui tourner le dos!

Les centres jeunesse placent 6 500 jeunes dans des familles d'accueil du Québec. Ces jeunes deviendront des adultes, des parents. Que vous les ayez hébergés quelques semaines ou durant toute leur enfance, vous leur avez fait don de votre générosité et de vos foyers.

La mission des Centres Batshaw est d'aider les jeunes et les familles aux prises avec des problèmes. Nous ne pouvons pas atteindre cet objectif sans vous. Vous êtes un maillon crucial de l'aide que nous offrons. C'est donc le cœur rempli d'une profonde gratitude que je m'adresse à vous, ce soir. Au nom du personnel et des familles desservies par les Centres Batshaw, je vous dis MERCI!

SURVOL DU RAPPORT ANNUEL SUR LES PLAINTES

Elizabeth Pusztai, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Chaque année, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (commissaire locale) a le mandat légal de préparer un résumé des activités entreprises par son Bureau. Cette année, le Rapport annuel sur les plaintes des usagers a été présenté au conseil d'administration le 24 octobre et sera disponible sur l'intranet. Comme pour les rapports trimestriels publiés par le Bureau de la commissaire locale, vous pouvez demander une copie du Rapport annuel en vous adressant à Rosanna Strippa, au poste 1010.

Que faisons-nous?

La commissaire locale a le mandat de régler les plaintes des usagers concernant les services qu'ils reçoivent, ont déjà reçus ou auraient dû recevoir, et d'intervenir en son propre chef lorsqu'elle est mise au courant de préoccupations concernant les services aux usagers. Son mandat comprend également la promotion de la procédure sur le traitement des plaintes et des droits des usagers.

Comme dans le passé, un grand nombre des plaintes reçues provient des jeunes, ce qui cadre avec la philosophie des Centres Batshaw qui veut que tous les usagers, notamment les jeunes des ressources résidentielles, puissent faire part de leur insatisfaction et aient accès à des recours adéquats. Cette pratique est soutenue et encouragée à tous les niveaux de l'établissement.

Dans bien des cas, l'insatisfaction des usagers est traitée et résolue directement par le cadre et l'intervenant.

Le soutien et la participation des cadres et des intervenants au traitement et à la résolution de l'insatisfaction des usagers constituent la cause principale menant au respect des délais requis pour le règlement d'une insatisfaction. Cette participation active a contribué à mettre en place un processus plus efficace et « plus convivial ».

Ce que nos usagers nous disent

Une analyse des plaintes de cette année révèle quatre catégories aux thèmes récurrents :

Soins et services

Dans cette catégorie, les plaintes les plus fréquentes nous parviennent des jeunes placés dans les ressources résidentielles et concernent le caractère restrictif des règlements des unités, l'horaire, l'entrave à leur liberté et à leurs privilèges, conséquences du non-respect des attentes du programme. Le recours à l'arrêt d'agir et la privation des sorties dans la famille ou dans la communauté ont été cités à plusieurs reprises.

Un thème secondaire dans cette catégorie nous provient le plus souvent des parents qui s'inquiètent du jugement professionnel et du comportement du personnel clinique. Les plaintes de cette sous-catégorie concernent : l'inexactitude des informations consignées dans les rapports, un manque de suivi des ordonnances de la Cour, un mauvais processus de transfert, d'intégration ou de planification de congé, des retards quant à l'élaboration des plans d'intervention et aux inscriptions scolaires.

Relations interpersonnelles

Dans cette catégorie, la plainte la plus commune touche le sentiment d'être l'objet d'irrespect ou d'injustice. On décrit le ton et la nature des commentaires exprimés par le personnel comme étant impolis et dédaigneux. Une grande proportion de ces plaintes provient des jeunes hébergés; toutefois, les parents se plaignent également qu'on leur parle avec dédain et impolitesse et qu'ils se sentent ignorés.

Rôle de la famille

L'information et la participation à la planification demeurent un thème que les parents soulèvent souvent; ils mentionnent que des décisions sont prises pour et à propos de leurs enfants sans que leur apport soit demandé ni que l'information soit transmise.

Milieu de vie

Le délabrement des unités de vie et le manque de confort et d'hygiène sont des plaintes qui reviennent souvent. L'insuffisance d'eau chaude, de chauffage et d'air climatisé, ainsi que la propreté, la qualité et la quantité de la nourriture sont des plaintes récurrentes.

Nos réponses

Les plaintes résolues avant d'être traitées par la commissaire locale, ou si l'utilisateur est non disponible, sont consignées comme étant *non complétées*. Cela touche principalement les plaintes reçues des jeunes qui nous disent souvent que leurs plaintes ont été réglées avant que la commissaire locale ne communique avec eux.

Lorsque les résultats des plaintes établissent que les services ont été donnés selon les exigences légales et cliniques conformes à la situation, *aucune mesure corrective* n'est requise. Les usagers reçoivent une réponse détaillée de la commissaire locale quant aux étapes ayant été effectuées par les intervenants et les raisons pour lesquelles aucune mesure corrective n'a été précisée. De plus, les insatisfactions qui seraient mieux réglées directement par les personnes intéressées sont orientées vers les personnes pertinentes et se retrouvent en général dans le groupe de plaintes qui sont consignées comme n'ayant pas besoin de mesure corrective. Le traitement de ces plaintes est largement facilité par le chef d'unité qui intervient et s'assure que les problèmes sont réglés et que les situations ne se détériorent pas.

Lorsqu'il s'avère qu'un ajustement aux services ou aux pratiques est nécessaire, on a recours aux cadres qui sont la première source de soutien pour l'identification et la mise en application d'une *mesure corrective*. La commissaire locale informe alors l'utilisateur des mesures définies.

Quand faisons-nous une recommandation?

Nous faisons une recommandation :

1. Si une harmonisation des services, des directions, des partenaires externes, des politiques, des pratiques et des lois est requise;
2. Si une plainte est récurrente et que les mesures en place n'ont pas rectifié la situation;
3. Si une mesure corrective ou une solution n'a pas été trouvée par les personnes en cause.

Les solutions trouvées et les mises en place des recommandations font l'objet d'un suivi trimestriel, tant par le comité de la qualité des services et de la vigilance que par le conseil d'administration.