



**Association des
centres jeunesse
du Québec**

STANDARDS DE PRATIQUE EN CENTRE JEUNESSE

Mars 2004



TABLE DES MATIÈRES

VOLUME 1	1
Standards de coûts de fonctionnement : Introduction et méthodologie	1
Adoption : (09 / 2002)	1
Dernière mise à jour : (12 / 2002)	1
CONTENU :	1
Section 1 : Démarche effectuée	2
1.1 Approche retenue	2
1.2 Nature des activités à réaliser	2
1.3 Calcul des coûts unitaires de production de service	2
1.3.1 Définition	2
1.3.2 Champ d'application	3
1.3.3 Regroupement des coûts	3
1.3.4 Méthode	4
1.3.5 Adoption de standards	4
Section 2 : Calcul des coûts des services directs à la clientèle	5
2.1 Rappel de la définition	5
2.2 Nature des dépenses	5
Les dépenses générées par la production des services directs à la clientèle sont :	5
2.3 Les coûts de la main-d'œuvre	5
2.3.1 Calcul du volume d'effort requis	5
2.3.1.1 Quoi ?	5
2.3.1.2 Au prix de quel effort ?	6
2.3.1.3 À quelle fréquence ?	6
2.3.2 Détermination du coût horaire de la ressource	7
2.3.2.1 Détermination du salaire horaire payé à la ressource	7
A) Les qualifications requises de l'acteur (son niveau de scolarité)	7
B) « L'ancienneté » moyenne des intervenants du réseau	7
C) La capacité de production des intervenants du réseau	7
2.3.2.2 Détermination des coûts associés à l'encadrement professionnel, administratif et clérical de la ressource	8
A) Coûts salariaux des cadres et des secrétaires	8
B) Coûts salariaux des superviseurs	9
2.3.2.3 Détermination des coûts des installations matérielles générés par la ressource	10
A) Coût au m ² de chacune des fonctions visées	10
B) Nombre de m ² requis par ETC intervenant	10
2.4 Les coûts des fournitures et autres charges	10
Section 3 : Calcul des coûts associés à l'hébergement des jeunes	11
3.1 Champ couvert et objectif poursuivi	11
3.2 Les unités de vie en internat et les foyers institutionnels	11
3.2.1 Nature des dépenses	11
3.2.2 Les fonctions cliniques	11
3.2.2.1 Démarche suivie	11
A) Le salaire de l'équipe de base d'intervenants	11
B) Le salaire de l'équipe d'appoint	12

C) Le salaire de l'équipe médico-infirmier	12
D) Le salaire de l'équipe assurant la sécurité	12
E) Le salaire du personnel d'encadrement des équipes	13
3.2.3 Les fonctions non cliniques	13
3.2.3.1 Les coûts d'hôtellerie	13
3.2.3.2 Les fournitures et autres charges	14
3.3 Les ressources de type familial (RTF)	14
3.3.1 Nature des dépenses	14
3.3.2 Les rétributions de base et supplémentaires	14
3.3.3 Les rétributions spéciales	14
3.3.4 Le salaire des intervenants ressources	14
3.4 Les ressources intermédiaires (RI)	15
3.4.1 Nature des dépenses	15
3.4.2 Le per diem alloué	15
3.4.3 La rétribution spéciale	15
3.4.4 Le salaire de l'intervenant ressource	15
3.4.5 Les fournitures et autres charges	15
Section 4 : Calcul des coûts relatifs à la gestion de la qualité	16
4.1 Rappel de la définition	16
4.2 Natures des dépenses	16
4.3 Méthode	16
4.4 Les coûts de la main-d'oeuvre	17
4.5 Le coût des fournitures et autres charges	17
Section 5 : Calcul des coûts des services des contentieux	18
5.1 Rappel de la définition	18
5.2 Natures des dépenses	18
5.3 Méthode	18
5.4 Les coûts de la main-d'oeuvre	18
5.5 Le coût des fournitures et autres charges	19
Section 6 : Calcul des coûts du transport	20
6.1 Rappel de la définition	20
6.2 Natures des dépenses	20
6.3 Méthode	20
6.4 Le coût des fournitures et autres charges	20
Section 7 : Calcul des coûts de l'administration générale	21
7.1 Rappel de la définition	21
7.2 Natures des dépenses	21
7.3 Méthode	21
7.4 Les coûts de la main-d'oeuvre	21
7.5 Le coût des fournitures et autres charges	22
Section 8 : Identification des particularités régionales	23
8.1 Rappel de la définition	23
8.2 Liste des particularités régionales considérées	23
8.3 Approche retenue	23
Section 9 : Validation des standards retenus	24
Section 10 : Mise à jour des standards retenus	25

VOLUME 2	1
Standards relatifs à la détermination du coût de l'heure en services directs	1
Adoption : (09 / 2002)	1
Dernière mise à jour : (12 / 2002)	1
CONTENU :	1
Section 1 : Conventions relatives au coût de l'heure rémunérée	2
Section 2 : Conventions et standards requis pour la détermination du coût de l'heure travaillée	4
1. Personnel régulier	4
1.1 Natures et pourcentages des charges considérées; méthode de calcul	4
1.2 Standard retenu	5
2. Personnel cadre	5
2.1 Natures et pourcentages des charges considérées; méthode de calcul	5
2.2 Standard retenu	5
Section 3 : Conventions et standards requis pour la détermination du coût de l'heure en services directs	6
1. Concernant les intervenants des services externes	6
1.1 Définition	6
1.2 Nature et définition des activités et fonctions exclues des services directs à la clientèle	6
1.3 Standards de temps consacré aux activités et fonctions exclues des services directs à la clientèle retenus	8
1.4 Standards de capacité de production de services directs retenus	8
1.5 Standards de coûts des salaires horaires retenus	8
2. Concernant les intervenants affectés aux unités résidentielles et aux foyers institutionnels	9
2.1 Définition	9
2.2 Standards de répartition des heures selon les fonctions accomplies	9
2.3 Standards de taux de présence-plancher retenus	11
2.4 Standards de coûts des salaires horaires retenus	11
2.5 Standards de taux de présence-plancher et de coûts des salaires horaires du personnel en présence la nuit	11
3. Concernant le personnel affecté à la gestion de la qualité	12
3.1 Définition du service direct	12
3.2 Nature et définition des activités et fonctions exclues des services directs à la clientèle	12
3.3 Standards de temps consacré aux activités et fonctions exclues des services directs à la clientèle retenus	12
3.4 Standards de capacité de production de services directs retenus	12
3.5 Standards de coûts des salaires horaires retenus	12
4. Concernant les avocats affectés au service des contentieux	12
4.1 Définition du service direct	12
4.2 Nature et définition des activités et fonctions exclues des services directs à la clientèle	12
4.3 Standards de temps consacré aux activités et fonctions exclues des services directs à la clientèle retenus	12
4.4 Standards de capacité de production de services directs retenus	12
4.5 Standards de coûts des salaires horaires retenus	12
5. Concernant le personnel des directions soutien	13
5.1 Définition du service	13
5.2 Nature et définition des activités et fonctions exclues des services directs à la clientèle	13
5.3 Standards de temps consacré aux activités et fonctions exclues des services directs à la clientèle retenus	13
5.4 Standards de capacité de production de services directs retenus	13
5.5 Standards de coûts des salaires horaires retenus	13

**Section 4 : Conventions et standards relatifs aux coûts d'encadrement
du personnel** **14**

1. Concernant les intervenants des services externes **14**
 - 1.1 Standards retenus en LPJ **14**
 - 1.2 Standards retenus en LSSSS **14**
 - 1.3 Standards relatifs au ratio « intervenants / cadre » en LSJPA **14**
 - 1.4 Standards relatifs au ratio « intervenants / cadre » en Adoption,
Recherche d'antécédents, Retrouvailles, Expertise à la Cour et Médiation familiale **15**
2. Concernant les intervenants affectés aux unités résidentielles et aux foyers institutionnels **15**
 - 2.1 Standards retenus concernant l'équipe de base **15**
 - 2.2 Standards retenus concernant l'équipe médico-infirmier **15**
 - 2.3 Standards retenus concernant le personnel affecté à la sécurité **16**
3. Concernant le personnel affecté à la gestion de la qualité **16**
4. Concernant les avocats affectés au service des contentieux **16**
5. Concernant le personnel des directions soutien. **16**

**Section 5 : Standards requis pour la détermination des coûts
des installations matérielles** **17**

1. Concernant les intervenants des services externes **17**
2. Concernant le personnel affecté à la gestion de la qualité **17**
3. Concernant les avocats affectés au service des contentieux **17**
4. Concernant les employés des directions soutien **17**

VOLUME 3 **1**

- Standards relatifs à l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse **1**
Adoption : (09 / 2002) **1**
Dernière mise à jour : (12 / 2002) **1**

CONTENU : **1**

Section 1 : Standards relatifs aux répertoires et à la fréquence des actions à accomplir **2**

1. Constitution des répertoires d'actions à accomplir **2**
2. Détermination des fréquences des actions à accomplir **2**
3. Standards retenus concernant les actions à accomplir et leur fréquence **2**

Section 2 : Standards relatifs à l'effort requis **3**

1. Convention préalable **3**
2. Standards d'effort pondéré requis à chacune des grandes étapes du traitement d'un dossier en LPJ **3**
3. Standard d'effort requis pour le traitement d'un dossier en LPJ **4**

Section 3 : Standards relatifs à la qualification des acteurs **5**

**Section 4 : Standards relatifs à l'encadrement professionnel, administratif et cléral
des intervenants** **6**

1. Standards retenus d'heures / semaine consacrées au soutien clinique et professionnel
des intervenants **6**
2. Convention relative à la supervision des intervenants **6**
3. Standards relatifs à la taille des équipes d'intervenants **6**
4. Standards retenus relatifs au soutien cléral des intervenants et des cadres de 1^{er} niveau **6**

Section 5 : Standards relatifs à la charge de cas des intervenants	7
1. Standard relatif à la charge de cas des intervenants affectés à l'Évaluation – Orientation (ÉO) dans le contexte de la LPJ	7
2. Standard relatif à la charge de cas des intervenants affectés à l'Application des mesures dans le contexte de la LPJ	7
3. Standard relatif à la charge de cas des cadres affectés à la révision des dossiers en vertu de #57 et de #57.1 dans un contexte mixte de dossiers LPJ (90 %) et de dossiers LSSSS (10 %)	7

VOLUME 4	1
Standards relatifs à l'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux	1
Adoption : (09 / 2002)	1
Dernière mise à jour : (12 / 2002)	1

CONTENU :	1
------------------	----------

Section 1 : Standards relatifs aux répertoires et à la fréquence des actions à accomplir	2
1. Constitution des répertoires d'actions à accomplir	2
2. Détermination des fréquences des actions à accomplir	2
3. Standards retenus concernant les actions à accomplir et leur fréquence	2

Section 2 : Standards relatifs à l'effort requis	3
1. Convention préalable	3
2. Standard d'effort requis pour le traitement d'un dossier en LSSSS	3

Section 3 : Standards relatifs à la qualification des acteurs	4
--	----------

Section 4 : Standards relatifs à l'encadrement professionnel, administratif et cléral des intervenants	5
1. Standards retenus d'heures / semaine consacrées au soutien clinique et professionnel des intervenants	5
2. Convention relative à la supervision des intervenants	5
3. Standard relatif à la taille des équipes d'intervenants	5
4. Standards retenus relatifs au soutien cléral des intervenants et des cadres de 1 ^{er} niveau	5

Section 5 : Standards relatifs à la charge de cas des intervenants	6
1. Standard relatif à la charge de cas des intervenants affectés à la prise en charge dans le contexte de la LSSSS	6

VOLUME 6	1
Standards relatifs à l'hébergement des jeunes	1
Adoption : (09 / 2002)	1
Dernière mise à jour : (12 / 2002)	1

CONTENU :	1
------------------	----------

Section 1 : Conventions et standards relatifs aux unités de vie en centre de réadaptation et aux foyers institutionnels	2
1 Concernant les fonctions cliniques	2
1.1 Convention relative aux types d'unités de vie et de foyers, et à leur nombre de places	2
1.2 Standards relatifs à la composition des équipes de base	2
1.2.1 Standard relatif à la qualification des intervenants des équipes de base	2
1.2.2 Standards retenus concernant le nombre requis de personnes en présence-plancher	3

1.2.3 Standards retenus concernant la taille des équipes de base	3
1.3 Standards relatifs à la composition et à l'intensité de présence de l'équipe d'appoint	4
1.4 Standards relatifs à la composition et à l'intensité de présence de l'équipe médico-infirmier	4
1.5 Standards relatifs à la présence du personnel assurant la sécurité	4
1.6 Standards relatifs à l'encadrement professionnel, administratif et cléral des équipes d'intervenants	4
1.6.1 Standards retenus d'heures / semaine consacrées au soutien clinique et professionnel des intervenants	4
1.6.2 Convention relative à la supervision des intervenants	4
1.6.3 Standards relatif à l'encadrement des équipes d'intervenants	5
1.6.4 Standard relatif au soutien cléral des intervenants et des cadres de 1 ^{er} niveau	5

VOLUME 7	1
Standards relatifs à l'adoption d'enfants nés au Québec	1
Adoption : (03 / 2004)	1
Dernière mise à jour : (00 / 0000)	1

CONTENU :	1
Ce volume regroupe sous 5 sections les conventions et standards relatifs à l'adoption d'enfants nés au Québec :	

Section 1 : Standards relatifs aux répertoires et à la fréquence des actions à accomplir	2
1. Constitution des répertoires d'actions à accomplir	2
2. Détermination des fréquences des actions à accomplir	2
3. Standards retenus concernant les actions à accomplir et leur fréquence	2

Section 2 : Standard relatif à l'effort requis	3
---	----------

Section 3 : Standard relatif à la qualification des acteurs	4
Standard retenu :	4

Section 4 : Standards relatifs à l'encadrement professionnel, administratif et cléral des intervenants	5
1. Standards retenus d'heures / semaine consacrées au soutien clinique et professionnel des intervenants	5
2. Convention relative à la supervision des intervenants	5
3. Standard relatif à la taille des équipes d'intervenants	5
4. Standard relatif au soutien cléral des intervenants et des cadres de 1 ^{er} niveau retenu	5

Section 5 : Standard relatif à la charge de travail des intervenants	6
Standard retenu :	6

VOLUME 8	1
Standards relatifs à l'adoption d'enfants hors Québec	1
Adoption : (03 / 2004)	1
Dernière mise à jour : (00 / 0000)	1

CONTENU :	1
Ce volume regroupe sous 5 sections les conventions et standards relatifs à l'adoption d'enfants nés hors Québec :	

Section 1 : Standards relatifs aux répertoires et à la fréquence des actions à accomplir **2**

- 1. Constitution des répertoires d'actions à accomplir 2
- 2. Détermination des fréquences des actions à accomplir 2
- 3. Standards retenus concernant les actions à accomplir et leur fréquence 2

Section 2 : Standard relatif à l'effort requis **3**

Section 3 : Standard relatif à la qualification des acteurs **4**

Standard retenu : 4

Section 4 : Standards relatifs à l'encadrement professionnel, administratif et cléral des intervenants **5**

- 1. Standards retenus d'heures / semaine consacrées au soutien clinique et professionnel des intervenants 5
- 2. Convention relative à la supervision des intervenants 5
- 3. Standard relatif à la taille des équipes d'intervenants 5
- 4. Standard relatif au soutien cléral des intervenants et des cadres de 1^{er} niveau retenu 5

Section 5 : Standard relatif à la charge de travail des intervenants **6**

Standard retenu : 6

VOLUME 9 **1**

Standards relatifs à la recherche d'antécédents sociobiologiques 1

Adoption : (03 / 2004) 1

Dernière mise à jour : (00 / 0000) 1

CONTENU : **1**

Ce volume regroupe sous 5 sections les conventions et standards relatifs à la recherche d'antécédents sociobiologiques :

Section 1 : Standards relatifs aux répertoires et à la fréquence des actions à accomplir **2**

- 1. Constitution des répertoires d'actions à accomplir 2
- 2. Détermination des fréquences des actions à accomplir 2
- 3. Standards retenus concernant les actions à accomplir et leur fréquence 2

Section 2 : Standard relatif à l'effort requis **3**

Section 3 : Standard relatif à la qualification des acteurs **4**

Standard retenu : 4

Section 4 : Standards relatifs à l'encadrement professionnel, administratif et cléral des intervenants **5**

- 1. Standards retenus d'heures / semaine consacrées au soutien clinique et professionnel des intervenants 5
- 2. Convention relative à la supervision des intervenants 5
- 3. Standard relatif à la taille des équipes d'intervenants 5
- 4. Standard relatif au soutien cléral des intervenants et des cadres de 1^{er} niveau retenu 5

Section 5 : Standard relatif à la charge de travail des intervenants **6**

Standard retenu : 6

VOLUME 10	1
Standards relatifs aux retrouvailles	1
Adoption : (03 / 2004)	1
Dernière mise à jour : (00 / 0000)	1
CONTENU :	1
Ce volume regroupe sous 5 sections les conventions et standards relatifs aux retrouvailles :	
Section 1 : Standards relatifs aux répertoires et à la fréquence des actions à accomplir	2
1. Constitution des répertoires d'actions à accomplir	2
2. Détermination des fréquences des actions à accomplir	2
3. Standards retenus concernant les actions à accomplir et leur fréquence	2
Section 2 : Standard relatif à l'effort requis	3
Section 3 : Standard relatif à la qualification des acteurs	4
Standard retenu :	4
Section 4 : Standards relatifs à l'encadrement professionnel, administratif et cléral des intervenants	5
1. Standards retenus d'heures / semaine consacrées au soutien clinique et professionnel des intervenants	5
2. Convention relative à la supervision des intervenants	5
3. Standard relatif à la taille des équipes d'intervenants	5
4. Standard relatif au soutien cléral des intervenants et des cadres de 1 ^{er} niveau retenu	5
Section 5 : Standard relatif à la charge de travail des intervenants	6
Standard retenu :	6
VOLUME 11	1
Standards relatifs à l'expertise à la Cour	1
Adoption : (03 / 2004)	1
Dernière mise à jour : (00 / 0000)	1
CONTENU :	1
Ce volume regroupe sous 5 sections les conventions et standards relatifs à l'expertise à la Cour supérieure :	
Section 1 : Standards relatifs aux répertoires et à la fréquence des actions à accomplir	2
1. Constitution des répertoires d'actions à accomplir	2
2. Détermination des fréquences des actions à accomplir	2
3. Standards retenus concernant les actions à accomplir et leur fréquence	2
Section 2 : Standard relatif à l'effort requis	3
Section 3 : Standard relatif à la qualification des acteurs	4
Standard retenu :	4
Section 4 : Standards relatifs à l'encadrement professionnel, administratif et cléral des intervenants	5
1. Standards retenus d'heures / semaine consacrées au soutien clinique et professionnel des intervenants	5

2. Convention relative à la supervision des intervenants	5
3. Standard relatif à la taille des équipes d'intervenants	5
4. Standard relatif au soutien cléral des intervenants et des cadres de 1 ^{er} niveau retenu	5

Section 5 : Standard relatif à la charge de travail des intervenants	6
Standard retenu :	6

VOLUME 12	1
Standards relatifs à la médiation familiale	1
Adoption : (03 / 2004)	1
Dernière mise à jour : (00 / 0000)	1

CONTENU :	1
Ce volume regroupe sous 5 sections les conventions et standards relatifs à la médiation familiale :	

Section 1 : Standards relatifs aux répertoires et à la fréquence des actions à accomplir	2
1. Constitution des répertoires d'actions à accomplir	2
2. Détermination des fréquences des actions à accomplir	2
3. Standards retenus concernant les actions à accomplir et leur fréquence	2

Section 2 : Standard relatif à l'effort requis	3
---	----------

Section 3 : Standard relatif à la qualification des acteurs	4
Standard retenu :	4

Section 4 : Standards relatifs à l'encadrement professionnel, administratif et cléral des intervenants	5
1. Standards retenus d'heures / semaine consacrées au soutien clinique et professionnel des intervenants	5
2. Standard relatif à la taille des équipes d'intervenants	5
3. Standard relatif au soutien cléral des intervenants et des cadres de 1 ^{er} niveau retenu	5

Section 5 : Standard relatif à la charge de travail des intervenants	6
Standard retenu :	6



VOLUME 1

Standards de coûts de fonctionnement : Introduction et méthodologie

Adoption : (09 / 2002)

Dernière mise à jour : (12 / 2002)

CONTENU :

Ce volume regroupe sous 10 sections les explications relatives à l'approche et la méthodologie retenues pour établir les standards de coûts de fonctionnement des centres jeunesse :

- Section 1 : Démarche effectuée
- Section 2 : Calcul des coûts des services directs à la clientèle
- Section 3 : Calcul des coûts associés à l'hébergement des jeunes
- Section 4 : Calcul des coûts relatifs à la gestion de la qualité
- Section 5 : Calcul des coûts des services des contentieux
- Section 6 : Calcul des coûts du transport
- Section 7 : Calcul des coûts de l'administration générale
- Section 8 : Identification des particularités régionales
- Section 9 : Validation des standards retenus
- Section 10 : Mise à jour des standards retenus

ACRONYMES

ARH	Agent(e) de relations humaines	FA	Famille d'accueil
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels	IVAC	Indemnités aux victimes d'actes criminels
CR	Centre de réadaptation	LJC	Loi sur les jeunes contrevenants
CSST	Commission de la santé et sécurité au travail	LPJ	Loi sur la protection de la jeunesse
CWLA	Child Welfare Ligue of America	LSJPA	Loi sur le système de justice pénale pour adolescents
DEC	Diplôme d'études collégiales	LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
ÉO	Évaluation-orientation	PI	Plan d'intervention
ETC	Équivalent temps complet	PIFA	Plan d'intervention pour la famille d'accueil
DG	Directeur(trice) général(e)	PSI	Plan de service individualisé
DPJ	Directeur(trice) de la protection de la jeunesse	PVT	Programme de vérification terrain
DRFTI	Directeur(trice) des ressources financières, techniques et informationnelles	RI	Ressource intermédiaire
DRH	Directeur(trice) des ressources humaines	RIRTF	Ressource intermédiaire et ressource de type familial
DSA	Directeur(trice) des services administratifs	RTF	Ressource de type familial
DSC	Directeur(trice) des services clientèles	RTS	Réception et traitement des signalements
DSP/DQS	Directeur(trice) des services professionnels/directeur(trice) de la qualité des services	SSP	Système de support à la pratique
		SDC	Sécurité et développement compromis
		SDNC	Sécurité et développement non compromis
		TAS	Technicien(ne) en assistance sociale

SECTION 1 : DÉMARCHE EFFECTUÉE

1.1 APPROCHE RETENUE

En dernière analyse, deux éléments déterminent les besoins budgétaires annuels des centres jeunesse :

- La nature des activités qu'ils doivent réaliser
- Le volume annuel d'activités qu'ils doivent réaliser

La nature des activités à réaliser se trouve dictée par la mission confiée aux centres jeunesse. En examinant les mandats rattachés à cette mission, il est possible d'identifier les caractéristiques de ces activités et, partant, de procéder au calcul du coût unitaire de production de service. Par ailleurs, le volume des activités à réaliser varie en fonction des besoins de la population du territoire desservi par le centre jeunesse. Plusieurs approches permettent de connaître ce volume, la plus simple consistant à l'estimer sur la base des volumes des années antérieures.

Selon ce qui précède, la démarche à suivre pour évaluer les besoins budgétaires des centres jeunesse consiste à calculer le coût unitaire de production de service et à multiplier ce coût par le volume de services à rendre :

$$\text{Coût unitaire} \times \text{Volume} = \text{Budget requis}$$

1.2 NATURE DES ACTIVITÉS À RÉALISER

Les mandats confiés aux centres jeunesse sont les suivants :

- Application de la LPJ
- Application de la LSJPA
- Application de la LSSSS
- Adoption (au Québec et internationale)
- La recherche d'antécédents sociobiologiques
- Les retrouvailles
- L'expertise à la Cour supérieure
- La médiation familiale

Toutes les activités réalisées par les centres jeunesse sont commandées par l'un ou l'autre de ces mandats. Soit elles se rattachent directement à l'un de ces mandats, soit, comme les activités administratives, elles supportent les services directs.

1.3 CALCUL DES COÛTS UNITAIRES DE PRODUCTION DE SERVICE

1.3.1 DÉFINITION

Coût unitaire : coût d'un épisode de traitement d'un dossier, l'épisode étant la période comprise entre le moment de l'ouverture du dossier et celui de sa fermeture.

1.3.2 CHAMP D'APPLICATION

Puisque la séquence d'activités à réaliser varie selon le mandat considéré, il faut procéder au calcul du coût unitaire de production de service de chacun des huit mandats confiés aux centres jeunesse. Au terme de l'exercice, on disposera donc de huit coûts unitaires. Pour déterminer les besoins budgétaires des centres jeunesse, il devra multiplier chacun des ces coûts par le volume de dossiers traités par mandat, ainsi :

$$\begin{array}{l} \text{Coût unitaire « LPJ »} \times \text{Nb de dossiers « LPJ »} \\ + \\ \text{Coût unitaire « LSJPA »} \times \text{Nb de dossiers « LSJPA »} \\ + \\ \text{Coût unitaire « LSSSS »} \times \text{Nb de dossiers « LSSSS »} \\ + \\ \text{Coût unitaire « Adoption »} \times \text{Nb de dossiers « Adoption »} \\ + \\ \text{Coût unitaire « Recherche d'antécédents »} \times \text{Nb de dossiers « Rech d'antécédents »} \\ + \\ \text{Coût unitaire « Retrouvailles »} \times \text{Nb de dossiers « Retrouvailles »} \\ + \\ \text{Coût unitaire « Expertise »} \times \text{Nb de dossiers « Expertise »} \\ + \\ \text{Coût unitaire « Médiation »} \times \text{Nb de dossiers « Médiation »} \\ \hline \text{Besoins budgétaires} \end{array}$$

1.3.3 REGROUPEMENT DES COÛTS

Les coûts associés aux activités réalisées par le personnel des centres jeunesse ont été regroupés selon les catégories suivantes :

Les services directs à la clientèle

Par « services directs à la clientèle », on entend l'ensemble des actions réalisées par le personnel clinique du centre jeunesse pour le compte spécifique d'un jeune inscrit ou admis, ou de sa famille. Les « services directs à la clientèle » intègrent notamment, mais non exclusivement, les services en contact direct avec les clients.

L'hébergement

On retrouve dans cette catégorie tous les coûts des fonctions cliniques et non cliniques associés aux places d'hébergement de tous types : places institutionnelles (unités de vie et foyers), places en RTF, places en RI.

La gestion de la qualité

Sous cette catégorie, on retrouve les coûts requis pour la réalisation des mandats et fonctions généralement confiés à la direction des services professionnels (DSP/DQS).

Les services des contentieux

Il s'agit ici des coûts associés à l'ensemble des activités réalisées par les avocats des établissements du réseau pour le compte des jeunes clients des centres jeunesse, et aux mandats connexes qui leur sont confiés.

Le transport

Les coûts ici visés sont ceux engendrés par le transport et l'encadrement sécuritaire des jeunes à l'occasion de déplacements interinstallations ou entre établissements, ou de participations à des activités culturelles, récréatives ou thérapeutiques.

L'administration générale

Sont ici regroupés les coûts nécessaires au fonctionnement de l'administration financière, de l'administration du personnel, des services d'approvisionnement, de l'informatique, de la gestion de l'information et du secteur des communications de la direction générale.

Les particularités régionales

On retrouve sous la rubrique « particularités régionales » les dépenses pour lesquelles on ne peut retenir de standards provinciaux parce qu'elles fluctuent de façon importante dans l'espace et le temps en raison de caractéristiques régionales très spécifiques hors du contrôle des administrateurs locaux.

Selon ce qui précède, le coût unitaire du traitement d'un dossier est obtenu en additionnant les coûts associés aux fonctions suivantes :

Services directs à la clientèle
+
Hébergement
+
Gestion de la qualité
+
Services des contentieux
+
Transport
+
Administration générale
+
Particularités régionales
Coût de traitement du dossier moyen

1.3.4 MÉTHODE

On trouvera dans les sections qui suivent une présentation de la méthode utilisée pour procéder aux calculs associés à chacune des fonctions identifiées au point précédent, #1.3.3.

1.3.5 ADOPTION DE STANDARDS

Dans presque tous les cas, le calcul des coûts unitaires requiert que l'on adopte un certain nombre de conventions et de standards. Ces conventions et standards peuvent concerner tous les aspects de la production d'une activité ou d'un groupe d'activités : les qualifications requises de l'acteur, les procédures, les unités de temps ou de fréquence, le matériel requis, etc. Pour adopter ces standards, on se réfère aux meilleures pratiques connues ou aux règles de l'art admises chaque fois que possible. Dans tous les autres cas, on procède par recherche de consensus.

SECTION 2 : CALCUL DES COÛTS DES SERVICES DIRECTS À LA CLIENTÈLE

2.1 RAPPEL DE LA DÉFINITION

Par « services directs à la clientèle », on entend l'ensemble des actions réalisées par le personnel clinique du centre jeunesse pour le compte spécifique d'un jeune inscrit ou admis, ou de sa famille. Les « services directs à la clientèle » intègrent notamment, mais non exclusivement, les services en contact direct avec les clients.

Limitation : les activités réalisées par le personnel des unités résidentielles et des foyers sont traitées séparément (voir section #3, Calcul des coûts associés à l'hébergement des jeunes). Elles ne sont donc pas incluses dans le champ de la définition des « services directs à la clientèle ».

2.2 NATURE DES DÉPENSES

Les dépenses générées par la production des services directs à la clientèle sont :

**Les coûts de la main-d'œuvre
Les fournitures et autres charges**

2.3 LES COÛTS DE LA MAIN-D'OEUVRE

Les coûts de la main-d'œuvre sont calculés ainsi :

Volume d'effort requis X coût horaire de la ressource

2.3.1 CALCUL DU VOLUME D'EFFORT REQUIS

Pour procéder au calcul du volume d'effort requis pour la production des services directs à la clientèle, il faut répondre aux questions suivantes :

Quoi ? Au prix de quel effort ? À quelle fréquence ?

2.3.1.1 QUOI ?

- Il s'agit ici de dresser la liste intégrale de toutes les actions qui doivent être réalisées pour s'acquitter d'un mandat. On a donc dressé une liste d'actions pour chacun des mandats confiés aux centres jeunesse : LPJ, LJC, LSSSS, Adoption, etc.
- Dans le cas de la LPJ, aux étapes de la « Réception – Traitement du Signalement » et de l'« Évaluation – Orientation », on a considéré séparément le traitement des dossiers ouverts pour négligence, abandon et troubles du comportement de ceux ouverts pour abus sexuel ou physique, c'est-à-dire que l'on a dressé une liste distincte d'actions pour chacun de ces deux types de dossiers. À l'étape de l'« Application des mesures », la liste des actions est commune.
- Autre exception : on a traité séparément les dossiers d'adoption d'enfants nés au Québec de ceux d'enfants nés hors Québec.

- Pour dresser chacune des listes, on a procédé de la façon suivante :
À partir d'échange avec des cadres de 1^{er} niveau et avec des intervenants chevronnés, une première liste a été produite et soumise à un comité d'experts qui l'a critiquée et lui a apporté les corrections jugées nécessaires. La liste ainsi corrigée a été soumise à d'autres cadres et intervenants pour validation puis retransmise avec commentaires au comité d'experts. De telles rondes de validation se sont répétées jusqu'à ce que l'on obtienne une liste faisant consensus à tous les niveaux. Il importe de signaler que l'on a consulté des cadres et intervenants différents selon les étapes du processus d'intervention (RTS, ÉO, Application des mesures) et les mandats (LPJ, LJC, etc.) en cause.

2.3.1.2 AU PRIX DE QUEL EFFORT ?

- L'effort est l'unité de temps requis pour réaliser une action de la liste. Pour les fins de nos calculs, deux mesures d'effort sont requises : l'« effort brut » et l'« effort pondéré ».
- L'« effort brut » est une mesure du temps qu'il faut prévoir consacré à la réalisation d'une action, alors que l'« effort pondéré » est la mesure du temps que l'on y consacre en moyenne compte tenu du nombre de fois qu'on l'accomplit dans le traitement d'un dossier. L'« effort pondéré » est le résultat mathématique de la pondération de l'« effort brut » par la fréquence d'occurrence de cette action.
- L'évaluation de l'« effort brut » requis pour accomplir chacune des actions de chacune des listes a été effectuée selon un procédé itératif identique à celui utilisé pour dresser les listes d'actions.

2.3.1.3 À QUELLE FRÉQUENCE ?

- Il faut se rappeler que les actions inventoriées ne sont pas toujours tout accomplies, de la première à la dernière, chaque fois que l'on procède à l'ouverture d'un dossier. Plusieurs de ces actions ne sont réalisées que dans des circonstances particulières ou pour le compte de clients présentant des caractéristiques spécifiques. Par ailleurs, il arrive que l'on doive répéter certaines actions de la liste. Le calcul des coûts unitaires de production requiert donc que l'on détermine la fréquence d'occurrence de chaque action des listes.
- Pour ce faire, on a d'abord consulté les rapports officiels soumis au ministère de la Santé et des Services sociaux (AS 471, AS 480) ou produit par ce ministère (« Indicateurs repères sur l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse », Carole Lessard, etc.), certaines études commandées par le ministère (Lebon 1 et Lebon 2, rapport « Cliche », etc.) ; on a également consulté certains rapports de recherche (« Étude d'Incidence Québécoise »). Dans le cas d'actions plus rarement accomplies, on a consulté des données opérationnelles recueillies par les centres et, dans les cas les plus rares, par les intervenants eux-mêmes, afin obtenir des fréquences estimées.

2.3.2 DÉTERMINATION DU COÛT HORAIRE DE LA RESSOURCE

- Le coût horaire retenu pour fins de calcul intègre le salaire horaire payé à la ressource, les coûts associés à son encadrement (professionnel, administratif et clérical) et les coûts d'installations matérielles qu'elle génère :

$$\begin{array}{c} \text{Salaire horaire} \\ + \\ \text{Coûts d'encadrement} \\ + \\ \text{Coûts des installations matérielles} \\ \hline \text{Coût horaire de la ressource} \end{array}$$

2.3.2.1 Détermination du salaire horaire payé à la ressource

Trois informations sont requises pour pouvoir déterminer le salaire horaire payé à la ressource :

- A) Connaître les qualifications requises de l'intervenant (son niveau de scolarité)
- B) Connaître « l'ancienneté » moyenne des intervenants du réseau
- C) Connaître la capacité de production des intervenants du réseau

A) Les qualifications requises de l'acteur (son niveau de scolarité)

- Pour les fins de nos calculs, quatre catégories d'acteurs ont été retenues :
 - Gestionnaire
 - Secrétaire
 - Technicien (détenteur d'un DEC)
 - Professionnel (détenteur d'un diplôme universitaire)
- À ce propos, la question posée aux acteurs du réseau des centres jeunesse était la suivante : « Dans la perspective d'une offre de services de qualité, qui devrait accomplir telle action de telle liste ? À titre d'exemple, qui doit accomplir les actions requises à l'étape de l'« Évaluation – Orientation » dans le cas d'un dossier LPJ, un technicien ou un professionnel ? »
- Il est à noter que les actions accomplies par des gestionnaires ou des secrétaires n'ont pas été considérées dans la mesure de l'effort requis parce que les coûts salariaux de ces deux catégories de personnel ont été traités sous la rubrique #2.3.2.2, « Encadrement du personnel ».
- Cas particulier : dans le cas de la LPJ et de la LSSSS, une catégorie additionnelle d'acteurs a été retenue pour tenir compte des intervenants chargés de procéder à la révision des dossiers en vertu des articles #57 et #57.1 de la Loi soit les « cadres réviseurs ».

B) « L'ancienneté » moyenne des intervenants du réseau

Le salaire retenu est le salaire provincial moyen réellement payé aux professionnels et aux techniciens du réseau des centres jeunesse, plutôt que la médiane des échelles salariales fixées par les conventions collectives.

C) La capacité de production des intervenants du réseau

Puisqu'il s'agit de déterminer le coût horaire payé pour la réalisation des services directs, ce coût doit inclure tous les frais salariaux associés à autre chose que du temps travaillé, de même qu'au temps travaillé, mais consacré à toute autre activité que le service direct à la clientèle. Il s'agit en fait de passer du coût de **l'heure rémunérée** au coût de **l'heure travaillée**, au coût de **l'heure en service direct**. L'ensemble des conventions et standards adoptés pour pouvoir effectuer ces conversions forme le Volume 2 « Standards relatifs à la détermination du coût de l'heure en services directs ».

Du coût de l'heure rémunérée au coût de l'heure travaillée :

Pour connaître le coût de « l'heure travaillée », on ajoute au coût de « l'heure rémunérée » les coûts à payer pour :

- Le temps supplémentaire et les primes
- Les avantages sociaux particuliers
- Les avantages sociaux généraux
- Les charges sociales

Du coût de l'heure travaillée au coût de l'heure en service direct :

Pour établir le coût de « l'heure en services directs », on multiplie le coût de « l'heure travaillée » par le taux de travail en services directs. Ce taux correspond au % d'heures de la semaine normale de travail qu'un intervenant peut consacrer à la prestation de services directs à la clientèle. Les heures de présence au travail (heures travaillées) qui ne sont pas consacrées aux services directs à la clientèle le sont aux :

- Pauses (conventionnées)
- Déplacements
- Attentes au tribunal
- Soutien clinique et professionnel
- Encadrement administratif
- Réunions
- Gestion de dossiers
- Tâches administratives

Le volume d'heures / semaine consacrées à ces activités correspond dans certains cas à une moyenne observée ou estimée (temps de déplacement, temps d'attente au tribunal, temps de gestion de dossiers et tâches administratives), alors qu'il représente un standard de pratique fixé par consensus des directions concernées dans les cas du temps de supervision, d'encadrement administratif, de réunions.

2.3.2.2 Détermination des coûts associés à l'encadrement professionnel, administratif et cléral de la ressource

Cette catégorie regroupe les coûts salariaux des ressources humaines qui assurent l'encadrement clinique, administratif et cléral des équipes régulières d'intervenants, à savoir :

- Les cadres de 1^{er} niveau en lien d'autorité direct avec les intervenants (chefs d'équipe ou d'unité, et équipe de permanence qui prend la relève les soirs, nuits et fins de semaine), les cadres des autres niveaux hiérarchiques et le personnel de soutien reliés aux services à la clientèle (poste #5900 « Administration des services à la clientèle » du manuel de gestion financière)
- Les professionnels appelés à assurer une partie de la supervision professionnelle des intervenants

A) Coûts salariaux des cadres et des secrétaires

La taille des équipes de base affectées aux différents mandats cliniques a d'abord été établie par consensus des directeurs concernés. Au cours de leurs délibérations, les directeurs ont tenu compte de standards déjà formulés ailleurs ou dans le passé à ce sujet, par exemple ceux proposés dans le « Rapport Harvey », ou encore ceux de la CWLA. Ces standards de taille d'équipe prennent la forme de ratios « cadre de 1^{er} niveau / intervenant », par exemple, « 1 ETC cadre de 1^{er} niveau / 9 ETC intervenants ».

Pour déterminer les besoins d'effectifs d'encadrement aux autres niveaux hiérarchiques, on a imaginé une structure à quatre niveaux (cadre de 1^{er} niveau, cadre de 2^e niveau, directeur, directeur général) et convenu de ratios standards déterminant le nombre d'ETC cadres à prévoir à chaque niveau de la hiérarchie pour répondre aux besoins d'encadrement du niveau qui lui est inférieur. À titre d'exemple, prévoir 1 ETC cadre de 2^e niveau chaque fois que l'on a 5 ETC cadre de 1^{er} niveau.

De la même façon, un ratio standard « ETC secrétaire / ETC cadre » correspondant aux besoins de chacun des niveaux hiérarchiques de cadre a été adopté.

Le salaire retenu pour fin de calcul est le salaire provincial moyen réellement payé aux cadres du réseau des centres jeunesse à chacun des niveaux hiérarchiques, plutôt que la médiane des échelles salariales reconnues. Il en va de même pour le salaire des secrétaires.

B) Coûts salariaux des superviseurs

« La supervision professionnelle s'intéresse à l'analyse et à l'intégration des expériences. Elle est l'occasion pour l'intervenant de prendre une distance critique sur sa pratique et de mieux harmoniser son savoir, son savoir-faire et son savoir-être. Elle peut se faire de manière individuelle ou de groupe, mais elle ne doit pas être confondue ni avec la consultation clinique ni avec les échanges ou les discussions de cas qui se font en équipe. Elle implique toujours un certain retrait par rapport à l'intervention quotidienne » (Rapport « Gendreau-Tardif », p.71).

Pour calculer les coûts associés à la fonction « supervision professionnelle », il faut considérer deux natures de dépenses : le salaire versé au supervisé et celui versé au superviseur. Le salaire du supervisé est considéré lorsque l'on transforme le « coût de l'heure travaillé » en « coût de l'heure en services directs » puisque la supervision ne constitue pas un service direct à la clientèle. En conséquence, il n'est pas considéré sous la présente rubrique. Reste donc à traiter le salaire du superviseur.

Deux situations doivent ici être prises en compte : celle où le supérieur immédiat agit comme superviseur et celle où l'on a recours aux services d'un professionnel autre que le supérieur immédiat pour assumer cette fonction. La supervision professionnelle faisant partie des tâches normales du supérieur immédiat, la portion de son salaire rattaché à la réalisation de cette fonction se trouve incluse dans le calcul de son salaire (cf. paragraphe précédent « Coûts salariaux des cadres et des secrétaires »). Ne sont finalement considérés sous la présente rubrique que les coûts associés aux salaires des personnes autres que les supérieurs immédiats qui agissent comme superviseurs.

Considérant les standards de temps / semaine / employé retenus pour la supervision professionnelle, les directeurs de l'ensemble du réseau ont convenu, par consensus, de la proportion du temps de supervision professionnelle de leurs équipes de travail qui serait confiée à des professionnels autres que le supérieur immédiat. Afin de situer l'échelle salariale de ces experts, ils ont également convenu des qualifications professionnelles requises pour exercer cette fonction.

2.3.2.3 Détermination des coûts des installations matérielles générés par la ressource

Les coûts ici visés sont ceux payés pour les fonctions suivantes :

- L'entretien ménager
- Le fonctionnement des installations
- La sécurité
- L'entretien et la réparation des installations

Les standards à établir pour pouvoir procéder au calcul des coûts associés à la réalisation de ces fonctions sont :

- A) Le coût au m² de chacune des fonctions visées
- B) Le nombre de m² requis par ETC intervenant

A) Coût au m² de chacune des fonctions visées

L'entretien ménager :

Regroupe les activités courantes ou occasionnelles visant à maintenir la propreté et l'hygiène des locaux, ainsi que la disposition des ordures. Le standard de coût retenu correspond à celui auquel se réfèrent les entreprises privées en cette matière.

Le fonctionnement des installations :

Regroupe les coûts associés aux assurances sur les biens matériels, au chauffage, à la ventilation et à la climatisation de même qu'à l'approvisionnement en eau et en électricité. Le standard retenu s'inspire de la norme de référence proposée par la « Building Owners and Managers Association (BOMA) International » ainsi que par différentes firmes de courtiers immobiliers agréés.

La sécurité :

Regroupe les coûts associés à la protection des biens matériels, à la surveillance des allées et venues des usagers et visiteurs à la surveillance générale des lieux de travail. Le standard retenu s'inspire de la norme de référence proposée par BOMA international ainsi que par différentes firmes de courtiers immobiliers agréés.

L'entretien et la réparation des installations :

Regroupe les coûts associés à l'entretien et à la réparation des bâtisses, des terrains et des chemins. Le standard retenu s'inspire de la norme de référence proposée par BOMA international majorée de 15 %. Cette majoration rend compte de l'impact sur les coûts d'entretien et de réparation des installations de la clientèle d'enfants et de jeunes spécifiques aux centres jeunesse.

B) Nombre de m² requis par ETC intervenant

Pour fixer ce standard, on a utilisé comme référence un CLSC, employant 150 personnes, en voie de construction, qui respecte toutes les normes gouvernementales de construction de ce genre d'édifice. Le ratio m² / ETC observé dans ce centre étalon a été retenu comme standard.

2.4 LES COÛTS DES FOURNITURES ET AUTRES CHARGES

Ils comprennent normalement les fournitures et autres dépenses telles que les honoraires professionnels pour consultation, les frais de déplacement du personnel, les coûts de location d'automobiles, ainsi que les fournitures et charges diverses.

SECTION 3 : CALCUL DES COÛTS ASSOCIÉS À L'HÉBERGEMENT DES JEUNES

3.1 CHAMP COUVERT ET OBJECTIF POURSUIVI

Il existe trois grandes catégories reconnues de ressources d'hébergement :

- Les unités de vie en internat et les foyers de vie institutionnels
- Les ressources de type familial (RTF)
- Les ressources intermédiaires (RI)

En retour, chacune de ces trois grandes catégories de ressources compte plusieurs types de places. Il s'agit donc ici de définir tous les standards de fonctionnement requis pour pouvoir procéder au calcul du « coût de la place / année » de tous les types de places de toutes les catégories de ressources. La démarche effectuée en regard de chacune de ces trois catégories est décrite aux sections #3.2, #3.3 et #3.4.

3.2 LES UNITÉS DE VIE EN INTERNAT ET LES FOYERS INSTITUTIONNELS

3.2.1 NATURE DES DÉPENSES

Les dépenses à considérer sont regroupées sous deux grandes rubriques :

- Les fonctions cliniques :
 - le salaire de l'équipe de base
 - le salaire de l'équipe d'appoint
 - le salaire de l'équipe médico-infirmier
 - le salaire de l'équipe assurant la sécurité
 - le salaire du personnel d'encadrement et de soutien des équipes
- Les fonctions non cliniques :
 - les coûts d'hôtellerie (la nutrition clinique et l'alimentation, la buanderie, l'entretien ménager, le fonctionnement des installations, la sécurité, l'entretien et la réparation des installations)
 - les fournitures et autres charges

3.2.2 LES FONCTIONS CLINIQUES

3.2.2.1 Démarche suivie

A) Le salaire de l'équipe de base d'intervenants

Les principales étapes de la démarche empruntée pour déterminer le salaire de l'équipe régulière d'intervenant sont les suivantes :

- Adoption d'une typologie d'unités de vie et de foyer et détermination du nombre de places par type d'unité et de foyers :

La typologie retenue résulte du découpage de l'ensemble de la clientèle des jeunes à admettre en un certain nombre de profils types. Le choix des profils types se trouve lui-même dicté par certaines caractéristiques de la clientèle accueillie comme son âge ou son état de santé mentale, ou encore par les motifs d'accueil ; ainsi, le type de ressource prévu pour accueillir les jeunes contrevenants condamnés à un séjour en garde fermée est « l'unité sécuritaire ». À son tour, le profil type des jeunes admis dans une unité de vie détermine le nombre optimal de jeunes qu'elle peut accueillir. La taille des foyers de groupe est, quant à elle, fixée par règlement ministériel.

- Détermination de la taille et de la composition de l'équipe de base :

Le type et le nombre de places de l'unité de vie ou du foyer conditionnent directement la taille et la composition de l'équipe de base qu'il faut y maintenir. Les notions cliniques de « vécu partagé » et de « présence à l'événement » ont guidé la réflexion des membres de la Table provinciale des directeurs des services à la clientèle dans leurs délibérations sur la taille des équipes de base. À cet égard, la question fondamentale à laquelle ils avaient à répondre est la suivante : « Quelle intensité de présence auprès des jeunes admis dans l'unité ou le foyer faut-il assurer pour que les interventions effectuées produisent les effets escomptés ? » En termes opérationnels, l'intensité de l'intervention se mesure d'abord en nombre de personnes en présence-plancher, i.e. en quantité de personnes physiquement présentes et immédiatement disponibles aux jeunes admis.

- Détermination du taux de présence-plancher des membres de l'équipe de base :

L'intervenant ne peut consacrer qu'une partie de sa semaine de travail à la présence-plancher. En effet, certaines des activités qu'il doit accomplir nécessitent qu'il se retire du groupe. Durant les heures qu'il y consacre, il ne peut plus assurer de disponibilité immédiate au groupe de jeunes. Ayant déterminé à l'étape précédente le nombre total d'heures de présence-plancher que les membres d'une équipe de base doivent offrir aux jeunes, il faut à présent, si l'on veut calculer la masse salariale de l'équipe de base, connaître les taux de présence-plancher, i.e. la proportion de la semaine normale de travail de l'intervenant qui peut être consacrée à la présence-plancher. Pour ce faire, on dresse la liste des fonctions que doivent assumer les intervenants, on les partage entre celles qui se réalisent en contact immédiat avec le groupe de jeunes et celles qui obligent à se retirer du groupe, et on convient finalement du temps qu'il faut consacrer à chacune de ces fonctions. L'ensemble des activités des intervenants des équipes de base a été regroupé autour des trois grandes fonctions suivantes :

- L'accompagnement du jeune
- L'organisation du milieu de vie interne
- Le développement et l'encadrement professionnel

- Qualification des intervenants :

Pour pouvoir procéder au calcul de la masse salariale de l'équipe de base, il faut également connaître le niveau de qualification requise des intervenants. En fait, on a convenu du ratio technicien / professionnel de l'équipe de base, le technicien étant détenteur d'un diplôme terminal d'étude collégial et le professionnel d'un diplôme terminal d'étude universitaire.

B) Le salaire de l'équipe d'appoint

Par « équipe d'appoint », on entend l'ensemble des intervenants qui contribuent à la réalisation de la mission rééducative d'une unité de vie ou d'un foyer, sans être spécifiquement affectés à cette unité ou ce foyer. Ces intervenants partagent leur temps de travail entre plusieurs équipes régulières d'intervenants. Il s'agit de techniciens en activités, d'éducateurs affectés à des mandats spécifiques comme l'insertion professionnelle des jeunes, d'appariteurs et de sauveteurs.

Les standards adoptés consistent en un ratio « heures de présence par semaine / unité de vie ».

C) Le salaire de l'équipe médico-infirmier

Considérant les besoins médicaux des jeunes admis, on a retenu deux standards soit un ratio « 1,0 ETC infirmière / nombre de places » et un ratio « 1,0 ETC médecin / nombre de places ».

D) Le salaire de l'équipe assurant la sécurité

Les personnes ici visées sont celles ponctuellement appelées à intervenir dans les unités pour y maintenir la sécurité des jeunes admis. Le standard adopté correspond à un ratio « nombre d'ETC agent d'intervention / 1 unité de vie ».

E) Le salaire du personnel d'encadrement des équipes

Sont ici visées les ressources humaines qui assurent l'encadrement clinique, administratif et clérical des équipes régulières d'intervenants, à savoir :

- les cadres de 1^{er} niveau en lien d'autorité direct avec les intervenants (chefs d'unité et équipe de permanence qui prend la relève les soirs, nuits et fins de semaine)
- les secrétaires qui accomplissent des tâches cléricales pour le compte des intervenants
- les professionnels appelés à assurer une partie de la supervision professionnelle des intervenants

Les standards adoptés par consensus de la Table provinciale des directeurs des services à la clientèle consistent en des ratios « volume d'ETC cadre / 1 unité de vie », « volume d'heures semaine secrétariat / volume de places » et « proportion des heures de supervision assurée par une autre ressource que le supérieur immédiat ».

Adoptés par consensus par la Table provinciale des directeurs des services à la clientèle, l'ensemble de ces standards permet de procéder au calcul de la masse salariale des différentes équipes identifiées. À la masse salariale de l'équipe d'appoint, de l'équipe médico-infirmier et des personnes assurant la sécurité, on ajoute les coûts générés par les besoins d'encadrement administratif et clérical de ces équipes.

3.2.3 LES FONCTIONS NON CLINIQUES

3.2.3.1 Les coûts d'hôtellerie

Les coûts ici visés sont ceux générés par :

- la nutrition / alimentation
- la buanderie / lingerie
- l'entretien ménager
- le fonctionnement des installations
- la sécurité
- l'entretien et la réparation des installations

Les unités de mesures normalement employées pour calculer ces coûts varient selon la nature de la fonction visée : la nutrition / alimentation se calcule en « repas », la buanderie / lingerie en « jour / présence », les autres en « mètres carrés ». Pour pouvoir traduire les standards retenus en « coût de la place / année », on convient que :

- **1 « place / année » = 365 « jours / présence »**
- **1 « place / année » = 1095 repas (365 « jours / présence » X 3 repas par jour)**

La conversion du « mètre / carré » en « coût de la place / année » passe par l'adoption d'un standard de « mètres / carrés » par place. Pour fixer ce standard, on a utilisé comme référence un centre de réadaptation de 132 places récemment inauguré, qui respecte toutes les normes gouvernementales de construction de ce genre d'édifice et qui répond à tous les besoins et toutes les exigences cliniques de ses fonctions. Le ratio m² / place observé dans ce centre étalon a été retenu comme standard.

Les standards de coûts retenus pour les fonctions nutrition / alimentation et buanderie / lingerie sont basés sur la moyenne provinciale annuelle observée.

En ce qui concerne les fonctions sécurité, fonctionnement des installations, entretien et la réparation des installations, les standards retenus s'inspirent de normes de référence proposées par BOMA international, ainsi que par différentes firmes de courtiers immobilier agréés. Le standard de coût retenu dans le cas de la fonction entretien ménager correspond à celui auquel se réfèrent les entreprises privées en cette matière.

3.2.3.2 Les fournitures et autres charges

Elles comprennent normalement les fournitures et autres dépenses telles que le matériel pour réaliser les activités, les jeux et articles de sport, le matériel de bricolage, les frais de l'accompagnateur des usagers lors de sorties, les frais de déplacement et de séjour du personnel, les allocations et dépenses personnelles des usagers, le loyer et l'électricité de l'appartement, les autres montants versés à la ressource pour assurer les services aux usagers non autrement prévus, les instruments et le matériel médical, les médicaments, les fournitures médicales incluant les fournitures jetables, les honoraires professionnels (dentiste, optométriste, pharmacien, etc.), les frais de l'accompagnateur familial s'il y a lieu, ainsi que les fournitures et charges diverses.

3.3 LES RESSOURCES DE TYPE FAMILIAL (RTF)

3.3.1 NATURE DES DÉPENSES

Les dépenses à considérer sont les contributions allouées aux familles d'accueil et le salaire payé aux intervenants qui encadrent ces familles :

- les rétributions de base et supplémentaires
- les rétributions spéciales
- le salaire des intervenants ressources

3.3.2 LES RÉTRIBUTIONS DE BASE ET SUPPLÉMENTAIRES

Le montant de ces rétributions est fixé par décret du ministère de la Santé et des Services sociaux. Il varie en fonction de l'âge de l'enfant placé et du niveau de soin qu'exige sa condition. La « grille de rétribution » retenue comporte 4 tranches d'âge et 5 niveaux de services (N.B. : Le 5^e niveau se subdivise en 3 catégories). À la rétribution quotidienne versée à la famille pour un enfant placé peut s'ajouter un supplément pour des services de réadaptation dont le montant fixe est lui aussi décrété par le ministère. La moyenne provinciale des sommes versées par place à titre de rétributions de base et supplémentaires au cours de l'année 2000-2001 a été retenue comme base de calcul du coût de la place.

3.3.3 LES RÉTRIBUTIONS SPÉCIALES

Ces rétributions sont versées aux familles d'accueil en compensation pour une liste précise de dépenses tels les services de dépannage, le gardiennage, le transport du jeune, l'achat de vêtements, les activités sportives et culturelles, etc. Ces dépenses ne sont compensées que si elles ont été autorisées par le centre jeunesse. La moyenne provinciale des sommes versées par place à titre de rétributions spéciales au cours de l'année 2000-2001 a été retenue comme base de calcul du coût de la place.

3.3.4 LE SALAIRE DES INTERVENANTS RESSOURCES

Afin de déterminer le montant à intégrer au calcul du coût de la place à ce chapitre, trois informations sont nécessaires :

- le niveau de qualification exigé de l'intervenant ressource (être détenteur d'un DEC ou d'un diplôme universitaire terminal)
- la charge de cas de l'intervenant ressource (le nombre de familles d'accueil dont il a la charge d'encadrer)
- le nombre moyen d'enfants accueillis par famille d'accueil

Le niveau de qualification exigé de l'intervenant ressource a été décrété par consensus des gestionnaires responsables des familles d'accueil. Quant à la charge de cas de l'intervenant ressource, une norme provinciale la fixe à 30 familles par intervenant. Enfin, le nombre moyen d'enfants par famille d'accueil a été calculé à partir des données de l'année 2000-2001.

3.4 LES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES (RI)

3.4.1 NATURE DES DÉPENSES

Le coût de la place en RI se compose des sommes versées pour :

- le per diem alloué
- la rétribution spéciale
- le salaire de l'intervenant ressource
- les fournitures et autres charges

3.4.2 LE PER DIEM ALLOUÉ

Le per diem alloué aux ressources varie en fonction de la nature des services qu'elles rendent aux personnes qu'elles accueillent. C'est la régie régionale qui détermine le per diem applicable à chaque type de services rendus. Par ailleurs, le cadre de référence adopté par le ministère définit plusieurs types de ressources intermédiaires, chaque type pouvant répondre aux besoins d'un segment particulier de la population de jeunes à accueillir. Les per diem versés aux RI varient donc d'un type à l'autre, selon le profil général des jeunes qu'elles accueillent. Ils varient également à l'intérieur même de la ressource en fonction des besoins propres à chacun des jeunes accueillis.

Pour déterminer le taux des per diem à inclure dans le calcul des coûts de la place en RI, les gestionnaires responsables des ressources intermédiaires ont dû :

- faire consensus sur les types de ressources à considérer
- prendre connaissance des per diem actuellement alloués à l'ensemble des ressources et, suite à une analyse critique de dépenses observées, faire consensus sur un per diem standard par type de ressource

3.4.3 LA RÉTRIBUTION SPÉCIALE

Cette rétribution couvre les dépenses suivantes : vêtements, activités sportives et culturelles, fournitures scolaires et activités parascolaires et soins de santé. Le montant de la rétribution correspond à la moyenne provinciale payée par place.

3.4.4 LE SALAIRE DE L'INTERVENANT RESSOURCE

Le niveau de qualification exigé (être détenteur d'un DEC ou d'un diplôme universitaire terminal) de l'intervenant affecté à l'encadrement des ressources intermédiaires, de même que sa charge de cas (le nombre de places en RI qu'il a charge d'encadrer) ont été établis par consensus des gestionnaires responsables de ces ressources.

3.4.5 LES FOURNITURES ET AUTRES CHARGES (À VENIR)

SECTION 4 : CALCUL DES COÛTS RELATIFS À LA GESTION DE LA QUALITÉ

4.1 RAPPEL DE LA DÉFINITION

Sous cette catégorie, on retrouve les coûts requis pour la réalisation des mandats et fonctions généralement confiés à la direction des services professionnels (DSP/DQS).

4.2 NATURES DES DÉPENSES

Les dépenses considérées sont :

**Les coûts de la main-d'œuvre
Les fournitures et autres charges**

4.3 MÉTHODE

Au moment de définir ces standards et de procéder aux calculs de coûts afférents, le réseau des centres jeunesse du Québec ne s'était pas encore doté d'un cadre provincial de référence sur la gestion de la qualité dans ses établissements. La Table provinciale des DSP/DQS a d'abord dû convenir de la liste des fonctions et activités que devrait couvrir un programme de gestion de la qualité des services en centre jeunesse. La liste retenue est la suivante :

- pilotage du dossier sur l'agrément de l'établissement
- traitement des plaintes
- contrôle de qualité des dossiers
- élaboration des programmes
- évaluation des programmes
- animation du Comité éthique
- élaboration / révision de normes et standards de pratique
- élaboration / révision de politiques
- contrôle de qualité des PI/PSI
- sondage sur la satisfaction de la clientèle
- animation du Comité des usagers
- recherche, étude et analyse
- animation du Conseil multidisciplinaire
- gestion du centre de documentation
- gestion des dossiers
- examen des pratiques

Cela étant, on a identifié les centres jeunesse ayant acquis la plus grande expertise à l'égard de chacune des fonctions de cette liste. Chacun des DSP/DQS ainsi identifié a été invité à agir comme personne-ressource pour l'adoption des standards relatifs à son domaine d'expertise. Pour ce faire, chacun devait emprunter une démarche identique :

- Dresser la liste des actions à accomplir pour assumer correctement la fonction visée
- Évaluer la quantité d'effort à consacrer à chacune de ces actions
- Estimer la fréquence de réalisation de ces actions
- Se prononcer sur la qualification des acteurs appelés à les réaliser

4.4 LES COÛTS DE LA MAIN-D'OEUVRE

Les coûts retenus pour fins de calcul intègrent le salaire horaire payé à la ressource, les coûts associés à son encadrement (professionnel, administratif et clérical) et les coûts d'installations matérielles qu'elle génère. La démarche empruntée pour procéder au calcul de ces différents coûts est la même que celle décrite à la section #2 portant sur les coûts horaires associés à la production des services directs à la clientèle.

L'ensemble de la documentation recueillie à l'issue de cette démarche a été déposée à la Table provinciale des DSP/DQS. Au terme de discussions, les standards nécessaires au calcul des coûts reliés à la gestion de la qualité ont été retenus par consensus.

4.5 LE COÛT DES FOURNITURES ET AUTRES CHARGES

Elles comprennent normalement les fournitures et autres dépenses telles que les honoraires professionnels, les frais de fonction du personnel (déplacement, séjour, location, flotte automobile et autres), les coûts de volumes et des périodiques, ainsi que les fournitures et charges diverses.

SECTION 5 : CALCUL DES COÛTS DES SERVICES DES CONTENTIEUX

5.1 RAPPEL DE LA DÉFINITION

Il s'agit ici des coûts associés à l'ensemble des activités réalisées par les avocats des établissements du réseau pour le compte des jeunes clients des centres jeunesse, et aux mandats connexes qui leur sont confiés.

5.2 NATURES DES DÉPENSES

Les dépenses considérées sont :

**Les coûts de la main-d'œuvre
Les fournitures et autres charges**

5.3 MÉTHODE

L'ensemble des opérations courantes des contentieux des centres jeunesse a été regroupé sous les fonctions suivantes :

- LPJ :
 - Requête pour hébergement obligatoire provisoire (art. 79 ou 76)
 - Déclaration aux fins de faire déclarer compromis la sécurité ou le développement d'un enfant (art. 38)
 - Autres procédures en matière de protection de la jeunesse ;
- Procédures en vue d'adoption
- Procédures de 2^e instance
- LSJPA : à venir
- Mandats connexes

Un sous-comité issu du Comité provincial des contentieux des centres jeunesse a été mis sur pied afin de dresser la liste des opérations réalisées en regard de chacune des quatre grandes fonctions identifiées, d'estimer le volume d'effort requis pour la réalisation de chacune de ces opérations, de préciser à quelle fréquence on les réalise et de déterminer les qualifications requises pour les accomplir. Pour fixer le volume d'effort requis, les membres du sous-comité se sont référés aux meilleures pratiques reconnues dans chacun des domaines visés. Par ailleurs, les fréquences de réalisation retenues sont tirées des statistiques compilées par le ministère de la Justice du Québec.

5.4 LES COÛTS DE LA MAIN-D'OEUVRE

Les coûts retenus pour fins de calcul intègrent le salaire horaire payé à la ressource, les coûts associés à son encadrement (professionnel, administratif et clérical) et les coûts des installations matérielles qu'elle génère. La démarche empruntée pour procéder au calcul de ces différents coûts est la même que celle décrite à la section #2 portant sur les coûts horaires associés à la production des services directs à la clientèle.

L'ensemble des données recueillies par le sous-comité ad hoc a été présenté sous forme de tableaux au Comité provincial des contentieux des centres jeunesse. Les standards retenus le sont par consensus des membres de cette instance.

5.5 LE COÛT DES FOURNITURES ET AUTRES CHARGES

Elles comprennent normalement les fournitures et autres dépenses telles que les honoraires professionnels, les frais de signification (huissier), les frais de taxation des témoins, les autres frais judiciaires (transcription de notes, timbres judiciaires et autres), les frais de fonction du personnel (déplacement, séjour, location, flotte automobile et autres), ainsi que les fournitures et charges diverses.

SECTION 6 : CALCUL DES COÛTS DU TRANSPORT

6.1 RAPPEL DE LA DÉFINITION

Les coûts ici visés sont ceux engendrés par le transport et l'encadrement sécuritaire des jeunes à l'occasion de déplacements interinstallations ou entre établissements, ou de participations à des activités culturelles, récréatives ou thérapeutiques.

6.2 NATURES DES DÉPENSES

Les dépenses qui entrent dans le calcul de ces coûts sont les suivantes :

- La main-d'œuvre
- Les services achetés
- Les fournitures et autres charges
- Les allocations directes

6.3 MÉTHODE (À VENIR)

6.4 LE COÛT DES FOURNITURES ET AUTRES CHARGES (À VENIR)

SECTION 7 : CALCUL DES COÛTS DE L'ADMINISTRATION GÉNÉRALE

7.1 RAPPEL DE LA DÉFINITION

Sont ici regroupés les coûts nécessaires au fonctionnement de la direction générale, de l'administration financière, de l'administration du personnel, des services d'approvisionnement, de l'informatique et de la gestion de l'information.

7.2 NATURES DES DÉPENSES

Les dépenses considérées sont :

**Les coûts de la main-d'œuvre
Les fournitures et autres charges**

7.3 MÉTHODE

La Direction générale : **(À VENIR)**

Pour toutes les autres directions et services visés, de même que pour la fonction « communication » relevant de la direction générale, la méthode utilisée est similaire à celle à laquelle on a eu recours dans le secteur clinique. Notons que pour procéder au calcul des coûts associés à la fonction communication de la direction générale, on a également emprunté la même démarche. Ainsi, pour chacune des ces fonctions, on a procédé comme suit :

- À partir d'un premier corpus d'activités décrites au manuel de gestion financière, un groupe de trois centres jeunesse a identifié toutes les activités à réaliser pour que cette fonction soit correctement assumée. Par itérations successives, le groupe des trois centres jeunesse a fait consensus sur les activités à étalonner (« benchmarker »). Afin que tous les centres jeunesse soient à l'aise avec les standards éventuellement proposés, ce choix d'activités a par la suite été soumis à la table provinciale concernée pour validation.
- À partir de ce premier résultat, chacun des trois centres jeunesse, impliqués dans l'exercice de constitution des listes d'activités, a procédé à une cueillette de données sur l'effort réel dépensé par les acteurs impliqués, par titre d'emploi. La première compilation ainsi réalisée a par la suite été transmise aux trois centres jeunesse pour amorcer les rencontres d'échanges sur le réel observé, sur l'élaboration des standards quantitatifs et qualitatifs et sur les unités de production.
- Après que les trois centres jeunesse aient eu fait consensus sur les standards à utiliser, on a procédé à une cueillette des unités de production dans tous les centres jeunesse. Cette cueillette d'unités de production a permis l'élaboration d'un budget proforma standard en heures et en équivalences postes pour chacun des centres jeunesse dans le secteur d'activités visé.

7.4 LES COÛTS DE LA MAIN-D'OEUVRE

Les coûts retenus pour fins de calcul intègrent le salaire horaire payé à la ressource, les coûts associés à son encadrement (professionnel, administratif et clérical) et les coûts des installations matérielles qu'elle génère. La démarche empruntée pour procéder au calcul de ces différents coûts est la même que celle décrite à la section #2.4 portant sur les coûts horaires associés à la production des services directs à la clientèle.

7.5 LE COÛT DES FOURNITURES ET AUTRES CHARGES

Ils comprennent normalement les fournitures et autres dépenses telles que la papeterie, l'impression et les articles de bureau, les frais de déplacement, de séjour et d'inscription des employés (sauf congrès), les cotisations aux associations, la publicité incluant le rapport annuel, les honoraires professionnels (vérificateurs, conseillers juridiques et conseillers en administration), les frais de recouvrement, les frais de banque, les frais de publication des appels d'offres, les honoraires professionnels (griefs, arbitrage et litiges), les frais de publicité pour recrutement, les honoraires professionnels (conseillers en personnel et agences de recrutement), les honoraires professionnels et frais afférents (instructeurs et conseillers externes), les frais d'assurance et de cautionnement, les frais de congrès des employés représentant l'établissement (déplacement, séjour et inscription), les dépenses de bibliothèque et d'abonnement, les intérêts sur paiement aux fournisseurs, la location d'équipement pour l'administration, les honoraires des fiduciaires (obligations), les frais inhérents aux activités du conseil multidisciplinaire et du conseil d'administration, les frais de service téléphonique et télégraphique, les frais de service de poste et de messagerie, la cotisation au Fonds national de formation de la main-d'œuvre, ainsi que les fournitures et charges diverses.

SECTION 8 : IDENTIFICATION DES PARTICULARITÉS RÉGIONALES

8.1 RAPPEL DE LA DÉFINITION

On retrouve sous la rubrique « particularités régionales » les dépenses pour lesquelles on ne peut retenir de standards provinciaux parce qu'elles fluctuent de façon importante dans l'espace et le temps en raison de caractéristiques régionales très spécifiques hors du contrôle des administrateurs locaux.

8.2 LISTE DES PARTICULARITÉS RÉGIONALES CONSIDÉRÉES

Les dépenses qu'on ne peut réduire à un standard provincial et que l'on traite en conséquence comme des particularités régionales sont :

- les coûts des loyers d'espace et des réparations majeures
- les coûts associés à l'ensemble des mesures de stabilité d'emploi
- les coûts des activités qui favorisent l'autonomie et assurent la protection sociale des autochtones faisant partie d'une entente de contribution
- les coûts générés par une société constituée de plusieurs ethnies (ex : les honoraires des interprètes)
- les coûts occasionnés par des événements fortuits
- tous écarts régionaux importants entre les coûts réels et les standards financiers proposés résultant de caractéristiques locales hors du contrôle des administrateurs en poste

8.3 APPROCHE RETENUE

Lorsqu'il s'agit d'une dépense dont la nature est spécifiquement identifiée comme particularité régionale au sens des standards de pratique, par exemple les coûts de loyer d'espace (cf. section 8.2), les montants retenus sont ceux réellement payés par l'établissement. Dans tous les autres cas, il appartient à la direction de l'établissement de faire la démonstration qu'une dépense donnée correspond bien à celles qui sont visées par l'une ou l'autre des deux catégories ouvertes de la section 8.2, « événements fortuits » ou « écarts régionaux importants » et de justifier les montants de cette dépense.

SECTION 9 : VALIDATION DES STANDARDS RETENUS

L'ensemble de la démarche effectuée et tous les standards retenus ont été validés.

La validation interne :

Le premier exercice de validation a été effectué par le réseau des centres jeunesse du Québec lui-même, selon les étapes suivantes :

- Chaque centre jeunesse a été invité à prendre connaissance des standards proposés et à formuler une demande de changement chaque fois qu'il n'était pas d'accord avec un de ces standards. L'objection formulée pouvait plus généralement porter sur la démarche d'ensemble du projet.
- Toutes les demandes formulées ont été transmises à un comité central composé de représentants de chacune des grandes directions du réseau : DG, DPJ, DSP, DSC, DSA.
- Ce comité a disposé des demandes de changement formulées, i.e. qu'après examen, il les a soit rejetées, soit recommandées, soit encore transmises à un groupe d'experts pour avis (par exemple, la Table des DPJ ou des DSP).
- Les décisions commentées du comité central ont par la suite été communiquées aux demandeurs.
- Les demandes recommandées par le comité central ont finalement été transmises à la Conférence des DG pour décision finale.
- En ce qui concerne la validation des coûts reliés à l'administration générale, la table provinciale des finances a procédé à la validation des budgets standards des secteurs finances, approvisionnement et gestion de l'information. La table provinciale des ressources humaines a fait de même pour l'administration du personnel, et ainsi de suite pour l'informatique et le secteur des communications.

La validation externe :

Une fois complété l'exercice de validation interne, des experts indépendants du réseau des centres jeunesse du Québec ont été invités à leur tour à se pencher sur l'ensemble du matériel produit, à se prononcer sur la méthode retenue au cours de ce projet et sur les standards retenus par le réseau. Plusieurs groupes différents d'experts ont ainsi été appelés à participer à cet exercice de validation. Après avoir attentivement examiné chacun de leurs commentaires, le comité central a pu, soit se rendre aux arguments des experts et corriger certains standards, soit encore, contre-argumenter et décider de ne pas donner suite à certaines des demandes de changement formulées.

SECTION 10 : MISE À JOUR DES STANDARDS RETENUS

Le champ de travail des centres jeunesse se modifiant sans cesse, un calendrier de mise à jour des standards adoptés a été établi. Une fois la première mise à jour effectuée, ce calendrier prévoit une fréquence maximale de réexamen des standards associés à chacun des huit mandats de 3 ans.

Cet intervalle peut, au besoin, être écourté, par exemple lorsque l'Assemblée nationale modifie l'une ou l'autre des lois qui dictent les mandats des centres jeunesse.

	Adoption	1^{re} Mise à jour
LPJ	2002-03	2005-06
LSSSS	2002-03	2005-06
LJC	2003-04	2006-07
Adoption	2003-04	2007-08
Recherche d'antécédents	2003-04	2007-08
Retrouvailles	2003-04	2007-08
Expertise à la cour	2002-03	2007-08
Médiation familiale	2002-03	2007-08

Une fois la première mise à jour effectuée, la fréquence des standards associés à la détermination des coûts de l'heure en service direct est établie à 3 ans.

Enfin, la mise à jour des standards relatifs aux coûts de fonctionnement des autres services et directions se fait aux trois ans, une fois la première mise à jour effectuée.

	Adoption	1^{re} Mise à jour
DRFTI	2002-03	2005-06
Services des contentieux	2003-04	2006-07
DSP/DQS	2003-04	2006-07
DRH	2003-04	2006-07
DG, secteur « Communications »	2003-04	2006-07



VOLUME 2

**Standards relatifs à la détermination
du coût de l'heure en services directs**

Adoption : (09 / 2002)

Dernière mise à jour : (12 / 2002)

CONTENU :

Ce volume regroupe sous 5 sections les conventions et standards nécessaires au calcul du coût de l'heure en services directs des employés du réseau des centres jeunesse :

- Section 1 : conventions relatives au coût de l'heure rémunérée
- Section 2 : conventions et standards requis pour la détermination du coût de l'heure travaillée
- Section 3 : conventions et standards requis pour la détermination du coût de l'heure en services directs
- Section 4 : conventions et standards relatifs aux coûts d'encadrement du personnel
- Section 5 : conventions et standards requis pour la détermination des coûts des installations matérielles

ACRONYMES

ARH	Agent(e) de relations humaines	FA	Famille d'accueil
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels	IVAC	Indemnités aux victimes d'actes criminels
CR	Centre de réadaptation	LJC	Loi sur les jeunes contrevenants
CSST	Commission de la santé et sécurité au travail	LPJ	Loi sur la protection de la jeunesse
CWLA	Child Welfare Ligue of America	LSJPA	Loi sur le système de justice pénale pour adolescents
DEC	Diplôme d'études collégiales	LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
EO	Évaluation-orientation	PI	Plan d'intervention
ETC	Équivalent temps complet	PIFA	Plan d'intervention pour la famille d'accueil
DG	Directeur(trice) général(e)	PSI	Plan de service individualisé
DPJ	Directeur(trice) de la protection de la jeunesse	PVT	Programme de vérification terrain
DRFTI	Directeur(trice) des ressources financières, techniques et informationnelles	RI	Ressource intermédiaire
DRH	Directeur(trice) des ressources humaines	RIRTF	Ressource intermédiaire et ressource de type familial
DSA	Directeur(trice) des services administratifs	RTF	Ressource de type familial
DSC	Directeur(trice) des services clientèles	RTS	Réception et traitement des signalements
DSP/DQS	Directeur(trice) des services professionnels/ directeur(trice) de la qualité des services	SSP	Système de support à la pratique
		SDC	Sécurité et développement compromis
		SDNC	Sécurité et développement non compromis
		TAS	Technicien(ne) en assistance sociale

SECTION 1 : CONVENTIONS RELATIVES AU COÛT DE L'HEURE RÉMUNÉRÉE

TITRE D'EMPLOI	NO	HEURES SEMAINE	HEURE RÉMUNÉRÉE
TAS	2585	32,5	19,95\$
Éducateur spécialisé	2691	32,5	19,93\$
ARH	1553	35,0	26,79\$
Travailleur social	1550	35,0	26,79\$
Psychologue	1546	35,0	30,13\$
Avocat	1114	35,0	35,05\$

ADMINISTRATION FINANCIÈRE 7302

TITRE D'EMPLOI	NO	HEURES SEMAINE	SALAIRE ANNUEL
Agent de gestion financière		35,0	60 896\$
Commis sénior comptabilité		35,0	36 004\$
Paie-maître		35,0	38 426\$
Technicien		35,0	40 773\$
Commis intermédiaire		35,0	27 767\$
Commis sénior		35,0	32 240\$

RESSOURCES HUMAINES 7303

TITRE D'EMPLOI	NO	HEURES SEMAINE	SALAIRE ANNUEL
Professionnel		35,0	59 682\$
Technicien		35,0	38 562\$
Commis sénior		35,0	30 956\$

APPROVISIONNEMENT / SERVICES 7307

TITRE D'EMPLOI	NO	HEURES SEMAINE	SALAIRE ANNUEL
Technicien (acheteur)		35,0	36 531\$
Magasinier (commis et commis sénior)		35,0	31 955\$

INFORMATIQUE 7340

TITRE D'EMPLOI	NO	HEURES SEMAINE	SALAIRE ANNUEL
Analyste		35,0	61 841\$
Technicien		35,0	39 656\$
Programmeur		35,0	44 921\$

GESTION DE L'INFORMATION 7350

TITRE D'EMPLOI	NO	HEURES SEMAINE	SALAIRE ANNUEL
Professionnel		35,0	56 468\$
Technicien		35,0	40 601\$
Commis sénior		35,0	32 532\$
Auxiliaire archiviste		35,0	29 521\$
Archiviste		35,0	40 220\$
Commis intermédiaire		35,0	28 001\$

N.B. : À COMPLÉTER

TITRE D'EMPLOI	NO.	SALAIRE ANNUEL
Secrétaire	5156	27 918,80\$
Secrétaire de direction	5144	31 613,00\$
Cadre	518	64 485,00\$
Cadre	525	66 062,00\$
Coordonnateur	825	70 295,00\$
Directeur	320	80 080,00\$

SECTION 2 : CONVENTIONS ET STANDARDS REQUIS POUR LA DÉTERMINATION DU COÛT DE L'HEURE TRAVAILLÉE

Deux standards sont retenus, l'un applicable à tous les titres d'emploi du personnel régulier, l'autre à tout le personnel cadre.

1. PERSONNEL RÉGULIER

1.1 NATURES ET POURCENTAGES DES CHARGES CONSIDÉRÉES ; MÉTHODE DE CALCUL

Coût de l'heure rémunérée	
Temps supplémentaire	X 0,49 %
Primes	X 3,48 %
	<u>Sous-total 1</u>
Avantages sociaux particuliers	
Congés sociaux	X 1,60 %
Droits parentaux	
Différentiel CSST	
Libération patronale et syndicale	
Banque de congés maladie	
Préretraite	
Délai de carence et différentiel ass.-sal.	
Paie au départ	
Assignation temporaire	
Développement des ressources humaines	X 1,00 %
Entraînement des nouveaux employés	X 2,00 %
Prestations d'assurance salaire	X 3,98 %
	<u>Sous-total 2</u>
Avantages sociaux généraux	
Congés annuels	X 19,20 %
Congés fériés	
Congés de maladie	
Délai de carence	
Paie du solde annuel (4,8 j)	
(%) temps partiel	
Congés quart stable de nuit	
	<u>Sous-total 3</u>
Charges sociales	
Assurance-chômage	X 11,60 %
Assurance-maladie (FPS)	
CSST	
Régime des rentes du Québec	
Normes du travail	
Autres régimes de pension-retraite	
Primes d'assurance-salaire	
Régime d'assurance-cadre	
Régimes particuliers d'assurances	
	<u>Coût de l'heure travaillée</u>

1.2 STANDARD RETENU

Coût de l'heure rémunérée X 148,16 % = Coût de l'heure travaillée

2. PERSONNEL CADRE

2.1 NATURES ET POURCENTAGES DES CHARGES CONSIDÉRÉES ; MÉTHODE DE CALCUL

Coût de l'heure rémunérée	
Avantages sociaux particuliers	
Congés sociaux	X 1,00 %
Droits parentaux	
Différentiel CSST	
Libération patronale et syndicale	
Banque de congés maladie	
Préretraite	
Délai de carence et différentiel ass.-sal.	
Paie au départ	
Assignment temporaire	X 1,00 %
Développement des ressources humaines	
Entraînement des nouveaux employés	
Prestations d'assurance salaire	
	X 2,00 %
	X 2,38 %
	Sous-total 1
Avantages sociaux généraux	
Congés annuels	X 19,10 %
Congés fériés	
Congés de maladie	
Délai de carence	
Paie du solde annuel (4,8 j)	
(%) temps partiel	
Congés quart stable de nuit	
	Sous-total 2
Charges sociales	
Assurance-chômage	X 11,00 %
Assurance-maladie (FPS)	
CSST	
Régime des rentes du Québec	
Normes du travail	
Autres régimes de pension-retraite	
Primes d'assurance-salaire	
Régime d'assurance-cadre	
Régimes particuliers d'assurances	
	Coût de l'heure travaillée

2.2 STANDARD RETENU

Coût de l'heure rémunérée X 139,28 % = Coût de l'heure travaillée

SECTION 3 : CONVENTIONS ET STANDARDS REQUIS POUR LA DÉTERMINATION DU COÛT DE L'HEURE EN SERVICES DIRECTS

Les conventions et standards retenus portent sur :

- La liste des activités et fonctions exclues des services directs
- Le temps consacré aux activités et fonctions exclues des services directs
- La capacité de production de services directs
- Les coûts de l'heure en services directs

Cinq catégories d'employés sont visées :

- Les intervenants des services externes
- Les intervenants affectés aux unités résidentielles et aux foyers institutionnels
- Le personnel affecté à la gestion de la qualité
- Les avocats affectés au service des contentieux
- Le personnel des directions soutien

1. CONCERNANT LES INTERVENANTS DES SERVICES EXTERNES

1.1 DÉFINITION

La « *capacité de production* » des intervenants est déterminée par le volume hebdomadaire d'heures de présence au travail que l'intervenant peut consacrer à la prestation de services directs à la clientèle. Rappelons que, par « service direct à la clientèle », on entend :

« L'ensemble des activités réalisées par le personnel clinique du centre jeunesse pour le compte spécifique d'un jeune inscrit ou admis, ou de sa famille ».

Pour déterminer la capacité de production des intervenants, on soustrait du total d'heures de la semaine normale de travail toutes celles consacrées à d'autres activités ou fonctions.

1.2 NATURE ET DÉFINITION DES ACTIVITÉS ET FONCTIONS EXCLUES DES SERVICES DIRECTS À LA CLIENTÈLE

Pauses (conventionnées)

Temps quotidien d'arrêt de travail prévu aux conventions collectives des employés.

Déplacements

Temps requis pour se rendre au lieu de prestation d'une activité, à partir du port d'attache de l'employé.

Attentes au tribunal

Temps passé dans les corridors des palais de justice à attendre de comparaître à titre de témoin expert dans une cause relative à un jeune client d'un centre jeunesse. Le calcul tient compte du fait qu'une portion de ce temps peut habituellement être mise à profit pour réaliser des activités de services directs.

Soutien clinique et professionnel

Cette fonction est assumée par le biais de deux activités :

La consultation clinique (discussions de cas et autres)

- objet : le client
- définition : tirée de Gendreau-Tardif, page 71.
 - « **La consultation clinique** est une fonction qui, même exercée par le supérieur chargé de l'encadrement, n'inclut aucun aspect normatif ou hiérarchique. C'est une fonction qui se situe strictement sur le plan clinique et qui est basée sur le partage des compétences, de l'expérience et de l'expertise. C'est un échange entre l'intervenant et un professionnel aguerri qui permet à l'intervenant engagé dans l'action de trouver un appui immédiat dans une situation donnée. Son objectif, essentiellement, est de favoriser et d'appuyer, au jour le jour, la qualité de l'intervention. »

La supervision professionnelle

- objet : l'intervenant
- définition : tirée de Gendreau-Tardif, page 71.
 - « **La supervision professionnelle** s'intéresse à l'analyse et à l'intégration des expériences. Elle est l'occasion pour l'intervenant de prendre une distance critique sur sa pratique et de mieux harmoniser son savoir, son savoir-faire et son savoir-être. Elle peut se faire de manière individuelle ou en groupe, mais elle ne doit être confondue ni avec la consultation clinique ni avec les échanges ou les discussions de cas qui se font en équipe. Elle implique toujours un certain retrait par rapport à l'intervention quotidienne. »

Encadrement administratif et clinique

- objet : compréhension et respect des normes administratives et cliniques
- définition : inspirée de Gendreau-Tardif, page 71.
 - « **L'encadrement administratif et clinique** recouvre tous les aspects normatifs du travail de l'intervenant autant dans ses dimensions administratives que cliniques : respect des orientations et des politiques de l'établissement, conformité à la programmation et aux programmes, conformité aux standards de qualité des services, attitudes générales avec les jeunes ou avec les autres intervenants, fonctionnement en équipe, etc. Son objectif, essentiellement, est de *s'assurer* que l'intervenant connaît et respecte les normes et politiques administratives et cliniques de l'établissement. »

Réunions

Temps hebdomadaire moyen passé en réunions statutaires ou ad hoc de tous types, cliniques ou administratives, à l'intérieur du centre jeunesse comme à l'extérieur, par exemple dans le cadre d'activités de concertation intra ou interréseaux.

Gestion de dossiers

Temps requis pour rédiger des notes d'évolution au dossier et mettre de l'ordre dans ses dossiers une fois semaine. La provision de temps ici créée permet également à l'intervenant de planifier sa semaine de travail. En est par ailleurs exclu le temps de rédaction de rapports (de toute nature).

Tâches administratives

Temps requis pour réaliser des tâches de nature administrative comme compléter les feuilles de temps, le formulaire de réclamation de frais de déplacement, etc.

1.3 STANDARDS DE TEMPS CONSACRÉ AUX ACTIVITÉS ET FONCTIONS EXCLUES DES SERVICES DIRECTS À LA CLIENTÈLE RETENUS

	Technicien				Professionnel					
	RTS	Urgence sociale	App. des mesures	LSSSS	R.T.S.	É.O.	Urgence sociale	App. des mesures	LSSSS	Révision (LPJ)
Heures travaillées	32,50	32,50	32,50	32,50	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00
Pauses et arrêts	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50
Déplacements	?	5,00	6,75	6,75	?	5,00	5,00	6,75	6,75	?
Attentes au tribunal										
brutes	0,00	0,00	1,50	0,00	0,00	2,00	0,00	1,50	0,00	?
non productives (%)	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75
sous-total	0,00	0,00	1,13	0,00	0,00	1,50	0,00	1,13	0,00	
Soutien clinique et professionnel	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,50	2,00	2,00	2,00	?
Encadrement de la pratique	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	?
Réunions d'équipe	2,00	2,00	1,50	1,50	2,00	2,00	2,00	1,50	1,50	?
comités (stat. et ad hoc)	0,50	0,00	1,00	1,00	0,50	0,50	0,00	1,50	1,50	?
concertation (inter-réseau)	0,00	0,00	0,50	0,50	0,00	0,75	0,00	1,00	1,00	?
sous-total	2,50	2,00	3,00	3,00	2,50	3,25	2,00	4,00	4,00	0,00
Gestion de dossiers	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	?
Tâches administratives / cléricales	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,50	?

? : À venir

1.4 STANDARDS DE CAPACITÉ DE PRODUCTION DE SERVICES DIRECTS RETENUS

Techniciens		Professionnels	
LPJ, RTS	? %	LPJ, RTS	? %
LPJ, Urgence sociale	57,7 %	LPJ, ÉO	51,4 %
LPJ, Application des mesures	45,8 %	LPJ, Urgence sociale	60,7 %
LSSSS	49,2 %	LPJ, Application des mesures	46,8 %
		LPJ et LSSSS, Révision	? %
		LSSSS	49,3 %

(exprimés en % de la semaine régulière de travail consacré au service direct à la clientèle)

1.5 STANDARDS DE COÛTS DES SALAIRES HORAIRES RETENUS

Coût de l'heure travaillée X standard retenu = Salaire horaire

Techniciens		Professionnels	
LPI, RTS	? %	LPI, RTS	? %
LPI, Urgence sociale	173,33 %	LPI, ÉO	194,44 %
LPI, Application des mesures	218,49 %	LPI, Urgence sociale	164,71 %
LSSSS	203,13 %	LPI, Application des mesures	213,74 %
		LPI et LSSSS, Révision	? %
		LSSSS	202,90 %

2. CONCERNANT LES INTERVENANTS AFFECTÉS AUX UNITÉS RÉSIDENTIELLES ET AUX FOYERS INSTITUTIONNELS

2.1 DÉFINITION

Dans le cas des intervenants affectés aux unités résidentielles et aux foyers institutionnels, la « capacité de production » correspond au taux calculé de présence-plancher, i.e. au volume hebdomadaire d'heures de présence immédiate qu'ils peuvent assurer au groupe de jeunes.

Pour déterminer le taux de présence-plancher de l'intervenant, on soustrait du total des heures de sa semaine normale de travail toutes celles au cours desquelles il doit s'isoler du groupe de jeunes pour accomplir des activités spécifiques.

2.2 STANDARDS DE RÉPARTITION DES HEURES SELON LES FONCTIONS ACCOMPLIES

Les fonctions à accomplir qui nécessitent que l'intervenant s'isole du groupe de jeunes sont regroupées sous trois grandes rubriques :

- accompagnement du jeune
- organisation du milieu de vie interne
- développement et encadrement professionnel

Une partie des activités regroupées sous les deux premières rubriques peut être réalisée en présence du groupe de jeunes, alors que toutes les activités de développement et encadrement professionnel exigent que l'intervenant quitte le groupe. On évalue comme suit le nombre d'heures consacrées à la réalisation de chacune de ces activités et la répartition de ces heures entre celles qui sont réalisées en présence du groupe et celles qui ne le sont pas :

ACCOMPAGNEMENT DU JEUNE

	Ponctuelles (h/séjour)		Récurrentes (h/sem)	
	En présence	Hors groupe	En présence	Hors groupe
Accueil	1	2		
Évaluation	1	3		
PI / PSI	4			
Rencontres individuelles				1
Tenue de dossiers			1	1
Concertation interv./parents/etc.			0,5	0,5
Soutien à l'intégration		12		
Présence au tribunal		0,4		
TOTAL	2	21,4	1,5	2,5

ORGANISATION DU MILIEU DE VIE INTERNE

	Par l'unité		Par l'éducateur	
	En présence	Hors groupe	En présence	Hors groupe
Programmes et activités		4		
Fonct. organisationnel				1
Communications internes				
Réunions				3
TOTAL		4		4

DÉVELOPPEMENT ET ENCADREMENT PROFESSIONNEL

Encadrement de la pratique	0,25
Soutien clinique et professionnel	2,25
Formation et perfectionnement	0,5
TOTAL	2,5

N.B. : Les heures consacrées à la formation / perfectionnement ont été considérées dans le calcul du coût de l'heure travaillée. Elles n'influencent donc pas le taux calculé de présence-plancher et n'apparaissent ici qu'à titre indicatif.

2.3 STANDARDS DE TAUX DE PRÉSENCE-PLANCHER RETENUS

TYPE D'UNITÉS OU DE FOYERS	TAUX
Régulière, 13-18 ans	63,6 %
Multiproblématiques, 6-12 ans	71,5 %
Multiproblématiques, 13-18 ans	71,5 %
Sécuritaire	66,8 %
Encadrement intensif et Unités flottantes	68,5 %
Foyer, 6-12 ans	68,0 %
Foyer, 13-18 ans	66,4 %

N.B. : Basé sur une semaine de 38,75 heures de travail.

2.4 STANDARDS DE COÛTS DES SALAIRES HORAIRES RETENUS

Coût de l'heure travaillée X standard retenu = Salaires horaires

TYPE D'UNITÉS OU DE FOYERS	TAUX
Régulière, 13-18 ans	157,18 %
Multiproblématiques, 6-12 ans	139,78 %
Multiproblématiques, 13-18 ans	139,78 %
Sécuritaire	149,78 %
Encadrement intensif et Unités flottantes	146,08 %
Foyer, 6-12 ans	147,01 %
Foyer, 13-18 ans	150,59 %

N.B. : Basé sur une semaine de 38,75 heures de travail.

2.5 STANDARDS DE TAUX DE PRÉSENCE-PLANCHER ET DE COÛTS DES SALAIRES HORAIRES DU PERSONNEL EN PRÉSENCE LA NUIT

Les temps de pause et de repas affectent le taux de présence-plancher du personnel en présence la nuit :

Taux de présence-plancher : 90 %
Coût de l'heure travaillée X 111,11 % = Salaire horaire

3. CONCERNANT LE PERSONNEL AFFECTÉ À LA GESTION DE LA QUALITÉ

**3.1 DÉFINITION DU SERVICE DIRECT
(À VENIR)**

**3.2 NATURE ET DÉFINITION DES ACTIVITÉS ET FONCTIONS EXCLUES DES SERVICES DIRECTS
À LA CLIENTÈLE
(À VENIR)**

**3.3 STANDARDS DE TEMPS CONSACRÉ AUX ACTIVITÉS ET FONCTIONS EXCLUES DES
SERVICES DIRECTS À LA CLIENTÈLE RETENUS
(À VENIR)**

**3.4 STANDARDS DE CAPACITÉ DE PRODUCTION DE SERVICES DIRECTS RETENUS
(À VENIR)**

**3.5 STANDARDS DE COÛTS DES SALAIRES HORAIRES RETENUS
(À VENIR)**

4. CONCERNANT LES AVOCATS AFFECTÉS AU SERVICE DES CONTENTIEUX

**4.1 DÉFINITION DU SERVICE DIRECT
(À VENIR)**

**4.2 NATURE ET DÉFINITION DES ACTIVITÉS ET FONCTIONS EXCLUES DES SERVICES DIRECTS
À LA CLIENTÈLE
(À VENIR)**

**4.3 STANDARDS DE TEMPS CONSACRÉ AUX ACTIVITÉS ET FONCTIONS EXCLUES DES
SERVICES DIRECTS À LA CLIENTÈLE RETENUS
(À VENIR)**

**4.4 STANDARDS DE CAPACITÉ DE PRODUCTION DE SERVICES DIRECTS RETENUS
(À VENIR)**

**4.5 STANDARDS DE COÛTS DES SALAIRES HORAIRES RETENUS
(À VENIR)**

5. CONCERNANT LE PERSONNEL DES DIRECTIONS SOUTIEN

**5.1 DÉFINITION DU SERVICE
(À VENIR)**

**5.2 NATURE ET DÉFINITION DES ACTIVITÉS ET FONCTIONS EXCLUES DES SERVICES DIRECTS
À LA CLIENTÈLE
(À VENIR)**

**5.3 STANDARDS DE TEMPS CONSACRÉ AUX ACTIVITÉS ET FONCTIONS EXCLUES DES
SERVICES DIRECTS À LA CLIENTÈLE RETENUS
(À VENIR)**

**5.4 STANDARDS DE CAPACITÉ DE PRODUCTION DE SERVICES DIRECTS RETENUS
(À VENIR)**

**5.5 STANDARDS DE COÛTS DES SALAIRES HORAIRES RETENUS
(À VENIR)**

SECTION 4 : CONVENTIONS ET STANDARDS RELATIFS AUX COÛTS D'ENCADREMENT DU PERSONNEL

Cinq catégories d'employés sont visées :

- Les intervenants des services externes
- Les intervenants affectés aux unités résidentielles et aux foyers institutionnels
- Le personnel affecté à la gestion de la qualité
- Les avocats affectés au service des contentieux
- Le personnel des directions soutien

1. CONCERNANT LES INTERVENANTS DES SERVICES EXTERNES

1.1 STANDARDS RETENUS EN LPJ

Ratio intervenants / cadre (taille des équipes)

	ETC intervenants	ETC cadre
Urgence sociale	7,0	1,0
RS	7,0	1,0
ÉO	7,0	1,0
Appl. des mesures	9,0	1,0
Révision	à venir	1,0

Ratio intervenants / secrétaire :

15,0 ETC intervenants / 1,0 ETC secrétaire

Convention relative à la supervision des intervenants :

La supervision est assurée dans les proportions suivantes :

80 % par le supérieur immédiat
20 % par une autre ressource

1.2 STANDARDS RETENUS EN LSSES

Ratio intervenants / cadre (taille des équipes) :

9,0 ETC intervenants / 1,0 ETC cadre

Ratio intervenants / secrétaire :

15,0 ETC intervenants / 1,0 ETC secrétaire

Convention relative à la supervision des intervenants :

La supervision est assurée dans les proportions suivantes :

80 % par le supérieur immédiat
20 % par une autre ressource

1.3 STANDARDS RELATIFS AU RATIO « INTERVENANTS / CADRE » EN LSJPA

(À VENIR)

1.4 STANDARDS RELATIFS AU RATIO « INTERVENANTS / CADRE » EN ADOPTION, RECHERCHE D'ANTÉCÉDENTS, RETROUVAILLES, EXPERTISE À LA COUR ET MÉDIATION FAMILIALE

Ratio intervenants / cadre (taille des équipes)

	ETC intervenants	ETC cadre
Adoption	?	1,0
Recherche d'antécédents	?	1,0
Retrouvailles	?	1,0
Expertise à la Cour	?	1,0
Médiation familiale	?	1,0

Ratio intervenants / secrétaire :
(À VENIR)

Convention relative à la supervision des intervenants :
La supervision est assurée dans les proportions suivantes :
(À VENIR)

2. CONCERNANT LES INTERVENANTS AFFECTÉS AUX UNITÉS RÉSIDENTIELLES ET AUX FOYERS INSTITUTIONNELS

2.1 STANDARDS RETENUS CONCERNANT L'ÉQUIPE DE BASE

Ratio intervenants / cadre (taille des équipes)

1,0 ETC cadre par unité de vie (tout type)
1,0 ETC cadre pour 2 foyers
0,34 ETC cadre de la permanence par unité de vie ou foyer

Ratio place / secrétaire :

0,5 h semaine de temps secrétaire par place

Convention relative à la supervision des intervenants :
La supervision est assurée dans les proportions suivantes :

80 % par le supérieur immédiat
20 % par une autre ressource

2.2 STANDARDS RETENUS CONCERNANT L'ÉQUIPE MÉDICO-INFIRMIER

Ratio intervenants / cadre (taille des équipes)

1,0 ETC cadre / 10,0 ETC infirmières

Ratio intervenants / secrétaire :

1,0 ETC secrétaire / 12,0 ETC infirmières

2.3 STANDARDS RETENUS CONCERNANT LE PERSONNEL AFFECTÉ À LA SÉCURITÉ

Ratio intervenants / cadre (taille des équipes)

1,0 ETC cadre / 11,0 ETC agents d'intervention

- 3. CONCERNANT LE PERSONNEL AFFECTÉ À LA GESTION DE LA QUALITÉ
(À VENIR)**
- 4. CONCERNANT LES AVOCATS AFFECTÉS AU SERVICE DES CONTENTIEUX
(À VENIR)**
- 5. CONCERNANT LE PERSONNEL DES DIRECTIONS SOUTIEN
(À VENIR)**

SECTION 5 : STANDARDS REQUIS POUR LA DÉTERMINATION DES COÛTS DES INSTALLATIONS MATÉRIELLES

Quatre catégories d'employés sont visées :

- Les intervenants des services externes
- Le personnel affecté à la gestion de la qualité
- Les avocats affectés au service des contentieux
- Le personnel des directions soutien

- 1. CONCERNANT LES INTERVENANTS DES SERVICES EXTERNES
(À VENIR)**
- 2. CONCERNANT LE PERSONNEL AFFECTÉ À LA GESTION DE LA QUALITÉ
(À VENIR)**
- 3. CONCERNANT LES AVOCATS AFFECTÉS AU SERVICE DES CONTENTIEUX
(À VENIR)**
- 4. CONCERNANT LES EMPLOYÉS DES DIRECTIONS SOUTIEN
(À VENIR)**



VOLUME 3

Standards relatifs à l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse

Adoption : (09 / 2002)

Dernière mise à jour : (12 / 2002)

CONTENU :

Ce volume regroupe sous 5 sections les conventions et standards relatifs à l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse :

- Section 1 : standards relatifs aux répertoires et à la fréquence des actions à accomplir
- Section 2 : standards relatifs à l'effort requis
- Section 3 : standards relatifs à la qualification des acteurs
- Section 4 : standards relatifs à l'encadrement professionnel, administratif et cléricale des intervenants
- Section 5 : standards relatifs à la charge de travail des intervenants

ACRONYMES

ARH	Agent(e) de relations humaines	FA	Famille d'accueil
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels	IVAC	Indemnités aux victimes d'actes criminels
CR	Centre de réadaptation	LJC	Loi sur les jeunes contrevenants
CSST	Commission de la santé et sécurité au travail	LPI	Loi sur la protection de la jeunesse
CWLA	Child Welfare League of America	LSJPA	Loi sur le système de justice pénale pour adolescents
DEC	Diplôme d'études collégiales	LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
EO	Évaluation-orientation	PI	Plan d'intervention
ETC	Équivalent temps complet	PIFA	Plan d'intervention pour la famille d'accueil
DG	Directeur(trice) général(e)	PSI	Plan de service individualisé
DPJ	Directeur(trice) de la protection de la jeunesse	PVT	Programme de vérification terrain
DRFTI	Directeur(trice) des ressources financières, techniques et informationnelles	RI	Ressource intermédiaire
DRH	Directeur(trice) des ressources humaines	RIRTF	Ressource intermédiaire et ressource de type familial
DSA	Directeur(trice) des services administratifs	RTF	Ressource de type familial
DSC	Directeur(trice) des services clientèles	RTS	Réception et traitement des signalements
DSP/DQS	Directeur(trice) des services professionnels/directeur(trice) de la qualité des services	SSP	Système de support à la pratique
		SDC	Sécurité et développement compromis
		SDNC	Sécurité et développement non compromis
		TAS	Technicien(ne) en assistance sociale

SECTION 1 : STANDARDS RELATIFS AUX RÉPERTOIRES ET À LA FRÉQUENCE DES ACTIONS À ACCOMPLIR

1. CONSTITUTION DES RÉPERTOIRES D'ACTIONS À ACCOMPLIR

Comme les répertoires d'actions constitués dans le cadre de ce projet font consensus dans le réseau des centres jeunesse et qu'au surplus, ils ont été soumis à des experts externes reconnus pour validation, ils statuent en fait sur ce qui doit être fait lorsque l'on se propose d'intervenir auprès d'un jeune et de sa famille dans le cadre de tel ou tel mandat. Autrement dit, ils édictent des « règles de l'art » à respecter. Ces répertoires constituent des standards de pratiques dans chacun des champs d'intervention ou mandats attribués aux centres jeunesse.

N.B. : Aux étapes « RTS » et « ÉO », deux répertoires distincts ont été constitués, un pour les dossiers en « Négligence / Troubles du comportement / Abandon », et un autre pour les dossiers « Abus sexuels et physiques ». Par ailleurs, à l'étape de l'« Application des mesures », un seul répertoire a été constitué puisque les actions à accomplir sont toujours les mêmes quelque soit le cas.

2. DÉTERMINATION DES FRÉQUENCES DES ACTIONS À ACCOMPLIR

La plupart du temps, les fréquences retenues correspondent à celles observées dans la réalité. Elles s'en écartent toutefois quand les acteurs du réseau conviennent qu'une fréquence plus soutenue que celle observée est nécessaire si l'on veut offrir des services de qualité. Certains des standards de fréquences ainsi retenus doivent être signalés :

Dossier : LPJ ; étape : Application des mesures :

À cette étape, une partie des cas traités requièrent uniquement des interventions psychosociales, une partie des interventions de réadaptation, une autre enfin des interventions à la fois psychosociales et de réadaptation. Dans ce dernier cas, deux intervenants, l'un du secteur psychosocial et l'autre de la réadaptation, sont appelés à travailler de concert auprès du jeune et de sa famille :

Volet	Fréquence
Psychosocial	70 %
Réadaptation	20 %
Psychosocial et réadaptation	10 %

3. STANDARDS RETENUS CONCERNANT LES ACTIONS À ACCOMPLIR ET LEUR FRÉQUENCE

Voir les listes d'actions en annexe.

SECTION 2 : STANDARDS RELATIFS À L'EFFORT REQUIS

1. CONVENTION PRÉALABLE

Deux situations doivent être considérées : celle des actions ponctuelles (on les accomplit normalement une fois dans le traitement d'un dossier) et celle des actions récurrentes (on les accomplit à répétition sur une certaine période de temps). Pour pouvoir procéder à la détermination de l'effort requis pour réaliser des actions récurrentes, il faut préalablement convenir de la durée de l'intervention à effectuer. À cet égard, les durées suivantes sont considérées optimales et retenues pour fin de calcul :

Dossier : LPJ ; étape : Application des mesures :

Volet	Durée
Psychosocial	24 mois
Réadaptation	12 mois
Psychosocial et réadaptation	24 mois psychosocial / 9 mois réadaptation

2. STANDARDS D'EFFORT PONDÉRÉ REQUIS À CHACUNE DES GRANDES ÉTAPES DU TRAITEMENT D'UN DOSSIER EN LPJ

	En heures
URGENCE SOCIALE	2,6
RÉCEPTION TRAITEMENT DU SIGNALEMENT (RTS)	
- Négligence / Troubles du comportement / Abandon	3,8
- Abus sexuels / Abus physiques	3,5
ÉVALUATION	
- Négligence / Troubles du comportement / Abandon	11,7
- Abus sexuels / Abus physiques	13,7
ORIENTATION	
- Négligence / Troubles du comportement / Abandon	14,0
- Abus sexuels / Abus physiques	18,1
APPLICATION DES MESURES	
- Prise de connaissance du dossier	5,4
- Élaboration du PI / PSI	3,6
- Réalisation du PI / PSI	114,6
- Révision en vertu de la LPJ	4,0
- Modification de mesures judiciaires ou nouvelles judiciarisation	6,7
- Révision du PI / PSI	10,5
RÉVISION (effort exigé du cadre réviseur)	
- Régulière (en vertu de #57)	5,1

3. STANDARD D'EFFORT REQUIS POUR LE TRAITEMENT D'UN DOSSIER EN LPJ

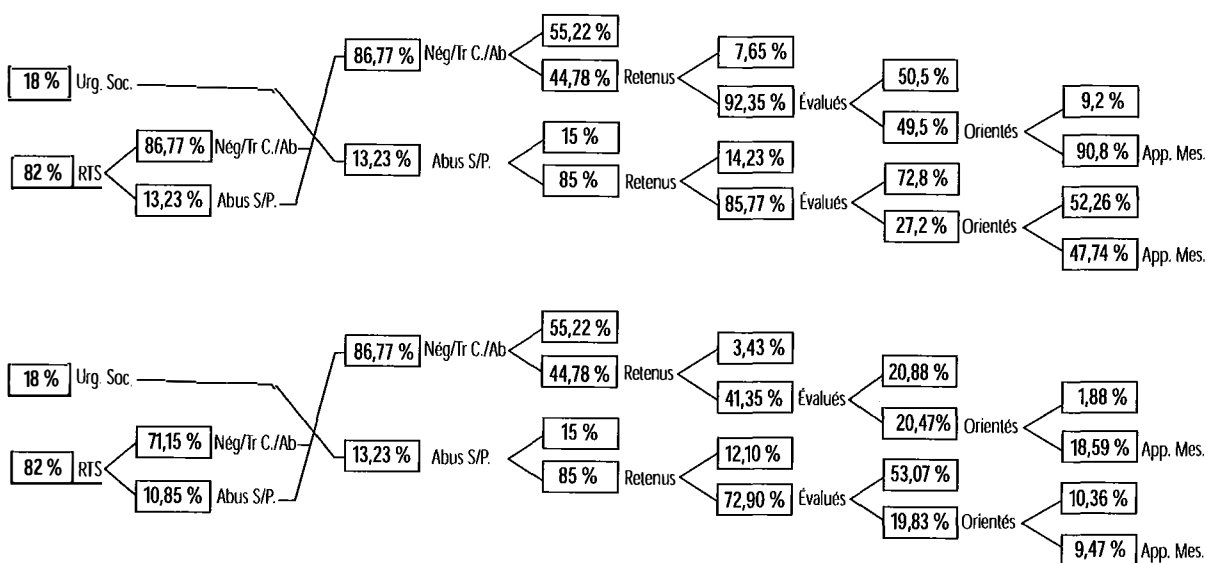
Le volume d'effort requis pour le traitement du dossier moyen en LPJ est de :

36,8 heures

N.B. : Sans compter les 10,2 heures d'effort exigées du cadre réviseur

Le calcul effectué tient compte des taux d'attrition de la clientèle à chacune des grandes étapes du traitement d'un dossier LPJ. Les taux d'attrition considérés sont les suivants :

Cheminement des cas en LPJ



SECTION 3 : STANDARDS RELATIFS À LA QUALIFICATION DES ACTEURS

Il s'agit ici de déterminer si l'acteur doit posséder un diplôme terminal de niveau collégial (technicien) ou de niveau universitaire (professionnel).

Standards retenus :

URGENCE SOCIALE	P
RÉCEPTION TRAITEMENT DU SIGNALEMENT (RTS) Pour le « Programme de Vérification Terrain » (PVT) Pour toutes les autres actions	T
ÉVALUATION	P
ORIENTATION	P
APPLICATION DES MESURES Prise de connaissance du dossier Élaboration du PI / PSI Réalisation du PI / PSI Activités reliées à la requête d'interfaces Volet psychosocial Volet réadaptation Volet psychosocial et réadaptation en concertation Révision en vertu de la LPJ Modification de mesures judiciaires ou nouvelles judiciarisation Révision du PI / PSI	T et P
RÉVISION	C

T : technicien, détenteur d'un diplôme collégial terminal

P : professionnel, détenteur d'un diplôme universitaire terminal

C : cadre à fonction exclusive, détenteur d'un diplôme universitaire de 1^{er} cycle en sciences humaines, minimum de 5 ans d'expérience en protection de la jeunesse

SECTION 4 : STANDARDS RELATIFS À L'ENCADREMENT PROFESSIONNEL, ADMINISTRATIF ET CLÉRICAL DES INTERVENANTS

1. STANDARDS RETENUS D'HEURES / SEMAINE CONSACRÉES AU SOUTIEN CLINIQUE ET PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS

	Discussion de cas	Supervision	TOTAL
Urgence sociale	1,5 h	0,5 h	2 h
RTS	1,5 h	0,5 h	2 h
ÉO	1,5 h	1 h	2,5 h
App. des mesures	1,5 h	0,5 h	2 h
Révision	1 h	0 h	1 h

2. CONVENTION RELATIVE À LA SUPERVISION DES INTERVENANTS

La supervision est assurée dans les proportions suivantes :

80 % par le supérieur immédiat
20 % par une autre ressource

3. STANDARDS RELATIFS À LA TAILLE DES ÉQUIPES D'INTERVENANTS

Ratio intervenants / cadre (taille des équipes)

	ETC intervenants	ETC cadre
Urgence sociale	7	1
RTS	7	1
ÉO	7	1
App. des mesures	9	1
Révision	12	1

N.B. : Ces ratios tiennent compte de la proportion de la fonction supervision assurée par le supérieur immédiat (cf. : #2).

4. STANDARDS RETENUS RELATIFS AU SOUTIEN CLÉRICAL DES INTERVENANTS ET DES CADRES DE 1^{ER} NIVEAU

Les ratios retenus sont les suivants :

15,0 ETC intervenants / 1,0 ETC secrétaire
5,0 ETC cadres / 1,0 ETC secrétaire

SECTION 5 : STANDARDS RELATIFS À LA CHARGE DE CAS DES INTERVENANTS

Les standards qui suivent découlent de ceux précédemment retenus. Les calculs sont effectués sur la base d'une année de travail de 260 jours (52 semaines de 5 jours) puisque les coûts de remplacement du personnel pendant les périodes d'absence au travail sont inclus dans le calcul du coût de l'heure travaillée (cf. : volume 2, section 2).

1. STANDARD RELATIF À LA CHARGE DE CAS DES INTERVENANTS AFFECTÉS À L'ÉVALUATION – ORIENTATION (ÉO) DANS LE CONTEXTE DE LA LPJ

52,0 évaluations - orientations / année par 1,0 ETC

2. STANDARD RELATIF À LA CHARGE DE CAS DES INTERVENANTS AFFECTÉS À L'APPLICATION DES MESURES DANS LE CONTEXTE DE LA LPJ

**technicien : 9,7 cas par 1.0 ETC
professionnel : 10,7 cas par 1.0 ETC**

3. STANDARD RELATIF À LA CHARGE DE CAS DES CADRES AFFECTÉS À LA RÉVISION DES DOSSIERS EN VERTU DE #57 ET DE #57.1 DANS UN CONTEXTE MIXTE DE DOSSIERS LPJ (90 %) ET DE DOSSIERS LSSSS (10 %)

(À VENIR)



LISTE D' ACTIONS Standards de pratiques en centre jeunesse

STANDARDS RELATIFS À L'APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DE LA JEUNESSE

Négligence - Troubles de comportement - Abandon (10 pages)

Abus (5 pages)

Urgences sociales (2 pages)

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - L.P.J. / Négligence - Troubles de comportement - Abandon

Nom de l'action	Effort brut (minutes)	Rendement (fréquences)				Effort pondéré (minutes)
		#1	#2	#3	#4	
LPJ / NÉGLIGENCE - TROUBLES DE COMPORTEMENT - ABANDON		86,8%				2 012,79
RÉCEPTION ET TRAITEMENT DU SIGNALEMENT	290	82%				185,8
RÉCEPTION DU SIGNALEMENT						
1. Réception d'une demande d'aide (téléphone, télécopieur, courrier, en personne) - réponse aux demandes d'information, de clarification et de consultation - référence immédiate, s'il y a lieu, aux organismes ou établissements concernés	15	297,5%				44,6
2. Ouverture du dossier informatique	5					6,7
3. Prise d'information concernant la situation en question						
3.1 Pour identifier l'enfant						
3.2 Pour identifier la mère et le père	10					13,3
3.3 Pour identifier le signalant, s'il accepte						
4. Enregistrement des motifs invoqués par le signalant	10	133,3%				13,3
5. Vérification au système clientèle, si l'enfant est connu des CJ ; si oui, consultation des services reçus	5					6,7
6. Première analyse des éléments fournis	15					20,0
7. Décision de la recevabilité du signalement (décision temporaire de rétention) Si non recevable : référence et avis au signalant	5	33,3%				1,7
TRAITEMENT DU SIGNALEMENT						
8. Cueillette de données sur les faits, la vulnérabilité de l'enfant, les capacités des parents et l'existence des ressources du milieu, dans le but de valider les allégués du signalant, analyser la situation signalée et son évolution, décider ou non d'une intervention et si cette intervention doit être faite en LSSSS ou en LPJ	30					30,0
9. Vérification si le jeune est connu d'un professionnel et d'un établissement ou organisme comme les CLSC, CH, école, maison de jeunes, organisme communautaire ; si oui, communication avec ce professionnel et cet organisme ou établissement	23					23,0
10. Déplacement, s'il y a lieu, d'un intervenant en lien avec l'équipe RTS pour recueillir sur place des informations sur la situation et si nécessaire faire une brève intervention (PVT)	90	12,0%				10,8
11. Suggestions au signalant de modalités d'aide et de soutien à l'enfant	10					9,1
12. Consultation de l'intervenant déjà au dossier, s'il y a lieu	10		2,0%			0,2
13. Analyse des informations et données recueillies, selon les articles 38 et 38.1 de LPJ et en fonction de la gravité des faits, de la vulnérabilité de l'enfant et des capacités des parents et du milieu						
14. Vérifications complémentaires, s'il y a lieu, par téléphone ou sur place	30					27,3
15. Consultation s'il y a lieu de collègue de travail ou de son chef de service						
16. Prise de décision en fonction de critères légaux et cliniques						
17. Enregistrement de la décision et des motifs						
18. Communication de la décision aux personnes concernées						
18.1 Si non rétention :- intervention pertinente et finale de courte durée - référence à d'autres services, organismes ou établissements - avis au signalant, si identifié - fermeture de dossier informatique	12		44,8%			4,9
18.2 Si rétention :- détermination d'un ordre de priorité pour l'intervention (code 1, 2, ou 3) - ouverture de dossier physique - transmission du dossier à l'équipe EO ou à l'application des mesures ou au réviseur	10		55,2%			5,0
19. Rédaction du rapport	10					10,0

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - L.P.J. / Négligence - Troubles de comportement - Abandon

Nom de l'action	Effort brut (minutes)	Pourcentage (fréquences)				Effort pondéré (minutes)
		F1	F2	F3	F4	
ÉVALUATION DE LA SITUATION	1392	41,4%				291,0
1. Lecture du dossier par le chef de service	17					0,0
2. Assignment du dossier à un intervenant pour évaluation de la situation						
3. Enregistrement de l'information au système clientèle	2					0,0
4. Prise de connaissance du dossier par l'intervenant	10					10,0
5. Contacts et discussions avec RTS et le chef de service s'il y a lieu	15	25,0%				3,8
6. Si le dossier était actif ou connu au CJ avant le signalement :						
6.1 Démarches aux archives	5					0,0
6.2 Consultation du dossier						
6.3 Consultation des personnes impliquées dans le dossier	70	12,0%				8,4
6.4 Mise à jour du dossier						
6.5 Inscription du signalement et des nouveaux faits	5					0,0
6.6 Recherche d'informations complémentaires						
6.7 Consultation de l'intervenant déjà au dossier (si actif)						
7. Vérification des faits invoqués						
7.1 Communications et/ou rencontres avec l'enfant s'il est en âge	120	85,0%				102,0
7.2 Communications et/ou rencontres avec les parents (ensemble et/ou séparément)	120					120,0
7.3 Communications et/ou rencontres avec le signalant						
7.4 Communications et/ou rencontres avec d'autres personnes concernées (intervenant au dossier, éducateur, enseignant, police, voisin, garderie, CLSC, etc.)	95					95,0
7.5 Rencontres et communications avec la fratrie	60	45,0%				27,0
8. Démarches pour trouver le parent manquant, s'il y a lieu	20	25,0%				5,0
8.1 Communications et/ou rencontres avec le parent manquant, si retrouvé						
9. Saisie du Tribunal pour mesures d'urgence, s'il y a lieu ou application d'une mesure volontaire intérimaire en attendant la fin du processus d'évaluation	15		8,0%			0,3
	60	22,5%	92,0%			12,4
10. Analyse de la situation et des données recueillies						
10.1 Enregistrement de données dans le SSP						
10.2 Mise en relation des différentes informations recueillies	150					150,0
10.3 Consultation, s'il y a lieu, de personnes aidant à l'analyse et prise de décision						
11. Prise de décision						
12. Rédaction du rapport d'évaluation	120					120,0
13. Approbation du rapport et de la décision par le chef de service	30					0,0
14. Enregistrement de la décision ou des motifs qui la fondent	2					0,0
15. Décision : faits fondés et SDNC						
15.1 Communication de la décision aux personnes concernées dans le respect de la loi et des règles de confidentialité : enfant, parents, intervenant, signalant, partenaires, etc.	30	28,4%				8,5
15.2 Fermeture du dossier informatique	7					0,0
15.3 Fermeture du dossier physique						
15.4 Référence et accompagnement à d'autres ressources	60		10,0%			1,7
16. Faits non fondés et SDNC : fermeture du dossier avec ou sans référence	7	20,5%				0,0
17. Impossibilité de procéder : fermeture du dossier ou transfert inter-CJ	7	2,8%				0,0
18. Faits fondés et SDC : étape orientation						
19. Mesures d'urgence (à tout moment dans le processus, il peut y avoir application des mesures d'urgence)						
19.1 Analyse sommaire des faits rapportés en regard de la menace à l'intégrité du jeune ou d'autrui	35					3,8
19.2 Consultation du chef de service						
19.3 Décision préliminaire de mesures d'urgence						

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - L.P.J. / Négligence - Troubles de comportement - Abandon

Nom de l'action	Effort basé (minutes)	Rendement (fréquences)				Effort produit (minutes)
		#1	#2	#3	#4	
19.4 Intervention sur place afin de régler la situation de crise et de garantir la sécurité du jeune et de son milieu	120	48,3%	22,5%			13,0
19.5 Consultation de l'enfant, s'il est en âge et obtention de son accord						
19.6 Consultation des parents et obtention de leur accord, s'il y a lieu						
19.7 Choix de la ressource si retrait du milieu où se trouve l'enfant	180					19,6
19.8 Intervention, s'il y a lieu, d'un intervenant pour ramener le jeune à l'endroit indiqué						
19.9 Intervention si nécessaire d'un intervenant et/ou d'un transporteur pour transporter le jeune à l'endroit indiqué						
19.10 Planification et application de la mesure d'urgence (selon la situation)						
19.10.1 Démarche auprès du service d'accès à l'hébergement, s'il y a lieu						
19.10.2 Démarches auprès d'un centre hospitalier						
19.10.3 Démarches auprès de d'autres services : transport, etc.						
19.10.4 Avis à la police, s'il y a lieu						
19.10.5 Avis à l'intervenant au dossier, s'il y a lieu						
19.10.6 Transmission des infos aux parents et à l'enfant, s'il y a lieu						
19.10.7 Intégration de l'enfant à la ressource						
19.10.8 Cueillette des infos sur les réactions de l'enfant, des parents, de la ressource						
19.11 Rédaction du rapport de l'intervention réalisée ou consignation des informations et des démarches réalisées	30				3,3	

ORIENTATION DE L'ENFANT	2322	20,5%				171,7
1. Intervention courte et terminale soit par l'évaluateur DPJ, la personne assignée ou un intervenant à l'externe, selon le cas	480	10,2%				49,0
A. Si réussie : - rédaction d'un rapport et enregistrement des résultats au dossier - fermeture de dossier - envoi du dossier aux archives	60		90,0%			0,0
B. Si échec : - poursuite du processus d'évaluation-orientation et choix des mesures	0		10,0%			0,0
2. Transfert personnalisé (intervenant / enfant / parents)	80					0,0
3. Analyse de la situation	120					109,0
3.1. Analyse des données recueillies à l'aide de grilles et instruments à l'évaluation						
3.2. Intégration au PI et au PSI						
4. Vérification de l'existence de ressources complémentaires déjà impli- quées ou pouvant éventuellement l'être et prise de contact avec elles	30		30%			8,2
5. Information au chef de service	15					13,6
6. Infos et explications aux parents et au jeune, s'il est en âge, de l'un ou l'autre régime et des différentes mesures : implications légales et implications administratives (comme la contribution parentale)	80					72,6
7. Table d'orientation ou accès à l'hébergement, accès aux services	60					54,5
7.1 Demande de tenue ou organisation d'une table d'orientation						
7.2 Convocation et préparation des parents et de l'enfant à cette table						
7.3 Convocation et préparation des autres personnes concernées : évaluateur, personne assignée à l'application des mesures, éducateur, conseiller à l'accès, réviseur, intervenants ressources, etc.						
7.4 Préparation des documents pertinents à la tenue de la table						

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - L.P.J. / Négligence - Troubles de comportement - Abandon

Nom de l'action	Effort brut (minutes)	Rendement (fréquences)				Effort pondéré (minutes)
		#1	#2	#3	#4	
7.5 Participation à la table d'orientation	90					81,7
7.5.1 Choix du régime						
7.5.2 Choix des mesures						
7.5.3 Ébauche du PSI, s'il y a lieu						
7.5.4 Ébauche du PI						
Échange et signature des mesures volontaires, s'il y a table	40					36,3
7.6 Consignation des décisions de la table (procès-verbal, rapport, notes au dossier)	15					13,6
8. Rédaction A. Rapport d'orientation B. Rapport d'évaluation psychosociale	180					163,4
9. Mesures volontaires						
9.1 Élaboration d'un projet d'entente sur les mesures volontaires						
9.1.1 Description et reconnaissance des faits						
9.1.2 Objectifs poursuivis et résultats attendus						
9.1.3 Mesures à prendre par les parents, l'enfant et, s'il y a lieu, les autres personnes concernées						
9.1.4 Durée de l'entente	0					0,0
9.2 Échanges et discussions avec les parents et l'enfant si en âge						
9.3 Signature de l'entente par les parents et l'enfant s'il y a lieu						
9.4 Enregistrement de la décision sur les mesures volontaires						
9.5 Remise d'une copie de l'entente aux parents, à l'enfant, à la personne assignée à l'application des mesures						
9.6 Informations aux autres personnes concernées						
10. Mesures ordonnées						
10.1 Préparation et transmission aux contentieux d'un mandat de judiciarisation	60					26,0
10.2 Préparation et transmission des documents nécessaires pour la prise de décision						
10.2.1 Histoire sociale						
10.2.2 Évaluation psychologique						
10.2.3 Évaluation médicale, s'il y a lieu						
10.2.4 Rapport d'observation si l'enfant est déjà hébergé en famille d'accueil ou en centre de réadaptation (fait par le personnel éducateur si le jeune est hébergé en centre de réadaptation)	75					32,6
10.2.5 Rapport d'évaluation de la situation						
10.2.6 Rapport d'orientation						
10.2.7 Autres rapports, s'il y a lieu						
10.3 Préparation des parents et du jeune, s'il est en âge, à la comparution	60					26,0
10.4 Lecture et explication des rapports déposés au Tribunal						
10.5 Organisation du transport du jeune au Tribunal	15					6,5
10.6 Rencontre et discussion avec les avocats au dossier	30					13,0
10.7 Accueil et rencontre des témoins assignés						
10.8 Comparution au Tribunal (exclure le temps d'attente)	210					91,1
10.9 Témoignage, interrogatoire et contre-interrogatoire						
10.10 Enregistrement de la décision du tribunal au système clientèle	2					0,0
10.11 Explication du jugement aux personnes concernées	20					8,7
10.12 Si remise de comparution ou procédure d'appel, poursuite des interventions auprès du jeune et de sa famille	300			18,2%		23,7
10.13 Présentation au DPJ en vue d'appel	90			0,0%		0
11. Démarches nécessaires au placement suite à la décision,						
A. Si retour dans la même unité	30			35,4%	80,0%	3,7
B. Si changement de ressource ou retrait du milieu	180				20,0%	5,5

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - L.P.J. / Négligence - Troubles de comportement - Abandon

Nom de l'action	Effort brut (minutes)	Pondération (fréquences)				Effort pondéré (minutes)
		#1	#2	#3	#4	
APPLICATION DES MESURES	31535	18,6%				1671,2
1. Avis au chef de service d'une demande de prise en charge et transmission de quelques données	17					0,0
2. Assignment du dossier à un intervenant et transmission des quelques informations factuelles et de la problématique sommaire						
3. Invitation par l'intervenant EO à l'intervenant assigné pour assister à la table d'orientation en vue d'un transfert personnalisé	30					30,0
4. Réception et lecture des rapports d'évaluation et d'orientation						
5. Rencontre des parents et du jeune						
6. Participation à la table d'orientation	90					90,0
7. Activités liées au transfert personnalisé						
8. Réception et prise de connaissance par le chef de service du dossier complet en provenance de EO, du CLSC ou d'un autre centre jeunesse ou de l'Accès N.B. : Il peut arriver que la démarche commence ici quand référence par un centre jeunesse d'une autre région	20					0,0
9. Enregistrement de l'information au système clientèle	5					
10. Lecture du dossier complet par l'intervenant	26					26,0
11. Prise de contact avec le milieu du jeune et des parents						
11.1 Démarches auprès des personnes identifiées au dossier : grands-parents, garderie, école, famille d'accueil, etc.						
11.2 Rencontre avec les parents au domicile ou au bureau	90					90,0
11.3 Rencontre avec l'enfant, s'il est en âge	90					90,0
11.4 Visite de l'enfant dans ses milieux de vie : maison, école, garderie, famille d'accueil, centre de réadaptation ...						
12. Activités liées à l'élaboration du PI et du PSI						
12.1 Contacts avec personnes autres que les concernés	60	80,0%				48,0
12.2 Rencontres individuelles préparatoires avec les personnes concernées : parents, jeune, éducateurs, famille d'accueil, autres intervenants	90					90,0
12.3 Collecte de données pertinentes et utilisation d'outils cliniques						
12.4 Analyse et formulation d'hypothèses						
12.5 Validation et adhésion des parents et du jeune						
12.6 Rédaction et signature du PI ou du PSI	75					75,0
12.7 Dactylographie du PI ou du PSI	30					0,0
12.8 Transmission aux personnes concernées et au chef de service						
13. Activités liées à la réalisation du PI et du PSI						
13.1 Activités liées à la requête de services de partenaires (interfaces)						
13.1.1 Avec les ressources d'hébergement		14,6%				
13.1.1.1 Demande de placement	30					4,4
13.1.1.2 Accompagnement lors du placement	150					21,9
13.1.1.3 Spécifique aux familles d'accueil		37,5%				
13.1.1.3.1 Activités liées à l'élaboration du PIFA	90					33,8
13.1.1.3.2 Activités liées à la supervision du PIFA						
13.1.1.3.3 Rédaction du rapport à l'intention de la famille d'accueil	15					5,6
13.1.1.3.3 Activités liées à la catégorisation	30					11,3
13.1.1.3.4 Activités liées aux demandes de support financier						
13.1.1.3.5 Suivi du calendrier des présences	480					180,0
13.1.2 Entre le psychosocial et la réadaptation	1080	10,0%				108,0
13.1.3 Avec les partenaires	0					0,0

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - L.P.J. / Négligence - Troubles de comportement - Abandon

Nom de l'action	Effort brut (minutes)	Rendement (fréquences)				Effort pondéré (minutes)
		#1	#2	#3	#4	
13.2 Volet psychosocial						
13.2.1 Activités cliniques auprès des parents et du système familial						
13.2.1.1 Contacts téléphoniques ou correspondance avec parents	1440					637,1
13.2.1.2 Entrevues cliniques au bureau ou à domicile (individuelles, de groupe, familiales, en fonction des différents programmes établis et en fonction des besoins de la clientèle)	2880					1274,1
13.2.1.3 Support, accompagnement et/ou référence lors de différentes activités : - dépannage alimentaire - dépannage vestimentaire - recherche pour trouver un logement et conditions pour le conserver - démarches auprès de l'Office des HLM - aide au déménagement - recherche de meubles - recherche de garderie pour les enfants - recherche d'emploi pour les parents - accompagnement pour les inscriptions à l'école - prise de rendez-vous et/ou accompagnement chez le médecin, à l'hôpital, à la clinique - recherches de ressources en toxicomanie, en thérapie ... motivation à fréquenter ces ressources et accompagnement - recherche de maisons d'hébergement et accompagnement - accompagnement dans les démarches pour la sécurité du revenu, l'impôt, l'assurance sociale, l'assurance-maladie, le chômage.. - accompagnement au tribunal de la cour municipale (ex. : violence conjugale) ou de la cour supérieure (ex : divorce) - support pour la déclaration de fugue à la police - etc.	1440	63,2%		50,0%		318,5
13.2.1.4 Mise sur pied et fonctionnement de groupes de parents (information, formation, animation, entraide collective, etc.)						
13.2.1.4.1 Contact avec parents susceptible de participer à ces groupes						
13.2.1.4.2 Coordination des aspects organisationnels à prévoir						
13.2.1.4.3 Animation ou participation au groupe						
13.2.1.4.4 Support aux parents en cours de programme						
13.2.1.4.5 Suivi entre les rencontres et à la fin du programme						
13.2.1.4.6 Rédaction d'un rapport d'activités						
13.2.2 Activités liées aux jeunes						
13.2.2.1 Visite des enfants (maison, garderie, école, parc..)						
13.2.2.2 Entrevues cliniques (individuelles, de groupe, familiales en fonction des différents programmes établis et en fonction des besoins de la clientèle)	1440					1008,0
13.2.2.3 Support, accompagnement dans diverses activités ou démarches : A. Si enfant dans son milieu nature B. Si enfant hébergé	1440 1440	50,0% 50,0%				504,0 504,0
13.2.3 Activités liées à la famille d'accueil						
13.2.3.1 Prise de contact des parents naturels avec la famille d'accueil	60					15,8
13.2.3.2 Visite des parents naturels à leurs enfants placés en famille d'accueil A. Si jeune enfant B. Si adolescent	360 120			22,5% 5,0%		21,3 1,6
13.2.3.3 Contacts téléphoniques avec la famille d'accueil	480					126,0
13.2.3.4 Contacts et rencontres avec l'intervenant ressource	360					94,5
13.2.3.5 Participation à l'organisation de solutions de répit	30					7,9
13.2.3.6 Activités liées au déplacement d'un enfant	120			19,5%		6,1

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - L.P.J. / Négligence - Troubles de comportement - Abandon

Nom de l'action	Effort brut (minutes)	Pondération (fréquences)				Effort pondéré (minutes)
		#1	#2	#3	#4	
13.2.4 Activités en lien avec l'école						
13.2.4.1 Prise de contact (avec l'enseignant, la direction, l'éducateur ou le psychoéducateur, le psychologue, l'intervenant social)	30					9,2
13.2.4.2 Référence						
13.2.4.3 Présentation de cas						
13.2.4.4 Participation à l'élaboration de PSI			44,0%			
13.2.4.5 Activités de suivis du PSI (assistance à des cours si nécessaire, support pendant une suspension, démarche pour la réintégration scolaire, etc.)	360					111,0
13.2.4.6 Analyse du degré d'atteinte des objectifs poursuivis						
13.2.4.7 Éventuellement, reformulation de nouveaux objectifs de PSI						
13.2.5 Activités liées aux organismes partenaires (professionnels, CLSC, police, psychiatrie, toxico, maisons de jeunes, établissements de soins spécialisés)						
13.2.5.1 Prise de contact						
13.2.5.2 Référence	30					21,0
13.2.5.3 Présentation de cas						
13.2.5.4 Participation à l'élaboration de PSI						
13.2.5.5 Activités de suivis du PSI	360					252,0
13.2.5.6 Analyse du degré d'atteinte des objectifs poursuivis						
13.2.5.7 Éventuellement, reformulation de nouveaux objectifs de PSI						
13.2.6 Activités liées aux aspects administratifs						
13.2.6.1 Rédaction et envoi de lettres à la sécurité sociale, à la garderie, à l'école... pour confirmer la situation de la famille et de l'enfant	30					21,0
13.2.6.2 Autorisation de l'estimé pour les soins non couverts par la RAMQ						
13.2.6.3 Activités liées à la gestion des contributions parentales						
13.2.6.4 Préparation du dossier lors du transfert à un autre territoire ou une autre région et collaboration interrégionale	90		3,0%			1,9
13.2.6.5 Démarches pour l'inscription à des camps de vacances, camps de jour, classes-neige : recherche de camps, rencontre des parents pour compléter les dossiers d'inscription, pré-visite au camp, intervention lors de difficulté au camp, etc.	60		10,0%			4,2
13.2.6.6 Acheminement de document au DPJ pour signature dans les cas d'autorité parentale dévolue au DPJ	15		1,5%			0,2
13.2.6.7 Activités liées aux demandes de financement d'activités de prévention de placement	30		15,7%			3,3
13.3 Volet réadaptation						
13.3.1 Activités cliniques auprès des parents et du système familial						
13.3.1.1 Contacts téléphoniques ou correspondance avec parents	540					68,3
13.3.1.2 Entrevues cliniques au bureau ou à domicile (individuelles, de groupe, familiales, en fonction des différents programmes établis et en fonction des besoins de la clientèle)	1080					136,5
13.3.1.3 Support, accompagnement et/ou référence lors de différentes activités :						
- dépannage alimentaire						
- dépannage vestimentaire						
- recherche pour trouver un logement et conditions pour le conserver						
- démarches auprès de l'Office des HLM						
- aide au déménagement						
- recherche de meubles						
- recherche de garderie pour les enfants						
- recherche d'emploi pour les parents						

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - L.P.J. / Négligence - Troubles de comportement - Abandon

Nom de l'action	Effort brut (minutes)	Pondération (fréquences)				Effort pondéré (minutes)		
		#1	#2	#3	#4			
- accompagnement pour les inscriptions à l'école - prise de rendez-vous et/ou accompagnement chez le médecin, à à l'hôpital, à la clinique - recherches de ressources en toxicomanie, en thérapie ... motivation à fréquenter ces ressources et accompagnement - recherche de maisons d'hébergement et accompagnement - accompagnement dans les démarches pour la sécurité du revenu, l'impôt, l'assurance sociale, l'assurance-maladie, le chômage... - accompagnement au tribunal de la cour municipale (ex. : violence conjugale) ou de la cour supérieure (ex : divorce) - support pour la déclaration de fugue à la police - etc.	360	20,0%	63,2%	50,0%		22,8		
13.3.1.4 Mise sur pied et fonctionnement de groupes de parents (information, formation, animation, entraide collective, etc)	540			70,0%			47,8	
13.3.1.4.1 Contact avec parents susceptibles de participer à ces groupes								
13.3.1.4.2 Coordination des aspects organisationnels à prévoir								
13.3.1.4.3 Animation ou participation au groupe								
13.3.1.4.4 Support aux parents en cours de programme								
13.3.1.4.5 Suivi entre les rencontres et à la fin du programme								
13.3.1.4.6 Rédaction d'un rapport d'activités								
13.3.2 Activités liées aux jeunes								
13.3.2.1 Visite des enfants (maison, garderie, école, parc...)								
13.3.2.2 Entrevues cliniques (individuelles, de groupe, familiales en fonction des différents programmes établis et en fonction des besoins de la clientèle)	720					144,0		
13.3.2.3 Support, accompagnement dans diverses activités ou démarches : A. Si enfant dans son milieu naturel B. Si enfant hébergé	720 720		50,0% 50,0%			72,0 72,0		
13.3.3. Activités en lien avec la famille d'accueil			37,5%			22,5		
13.3.3.1 Collaboration avec l'intervenant de l'usager et l'intervenant ressource pour le support à la famille d'accueil	300							
13.3.3.2 Contact et support à la famille naturelle dans ses relations avec la FA								
13.3.3.3 Rencontre avec la FA pour la compréhension et l'application du plan d'intervention, la compréhension de la dynamique et du fonctionnement du jeune								
13.3.3.4 Participation à l'organisation de solutions de répit	30							2,3
13.3.3.5 Activités liées au déplacement d'un enfant	60	19,5%						0,9
13.3.4 Activités en lien avec l'école		44,0%			7,9			
13.3.4.1 Prise de contact (avec l'enseignant, la direction, l'éducateur ou le psychoéducateur, le psychologue, l'intervenant social)	90							
13.3.4.2 Référence								
13.3.4.3 Présentation de cas								
13.3.4.4 Participation à l'élaboration de PSI	1080							95,1
13.3.4.5 Activités de suivis du PSI (assistance à des cours si nécessaire, support pendant une suspension, démarche pour la réintégration scolaire, etc.)								
13.3.4.6 Analyse du degré d'atteinte des objectifs poursuivis								
13.3.4.7 Éventuellement, reformulation de nouveaux objectifs de PSI								
13.3.5 Activités liées aux organismes partenaires (professionnels, CLSC, police, psychiatrie, toxico, maisons de jeunes, établissements de soins spécialisés)								
13.3.5.1 Prise de contact	30				6,0			
13.3.5.2 Référence								
13.3.5.3 Présentation de cas								
13.3.5.4 Participation à l'élaboration de PSI	360				72,0			
13.3.5.5 Activités de suivis du PSI								
13.3.5.6 Analyse du degré d'atteinte des objectifs poursuivis								
13.3.5.7 Éventuellement, reformulation de nouveaux objectifs de PSI								

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - L.P.J. / Négligence - Troubles de comportement - Abandon

Nom de l'action	Effort brut (minutes)	Pondération (fréquences)				Effort pondéré (minutes)
		#1	#2	#3	#4	
13.3.6 Activités liées aux aspects administratifs						
13.3.6.1 Rédaction et envoi de lettres à la sécurité sociale, à la garderie, à l'école... pour confirmer la situation de la famille et de l'enfant	30					6,0
13.3.6.2 Autorisation de l'estimé pour les soins non couverts par la RAMQ						
13.3.6.3 Activités liées à la gestion des contributions parentales						
13.3.6.4 Préparation du dossier lors du transfert à un autre territoire ou une autre région et collaboration interrégionale	90		3,0%			0,5
13.3.6.5 Démarches pour l'inscription à des camps de vacances, camps de jour, classes-neige : recherche de camps, rencontre des parents pour compléter les dossiers d'inscription, pré-visite au camp, intervention lors de difficulté au camp, etc.	60		10,0%			1,2
13.3.6.6 Acheminement de document au DPJ pour signature dans les cas d'autorité parentale dévolue au DPJ	15		1,5%			0,0
13.3.6.7 Activités liées aux demandes de financement d'activités de prévention de placement	30		15,7%			0,9
13.4 Volet psychosocial et volet réadaptation en concertation						
13.4.1 Activités cliniques auprès des parents et du système familial	3424,2	10,0%				342,4
13.4.2 Activités liées aux jeunes	1440,0					144,0
13.4.3 Activités en lien avec la famille d'accueil	390,2					39,0
13.4.4 Activités en lien avec l'école	515,268					51,5
13.4.5 Activités liées aux organismes partenaires (professionnels, CLSC, police, etc.)	390					39,0
13.4.6 Activités liées aux aspects administratifs	38,7					3,9
14. Activités reliées à la révision en vertu de la LPJ						
14.1 Préparation du rapport de révision (activités reliées à la révision en vertu de la LPJ)						
14.1.1 Rencontre de l'enfant s'il est en âge et des parents	90					90,0
14.1.2 Rencontre des personnes impliquées au dossier						
14.1.3 Rédaction du rapport : - cueillette de données auprès de l'enfant, des parents, toutes autres personnes concernées - analyse du degré d'attente des objectifs fixés - formulation d'une recommandation - rédaction ou présentation verbale du rapport d'application des mesures - autorisation par son chef de service	60					60,0
14.2 Préparation de la rencontre de révision	90					90,0
14.3 Participation à la rencontre de révision						
14.4 Aide et support aux parents ou au jeune en lien avec la décision						
14.5 Consignation des décisions prises						
14.6 Suivi de la décision : si renouvellement/modifications de mesures volontaires ou fin des mesures (Si passage de mesures volontaires à mesures judiciairisées, cf. #17)						
14.7 Si désaccord, discussion de cas avec le DPJ	60	1,0%				0,6
14.8 Élaboration de nouveaux objectifs de travail et d'un nouveau PI						
14.9 Implication du cadre réviseur						
14.9.1 Préparation du dossier	210	90,0%				187
19.9.2 Préparation supplémentaire pour les cas spéciaux	270	10,0%				27
19.9.3 Participation à la Table d'orientation	90					90

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D'ACTIONS - L.P.J. / Négligence - Troubles de comportement - Abandon

Nom de l'action	Effort brut (minutes)	Pondération (fréquences)				Effort pondéré (minutes)
		#1	#2	#3	#4	
15. Modification des mesures judiciaires ou nouvelle judiciarisation						
15.1 Nouvelle judiciarisation	430		36,3%			117,1
15.2 Modification des mesures judiciaires						
15.2.1 Activités liées au Contentieux						
15.2.1.1 Demande d'informations légales pour la conduite du dossier	5					2,4
15.2.1.2 Consultations pour l'interprétation de la loi, des ordonnances						
15.2.1.3 Demande et justification des mandats (ex : mandat d'amener)	45			1,0%		0,2
15.2.1.4 Demande de requête : - préparation du rapport - signature de la requête						
15.2.1.5 Rencontre avec l'avocat pour préparer la cause et la comparution	360					172,0
15.2.1.6 Échange sur les stratégies						
15.2.1.7 Demande de lettre d'avocat lorsque nécessaire dans certaines situations						
N.B. : Toutes les activités liées à l'adoption se retrouvent dans le mandat adoption						
15.2.2 Activités liées au Tribunal						
15.2.2.1 Préparation des parents et du jeune s'il est en âge, à la comparution	60	75,0%	63,7%			28,7
15.2.2.2 Lecture et explication des rapports déposés au Tribunal						
15.2.2.3 Organisation du transport du jeune au Tribunal	15					7,2
15.2.2.4 Rencontre et discussion avec les avocats au dossier						
15.2.2.5 Participation à une conférence préparatoire avec le juge	30					14,3
15.2.2.6 Accueil et rencontre des témoins assignés						
15.2.2.7 Comparution au Tribunal (exclure le temps d'attente)	91,3					43,6
15.2.2.8 Témoignage, interrogatoire et contre-interrogatoire						
15.2.2.9 Enregistrement de la décision du Tribunal au système clientèle	22					10,5
15.2.2.10 Explication du jugement aux personnes concernées suite à la décision						
15.2.2.11 Démarches nécessaires au placement, s'il y a lieu						
A. Même ressource ou unité	30			34,3%	80,0%	3,9
B. Hébergement prévu et planifié	60				15,0%	1,5
C. Hébergement non prévu ni planifié	180				5,0%	1,5
16. Activités liées à la révision du PI / PSI						
16.1 Cueillette de données pertinentes et utilisation d'outils cliniques						
16.2 Analyse de la situation et formulation d'hypothèses						
16.3 Rencontre de révision avec les parents, le jeune						
16.4 Partage sur les résultats obtenus						
16.5 Mise à jour des objectifs pour les prochains mois et des moyens à prendre	630					630,0
16.6 Rédaction du PI révisé ou du PSI révisé						
16.7 Signature par les parents et le jeune, s'il est en âge						
16.8 Transmission aux personnes concernées						

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - Intervention en LPJ / ABUS

Nom de l'action	Effort brut (minutes)	Pondération (fréquences)				Effort pondéré (minutes)
		#1	#2	#3	#4	
INTERVENTION EN LPJ / ABUS		13,2%				299,66
RÉCEPTION ET TRAITEMENT DU SIGNALEMENT	628,4	82,0%				172,7
RÉCEPTION DU SIGNALEMENT						
1. Réception du signalement par téléphone, télécopieur, courrier, en personne - réponse aux demandes d'infos, de clarification et de consultation - référence, s'il y a lieu, aux organismes ou établissements concernés	25	297,5%				74,4
2. Ouverture du dossier informatique	5					0
3. Prise d'information concernant la situation en question						
3.1 Pour identifier l'enfant	10					10,5
3.2 Pour identifier la mère et le père						
3.3 Pour identifier le signalant, s'il accepte						
4. Enregistrement des motifs invoqués par le signalant	10					10,5
5. Vérification au système clientèle, si l'enfant est connu des CJ, si oui, consultation des services reçus	5					5,3
6. Cueillette de données (par téléphone/visites) sur les faits, la vulnérabilité de l'enfant, les capacités de protection des parents et du milieu						
6.1 Sur les faits						
6.1.1 Identification du jeune, des parents et du milieu de vie						
6.1.2 Précisions sur la nature, la fréquence et l'intensité des faits rapportés						
6.1.3 Identification de l'abuseur						
6.1.4 Milieu de vie de l'enfant						
6.2 Sur la vulnérabilité						
6.2.1 Âge	45					47,4
6.2.2 Limites du jeune						
6.2.3 Nature du lien de l'abuseur avec la victime						
6.2.4 Réaction de l'enfant face à la situation						
6.2.5 Réaction du parent face à la situation						
6.2.6 Climat familial lors du signalement						
6.3 Sur la capacité de protection des parents et du milieu						
6.3.1 Capacité de protection des parents et du milieu						
6.3.2 Capacité de protection du milieu						
6.4 Prise d'information sur le contexte du dévoilement de l'abus	8					8,4
TRAITEMENT DU SIGNALEMENT		100,0%				
1. Collecte d'informations complémentaires, s'il y a lieu : contacts ou visites à l'école, à la garderie, autres professionnels, etc.	15	0				0
2. Analyse de la situation à partir des éléments recueillis et du type d'abuseur						
2.1 Si abus impliquant un parent : signalement retenu	5	50,0%				2,5
2.2 Si abus impliquant un tiers non en autorité : demande aux parents de divulguer l'abus à la police, s'il y a lieu; s'ils acceptent, le signalement n'est pas retenu; s'il y a des séquelles et que les parents prennent les moyens, le signalement n'est pas retenu	30	37,0%				11,1
2.3 Si abus impliquant un adulte en autorité d'un établissement ou d'un organisme : démarches auprès des parents pour qu'ils informent les policiers ou informations directes aux policiers et enclenchement de démarches sociojudiciaires en vertu de l'entente multisectorielle (cf. Entente multisectorielle, page 4)	25	5,0%				1,3
2.4 Si abus impliquant un tiers mineur de plus de 12 ans : démarches pour que les policiers soient informés ou informations directes aux policiers et enregistrement du signalement concernant ce jeune mineur abuseur	30	6,0%				1,8
2.5 Si abus impliquant une RTF-RI du CJ, démarches relatives à l'évaluation de la sécurité des autres jeunes; enclenchement de la démarche relative à la réévaluation de la ressource	15	2,0%				0,3

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - Intervention en LPJ / ABUS

Nom de l'action	Effort brut	Pondération (fréquences)	Effort pondéré
3. Prise de décision sur la rétention du signalement	18		18
4. Enregistrement de la décision et des motifs			
5. Échange et approbation de la décision par le gestionnaire ou le DPJ, s'il y a lieu	15	50,0%	7,5
6. Communication de la décision aux personnes concernées			
6.1 Si non rétention : référence à d'autres organismes ou établissements - avis au signalant si identifié - fermeture du dossier informatique	12,4	15,0%	1,9
6.2 Si rétention : détermination d'un ordre de priorité pour l'intervention (code 1, 2 ou 3)	7		6,0
6.2.1 Décision si mesure d'urgence est requise			
6.2.2 Transmission du dossier à l'équipe EO ou à l'application des mesures ou au réviseur			
6.2.3 Ouverture du dossier physique	3		
7. Mesures d'urgence (peuvent être prises à tout moment du processus)			
7.1 Analyse sommaire des faits rapportés en regard de la menace à l'intégrité du jeune ou d'autrui	15		0,3
7.2 Consultation du chef de service			
7.3 Décision de mesures d'urgence			
7.4 Intervention sur place afin de régler la situation de crise et de garantir la sécurité du jeune et de son milieu	120		0,0
7.5 Consultation de l'enfant, s'il est en âge et obtention de son accord		2,0%	
7.6 Consultation des parents et obtention de leur accord, s'il y a lieu			
7.7 Choix de la ressource si retrait du milieu où se trouve l'enfant			
7.8 Intervention, si nécessaire, d'un intervenant et/ou d'un transporteur pour transporter le jeune à l'endroit indiqué			
7.9 Planification et application de la mesure d'urgence (selon la situation)		2,0%	
7.9.1 Démarche auprès du service d'accès à l'hébergement, d'un centre hospitalier ou d'autres ressources d'hébergement			
7.9.2 Démarches auprès d'autres types de services : transport, etc.	180	98,0%	3,0
7.9.3 Demande de support ou avis de la police, s'il y a lieu			
7.9.4 Avis à l'intervenant au dossier, s'il y a lieu			
7.9.5 Transmission des infos aux parents et à l'enfant, s'il y a lieu			
7.9.6 Intégration de l'enfant à la ressource			
7.9.7 Cueillette des infos sur les réactions de l'enfant, des parents, de la ressource			
7.10 Rédaction du rapport de l'intervention réalisée ou consignation des informations et des démarches réalisées	30		0,6

ÉVALUATION	2135	72,9%			600,60
1. Prise de connaissance du dossier et des infos complémentaires disponibles					
1.1. Lecture du dossier par le chef de service	19				19
1.2. Assignment du dossier à un intervenant pour évaluation de la situation					
1.3. Enregistrement de l'information au système clientèle					
1.4. Prise de connaissance du dossier par l'intervenant	10				10
1.5. Contacts et discussions avec RTS et le chef de service, s'il y a lieu	10	25,0%			2,5
1.6. Vérification des dossiers de la fratrie, s'il y a lieu	15				15
1.7. Contact avec la personne signalante, par téléphone ou rencontre	20	90,0%			18
1.8. Démarches auprès de l'intervenant ayant eu le dossier si jeune connu	10	22,3%			2,2
1.9. Entente multisectorielle (habituellement faite à l'étape EO)					
1.9.1. Liaison et planification					
1.9.1.1 Contacts téléphoniques et rencontres avec les partenaires concernés	120				6
1.9.1.2 Définition des stratégies					
1.9.1.3 Partage de l'information (tous ont la même information)					
1.9.1.4 Coordination des différentes activités					

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - Intervention en LPJ / ABUS

Nom de l'action	Effectif base (minutes)	Rendement (fréquences)				Effectif pondéré (minutes)
		#1	#2	#3	#4	
1.9.2. L'enquête	120	5,0%				6
1.9.2.1 Contacts avec les personnes concernées par l'enquête policière et s'il y a lieu, administrative						
1.9.2.2 Évaluation DPJ (enquête commune DPJ/police ou collaboration étroite)						
1.9.3. Prise de décision						
1.9.3.1 Prise de connaissance de la décision retenue par les divers intervenants liés à l'entente intersectorielle						
1.9.3.2 Coordination dans la mise en application de cette décision en ce qui concerne l'enfant (DPJ est toujours coordonnateur)						
2. Préparation à l'entrevue avec l'enfant	240					240
2.1 Préparation de la stratégie d'entrevue						
2.2 Préparation logistique						
3. Entrevue avec l'enfant, selon son âge et ses capacités (Il peut y avoir plus d'une entrevue ou présence de 2 intervenants)						
4. Prise de mesures pour assurer la protection de l'enfant et préserver la neutralité de son témoignage jusqu'à la prise de décision						
5. Analyse de la validité de la déclaration de l'enfant						
6. Si valide, alors entrevue avec la fratrie (Il peut y avoir plus d'une entrevue ou présence de 2 intervenants)	60	40,0%				24
7. Préparation des entrevues avec les parents						
7.1 Préparation du contenu et des stratégies d'entrevue	30					30
8. Lorsque l'abus implique un parent						
8.1 Entrevue avec parent non abuseur	120	50,0%				60
8.2 Entrevue avec parent présumé abuseur	90					45
8.3 Si nécessaire, invitation à dénoncer	0					0
8.4 Accompagnement lors de la dénonciation au policier	60		10,0%			3
8.5 Accompagnement de la victime à la police	120		60,0%			36
9. Lorsque l'abus implique un tiers						
9.1 Entrevue avec les parents	90	50,0%				45
9.2 Si nécessaire, invitation à dénoncer	0					0
9.3 Accompagnement des parents	120		10,0%			6
10. Examen médical de l'enfant, recours à la trousse médico-légale (lorsque l'abus a été commis dans les derniers 72 heures), si requis lors de cet examen, vérification s'il y a eu abus physique	210	1,5%				3,2
10.1 Préparation et accompagnement de l'enfant à cet examen						
10.2 Planification de l'examen avec le médecin						
11. Analyse de la situation et des données recueillies	150					150
11.1 Enregistrement de données dans le SSP						
11.2 Mise en relation des différentes informations recueillies						
11.3 Cueillette de données complémentaires, par téléphone ou visites						
12. Prise de décision						
12.1 Faits non fondés et SDNC : - fermeture de dossier informatique et physique - informations à l'enfant et aux parents - avec référence personnalisée ou sans référence - avis au signalant	90	2,3%				2,1
Faits insuffisants en abus sexuel ou physique, mais SDC en vertu d'autres alinéas de l'article 38						
12.2 Faits fondés et SDNC : - fermeture de dossier informatique et physique - informations à l'enfant et aux parents - avec référence personnalisée ou sans référence - avis au signalant	67	69,1%				46,3

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - Intervention en LPJ / ABUS

Nom de l'action	Effort brut (minutes)	Pondération (fréquences)				Effort pondéré (minutes)
		#1	#2	#3	#4	
12.3 Faits fondés et SDC : - application des mesures de protection A. Avis à l'enfant et aux parents B. Avis au signalant C. Divulgarion par le DPJ, s'il y a lieu	2 90	28,6%				0,6 2,574
13. Rapport d'évaluation			10,0%			
13.1 Rédaction du rapport d'évaluation	180					51,5
13.2 Transmission du rapport au tribunal, si requis						
14. Lecture et approbation du rapport par le chef de service et signature	32					0,0
15. Enregistrement de la décision et des motifs qui la fondent						
16. Dactylographie	60					0,0
ORIENTATION	2949	19,8%				215,0
1. Intervention courte et terminale de la personne autorisée	480	1,0%				4,8
1.1 Si réussite : - enregistrement des résultats au dossier - fermeture du dossier informatique et physique - envoi du dossier aux archives - références personnalisée, s'il y a lieu	60		10,0%			0,06
1.2 Si échec : démarche pour l'application des mesures	0		90,0%			0
2. Demande d'assignation d'un intervenant, au chef de service à l'application des mesures, en vue d'un transfert personnalisé	32	87,0%				32,0
3. Identification d'un intervenant à l'application des mesures (souhaité à cette étape, mais peu souvent réalisé); si oui, 4, 5 et 6 possible tout de suite; si non, se fait à la fin de l'orientation						
4. Présentation du dossier à l'intervenant de l'application des mesures						
5. Enregistrement de l'information au système clientèle	60					60
6. Échanges entre l'intervenant assigné et l'évaluateur DPJ sur les mesures à prendre et sur la nécessité de mesures d'urgence						
7. Recours aux expertises psychologiques, médicales et psychiatriques, s'il y a lieu						
7.1 Prise de contact						
7.2 Présentation du cas	60					52,2
7.3 Référence						
7.4 Analyse des conclusions et intégration au PI	40					34,8
8. Analyse de la situation						
8.1. Analyse des données recueillies à l'aide de grilles et instruments à l'évaluation	120					120
8.2. Intégration au PI / PSI						
9. Exploration des ressources du milieu (CLSC, CH, organismes...)	30					30
10. Table d'orientation ou accès à l'hébergement, accès aux services						
10.1 Demande de tenue ou organisation d'une table d'orientation						
10.2 Convocation et préparation des parents et de l'enfant à cette table						
10.3 Convocation et préparation des autres personnes concernées : évaluateur, personne assignée à l'application des mesures, éducateur, conseiller à l'accès, réviseur, intervenants ressources, etc.	60					60
10.4 Préparation des documents pertinents à la tenue de la table						
10.5 Participation à la table d'orientation		61,2%				
10.5.1 Choix du régime						
10.5.2 Choix des mesures	120					73,4
10.5.3 Ébauche du PI						
10.5.4 Ébauche du PSI, s'il y a lieu						
10.6 Consignation des décisions de la table (procès-verbal, rapport, notes au dossier)	15					15,0
11 A. Rédaction d'un rapport d'orientation et approbation du gestionnaire ou ...	180					180,0
11 B. Rédaction d'un rapport d'évaluation psychosociale						

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - Intervention en LPJ / ABUS

Nom de l'action	Effort brut (minutes)	Pondération (fréquences)				Effort pondéré (minutes)
		#1	#2	#3	#4	
12. Mesures volontaires	120	100,0%	0,0%			0
12.1 Élaboration d'un projet d'entente sur les mesures volontaires						
12.1.1 Description et reconnaissance des faits concernant l'abus sexuel						
12.1.2 Formulation d'objectifs pour résoudre la situation de compromission						
12.1.3 Identification des mesures concrètes à prendre par l'enfant et les parents						
12.1.4 Durée de l'entente						
12.2 Échanges et discussion avec les parents et l'enfant, s'il est en âge						
12.3 Signature de l'entente par le parent et l'enfant						
12.4 Enregistrement de la décision sur les mesures volontaires						
12.5 Remise d'une copie de l'entente aux parents, à l'enfant et à la personne assignée à l'application des mesures						
12.6 Information aux autres personnes concernées						
13. Mesures ordonnées	60	48,1%				28,9
Démarche au contentieux pour préparer la requête	75					36,1
13.1 Préparation et transmission des documents nécessaires pour la prise de décision						
13.1.1 Histoire sociale						
13.1.2 Évaluation psychologique						
13.1.3 Évaluation médicale, s'il y a lieu						
13.1.4 Rapport d'observation si l'enfant est déjà hébergé en famille d'accueil ou en centre de réadaptation (fait par le personnel éducateur si le jeune est hébergé en centre de réadaptation)						
13.1.5 Rapport d'évaluation de la situation						
13.1.6 Rapport d'orientation						
13.1.7 Autres rapports, s'il y a lieu						
13.2.2 Préparation des parents et du jeune, s'il est en âge, à la comparution	60					28,9
13.3 Lecture et explication des rapports déposés au Tribunal						
13.4 Organisation du transport du jeune au Tribunal	15			80,0%		5,8
13.5 Rencontre et discussion avec les avocats au dossier	30					14,4
13.6 Accueil et rencontre des témoins assignés						
13.7 Comparution au Tribunal (exclure le temps d'attente)	484					232,8
13.8 Témoignage, interrogatoire et contre-interrogatoire						
13.9 Enregistrement de la décision du tribunal au système clientèle	22					10,6
13.10 Explication du jugement aux personnes concernées						
13.11 Si remise de comparution ou procédure d'appel, poursuite des interventions auprès du jeune et de sa famille	300			18,2%		26,3
13.12 Présentation de cas au DPJ en vue d'en appeler de la décision	1			0,0%		0
14. Démarches pour l'hébergement suite à la décision du tribunal :						
A. Si dans la même ressource ou unité	30			18,1%	80,0%	2,1
B. Si changement de ressource ou retrait du milieu familial	180				20,0%	3,1
15. Accompagnement à une cour autre que celle de la Chambre de la jeunesse	180				2,0%	1,7
16. Référence à l'IVAC-CAVAC						
16.1 Support aux parents pour les démarches à l'IVAC ou démarches faites par l'intervenant	90	1,0%		0,9		
16.2 Référence de l'enfant et des parents à CAVAC pour tout le processus judiciaire	15	1,0%		0,2		
17. Rédaction du rapport d'orientation (souvent rapport d'évaluation-orientation)	30				30,0	
18. Approbation par le chef de service						
19. Transfert du dossier à la prise en charge si non fait à une étape antérieure						
20. Échanges entre l'évaluateur DPJ et la personne nouvellement autorisée						
21. Présentation au DPJ en vue d'appel	90	0,0%			0	
APPLICATION DES MESURES	28534	9,5%				1276,70

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - Urgences sociales

Nom de l'action	Effort brut (minutes)	Pondération (fréquence)			Effort pondéré (minutes)
		#1	#2	#3	
URGENTES SOCIALES	410	18,0%			27,62
ACCUEIL (soir, nuit, fin de semaine et jours fériés)					
1. Réception et analyse sommaire d'une demande ou d'un signalement par téléphone ou en personne par un parent, un jeune, un policier, un intervenant du CJ d'un autre établissement (CLSC, etc.), une famille d'accueil, etc.	10	400,0%			40
2. Cueillette de données nominales pour identifier l'enfant et ses parents de même que l'appelant	10				10
3. Vérification au système clientèle si l'enfant est connu des CJ, s'il a déjà reçu ou reçoit actuellement des services des centres jeunesse					
4. Prise d'informations concernant la situation en question					
4.1 Au dossier de l'enfant si l'enfant est déjà connu des CJ	30				30
4.2 Auprès de l'appelant					
4.3 Auprès des parents, si possible					
4.4 Auprès de l'enfant, s'il est en âge et si possible					
4.5 Auprès de d'autres personnes immédiatement concernées par la situation					
5. Analyse sommaire des faits rapportés en regard de la protection du jeune (sécurité et développement)					
6. Consultation du chef de service, s'il y a lieu					
7. Activités à réaliser : N.B. : en tout temps, il peut y avoir application des mesures d'urgence					
7.1 Aide, conseil, infos à transmettre ou assistance à donner à l'appelant	15	17,0%			2,6
7.2 Référence immédiate à autre organisme du milieu ou à un service du CJ					
7.3 Le signalement est non retenu et aucune intervention n'est requise (il peut y avoir référence à d'autres organismes ou services)					
7.4 Le signalement est non retenu, mais il y a besoin d'une aide d'appoint (support, accompagnement, référence personnalisée, surveillance, démarches auprès d'autres organismes)	10	5,0%			0,5
7.5 Il n'y a pas de signalement ou le signalement n'est pas retenu, mais il y a une demande d'intervention d'urgence ou en situation de crise par un intervenant de ce service	75	2,3%			1,7
7.6 Signalement pré-retenu et programme de vérification terrain (PVT)	75	12,0%			0,5
A. Conclusion : non retenu			6,0%		
B. Conclusion : retenu			94,0%		8,5
7.7 Le signalement est retenu par un intervenant de ce service et il y a référence au service évaluation-orientation S'il y a retrait de l'enfant de son milieu de vie...(ce qui suit)	15				11,3
7.8 Autorisation du chef de service lors du retrait d'un enfant de son milieu	10		5,0%	95,0%	0
8. Démarches, au besoin, auprès d'organismes, établissements ou partenaires pour soutenir l'intervention (milieu hospitalier, policiers, etc.)	15		10,0%		1,1

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - Urgences sociales

Nom de l'action	Effort brut (minutes)	Pondération (fréquences)			Effort pondéré (minutes)	
		#1	#2	#3		
9. Démarches pour utiliser une place d'hébergement en famille d'accueil, s'il y a lieu	30	75,0%	3,98%		0,9	
9.1 Vérification des disponibilités en famille d'accueil en tenant compte des ententes à propos de l'âge et du sexe de la clientèle						
9.2 Contact avec la famille d'accueil pour vérifier ses disponibilités et son accord (parfois, cela peut nécessiter plusieurs appels)						
9.3 Transmission d'informations sur l'enfant à héberger et sur le moyen de transport utilisé et l'heure prévue d'arrivée						
10. Démarches pour utiliser une place en centre de réadaptation (foyer ou internat), s'il y a lieu	30		0,98%		0,2	
10.1 Liaison avec le service concerné pour avoir accès à place d'hébergement						
10.2 Transmission d'informations sur l'enfant à héberger						
10.3 Communication avec la personne en charge et/ou avec la ressource concernée						
11. Démarches auprès d'autres centres jeunesse périphériques s'il n'y a pas de disponibilités pour héberger l'enfant selon ses besoins	20		0,04%		0,01	
12. Démarches, s'il y a lieu, pour avoir un transporteur du lieu où se trouve l'enfant à l'endroit où il doit être hébergé. La personne qui peut assurer le transport est choisie en tenant compte de l'âge et de la situation de l'enfant ; il se peut qu'un intervenant doive se rendre sur les lieux	15		5,0%	38,0%	16,2	
13. Avis aux parents et à l'enfant, s'il est en âge, quel que soit le lieu d'hébergement retenu pour la nuit ou la fin de semaine	10				7,5	
14. Avis aux autres personnes concernées, selon la situation : police, le centre hospitalier, le service de garde des centres jeunesse, le cadre en disponibilité, etc.						
15. Avant et/ou après l'arrivée de l'enfant dans son lieu d'hébergement, cueillette d'informations sur son état, ses réactions et son intégration		10	5,0%	2,0%		0,0
16. Consignation des informations et démarches réalisées au dossier et/ou rédaction de rapport selon les modalités convenues		30				22,5
17. Fermeture de la demande (peut se faire à plusieurs étapes de la démarche) ou acheminement et suivi de la demande au service concerné (RTS, EO, etc.)						

SOMMAIRE DES STANDARDS RELATIFS À LA LOI SUR LA PROTECTION DE LA JEUNESSE

EFFORT REQUIS A CHAQUE ETAPE DE L'INTERVENTION

URGENCE SOCIALE	2,6
RÉCEPTION TRAITEMENT DU SIGNALEMENT (RTS)	
Négligence / Troubles du comportement / Abandon	3,8
Abus sexuels / Abus physiques	3,5
ÉVALUATION	
Négligence / Troubles du comportement / Abandon	11,7
Abus sexuels / Abus physiques	13,7
ORIENTATION	
Négligence / Troubles du comportement / Abandon	14,0
Abus sexuels / Abus physiques	18,1
APPLICATION DES MESURES	144,8
RÉVISION (effort exigé du cadre réviseur)	5,1

EFFORT REQUIS POUR LE TRAITEMENT D'UN DOSSIER MOYEN

36,8 heures

N.B. : Sans compter les 10,2 heures d'effort exigées du cadre réviseur

PROVISION D'HEURES / SEMAINE POUR LE SOUTIEN CLINIQUE ET PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS

	Discussion de cas	Supervision	TOTAL
Urgence sociale	1,5 h	0,5 h	2 h
RTS	1,5 h	0,5 h	2 h
ÉO	1,5 h	1 h	2,5 h
App. des mesures	1,5 h	0,5 h	2 h
Révision	1 h	0 h	1 h

CAPACITÉ DE PRODUCTION DES SERVICES DIRECTS DES INTERVENANTS

Techniciens		Professionnels	
RTS	50,0 %	ÉO	51,4 %
Application des mesures	45,8 %	Urgence sociale	60,7 %
		Application des mesures	46,8 %
		Révision	69,3 %

CHARGES DE CAS

Évaluation – Orientation :

ETC	Intervenant
52,0 / année	42,5/ année

ETC = avec plein remplacement
Intervenant = sans remplacement

Prise en charge :

	ETC	Intervenant
Technicien	10,4	8,6
Professionnel	11,4	9,6

ETC = avec plein remplacement
Intervenant = sans remplacement

Charge de cas mixte :

Dans le cas de prise en charge mixte composée à 66 % de dossiers LPJ et à 33 % de dossiers LSSSS :

	ETC
Technicien	15
Professionnel	16

Mise en garde : Ce standard est proposé à titre indicatif. Il ne prend de sens que s'il est appliqué à de grands volumes d'intervenants et de dossiers sur de longues périodes comme une année. De plus, il ne reste valide que si la proportion 66 % LPJ et 33 % LSSSS est respectée.

Révision :

ETC	Intervenant
AV	AV

ETC = avec plein remplacement
Intervenant = sans remplacement

TAILLE DES ÉQUIPES TERRITORIALES

	ETC intervenants	ETC cadre
Urgence sociale	7	1
RTS	7	1
ÉO	7	1
Prise en charge	9	1
Révision	AV	1

* AV = à venir



VOLUME 4

**Standards relatifs à l'application de la
Loi sur les services de santé et les services sociaux**

Adoption : (09 / 2002)

Dernière mise à jour : (12 / 2002)

CONTENU :

Ce volume regroupe sous 5 sections les conventions et standards relatifs à l'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux :

- Section 1 : standards relatifs aux répertoires et à la fréquence des actions à accomplir
- Section 2 : standards relatifs à l'effort requis
- Section 3 : standards relatifs à la qualification des acteurs
- Section 4 : standards relatifs à l'encadrement professionnel, administratif et clérical des intervenants
- Section 5 : standards relatifs à la charge de travail des intervenants

ACRONYMES

ARH	Agent(e) de relations humaines	FA	Famille d'accueil
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels	IVAC	Indemnités aux victimes d'actes criminels
CR	Centre de réadaptation	LJC	Loi sur les jeunes contrevenants
CSST	Commission de la santé et sécurité au travail	LPJ	Loi sur la protection de la jeunesse
CWLA	Child Welfare Ligue of America	LSJPA	Loi sur le système de justice pénale pour adolescents
DEC	Diplôme d'études collégiales	LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
EO	Évaluation-orientation	PI	Plan d'intervention
ETC	Équivalent temps complet	PIFA	Plan d'intervention pour la famille d'accueil
DG	Directeur(trice) général(e)	PSI	Plan de service individualisé
DPJ	Directeur(trice) de la protection de la jeunesse	PVT	Programme de vérification terrain
DRFTI	Directeur(trice) des ressources financières, techniques et informationnelles	RI	Ressource intermédiaire
DRH	Directeur(trice) des ressources humaines	RIRTF	Ressource intermédiaire et ressource de type familial
DSA	Directeur(trice) des services administratifs	RTF	Ressource de type familial
DSC	Directeur(trice) des services clientèles	RTS	Réception et traitement des signalements
DSP/DQS	Directeur(trice) des services professionnels/directeur(trice) de la qualité des services	SSP	Système de support à la pratique
		SDC	Sécurité et développement compromis
		SDNC	Sécurité et développement non compromis
		TAS	Technicien(ne) en assistance sociale

SECTION 1 : STANDARDS RELATIFS AUX RÉPERTOIRES ET À LA FRÉQUENCE DES ACTIONS À ACCOMPLIR

1. CONSTITUTION DES RÉPERTOIRES D'ACTIONS À ACCOMPLIR

Comme les répertoires d'actions constitués dans le cadre de ce projet font consensus dans le réseau des centres jeunesse et qu'au surplus, ils ont été soumis à des experts externes reconnus pour validation, ils statuent en fait sur ce qui doit être fait lorsque l'on se propose d'intervenir auprès d'un jeune et de sa famille dans le cadre de tel ou tel mandat. Autrement dit, ils édictent des « règles de l'art » à respecter. Ces répertoires constituent des standards de pratiques dans chacun des champs d'intervention ou mandats attribués aux centres jeunesse.

2. DÉTERMINATION DES FRÉQUENCES DES ACTIONS À ACCOMPLIR

La plupart du temps, les fréquences retenues correspondent à celles observées dans la réalité. Mais, elles s'en écartent toutefois quand les acteurs du réseau conviennent qu'une fréquence plus soutenue que celle observée est nécessaire si l'on veut offrir des services de qualité. Certains des standards de fréquences ainsi retenus doivent être signalés :

Volet	Fréquence
Hébergement	20 %
Réadaptation	80 %

3. STANDARDS RETENUS CONCERNANT LES ACTIONS À ACCOMPLIR ET LEUR FRÉQUENCE

Voir les listes d'actions en annexe.

SECTION 2 : STANDARDS RELATIFS À L'EFFORT REQUIS

1. CONVENTION PRÉALABLE

Deux situations doivent ici être considérées : celle des actions ponctuelles (on les accomplit normalement une fois dans le traitement d'un dossier), et celle des actions récurrentes (on les accomplit à répétition sur une certaine période de temps). Pour pouvoir procéder à la détermination de l'effort pondéré des actions récurrentes, il faut préalablement convenir de la durée de l'intervention à effectuer. À cet égard, la durée suivante a été considérée optimale et retenue pour fin de calcul :

Volet	Durée
Réadaptation	9 mois

2. STANDARD D'EFFORT REQUIS POUR LE TRAITEMENT D'UN DOSSIER EN LSSSS

Le volume d'effort requis pour le traitement du dossier moyen en LSSSS est de :

36,4 heures

SECTION 3 : STANDARDS RELATIFS À LA QUALIFICATION DES ACTEURS

Il s'agit ici de déterminer si l'acteur doit posséder un diplôme terminal de niveau collégial (technicien) ou de niveau universitaire (professionnel).

Standards retenus :

HÉBERGEMENT	T et P
RÉADAPTATION	T et P

T : technicien, détenteur d'un diplôme collégial terminal

P : professionnel, détenteur d'un diplôme universitaire terminal

SECTION 4 : STANDARDS RELATIFS À L'ENCADREMENT PROFESSIONNEL, ADMINISTRATIF ET CLÉRICAL DES INTERVENANTS

1. STANDARDS RETENUS D'HEURES / SEMAINE CONSACRÉES AU SOUTIEN CLINIQUE ET PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS

Discussion de cas	Supervision	TOTAL
1,5 h	0,5 h	2 h

2. CONVENTION RELATIVE À LA SUPERVISION DES INTERVENANTS

La supervision est assurée dans les proportions suivantes :

80 % par le supérieur immédiat
20 % par une autre ressource

3. STANDARD RELATIF À LA TAILLE DES ÉQUIPES D'INTERVENANTS

Ratio intervenants / cadre (taille des équipes) :

9,0 ETC intervenants / 1,0 ETC cadre

N.B. : Ces ratios tiennent compte de la proportion de la fonction supervision assurée par le supérieur immédiat (cf. : #2).

4. STANDARDS RETENUS RELATIFS AU SOUTIEN CLÉRICAL DES INTERVENANTS ET DES CADRES DE 1^{ER} NIVEAU

Les ratios retenus sont les suivants :

15,0 ETC intervenants / 1,0 ETC secrétaire
5,0 ETC cadres / 1,0 ETC secrétaire

SECTION 5 : STANDARDS RELATIFS À LA CHARGE DE CAS DES INTERVENANTS

Le standard qui suit découle de ceux précédemment retenus. Les calculs sont effectués sur la base d'une année de travail de 260 jours (52 semaines de 5 jours) puisque les coûts de remplacement du personnel pendant les périodes d'absence au travail sont inclus dans le calcul du coût de l'heure travaillée (cf. : volume 2, section 2).

1. STANDARD RELATIF À LA CHARGE DE CAS DES INTERVENANTS AFFECTÉS À LA PRISE EN CHARGE DANS LE CONTEXTE DE LA LSSSS

technicien : 22,8 cas
professionnel : 24,6 cas



LISTE D'ACTIONS
Standards de pratiques en centre jeunesse

**STANDARDS RELATIFS À L'APPLICATION DE LA
LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ
ET LES SERVICES SOCIAUX**

Intervention en LSSSS (3 pages)

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - Intervention en LSSSS

Description de l'action		Effort (heures)	Pondération (en pourcentage)			Effort pondéré (minutes) (autres)
		#3	#2	#1	#0	
INTERVENTION EN LSSSS						2185,46
1. Prise de connaissance de la situation						
1.1 Réception de la demande et du dossier par le chef de service		20				0
1.2 Assignation à l'intervenant et lecture du dossier		60				60
1.3 Ouverture du dossier informatique (volet réadaptation)		30				0
1.4 Ouverture du dossier physique (volet réadaptation)						
1.5 Rencontre avec l'intervenant social demandeur ou référent pour mieux connaître la situation, préciser la demande et s'entendre sur le partage des rôles		60				60
1.6 Consultation des personnes spécialistes nommées dans le dossier (ex: psychologue, psychiatre, travailleur social de l'hôpital, enseignant...)		60	85,0%			51
1.7 Tenue d'une Table d'Accès		60	20,0%			12
2. Activités liées à l'élaboration du PI et du PSI						
2.1 Contacts avec personnes autres que les concernés		60	95,0%	80,0%		45,6
2.2 Rencontres individuelles préparatoires avec les personnes concernées : parents, jeune, éducateurs, famille d'accueil, autres intervenants		90				85,5
2.3 Collecte de données pertinentes et utilisation d'outils cliniques						
2.4 Analyse et formulation d'hypothèses						
2.5 Validation et adhésion des parents et du jeune						
2.6 Rédaction et signature du PI ou du PSI		75				71,3
2.7 Dactylographie du PI ou du PSI		30				0,0
2.8 Transmission aux personnes concernées et au chef de service						
3. Activités liées à la réalisation du PI et du PSI						
3.1 Activités liées à la requête de services de partenaires (interfaces)			20,0%			
3.1.1 Avec les ressources d'hébergement						
3.1.1.1 Demande de placement		30				3,6
3.1.1.2 Accompagnement lors du placement		150				18,0
3.1.1.3 Spécifique aux familles d'accueil (RTF)				75,0%		
3.1.1.3.1 Activités liées à l'élaboration du PIFA		90				8,1
3.1.1.3.2 Activités liées à la supervision du PIFA						
3.1.1.3.3 Activités liées à la catégorisation		15				1,4
3.1.1.3.4 Activités liées aux demandes de support financier		240				21,6
3.1.1.3.5 Suivi du calendrier des présences						
3.1.1.4 Spécifique aux ressources intermédiaires (RI)				15,0%		
3.1.1.4.1 Activités liées à la catégorisation		15				0,27
3.1.1.4.2 Activités liées aux demandes de support financier		240				4,32
3.1.1.4.3 Suivi du calendrier des présences						
3.1.2 Entre le psychosocial et la réadaptation		1440		10,0%		86,4
3.1.3 Avec les partenaires		0				0,0
3.2 Volet réadaptation						
3.2.1 Activités cliniques auprès des parents et du système familial						
3.2.1.1 Contacts téléphoniques ou correspondance avec parents		405			128,3	
3.2.1.2 Entrevues cliniques au bureau ou à domicile (individuelles, de groupe, familiales, en fonction des différents programmes établis et en fonction des besoins de la clientèle)		810			256,6	

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - Intervention en LSSSS

Nom de l'action	Effort base (minutes)	Rendement (fréquences)				Effort pondéré (minutes)			
		#1	#2	#3	#4				
3.2.1.3 Support, accompagnement et/ou référence lors de différentes activités : - dépannage alimentaire - dépannage vestimentaire - recherche pour trouver un logement et conditions pour le conserver - démarches auprès de l'Office des HLM - aide au déménagement - recherche de meubles - recherche de garderie pour les enfants - recherche d'emploi pour les parents - accompagnement pour les inscriptions à l'école - prise de rendez-vous et/ou accompagnement chez le médecin, à l'hôpital, à la clinique - recherches de ressources en toxicomanie, en thérapie ... motivation à fréquenter ces ressources et accompagnement - recherche de maisons d'hébergement et accompagnement - accompagnement dans les démarches pour la sécurité du revenu, l'impôt, l'assurance sociale, l'assurance-maladie, le chômage... - accompagnement au tribunal de la cour municipale (ex : violence conjugale) ou de la cour supérieure (ex : divorce) - support pour la déclaration de fugue à la police - etc.	270	60,0%	66,0%	50,0%	42,8				
3.2.1.4 Mise sur pied et fonctionnement de groupes de parents (information, formation, animation, entraide collective, etc.)	540			80,0%	23,4%	70,0%	119,8		
3.2.1.4.1 Contact avec parents susceptible de participer à ces groupes									
3.2.1.4.2 Coordination des aspects organisationnels à prévoir									
3.2.1.4.3 Animation ou participation au groupe									
3.2.1.4.4 Support aux parents en cours de programme									
3.2.1.4.5 Suivi entre les rencontres et à la fin du programme									
3.2.1.4.6 Rédaction d'un rapport d'activité									
Activités liées aux jeunes									
3.2.2.1 Visite des enfants (maison, garderie, école, parc...)	540								259,2
3.2.2.2 Entrevues cliniques (individuelles, de groupe, familiales en fonction des différents programmes établis et en fonction des besoins de la clientèle)									
3.2.2.3 Support, accompagnement dans diverses activités ou démarches : A. Si enfant dans son milieu naturel B. Si enfant hébergé	540 540	66,6% 33,4%		172,6 86,6					
3.2.3. Activités en lien avec la famille d'accueil									
3.2.3.1 Collaboration avec l'intervenant de l'utilisateur et l'intervenant ressource pour le support à la famille d'accueil	225				25,3				
3.2.3.2 Contact et support à la famille naturelle dans ses relations avec la FA									
3.2.3.3 Rencontre avec la FA pour la compréhension et l'application du plan d'intervention, la compréhension de la dynamique et du fonctionnement du jeune									
3.2.3.4 Participation à l'organisation de solutions de répit	30				3,4				
3.2.3.5 Activités liées au déplacement d'un enfant	60			19,5%	1,3				

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - Intervention en LSSSS

Nom de l'action	Effort brut (minutes)	Pondération (réponses)				Effort pondéré (minutes)
		#1	#2	#3	#4	
3.2.4 Activités en lien avec l'école						
3.2.4.1 Prise de contact (avec l'enseignant, la direction, l'éducateur ou le psychoéducateur, le psychologue, l'intervenant social)	90			54,0%		23,3
3.2.4.2 Référence						
3.2.4.3 Présentation de cas						
3.2.4.4 Participation à l'élaboration de PSI	810			54,0%		210,0
3.2.4.5 Activités de suivis du P.S.I. (assistance à des cours si nécessaire, support pendant une suspension, démarche pour la réintégration scolaire, etc.)						
3.2.4.6 Analyse du degré d'atteinte des objectifs poursuivis						
3.2.4.7 Éventuellement, reformulation de nouveaux objectifs de PSI						
3.2.5 Activités liées aux organismes partenaires (professionnels, CLSC, police, psychiatrie, toxico, maisons de jeunes, établissements de soins spécialisés)						
3.2.5.1 Prise de contact	30					14,4
3.2.5.2 Référence						
3.2.5.3 Présentation de cas						
3.2.5.4 Participation à l'élaboration de PSI	270					129,6
3.2.5.5 Activités de suivis du PSI						
3.2.5.6 Analyse du degré d'atteinte des objectifs poursuivis						
3.2.5.7 Éventuellement, reformulation de nouveaux objectifs de PSI						
3.2.6 Activités liées aux aspects administratifs						
3.2.6.1 Rédaction et envoi de lettres à la sécurité sociale, à la garderie, à l'école... pour confirmer la situation de la famille et de l'enfant	30					14,4
3.2.6.2 Autorisation de l'estimé pour les soins non couverts par la RAMQ						
3.2.6.3 Activités liées à la gestion des contributions parentales						
3.2.6.4 Préparation du dossier lors du transfert à un autre territoire ou une autre région et collaboration interrégionale	90			3,0%		1,3
3.2.6.5 Démarches pour l'inscription à des camps de vacances, camps de jour, classes-neige : recherche de camps, rencontre des parents pour compléter les dossiers d'inscription, pré-visite au camp, intervention lors de difficulté au camp, etc.	60			10,0%		2,9
4. Activités liées aux demandes de financement d'activités de prévention de placement	30	60,0%	15,7%			2,8
5. Activités liées à la révision du PI / PSI	270	60,0%				162
5.1 Cueillette de données pertinentes et utilisation d'outils cliniques						
5.2 Analyse de la situation et formulation d'hypothèses						
5.3 Rencontre de révision avec les parents, le jeune						
5.4 Partage sur les résultats obtenus						
5.5 Mise à jour des objectifs pour les prochains mois et des moyens à prendre						
5.6 Rédaction du PI révisé ou du PSI révisé						
5.7 Signature par les parents et le jeune s'il est en âge						
5.8 Transmission aux personnes concernées						
6. Activités liées à la révision en vertu de #57.1 de la LPJ						
6.1 Préparation du dossier	60	20,0%				0

SOMMAIRE DES STANDARDS RELATIFS À LA LOI SUR LA SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX

EFFORT REQUIS POUR LE TRAITEMENT D'UN DOSSIER MOYEN

36,4 heures

PROVISION D'HEURES / SEMAINE POUR LE SOUTIEN CLINIQUE ET PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS

Discussion de cas	Supervision	TOTAL
1,5 h	0,5 h	2 h

CAPACITÉ DE PRODUCTION DE SERVICES DIRECTS DES INTERVENANTS

Technicien	49,2 %
Professionnel	49,3 %

CHARGES DE CAS

	ETC *	Intervenant**
Technicien	22,8	18,3
Professionnel	24,6	20,1

* ETC = avec plein remplacement

** Intervenant = sans remplacements

Charge de cas mixte :

Dans le cas de prise en charge mixte composée à 66 % de dossiers LPJ et à 33 % de dossiers LSSSS :

	ETC
Technicien	15
Professionnel	16

Mise en garde : Ce standard est proposé à titre indicatif. Il ne prend de sens que s'il est appliqué à de grands volumes d'intervenants et de dossiers sur de longues périodes comme une année. De plus, il ne reste valide que si la proportion 66 % LPJ et 33 % LSSSS est respectée.

TAILLE DES ÉQUIPES

9,0 ETC intervenants / 1,0 ETC cadre



VOLUME 6

STANDARDS RELATIFS À L'HÉBERGEMENT DES JEUNES

Adoption : (09 / 2002)

Dernière mise à jour : (12 / 2002)

CONTENU :

Ce volume regroupe sous 3 sections les conventions et standards relatifs à l'hébergement des jeunes :

Section 1 : Standards relatifs aux unités de vie en centre de réadaptation et aux foyers institutionnels

Section 2 : Standards relatifs aux ressources de type familial (RTF)

Section 3 : Standards relatifs aux ressources intermédiaires (RI)

ACRONYMES

ARH	Agent(e) de relations humaines	FA	Famille d'accueil
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels	IVAC	Indemnités aux victimes d'actes criminels
CR	Centre de réadaptation	LJC	Loi sur les jeunes contrevenants
CSST	Commission de la santé et sécurité au travail	LPJ	Loi sur la protection de la jeunesse
CWLA	Child Welfare Ligue of America	LSJPA	Loi sur le système de justice pénale pour adolescents
DEC	Diplôme d'études collégiales	LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
ÉO	Évaluation-orientation	PI	Plan d'intervention
ETC	Équivalent temps complet	PIFA	Plan d'intervention pour la famille d'accueil
DG	Directeur(trice) général(e)	PSI	Plan de service individualisé
DPJ	Directeur(trice) de la protection de la jeunesse	PVT	Programme de vérification terrain
DRFTI	Directeur(trice) des ressources financières, techniques et informationnelles	RI	Ressource intermédiaire
DRH	Directeur(trice) des ressources humaines	RIRTF	Ressource intermédiaire et ressource de type familial
DSA	Directeur(trice) des services administratifs	RTF	Ressource de type familial
DSC	Directeur(trice) des services clientèles	RTS	Réception et traitement des signalements
DSP/DQS	Directeur(trice) des services professionnels/ directeur(trice) de la qualité des services	SSP	Système de support à la pratique
		SDC	Sécurité et développement compromis
		SDNC	Sécurité et développement non compromis
		TAS	Technicien(ne) en assistance sociale

SECTION 1 : CONVENTIONS ET STANDARDS RELATIFS AUX UNITÉS DE VIE EN CENTRE DE RÉADAPTATION ET AUX FOYERS INSTITUTIONNELS

1. CONCERNANT LES FONCTIONS CLINIQUES

1.1 CONVENTION RELATIVE AUX TYPES D'UNITÉS DE VIE ET DE FOYERS ET À LEUR NOMBRE DE PLACES

Les types d'unités de vie et de foyers institutionnels retenus et le nombre de places par type considéré optimal sont les suivants :

TYPE	PLACES
Régulière, 13-18 ans	12
Multiproblématiques, 6-12 ans	6*
Multiproblématiques, 13-18 ans	6*
Sécuritaire	12
Encadrement intensif	12
Unité flottante	12
Foyer, 6-12 ans	9
Foyer, 13-18 ans	9

* Nombre de places en processus de validation

1.2 STANDARDS RELATIFS À LA COMPOSITION DES ÉQUIPES DE BASE

1.2.1 Standard relatif à la qualification des intervenants des équipes de base

Il s'agit ici de déterminer si le personnel qui compose les équipes cliniques de base doit posséder un diplôme terminal de niveau collégial (technicien) ou de niveau universitaire (professionnel).

**Standard retenu :
(À VENIR)**

1.2.2 Standards retenus concernant le nombre requis de personnes en présence-plancher

Le nombre requis de personnes en présence-plancher correspond au nombre d'intervenants cliniques qui doivent, à tout moment, être immédiatement présents au groupe de jeunes admis dans l'unité de vie ou le foyer. L'intervenant, qui quitte le groupe pour des rencontres individuelles ou pour vaquer à des occupations qui ne peuvent être réalisées qu'en dehors de la présence des jeunes, n'est plus considéré en présence-plancher. Les nombres retenus sont les suivants :

Type :	Régulière 13-18 ans	Multiprob. 6-12 ans	Multiprob. 13-18 ans	Sécuritaire	Enc. intensif Unité flottante	Foyer 6-12 ans		Foyer 13-18 ans	
Nombre de places	12	6	6	12	12	9		9	
365 jours	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	50,70 %	49,30 %	50,70 %	49,30 %
Semaine									
jour	2 INT	2 INT	2 INT	2 INT	3 INT	2 INT	1 INT	2 INT	1 INT
soir	2 INT	2 INT	2 INT	3 INT	3 INT	2 INT	2 INT	2 INT	2 INT
nuit	1A	1A	1A	1A	1A	1A	1A	1A	1A
Fin de sem.									
jour	2 INT	2 INT	2 INT	2,5 INT	2,5 INT	2 INT		1 INT	
soir	2 INT	2 INT	2 INT	2,5 INT	2,5 INT	2 INT		1,5 INT	
nuit	1A	1A	1A	1A	1A	1A		1A	

INT : intervenant

A : autre

1.2.3 Standards retenus concernant la taille des équipes de base

La taille des équipes de base dérive de l'adoption de deux standards :

Le nombre requis de personnes en présence-plancher (cf. : ci-haut, #1.2.2)

Les taux de présence-plancher des intervenants (cf. : Volume 2, Section 3, #2.3)

Standards retenus :

Type :	Régulière 13-18 ans	Multiprob. 6-12 ans	Multiprob. 13-18 ans	Sécuritaire	Enc. intensif Unité flottante	Foyer 6-12 ans	Foyer 13-18 ans
Nombre de places	12	6	6	12	12	9	9
Cliniciens	8,8	7,83	7,83	10,48	11,69	7,51	6,79
Surveillants de nuit	1,56	1,56	1,56	1,56	1,56	1,56	1,56

N.B. : En équivalent temps complet (ETC), basé sur une semaine de 38,75 heures de travail.

1.3 STANDARDS RELATIFS À LA COMPOSITION ET À L'INTENSITÉ DE PRÉSENCE DE L'ÉQUIPE D'APPOINT

Type :	Régulière 13-18 ans	Multiprob. 6-12 ans	Multiprob. 13-18 ans	Sécuritaire	Enc. intensif Unité flottante	Foyer 6-12 ans	Foyer 13-18 ans
Nombre de places	12	6*	6*	12	12	9	9
Technicien en activité	2.5	3	7	5.5	5.5		1
Éducateur		3	2	4	4		2
Appariteur	3	2.5	3	2.5	2.5		
Sauveteur	1	1	2	2	2		

N.B. : En heures/semaine

1.4 STANDARDS RELATIFS À LA COMPOSITION ET À L'INTENSITÉ DE PRÉSENCE DE L'ÉQUIPE MÉDICO-INFIRMIER

Standard retenu :

1,0 ETC infirmière / ? places (à venir)
? heures médecin / ? places (à venir)

1.5 STANDARDS RELATIFS À LA PRÉSENCE DU PERSONNEL ASSURANT LA SÉCURITÉ

Standards retenus :

1,1 ETC agents d'intervention / 1 unité de vie
0,0 ETC agent d'intervention / 1 foyer

1.6 STANDARDS RELATIFS À L'ENCADREMENT PROFESSIONNEL, ADMINISTRATIF ET CLÉRICAL DES ÉQUIPES D'INTERVENANTS

1.6.1 STANDARDS RETENUS D'HEURES / SEMAINE CONSACRÉES AU SOUTIEN CLINIQUE ET PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS

Discussion de cas	Supervision	TOTAL
1,5 h	0,5 h	2 h

1.6.2 CONVENTION RELATIVE À LA SUPERVISION DES INTERVENANTS

La supervision est assurée dans les proportions suivantes :

80 % par le supérieur immédiat
20 % par une autre ressource

* Nombre de places en processus de validation

1.6.3 STANDARD RELATIF À L'ENCADREMENT DES ÉQUIPES D'INTERVENANTS

Standards retenus :

Concernant les équipes de base :

1,0 ETC cadre par unité de vie (tout type)

1,0 ETC cadre pour 2 foyers

0,34 ETC cadre de l'équipe de la permanence par unité de vie ou foyer

N.B. : Ces ratios tiennent compte de la proportion de la fonction supervision assurée par le supérieur immédiat (cf. : #1.6.2).

Concernant l'équipe d'appoint :

Type :	Régulière 13-18 ans	Multiprob. 6-12 ans	Multiprob. 13-18 ans	Sécuritaire	Enc. intensif Unité flottante	Foyer 6-12 ans	Foyer 13-18 ans
Nombre de places	12	6*	6*	12	12	9	9
Cadre	0.5	0.75	1	1	1		

N.B. : En heure/semaine

Concernant l'équipe médico-infirmier :

1,0 ETC cadre / 10,0 ETC infirmières

Concernant le personnel affecté à la sécurité :

1,0 ETC cadre / 11,0 ETC agents d'intervention

1.6.4 STANDARD RELATIF AU SOUTIEN CLÉRICAL DES INTERVENANTS ET DES CADRES DE 1^{ER} NIVEAU

Standards retenus :

Concernant les équipes de base :

0,5 h semaine de temps secrétaire par place

Concernant l'équipe d'appoint :

Type:	Régulière 13-18 ans	Multiprob. 6-12 ans	Multiprob. 13-18 ans	Sécuritaire	Enc. intensif Unité flottante	Foyer 6-12 ans	Foyer 13-18 ans
Nombre de places	12	6*	6*	12	12	9	9
Secrétaire	0.75	1	1.5	1.5	1.5		

N.B. : En heure/semaine

Concernant l'équipe médico-infirmier :

1,0 ETC secrétaire / 12,0 ETC infirmières

* Nombre de places en processus de validation

SOMMAIRE DES STANDARDS RELATIFS À L'HÉBERGEMENT DES JEUNES

NOMBRE REQUIS DE PERSONNES EN PRÉSENCE-PLANCHER

Type :	Régulière 13-18 ans	Multiprob. 6-12 ans	Multiprob. 13-18 ans	Sécuritaire	Enc. intensif Unité flottante	Foyer 6-12 ans		Foyer 13-18 ans	
Nombre de places	12	6*	6*	12	12	9		9	
365 jours	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	50,70 %	49,30 %	50,70 %	49,30 %
Semaine									
jour	2 INT	2 INT	2 INT	2 INT	3 INT	2 INT	1 INT	2 INT	1 INT
soir	2 INT	2 INT	2 INT	3 INT	3 INT	2 INT	2 INT	2 INT	2 INT
nuit	1A	1A	1A	1A	1A	1A	1A	1A	1A
Fin de sem.									
jour	2 INT	2 INT	2 INT	2,5 INT	2,5 INT	2 INT		1 INT	
soir	2 INT	2 INT	2 INT	2,5 INT	2,5 INT	2 INT		1,5 INT	
nuit	1A	1A	1A	1A	1A	1A		1A	

TAUX DE PRÉSENCE-PLANCHER DES INTERVENANTS

TYPE D'UNITÉS OU DE FOYERS	TAUX
Régulière, 13-18 ans	63,6 %
Multiproblématiques, 6-12 ans	71,5 %
Multiproblématiques, 13-18 ans	71,5 %
Sécuritaire	66,8 %
Encadrement intensif et Unités flottantes	68,5 %
Foyer, 6-12 ans	68,0 %
Foyer, 13-18 ans	66,4 %

TAILLE DES ÉQUIPES DE BASE

Type :	Régulière 13-18 ans	Multiprob. 6-12 ans	Multiprob. 13-18 ans	Sécuritaire	Enc. intensif Unité flottante	Foyer 6-12 ans	Foyer 13-18 ans
Nombre de places	12	6*	6*	12	12	9	9
Cliniciens	8,8	7,83	7,83	10,48	11,69	7,51	6,79
Surveillants de nuit	1,56	1,56	1,56	1,56	1,56	1,56	1,56

N.B. : En équivalent temps complet (ETC), basé sur une semaine de 38,75 heures de travail.

* Nombre de places en processus de validation

**PROVISION D'HEURES / SEMAINE POUR LE SOUTIEN CLINIQUE ET PROFESSIONNEL
DES INTERVENANTS**

Discussion de cas	Supervision	TOTAL
1,5 h	0,5 h	2 h

TAUX D'ENCADREMENT DES ÉQUIPES DE BASE

1,0 ETC cadre par unité de vie (tout type)
1,0 ETC cadre pour 2 foyers
0,34 ETC cadre de l'équipe de la permanence par unité de vie ou foyer



VOLUME 7

STANDARDS RELATIFS À L'ADOPTION D'ENFANTS NÉS AU QUÉBEC

Adoption : (03 / 2004)

Dernière mise à jour : (00 / 0000)

CONTENU :

Ce volume regroupe sous 5 sections les conventions et standards relatifs à l'adoption d'enfants nés au Québec :

- Section 1 : Standards relatifs aux répertoires et à la fréquence des actions à accomplir
- Section 2 : Standard relatif à l'effort requis
- Section 3 : Standard relatif à la qualification des acteurs
- Section 4 : Standards relatifs à l'encadrement professionnel, administratif et clérical des intervenants
- Section 5 : Standard relatif à la charge de travail des intervenants

ACRONYMES

ARH	Agent(e) de relations humaines	FA	Famille d'accueil
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels	IVAC	Indemnités aux victimes d'actes criminels
CR	Centre de réadaptation	LJC	Loi sur les jeunes contrevenants
CSST	Commission de la santé et sécurité au travail	LPJ	Loi sur la protection de la jeunesse
CWLA	Child Welfare Ligue of America	LSJPA	Loi sur le système de justice pénale pour adolescents
DEC	Diplôme d'études collégiales	LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
ÉO	Évaluation-orientation	PI	Plan d'intervention
ETC	Équivalent temps complet	PIFA	Plan d'intervention pour la famille d'accueil
DG	Directeur(trice) général(e)	PSI	Plan de service individualisé
DPJ	Directeur(trice) de la protection de la jeunesse	PVT	Programme de vérification terrain
DRFTI	Directeur(trice) des ressources financières, techniques et informationnelles	RI	Ressource intermédiaire
DRH	Directeur(trice) des ressources humaines	RIRTF	Ressource intermédiaire et ressource de type familial
DSA	Directeur(trice) des services administratifs	RTF	Ressource de type familial
DSC	Directeur(trice) des services clientèles	RTS	Réception et traitement des signalements
DSP/DQS	Directeur(trice) des services professionnels/ directeur(trice) de la qualité des services	SSP	Système de support à la pratique
		SDC	Sécurité et développement compromis
		SDNC	Sécurité et développement non compromis
		TAS	Technicien(ne) en assistance sociale

SECTION 1 : STANDARDS RELATIFS AUX RÉPERTOIRES ET À LA FRÉQUENCE DES ACTIONS À ACCOMPLIR

1. CONSTITUTION DES RÉPERTOIRES D' ACTIONS À ACCOMPLIR

Comme les répertoires d'actions constitués dans le cadre de ce projet font consensus dans le réseau des centres jeunesse et qu'au surplus ils ont été soumis à des experts externes reconnus pour validation, ils statuent en fait sur ce qui doit être fait lorsque l'on se propose d'intervenir auprès d'un jeune et de sa famille dans le cadre de tel ou tel mandat. Autrement dit, ils édictent des « règles de l'art » à respecter. Ces répertoires constituent des standards de pratiques dans chacun des champs d'intervention ou mandats attribués aux centres jeunesse.

2. DÉTERMINATION DES FRÉQUENCES DES ACTIONS À ACCOMPLIR

La plupart du temps, les fréquences retenues correspondent à celles observées dans la réalité. Mais elles s'en écartent toutefois quand les acteurs du réseau conviennent qu'une fréquence plus soutenue que celle observée est nécessaire si l'on veut offrir des services de qualité.

3. STANDARDS RETENUS CONCERNANT LES ACTIONS À ACCOMPLIR ET LEUR FRÉQUENCE

Voir les listes d'actions en annexe.

SECTION 2 : STANDARD RELATIF À L'EFFORT REQUIS

Le volume d'effort requis pour le traitement du dossier moyen en Adoption d'enfants nés au Québec est de :

81,6 heures

SECTION 3 : STANDARD RELATIF À LA QUALIFICATION DES ACTEURS

Il s'agit ici de déterminer si l'acteur doit posséder un diplôme terminal de niveau collégial (technicien) ou de niveau universitaire (professionnel).

Standard retenu :

Professionnel, détenteur d'un diplôme universitaire terminal

SECTION 4 : STANDARDS RELATIFS À L'ENCADREMENT PROFESSIONNEL, ADMINISTRATIF ET CLÉRICAL DES INTERVENANTS

1. STANDARDS RETENUS D'HEURES / SEMAINE CONSACRÉES AU SOUTIEN CLINIQUE ET PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS

Consultation	Supervision	TOTAL
1 h	1 h	2 h

2. CONVENTION RELATIVE À LA SUPERVISION DES INTERVENANTS

La supervision est assurée à 100% par le supérieur immédiat.

3. STANDARD RELATIF À LA TAILLE DES ÉQUIPES D'INTERVENANTS

Ratio intervenants / cadre (taille des équipes) :

9,0 E.T.C. intervenants / 1,0 E.T.C. cadre

N.B. : Ces ratios tiennent compte de la proportion de la fonction supervision assurée par le supérieur immédiat (cf. : #2).

4. STANDARD RELATIF AU SOUTIEN CLÉRICAL DES INTERVENANTS ET DES CADRES DE 1^{ER} NIVEAU RETENU

Le ratio retenu est le suivant :

1,0 E.T.C. cadre / 1,0 E.T.C. secrétaire

SECTION 5 : STANDARD RELATIF À LA CHARGE DE TRAVAIL DES INTERVENANTS

Le standard qui suit découle de ceux précédemment retenus. Les calculs sont effectués sur la base d'une année de travail de 260 jours (52 semaines de 5 jours) puisque les coûts de remplacement du personnel pendant les périodes d'absence au travail sont inclus dans le calcul du coût de l'heure travaillée (cf. : volume 2, section 2).

Standard retenu :

1,0 E.T.C. professionnel ; 11,7 dossiers d'adoption par année

RAPPEL DES PRINCIPAUX STANDARDS RETENUS

EFFORT REQUIS POUR LE TRAITEMENT D'UN DOSSIER MOYEN

81,6 heures

PROVISION D'HEURES / SEMAINE POUR LE SOUTIEN CLINIQUE ET PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS

Discussion de cas	Supervision	TOTAL
1 h	1 h	2 h

CAPACITÉ DE PRODUCTION DE SERVICES DIRECTS DES INTERVENANTS

Professionnel	52,5 %
----------------------	---------------

CHARGE DE TRAVAIL

	E.T.C. *	Intervenant**
Professionnel	11,7	9,6

* E.T.C. = avec plein remplacement

** Intervenant = sans remplacement

TAILLE DES ÉQUIPES

9,0 E.T.C. intervenants / 1,0 E.T.C. cadre



LISTE D' ACTIONS
Standards de pratiques en centre jeunesse

STANDARDS RELATIFS À
L'ADOPTION D'ENFANTS NÉS AU QUÉBEC

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - Adoption enfants nés au Québec

Nom de l'action	Unités de temps (minutes)		Rond d'adoption					Périmètre prévu (minutes)
	Minutés	Champs/minutes	Fréquences		Type	Quatre	Cibles	
			#1	#2				4898,2
A : VOLET ENFANT								784,1
ACCUEIL	240							227
1. Demande de contribution à la clarification d'un projet de vie								
1.1 Participation au comité projet de vie (avis de pertinence adoption)	120							120
2. Réception de la référence d'un enfant en vue d'une adoption éventuelle		#1 à #3						
3. Vérification si le cas est connu ou pas	13							0
4. Enregistrement de la demande au dossier si le cas est connu ou ouverture d'une demande si le cas n'est pas connu								
5. Cueillette d'infos et de documents sur l'enfant, pertinents à l'adoption		#4 à #7						
6. Demande d'informations médicales sur l'enfant et recueil d'antécédents sociobiologiques de l'enfant à naître ou naissant	107							107
7. Lecture de ces informations								
8. Assignation d'un intervenant pour obtenir le consentement								

Prise de consentement ou décl. d'admissibilité	760							331,5
1. Obtention du consentement de l'enfant de 10 ans et plus		Tout #1			Option	#1 Accueil	Tout #1	
1.1 Contact avec l'enfant	180		10,0%					18
1.2 Rencontre avec l'enfant								
1.3 Rencontre avec le milieu d'accueil s'il y a lieu								
2. Obtention du consentement de la mère biologique		Tout #2						
2.1 Prise de rendez-vous	180							180
2.2 Rencontre avec la mère pour informations, échanges et si d'accord, signature du consentement; indications pour l'identification et la localisation du père biologique s'il y a lieu, intention p/r retrouvailles, etc.								
3. Obtention du consentement du père présumé ou reconnu								
3.1 Prise de rendez-vous		#3.1 #3.2						
3.2 Rencontre avec le père pour informations, échanges, reconnaissance d'accord, signature du consentement	120							120
3.3 S'il y a lieu, démarches pour retracer le père, l'informer de la démarche entreprise et de ses implications et obtenir son consentement	60		20,0%		Option	#1 Accueil	ipse	12
4. Rétractation du consentement (dans les 30 jrs suivant le consentem.)		Tout #4			Option	#1 Accueil	Tout #4	
4.1 Réception de la demande de rétractation du consentement à l'adopt.	100		1,5%					1,5
4.2 Démarche de validation de la dem. de rétract. et signature, si lieu								

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D'ACTIONS - Adoption enfants nés au Québec

Nom de l'action	Unités de temps brutes		Pondération					Effort pondéré (minutes)
	Minutes	Complexité	Fréquences		Type	Origine	Cible	
			#1	#2				
4.3 Suite à la rétractation, planification de la prise en charge par parents	60		25,0%					
4.3 Fermeture adoption et signalement à la DPJ, s'il y a lieu	60		75,0%					
5. Démarches pour déclaration judiciaire d'admissibilité si refus de consentement de l'un ou l'autre parent reconnu					Option	#1 Accueil	Tout #5	
5.1 Préparation du dossier pour présentation au comité d'adoptabilité		#5.1 à #5.4						
5.2 Participation à la réunion du comité d'adoptabilité								
5.3 Démarches complémentaires si le comité en a besoin pour décision	0		89,0%					0,0
5.4 Enregistrement des décisions du comité								
5.5 Demande au contentieux de préparer le requête								
5.6 Participation à la prép. de la requête selon les besoins du content.	0							0,0

Services suites à déclaration d'admissibilité	615							225,6
1. Suites à la décision du tribunal concernant l'admissibilité					Option	#1 Accueil	#1.1 et #1.2	
1.1 Enregistrement du jugement d'admissibilité	0	#1.1 #1.2	89,0%					0
1.2 Infos du jugement aux parents biolog., à l'enfant et au milieu d'acc.								
1.3 Soutien aux parents biologiques pour les aider à accepter la décision du tribunal, ou informations sur les démarches possibles d'appel dans les 20 jours	0		0,0%		Option	#1 Accueil	ipse	0
1.4 Demande du transfert du dossier PJ si cas connu (30 jrs après le consentement ou le jugement d'admissibilité)	0		90,0%		Option	#1 Accueil	ipse	0,0
1.5 Réception du dossier PJ et rédaction des antécédents	120							120
1.6 Ouverture d'un dossier informatique pour les cas non connus	15	#1.6 #1.7	10,0%					0
1.7 Ouverture d'un dossier physique pour les cas non connus								
2. Préparation de l'enfant au projet d'adoption selon l'âge, conjointement avec intervenant de prise en charge		Tout #2			Option	#1 Accueil	Tout #2	
2.1 Organisation du soutien à l'enfant	480		22,0%					105,6
2.2 Prise de contact avec l'enfant								
2.3 Rencontre avec l'enfant								

B : VOLET POSTULANTS								4114,1
ACCUEIL	60							24
1. Réception de la demande pour être parents adoptifs								
1.1 Enregist. des données pour l'identif. du demandeur(noms, adr, #tél)		#1.1 à #1.4						
1.2 Informations de base sur l'adoption	20							20
1.3 Envoi d'un formulaire d'inscription et d'une trousse d'information								
1.4 Clarification de la demande si nécessaire	10		40,0%					4
2. Réception et vérification du formulaire d'inscription		#2 à #4						
2.1 Vérification si le formulaire est dûment complété								
2.2 Appel pour compléments d'informations s'il y a lieu	28							0
3. Ouverture du dossier informatique du postulant								
4. Ouverture du dossier physique du postulant								
5. Assignation d'un intervenant pour l'évaluation	2							0

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - Adoption enfants nés au Québec

Nom de l'action	Unités de temps brutes		Fréquences		Rondation			Valeur pondérée (minutes)
	Minutes	Heures	#1	#2	Type	Options	Chc	
ÉVALUATION	1300							1012,85
1. Inscription dans une banque de postulants en attente pour les demandes régulières et/ou inscription dans une banque mixte		#1 à #2.2						
2. Banque de postulants en attente	20							20
2.1 Ajout du nom des postulants à la liste d'attente								
2.2 Réponses aux demandes de postulants								
2.3 Relance périodique des postulants en attente			0,0%					0
2.4 Mise à jour régulière de la banque des postulants								
3. Banque Mixte		Tout #3			Option	#1	Tout #3	
3.1 Identification d'un postulant dans une banque mixte	20		90,0%					18
3.2 Ouverture d'un dossier famille d'accueil								
3.3 Consignation des informations dans le dossier des postulants								
4. Évaluation des postulants à l'adoption		#4.1 à #4.3						
4.1 Expédition d'une trousse d'évaluation	30							0
4.2 Réception de la trousse d'évaluation								
4.3 Envoi de l'accusé réception de la trousse d'éval. dûment complétée								
4.4 Cueillette d'infos auprès d'organismes détenteurs d'informations		Tout #4.4						
4.4.1 Expédition de demande de référence								
4.4.2 Réception des références	30							30
4.4.3 Vérification si le postulant a un dossier judiciaire								
4.4.4 Réception du tribunal de l'information demandée								
4.5 Évaluation des postulants selon les critères et modalités établis		#4.5.1 à #4.5.4						
4.5.1 Rencontre avec le couple postulant	480							480
4.5.2 Rencontre avec la mère postulante								
4.5.3 Rencontre avec le père postulant								
4.5.4 Rencontre avec la famille (si déjà des enfants)								
4.5.5 Rédaction du rapport d'évaluation	360							360
4.5.6 Dactylographie et photocopie du rapport d'évaluation	90							0
4.5.7 Discussion et approbation par le chef de service	30							0
5. Transmission du résultat de l'évaluation								
5.1 Contact avec les postulants évalués								
5.2 Remise du rapport d'évaluation aux postulants								
5.3 Rencontre avec les postulants retenus ou non retenus								
'A) Si non retenu :	120	#5.1 à #5.3	15,0%		Bif.	#1	ipse	18
'B) Si retenu :	60	#5.1 à #5.3	85,0%		Bif.	#1	la suite	51
5.4 Fermeture de dossier si non retenu	5	#5.4 #5.5	15,0%					5
5.5 Envoi du dossier aux archives si non retenu	5		15,0%					0
6. Comité de jumelage		Tout #6			Option	#5 B)	ipse	
6.1 Préparation de la documentation pour le comité de jumelage								
6.1.1 Identification des besoins de l'enfant								
6.1.2 Démarches pour établir l'histoire de développ. de l'enfant								
6.1.3 Demande de résultats d'examen médical	0							0
6.1.4 Demande du rapport d'évaluation psychologique			85,0%	90,0%				
6.1.5 Rencontre pour établir, réviser ou compléter l'hist. fam. de la mère								
6.1.6 Rencontre pour établir l'histoire familiale du père								
6.2 Demande de tenue d'un comité de jumelage								
6.3 Présence au comité de jumelage								
6.4 Identification de la famille retenue pour le jumelage	90							68,85
6.5 Inscription des décisions du comité de jumelage								

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - Adoption enfants nés au Québec

Nom de l'action	Unités de temps brutes		Probation					Effort probatoire (minutes)
	Milieux	Champs vides	Fréquences		Type	Objets	GBs	
			CA	CB				
DISPENSATION DU SERVICE	5326							3077,2
1. Jumelage proprement dit								
1.1 Contact avec les parents adoptants	90	#1.1 à #1.3						76,5
1.2 Présentation verbale de l'enfant aux parents adoptants								
1.3 Décision des parents :								
A : si négative : recherche d'une autre possibilité de jumelage	90				8,0%			7,2
B : si positive : suite de la démarche								
1.4 En banque régulière :		Tout #1.4						
1.4.1 prép. de la sortie de l'enfant de son lieu d'hébergement.						Bif.	#1	Tout #1.4
1.4.2 participation aux échanges des parents biol. et des parents adoptants sur les ententes pendant le placement et postadoption	330				10,0%			28,05
1.4.3 consignation au dossier de ces ententes								
1.4.4 organisation s'il y a lieu d'une rencontre entre les parents adoptants et le service médical des CJ au sujet de l'enfant								
1.4.5 sortie de l'enfant et intégration dans sa nouvelle famille								
1.5 En banque mixte :								
1.5.1 prép. de la rencontre de présentation physique de l'enfant		#1.5.1 à #1.5.6				Bif.	#1	Tout #1.5
- contact avec le lieu d'accueil								
- rencontre avec l'enfant								
- contact avec les parents adoptants								
1.5.2 présentation de l'enfant en personne	360				90,0%			275,4
1.5.3 ententes sur les modalités d'intégration progressive								
1.5.4 infos aux responsables du lieu d'héberg. où se trouve l'enfant								
1.5.5 consignation au doss. des ententes et des résult. des démarc.								
1.5.6 démarches pour le paiement d'aide financière s'il y a lieu								
1.5.7 accompagnement et suivi de la famille	2880							2203,2
2. Requête en ordonnance de placement								
2.1 Préparation des documents nécessaires pour la requête	60	#2.1 à #2.2						51
2.2 Demande au contentieux de prép. la requête en ord. de placement								
2.3 Rencontre avec les parents adoptants en vue de l'audition	60	#2.3 à #2.4						51
2.4 Rencontre avec l'enfant (selon l'âge) en vue de l'audition								
2.5 Présence au tribunal si requise par la justice	180				0,0%			0
2.6 Consignation des décisions du tribunal	5	#2.6 #3			85,0%			4,25
3. Réception de l'ordonnance de placement en provenance du tribunal								
4. Fermeture des dossiers informatiques et physiques enfant et postul.		Tout #4 #5						
4.1 Mise à jour et en ordre de chacun des dossiers	10							8,5
4.2 Signature de fermeture des dossiers								
5. Fermeture du dossier ressource								
6. Ouvert. d'un dossier informatique et phys. famille pou suivi et probation	5							0
7. Envoi des avis de changement de nom aux hôpitaux	35	#7 #8						0
8. Production d'une demande à la RAMQ								
9. Période de probation								
9.1 Contacts téléphoniques avec les parents adoptifs	396	#9.1 à #9.3						336,6
9.2 Visites aux parents adoptifs où l'enfant est placé								
9.3 Visite à l'enfant s'il y a lieu								
9.4 Rédaction d'un rapport de probation		#9.4 à #9.6						
9.5 Remise aux parents du rapport de probation et partage avec eux	0							0
9.6 Consignation des informations au dossier								

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - Adoption enfants nés au Québec

Nom de l'action	Unités de temps brutes		Rond d'action					Région provinciale (minutes)
	Minutes	Champs de service	Fréquences		Type	Objet	Gite	
			#1	#2				
10. Décision en cours ou en fin de période de probation	600	Tout #10		2,0%	Option	#1	Tout #10	10,2
10.1 Retrait de l'enfant si le jumelage n'est pas réussi								
10.2 Recherche d'une nouvelle ressource								
10.3 Décision de fermer ou pas le dossier de ces parents adoptifs	0							0
11. Support s'il y a lieu aux parents adoptifs dans leurs démarches pour le jugement d'adoption								
12. Enregistrement des informations au dossier	35	#12 à #14						0
13. Demande de modifications au certificat de baptême, s'il y a lieu								
14. Transmission aux parents adoptifs du nouveau cert. de baptême	10	#15 #16						10
15. Fermeture du dossier physique adoption								
16. Fermeture du dossier informatique adoption	180	Tout #17		10%	Option	#1	Tout #17	15,3
17. Services postadoption								
17.1 Réception et clarification de la demande de service								
17.2 Ouverture d'une demande de service								
17.3 Assignation d'un intervenant								
17.4 Dispensation du service								
17.5 Fermeture de la demande								

SERVICES NON DIRECTS								
1. Banque mixte								
1.1 Recrutement de familles pour la banque mixte : information, publicité sollicitation, réseau interne, réseau externe	11520							
2. Participation au comité avisé ou comité de placement si on juge que l'enfant pourrait aller en banque mixte								
3. Soirée d'information pour les adoptants	2160							
4. Session de sensibilisation et de préparation à l'adoption (Montréal)	7200							
5. Relance périodique des postulants en attente et mise à jour de la banque	180							
6. Suivi d'enfants adoptables mais non adopté	2880							



VOLUME 8

STANDARDS RELATIFS À L'ADOPTION D'ENFANTS NÉS HORS QUÉBEC

Adoption : (03 / 2004)

Dernière mise à jour : (00 / 0000)

CONTENU :

Ce volume regroupe sous 5 sections les conventions et standards relatifs à l'adoption d'enfants nés hors Québec :

Section 1 : Standards relatifs aux répertoires et à la fréquence des actions à accomplir

Section 2 : Standard relatif à l'effort requis

Section 3 : Standard relatif à la qualification des acteurs

Section 4 : Standards relatifs à l'encadrement professionnel, administratif et clérical des intervenants

Section 5 : Standard relatif à la charge de travail des intervenants

ACRONYMES

ARH	Agent(e) de relations humaines	FA	Famille d'accueil
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels	IVAC	Indemnités aux victimes d'actes criminels
CR	Centre de réadaptation	LJC	Loi sur les jeunes contrevenants
CSST	Commission de la santé et sécurité au travail	LPJ	Loi sur la protection de la jeunesse
CWLA	Child Welfare Ligue of America	LSJPA	Loi sur le système de justice pénale pour adolescents
DEC	Diplôme d'études collégiales	LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
ÉO	Évaluation-orientation	PI	Plan d'intervention
ETC	Équivalent temps complet	PIFA	Plan d'intervention pour la famille d'accueil
DG	Directeur(trice) général(e)	PSI	Plan de service individualisé
DPJ	Directeur(trice) de la protection de la jeunesse	PVT	Programme de vérification terrain
DRFTI	Directeur(trice) des ressources financières, techniques et informationnelles	RI	Ressource intermédiaire
DRH	Directeur(trice) des ressources humaines	RIRTF	Ressource intermédiaire et ressource de type familial
DSA	Directeur(trice) des services administratifs	RTF	Ressource de type familial
DSC	Directeur(trice) des services clientèles	RTS	Réception et traitement des signalements
DSP/DQS	Directeur(trice) des services professionnels/ directeur(trice) de la qualité des services	SSP	Système de support à la pratique
		SDC	Sécurité et développement compromis
		SDNC	Sécurité et développement non compromis
		TAS	Technicien(ne) en assistance sociale

SECTION 1 : STANDARDS RELATIFS AUX RÉPERTOIRES ET À LA FRÉQUENCE DES ACTIONS À ACCOMPLIR

1. CONSTITUTION DES RÉPERTOIRES D' ACTIONS À ACCOMPLIR

Comme les répertoires d'actions constitués dans le cadre de ce projet font consensus dans le réseau des centres jeunesse et qu'au surplus ils ont été soumis à des experts externes reconnus pour validation, ils statuent en fait sur ce qui doit être fait lorsque l'on se propose d'intervenir auprès d'un jeune et de sa famille dans le cadre de tel ou tel mandat. Autrement dit, ils édictent des « règles de l'art » à respecter. Ces répertoires constituent des standards de pratiques dans chacun des champs d'intervention ou mandats attribués aux centres jeunesse.

2. DÉTERMINATION DES FRÉQUENCES DES ACTIONS À ACCOMPLIR

La plupart du temps, les fréquences retenues correspondent à celles observées dans la réalité. Mais elles s'en écartent toutefois quand les acteurs du réseau conviennent qu'une fréquence plus soutenue que celle observée est nécessaire si l'on veut offrir des services de qualité.

3. STANDARDS RETENUS CONCERNANT LES ACTIONS À ACCOMPLIR ET LEUR FRÉQUENCE

Voir les listes d'actions en annexe.

SECTION 2 : STANDARD RELATIF À L'EFFORT REQUIS

Le volume d'effort requis pour le traitement du dossier moyen en Adoption d'enfants nés hors Québec est de :

2,2 heures

SECTION 3 : STANDARD RELATIF À LA QUALIFICATION DES ACTEURS

Il s'agit ici de déterminer si l'acteur doit posséder un diplôme terminal de niveau collégial (technicien) ou de niveau universitaire (professionnel).

Standard retenu :

Professionnel, détenteur d'un diplôme universitaire terminal

**SECTION 4 : STANDARDS RELATIFS À L'ENCADREMENT PROFESSIONNEL,
ADMINISTRATIF ET CLÉRICAL DES INTERVENANTS**

**1. STANDARDS RETENUS D'HEURES / SEMAINE CONSACRÉES AU SOUTIEN CLINIQUE ET
PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS**

Consultation	Supervision	TOTAL
1 h	1 h	2 h

2. CONVENTION RELATIVE À LA SUPERVISION DES INTERVENANTS

La supervision est assurée à 100 % par le supérieur immédiat.

3. STANDARD RELATIF À LA TAILLE DES ÉQUIPES D'INTERVENANTS

Ratio intervenants / cadre (taille des équipes) :

9,0 E.T.C. intervenants / 1,0 E.T.C. cadre

N.B. : Ces ratios tiennent compte de la proportion de la fonction supervision assurée par le supérieur immédiat (cf. : #2).

**4. STANDARD RELATIF AU SOUTIEN CLÉRICAL DES INTERVENANTS ET DES CADRES
DE 1^{ER} NIVEAU RETENU**

Le ratio retenu est le suivant :

1,0 E.T.C. cadre / 1,0 E.T.C. secrétaire

SECTION 5 : STANDARD RELATIF À LA CHARGE DE TRAVAIL DES INTERVENANTS

Le standard qui suit découle de ceux précédemment retenus. Les calculs sont effectués sur la base d'une année de travail de 260 jours (52 semaines de 5 jours) puisque les coûts de remplacement du personnel pendant les périodes d'absence au travail sont inclus dans le calcul du coût de l'heure travaillée (cf. : volume 2, section 2).

Standard retenu :

1,0 E.T.C. professionnel ; 434,5 dossiers d'adoption par année

RAPPEL DES PRINCIPAUX STANDARDS RETENUS

EFFORT REQUIS POUR LE TRAITEMENT D'UN DOSSIER MOYEN

2,2 heures

PROVISION D'HEURES / SEMAINE POUR LE SOUTIEN CLINIQUE ET PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS

Discussion de cas	Supervision	TOTAL
1 h	1 h	2 h

CAPACITÉ DE PRODUCTION DE SERVICES DIRECTS DES INTERVENANTS

Professionnel	52,5 %
----------------------	---------------

CHARGE DE TRAVAIL

	E.T.C. *	Intervenant**
Professionnel	434,5	335,1

* E.T.C. = avec plein remplacement

** Intervenant = sans remplacement

TAILLE DES EQUIPES

9,0 E.T.C. intervenants / 1,0 E.T.C. cadre



LISTE D' ACTIONS
Standards de pratiques en centre jeunesse

**STANDARDS RELATIFS À
L'ADOPTION D'ENFANTS NÉS HORS QUÉBEC**

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - Adoption enfants nés hors Québec

Nom de l'action	Durée de complétion		Pondération				Effort pondéré (minutes)
	Minutes	Changements	Fréquence	Type	Qualité	Quantité	
ADOPTION (enfants nés hors Québec)	5072						131,92
ACCUEIL	120						32,7
1. Réception de la demande d'adoption internationale	30	#1 à #3					30
2. Transmission au demandeur des informations sur l'adoption internat.							
3. Références aux organismes concernés selon le pays désiré							
4. Ouverture du dossier informatique	10	#4 #5					0
5. Ouverture du dossier physique							
6. Collecte des informations pour constituer le dossier	30	Tout #6					0
6.1 Informations auprès des postulants							
6.2 Informations auprès d'organismes externes, si besoin							
6.3 Collecte de documents : cert. de bonne conduite, bonne santé, etc.							
7. Rencontre si nécessaire avec les postulants pr aider à mûrir le projet d'adoption internationale	45		6,0%	Option	#1	ipse	2,7
8. Transmission du dossier au chef de service	5						0

ÉVALUATION	87						0,04
1. Assignment du dossier à un professionnel externe	65	Tout #1					0
1.1 Contact avec le professionnel externe							
1.2 Entente sur les délais et les coûts							
1.3 Remise des infos recueillies au professionnel pour évaluation							
1.4 Enregistrement de l'information							
1.5 Réception et lecture du rapport d'évaluation							
1.6 Échanges sur le rapport							
1.7 Signature du rapport							
1.8 Réception d'une copie de la facture détaillée du professionn. pr info	20		2,0%	Option	#1	Tout #2	0
2. Assignment du dossier à un intervenant interne (pour des cas particul.)							
2.1 Vérification des disponibilités des intervenants internes							
2.2 Présentation du dossier à l'intervenant retenu							
2.3 Enregistrement de l'information	2						0,0

DISPENSATION DU SERVICE	4865						99,18
1. Évaluation des postulants selon les critères et modalités établis	0						0
1.1 Rencontre avec le couple							
1.2 Rencontre avec le père							
1.3 Rencontre avec la mère							
1.4 Rencontre avec la famille (si enfant déjà présent)							
1.5 Rédaction du rapport d'évaluation							
1.6 Dactylographie et photocopie du rapport							
1.7 Remise du rapport au chef de service pour approbation							
1.8 Renc. avec les postulants pour présentation et discuss. du rapport	10						
2. Transmission au SAI du résultat de l'évaluation							
3. Aide, support aux postulants ds leurs démarches d'adopt. si besoin	0	#2, #3.1 à #3.4 et #3.8, #4.2, #5.3					60
3.1 Préparation du dossier							
3.2 Connaissance des exigences du pays choisi							
3.3 Collecte des documents nécessaires et demandés							
3.4 Authentification des documents exigés							

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - Adoption enfants nés hors Québec

Nom de l'action	Unités de temps budgétaires		Pondération				Effort pondéré (minutes)
	Minutes	Champagnes	Intégration	Type	Option	Objet	
3.5 Remise du dossier au SAI pour transmission au pays choisi							
3.6 Réception du pays choisi d'une proposition d'un enfant	0						0
3.7 Demande au SAI d'émettre la lettre de non objection à l'adoption							
3.8 Arrivée de l'enfant dans la famille		Cf.: #2					
4. Requête pour approbation du projet d'adoption (exigence de la Chine)	0						0
4.1 Demande au greffe pour l'enregistrement du projet d'adoption							
4.2 Demande au contentieux de préparer la requête		Cf.: #2					
5. Activités liées à l'arrivée de l'enfant							
5.1 Réception du greffe du certificat d'inscription	0						0
5.2 Envoi au SAI d'un avis d'arrivée de l'enfant et du certificat d'insc.							
5.3 Aide et support aux nouveaux parents dans leurs démarches légales suite à l'arrivée de l'enfant		Cf.: #2					
6. Ordonn. de placement si non jugement d'adopt. dans le pays d'origine							
6.1 Préparation des documents et infos nécessaires à la requête	20						0
6.2 Préparation et rédaction d'un rapport d'évolution	0						
6.3 Approbation par le chef de service	20						0
6.4 Demande au contentieux de préparer la requête							
6.5 Préparation de parents adoptants à la comparution	0						
6.6 Consignation de la décision du Tribunal	5						0
7. Suivi de l'intégrat. de l'enf. ds son nouveau milieu, si éval. faite à l'int.				Option	#1	#7 #8 #9	
7.1 Contacts téléphoniques avec les parents adoptants		#7.1 à #7.4					
7.2 Rencontres des parents adoptants	180						3,6
7.3 Visites à l'enfant dans son nouveau milieu							
7.4 Préparation du rapport sur l'évol. et l'adapt. de l'enfant, si besoin							
7.5 Dactylographie et photocopie du rapport	45						0
7.6 Approbation du chef de service	10						0
8. Jugement d'adoption si non rendu dans le pays d'origine		Tout #8					
8.1 Aide et support aux parents si besoin	30						0,6
8.2 Enregistrement de la décision du tribunal							
8.3 Réception d'une copie du jugement d'adoption							
9. Services postadoption							
9.1 Aide ponctuelle aux parents adoptifs lorsque nécessaire	15						0,3
9.2 Collecte de données pour la préparation des rapports de progrès	120	#9.2 et #9.3					2,4
9.3 Rédaction des rapports de progrès							
9.4 Dactylographie et photocopie des rapports de progrès	45						0
9.5 Approbation des rapports par le chef de service	20						0
9.6 Transmission des rapports au SAI ou au pays originaire de l'enfant	5						0
10. Fermeture du dossier adoption							
10.1 Mise à jour et en ordre du dossier	15						15
10.2 Signature de fermeture du dossier							
10.3 Envoi du dossier aux archives	5						0
11. Dans certains cas, avant que le jugement d'adoption ne soit rendu ici au pays, les parents adoptifs peuvent ne plus vouloir ou ne plus être capables de garder l'enfant; les intervenants du service adoption doivent alors prendre en charge l'enfant, trouver une ressource adéquate et faire les suivis légaux en concertation avec le DPJ et le SAI.	4320		0,4%	Option	#1	ipse	17,28
SERVICES NON DIRECTS							
1. Évaluation externes							
1.1 Recrutement et accréditation	6480						0
1.2 Encadrement professionnel : rencontres, informations, etc.							



VOLUME 9

LA RECHERCHE D'ANTÉCÉDENTS SOCIOBIOLOGIQUES

Adoption : (03 / 2004)

Dernière mise à jour : (00 / 0000)

CONTENU :

Ce volume regroupe sous 5 sections les conventions et standards relatifs à la recherche d'antécédents sociobiologiques :

- Section 1 : Standards relatifs aux répertoires et à la fréquence des actions à accomplir
- Section 2 : Standard relatif à l'effort requis
- Section 3 : Standard relatif à la qualification des acteurs
- Section 4 : Standards relatifs à l'encadrement professionnel, administratif et clérical des intervenants
- Section 5 : Standard relatif à la charge de travail des intervenants

ACRONYMES

ARH	Agent(e) de relations humaines	FA	Famille d'accueil
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels	IVAC	Indemnités aux victimes d'actes criminels
CR	Centre de réadaptation	LJC	Loi sur les jeunes contrevenants
CSST	Commission de la santé et sécurité au travail	LPI	Loi sur la protection de la jeunesse
CWLA	Child Welfare League of America	LSJPA	Loi sur le système de justice pénale pour adolescents
DEC	Diplôme d'études collégiales	LSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
ÉO	Évaluation-orientation	PI	Plan d'intervention
ETC	Équivalent temps complet	PIFA	Plan d'intervention pour la famille d'accueil
DG	Directeur(trice) général(e)	PSI	Plan de service individualisé
DPJ	Directeur(trice) de la protection de la jeunesse	PVT	Programme de vérification terrain
DRFTI	Directeur(trice) des ressources financières, techniques et informationnelles	RI	Ressource intermédiaire
DRH	Directeur(trice) des ressources humaines	RIRTF	Ressource intermédiaire et ressource de type familial
DSA	Directeur(trice) des services administratifs	RTF	Ressource de type familial
DSC	Directeur(trice) des services clientèles	RTS	Réception et traitement des signalements
DSP/DQS	Directeur(trice) des services professionnels/directeur(trice) de la qualité des services	SSP	Système de support à la pratique
		SDC	Sécurité et développement compromis
		SDNC	Sécurité et développement non compromis
		TAS	Technicien(ne) en assistance sociale

SECTION 1 : STANDARDS RELATIFS AUX RÉPERTOIRES ET À LA FRÉQUENCE DES ACTIONS À ACCOMPLIR

1. CONSTITUTION DES RÉPERTOIRES D' ACTIONS À ACCOMPLIR

Comme les répertoires d'actions constitués dans le cadre de ce projet font consensus dans le réseau des centres jeunesse et qu'au surplus ils ont été soumis à des experts externes reconnus pour validation, ils statuent en fait sur ce qui doit être fait lorsque l'on se propose d'intervenir auprès d'un jeune et de sa famille dans le cadre de tel ou tel mandat. Autrement dit, ils édictent des « règles de l'art » à respecter. Ces répertoires constituent des standards de pratiques dans chacun des champs d'intervention ou mandats attribués aux centres jeunesse.

2. DÉTERMINATION DES FRÉQUENCES DES ACTIONS À ACCOMPLIR

La plupart du temps, les fréquences retenues correspondent à celles observées dans la réalité. Mais elles s'en écartent toutefois quand les acteurs du réseau conviennent qu'une fréquence plus soutenue que celle observée est nécessaire si l'on veut offrir des services de qualité.

3. STANDARDS RETENUS CONCERNANT LES ACTIONS À ACCOMPLIR ET LEUR FRÉQUENCE

Voir les listes d'actions en annexe.

SECTION 2 : STANDARD RELATIF À L'EFFORT REQUIS

Le volume d'effort requis pour le traitement du dossier moyen en Recherche d'antécédents sociobiologiques est de :

3,3 heures

SECTION 3 : STANDARD RELATIF À LA QUALIFICATION DES ACTEURS

Il s'agit ici de déterminer si l'acteur doit posséder un diplôme terminal de niveau collégial (technicien) ou de niveau universitaire (professionnel).

Standard retenu :

Professionnel, détenteur d'un diplôme universitaire terminal

**SECTION 4 : STANDARDS RELATIFS À L'ENCADREMENT PROFESSIONNEL,
ADMINISTRATIF ET CLÉRICAL DES INTERVENANTS**

**1. STANDARDS RETENUS D'HEURES / SEMAINE CONSACRÉES AU SOUTIEN CLINIQUE ET
PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS**

Consultation	Supervision	TOTAL
1/2 h	1/2 h	1 h

2. CONVENTION RELATIVE À LA SUPERVISION DES INTERVENANTS

La supervision est assurée à 100 % par le supérieur immédiat.

3. STANDARD RELATIF À LA TAILLE DES ÉQUIPES D'INTERVENANTS

Ratio intervenants / cadre (taille des équipes) :

9,0 E.T.C. intervenants / 1,0 E.T.C. cadre

N.B. : Ces ratios tiennent compte de la proportion de la fonction supervision assurée par le supérieur immédiat (cf. : #2).

**4. STANDARD RELATIF AU SOUTIEN CLÉRICAL DES INTERVENANTS ET DES CADRES
DE 1^{ER} NIVEAU RETENU**

Le ratio retenu est le suivant :

1,0 E.T.C. cadre / 1,0 E.T.C. secrétaire

SECTION 5 : STANDARD RELATIF À LA CHARGE DE TRAVAIL DES INTERVENANTS

Le standard qui suit découle de ceux précédemment retenus. Les calculs sont effectués sur la base d'une année de travail de 260 jours (52 semaines de 5 jours) puisque les coûts de remplacement du personnel pendant les périodes d'absence au travail sont inclus dans le calcul du coût de l'heure travaillée (cf. : volume 2, section 2).

Standard retenu :

1,0 E.T.C. professionnel ; 443,7 dossiers de Recherche d'antécédents sociobiologiques

RAPPEL DES PRINCIPAUX STANDARDS RETENUS

EFFORT REQUIS POUR LE TRAITEMENT D'UN DOSSIER MOYEN

3,3 heures

PROVISION D'HEURES / SEMAINE POUR LE SOUTIEN CLINIQUE ET PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS

Discussion de cas	Supervision	TOTAL
1/2 h	1/2 h	1h

CAPACITÉ DE PRODUCTION DE SERVICES DIRECTS DES INTERVENANTS

Professionnel	81,1 %
----------------------	---------------

CHARGE DE TRAVAIL

	E.T.C. *	Intervenant**
Professionnel	443,7	362,6

* E.T.C. = avec plein remplacement

** Intervenant = sans remplacement

TAILLE DES ÉQUIPES

9,0 E.T.C. intervenants / 1,0 E.T.C. cadre



LISTE D' ACTIONS
Standards de pratiques en centre jeunesse

STANDARDS RELATIFS À
LA RECHERCHE D'ANTÉCÉDENTS SOCIOBIOLOGIQUES

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D'ACTIONS - Antécédents sociobiologiques

Nom de l'action	Unités de temps utiles		Pondération					Effort pondéré (minutes)
	Minutes	Champs visés	Fréquences		Type	Objet	Effet	
	F1	F2						
ANTECEDENTS SOCIOBIOLOGIQUES	540,0							199,5
ACCUEIL ET RECEPTION DES DEMANDES	80							29,75
1. Réception de la demande verbale ou écrite d'antécédent sociobiol.	2							0
1.1 Explication de la nature du service, des modalités et conditions								
1.2 Échanges de clarification avec la personne qui demande								
1.3 Référence à d'autres services s'il y a lieu	20	#1.1 à #1.5						20
1.4 Modifications ou validation des Informations si client connu								
1.5 Prise des informations factuelles (nom, adress ...) si client inconnu								
2. Recherche du lieu d'adoption								
2.1 Envoi du formulaire de demande si au CJ local	3	Tout #2						3
2.2 Référence aux CJ concernés si ailleurs								
3. Réception du formulaire de demande								
3.1 Accusé réception de la demande	10	Tout #3						0
3.2 Vérification de la demande : présence des infos nécessaires								
3.3 Appel s'il y a lieu pour compléter le formulaire								
4. Accompagnement spécifique pour des clientèles particulières		tout #4						
4.1 Mineur								
4.2 Personne adoptable, non adoptée	45		15,0%					6,75
4.3 Père biologique non identifié à l'acte de naissance								
4.4 Fratrie								
4.5 Personne adoptée en privé								

REPÉRAGE DU DOSSIER	135							15
1. Recherche du dossier et d'infos aux archives du service d'adoption, aux archives des CJ, à celles des autres CJ et à celles des comm. rel.	120							0
2. Information au demandeur du résultat de la recherche :					Bif.	#1	ipse	
A) - dans les cas où on n'a pu repérer de dossiers; arrêt des démarches;	15		8,0%					15
fermeture du dossier dans certains cas, références ailleurs								
B) - (92%) si positif : poursuite de la démarche								

SERVICE PHASE I: Antécédents	225							151,8
1. Assignment du dossier à un intervenant	5							0,0
2. Lecture du dossier								
3. Recherches des renseignements anonymes et non confidentiels	150	#2 à #4						138,0
4. Préparation des renseignements pour le sommaire d'antécédents dénominalisés								
5. Dactylographie et impression du sommaire	30							0,0
6. Transmission au demandeur :			92,0%		Bif.	Éval. #1	#1 à #6.6	
6.1 par écrit : lettre de transmission, envelop. adressée et affranchie								
6.2 envoi du dépliant projet «Pilote», si client demande retrouvailles	20	#6.1 #6.2						0
6.3 fermeture de dossier si pas de demande de retrouvailles								
6.4 mise en ordre du dossier	15	#6.3 à #6.5						13,8
6.5 remplissage du formulaire de fermeture du dossier et signature								
6.6 envoi aux archives du service adoption	5							0

PARTICULARITES	100							2,9
1. Consultation avec le médecin pour certains cas particuliers	60		92,0%	2,0%	Option	Disp. #1	ipse	1,1
2. Préparation du dossier pour un autre CJ	40			5,0%	Option	Disp. #1	ipse	1,8



STANDARDS RELATIFS AUX RETROUVAILLES

Adoption : (03 / 2004)

Dernière mise à jour : (00 / 0000)

CONTENU :

Ce volume regroupe sous 5 sections les conventions et standards relatifs aux retrouvailles :

- Section 1 : Standards relatifs aux répertoires et à la fréquence des actions à accomplir
- Section 2 : Standard relatif à l'effort requis
- Section 3 : Standard relatif à la qualification des acteurs
- Section 4 : Standards relatifs à l'encadrement professionnel, administratif et clérical des intervenants
- Section 5 : Standard relatif à la charge de travail des intervenants

ACRONYMES

ARH	Agent(e) de relations humaines	FA	Famille d'accueil
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels	IVAC	Indemnités aux victimes d'actes criminels
CR	Centre de réadaptation	LJC	Loi sur les jeunes contrevenants
CSST	Commission de la santé et sécurité au travail	LPJ	Loi sur la protection de la jeunesse
CWLA	Child Welfare Ligue of America	LSJPA	Loi sur le système de justice pénale pour adolescents
DEC	Diplôme d'études collégiales	LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
EO	Évaluation-orientation	PI	Plan d'intervention
ETC	Équivalent temps complet	PIFA	Plan d'intervention pour la famille d'accueil
DG	Directeur(trice) général(e)	PSI	Plan de service individualisé
DPJ	Directeur(trice) de la protection de la jeunesse	PVT	Programme de vérification terrain
DRFTI	Directeur(trice) des ressources financières, techniques et informationnelles	RI	Ressource intermédiaire
DRH	Directeur(trice) des ressources humaines	RIRTF	Ressource intermédiaire et ressource de type familial
DSA	Directeur(trice) des services administratifs	RTF	Ressource de type familial
DSC	Directeur(trice) des services clientèles	RTS	Réception et traitement des signalements
DSP/DQS	Directeur(trice) des services professionnels/directeur(trice) de la qualité des services	SSP	Système de support à la pratique
		SDC	Sécurité et développement compromis
		SDNC	Sécurité et développement non compromis
		TAS	Technicien(ne) en assistance sociale

SECTION 1 : STANDARDS RELATIFS AUX RÉPERTOIRES ET À LA FRÉQUENCE DES ACTIONS À ACCOMPLIR

1. CONSTITUTION DES RÉPERTOIRES D' ACTIONS À ACCOMPLIR

Comme les répertoires d'actions constitués dans le cadre de ce projet font consensus dans le réseau des centres jeunesse et qu'au surplus ils ont été soumis à des experts externes reconnus pour validation, ils statuent en fait sur ce qui doit être fait lorsque l'on se propose d'intervenir auprès d'un jeune et de sa famille dans le cadre de tel ou tel mandat. Autrement dit, ils édictent des « règles de l'art » à respecter. Ces répertoires constituent des standards de pratiques dans chacun des champs d'intervention ou mandats attribués aux centres jeunesse.

2. DÉTERMINATION DES FRÉQUENCES DES ACTIONS À ACCOMPLIR

La plupart du temps, les fréquences retenues correspondent à celles observées dans la réalité. Mais elles s'en écartent toutefois quand les acteurs du réseau conviennent qu'une fréquence plus soutenue que celle observée est nécessaire si l'on veut offrir des services de qualité.

3. STANDARDS RETENUS CONCERNANT LES ACTIONS À ACCOMPLIR ET LEUR FRÉQUENCE

Voir les listes d'actions en annexe.

SECTION 2 : STANDARD RELATIF À L'EFFORT REQUIS

Le volume d'effort requis pour le traitement du dossier moyen en Retrouvailles est de :

4,8 heures

SECTION 3 : STANDARD RELATIF À LA QUALIFICATION DES ACTEURS

Il s'agit ici de déterminer si l'acteur doit posséder un diplôme terminal de niveau collégial (technicien) ou de niveau universitaire (professionnel).

Standard retenu :

Professionnel, détenteur d'un diplôme universitaire terminal

**SECTION 4 : STANDARDS RELATIFS À L'ENCADREMENT PROFESSIONNEL,
ADMINISTRATIF ET CLÉRICAL DES INTERVENANTS**

**1. STANDARDS RETENUS D'HEURES / SEMAINE CONSACRÉES AU SOUTIEN CLINIQUE ET
PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS**

Consultation	Supervision	TOTAL
1/2 h	1/2 h	1 h

2. CONVENTION RELATIVE À LA SUPERVISION DES INTERVENANTS

La supervision est assurée à 100 % par le supérieur immédiat.

3. STANDARD RELATIF À LA TAILLE DES ÉQUIPES D'INTERVENANTS

Ratio intervenants / cadre (taille des équipes) :

9,0 E.T.C. intervenants / 1,0 E.T.C. cadre

N.B. : Ces ratios tiennent compte de la proportion de la fonction supervision assurée par le supérieur immédiat (cf. : #2).

**4. STANDARD RELATIF AU SOUTIEN CLÉRICAL DES INTERVENANTS ET DES CADRES
DE 1^{ER} NIVEAU RETENU**

Le ratio retenu est le suivant :

1,0 E.T.C. cadre / 1,0 E.T.C. secrétaire

SECTION 5 : STANDARD RELATIF À LA CHARGE DE TRAVAIL DES INTERVENANTS

Le standard qui suit découle de ceux précédemment retenus. Les calculs sont effectués sur la base d'une année de travail de 260 jours (52 semaines de 5 jours) puisque les coûts de remplacement du personnel pendant les périodes d'absence au travail sont inclus dans le calcul du coût de l'heure travaillée (cf. : volume 2, section 2).

Standard retenu :

1,0 E.T.C. professionnel ; 308,1 dossiers de Retrouvailles par année

RAPPEL DES PRINCIPAUX STANDARDS RETENUS

EFFORT REQUIS POUR LE TRAITEMENT D'UN DOSSIER MOYEN

4,8 heures

PROVISION D'HEURES / SEMAINE POUR LE SOUTIEN CLINIQUE ET PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS

Discussion de cas	Supervision	TOTAL
1/2 h	1/2 h	1 h

CAPACITÉ DE PRODUCTION DE SERVICES DIRECTS DES INTERVENANTS

Professionnel	81,1 %
----------------------	---------------

CHARGE DE TRAVAIL

	E.T.C. *	Intervenant**
Professionnel	308,1	251,8

* E.T.C. = avec plein remplacement

**Intervenant = sans remplacement

TAILLE DES ÉQUIPES

9,0 E.T.C. intervenants / 1,0 E.T.C. cadre



LISTE D' ACTIONS

Standards de pratiques en centre jeunesse

STANDARDS RELATIFS AUX RETROUVAILLES

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - Retrouvailles

Nom de l'action	Unités de temps budgétées		Régionalisation							Budget prévu (milliers de dollars)
	Minutes	Champs vides	Régions				Type	Origine	Cible	
SERVICES PHASE II: RETROUVAILLES										287,3
ACCUEIL	60									60
1. Réception de la demande de retrouvailles - par le formulaire de réponse au projet «pilote» - par téléphone										
2. Envoi d'un accusé de réception du formulaire complété										
3. Premières suites données										
3.1 Infos et explications sur le service, les modalités et les conditions										
3.2 Référence à d'autres services, organismes ou établissements										
3.3 Vérifications si le service possède l'information demandée										
3.4 Autres suites selon la nature de la demande										
4. Inscription de la demande										
5. Réception de l'argent pour la 1ère étape et si nécess. des pièces justificatives l'exonération de paiement: vérification, transmiss. aux serv. financ.										
6. Démarches auprès du demandeur si problème avec le paiement (ex: chèque sans fonds)										
7. Ouverture ou réactivation du dossier informatique										
8. Ouverture ou réactivation du dossier physique										
ÉTABLISSEMENT DE L'ORDRE DE PRIORITÉ	20,0									11,0
1. Consultation du gestionnaire pour l'ordre de priorité	10	#1 et #2								10,0
2. Attribution d'un code de priorité selon les critères reconnus										
3. Consultation de médecins, de la DPJ	10		10,0%				Option	#1	ipse	1,0
LOCALISATION ET PRISE DE CONSENTEMENT	1002									216,3
1. Identification et localisation de la personne recherchée										
1.1 Transmission de la demande à la chercheuse										
1.2 Recherches pour identifier et localiser la personne	40	#1.1 à #1.2.1								40,0
1.2.1 recherche dans les banques de données										
1.2.2 appels et contacts avec d'autres organismes ou établissements	90	#1.2.2 #1.2.3	30,0%				Option	#1	#1.2.2 #1.2.3	27,0
1.2.3 autres démarches										
1.3 Transmission du résultat au professionnel du service	5									5,0
1.4 Communication avec le demandeur pour donner le résultat de la recherche.	90	#1.4 et #1.5								90,0
1.5 Renc. de support au demandeur si besoin ou réf. à d'autres ressources.										
1.6 A2 Fermeture du dossier ou assignation du dossier à un professionnel, suivant la décision du demandeur ou selon la situation (N.B. Certains dossiers (les mineurs, les adoptables non adoptés et les cas spéciaux) sont traités par le personnel du service Adoption)	5		2,0%				Bif.	#1	ipse	0,0
1.7 Assignation du dossier à un professionnel de l'interne ou de l'externe										
1.7.1 enregistrement de l'information										
1.8 Communication au demandeur du nom du professionnel retenu et des conditions de poursuite de recherches	10	#1.7 #1.8								0,0
2. Démarches liées au consentement										
2.1 Appel au demandeur pour la suite de la recherche										
2.1.1 réception du paiement (s'il y a lieu)							Option	#1.7	#2.1 à #4.2.3	
2.1.2 vérification										
2.1.3 enregistrement de l'information concernant le paiement										
2.1.4 transmission aux services financiers, si de l'interne										
2.1.5 encaissement, si de l'interne										
2.2 Rédaction du profil du demandeur et de la personne recherchée										
2.2.1 contacts téléphoniques avec le demandeur	45	Tout #2.2								5,3
2.2.2 relevé des informations recueillies au dossier ou ailleurs										

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D'ACTIONS - Retrouvailles

Nom de l'action	Unités de compensation		Pondération							Score pondéré (unités)	
	Minutés	Champs visés	Fréquences				Typo	Origine	CIB		
			F1	F2	F3	F4					
2.3. Obtention du consentement de la personne recherchée	90	Tout #2.3	98,0%	12,0%						10,6	
2.3.1 contact avec la personne recherchée											
2.3.2 rencontre d'informations et d'explications											
2.3.3 obtention ou pas du consentement au retrouvailles											
2.4 Renc. avec le demandeur pour transmettre le résultat des démarches	60										7,1
2.4.1 si besoin, lors d'un refus de retrouvailles de la part de la personne recherchée, support ou référence à d'autres ressources	30				23,0%	90,0%	Bif. Option	#2.1 #2.4.1	ipse ipse		0,7
2.5 Demande de paiement pour poursuivre le travail (s'il y a lieu)	5						Bif.	#2.1	#2.5 à #4.2.3		0,0
3. Retrouvailles											
3.1 Réception du paiement (s'il y a lieu) (mêmes démarches qu'en 9)	255	#3.1 à #3.4									
3.2 Préparation de la rencontre de retrouvailles											
3.2.1 Rencontre avec le demandeur : préparation, convoc., rencontre											
3.2.2 Rencontre s'il y a lieu avec la personne recherchée : préparation, convocation et rencontre											
3.2.3 Préparation des lieux immédiat. avant la renc. de retrouv. si nécess.											
3.3 Participation à la rencontre de retrouvailles (si demandé)											
3.4 Démarches pour obtenir le résultat de la rencontre de retrouvailles											
3.5 Rédaction d'un rapport d'intervention	60				77,0%						5,4
4. Postretrouvailles											
4.1 Réponses à des demandes variées	75	Tout #4.1						Option	#2.5	Tout #4.1	
4.1.1 support ponctuel ou référence à d'autres ressources											
4.1.2 informations verbales ou écrites, documents au dossier											
4.1.3 aide dans les démarches de modification de certificat de naiss.											
4.1.4 avis de fermeture de dossier											
4.2 Fermeture de dossier											
4.2.1 mise à jour et en ordre du dossier	20	#4.2.1 et #4.2.2								1,8	
4.2.2 remplissage du formulaire de fermeture de dossier et signature											
4.2.3 envoi du dossier aux archives du service Adoption			2							0,0	
N.B. A partir de l'étape 2 de la dispensation du service, certains centres jeunesse font appel à un professionnel de l'externe. Les actions sont alors les suivantes :											
2.7 Assignment du dossier à un professionnel externe :	90	#2.7 à #2.11	98,0%	88,0%			Bif.	#1	#2.7 à #2.11	0,0	
2.7.1 communication avec un professionnel reconnu des CJ							Option	#2.7	#2.7 à #2.11		
2.7.2 offre de mandat											
2.7.3 présentation du dossier pour consultation sur place											
2.7.4 entente sur les délais											
2.7.5 signature du contrat											
2.8 Supervision du travail du professionnel											
2.8.1 contacts téléphoniques et rencontres											
2.8.2 vérification du cheminement du dossier											
2.9 Paiement du professionnel lorsqu'il y a exonération											
2.9.1 réception de facture											
2.9.2 vérification											
2.9.3 autorisation de paiement											
2.9.4 demande de paiement aux services administratifs											
2.10 Réception et lecture du rapport de retrouvailles											
2.11 Collecte et classement de pièces pour le dossier, s'il y a lieu											
PARTICULARITÉS											
1. Le service Adoption a son propre service des archives avec lequel travaille le personnel des recherches d'antécédents sociob. et retrouv.											
2. Le service Adoption fait la gestion administrative et financière des programmes gouvernementaux liés aux retrouvailles.											



VOLUME 11

STANDARDS RELATIFS À L'EXPERTISE À LA COUR

Adoption : (03 / 2004)

Dernière mise à jour : (00 / 0000)

CONTENU :

Ce volume regroupe sous 5 sections les conventions et standards relatifs à l'expertise à la Cour supérieure :

- Section 1 : Standards relatifs aux répertoires et à la fréquence des actions à accomplir
- Section 2 : Standard relatif à l'effort requis
- Section 3 : Standard relatif à la qualification des acteurs
- Section 4 : Standards relatifs à l'encadrement professionnel, administratif et cléral des intervenants
- Section 5 : Standard relatif à la charge de travail des intervenants

ACRONYMES

ARH	Agent(e) de relations humaines	FA	Famille d'accueil
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels	IVAC	Indemnités aux victimes d'actes criminels
CR	Centre de réadaptation	LJC	Loi sur les jeunes contrevenants
CSST	Commission de la santé et sécurité au travail	LPJ	Loi sur la protection de la jeunesse
CWLA	Child Welfare Ligue of America	LSJPA	Loi sur le système de justice pénale pour adolescents
DEC	Diplôme d'études collégiales	LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
EO	Évaluation-orientation	PI	Plan d'intervention
ETC	Équivalent temps complet	PIFA	Plan d'intervention pour la famille d'accueil
DG	Directeur(trice) général(e)	PSI	Plan de service individualisé
DPJ	Directeur(trice) de la protection de la jeunesse	PVT	Programme de vérification terrain
DRFTI	Directeur(trice) des ressources financières, techniques et informationnelles	RI	Ressource intermédiaire
DRH	Directeur(trice) des ressources humaines	RIRTF	Ressource intermédiaire et ressource de type familial
DSA	Directeur(trice) des services administratifs	RTF	Ressource de type familial
DSC	Directeur(trice) des services clientèles	RTS	Réception et traitement des signalements
DSP/DQS	Directeur(trice) des services professionnels/directeur(trice) de la qualité des services	SSP	Système de support à la pratique
		SDC	Sécurité et développement compromis
		SDNC	Sécurité et développement non compromis
		TAS	Technicien(ne) en assistance sociale

SECTION 1 : STANDARDS RELATIFS AUX RÉPERTOIRES ET À LA FRÉQUENCE DES ACTIONS À ACCOMPLIR

1. CONSTITUTION DES RÉPERTOIRES D' ACTIONS À ACCOMPLIR

Comme les répertoires d'actions constitués dans le cadre de ce projet font consensus dans le réseau des centres jeunesse et qu'au surplus ils ont été soumis à des experts externes reconnus pour validation, ils statuent en fait sur ce qui doit être fait lorsque l'on se propose d'intervenir auprès d'un jeune et de sa famille dans le cadre de tel ou tel mandat. Autrement dit, ils édictent des « règles de l'art » à respecter. Ces répertoires constituent des standards de pratiques dans chacun des champs d'intervention ou mandats attribués aux centres jeunesse.

2. DÉTERMINATION DES FRÉQUENCES DES ACTIONS À ACCOMPLIR

La plupart du temps, les fréquences retenues correspondent à celles observées dans la réalité. Mais elles s'en écartent toutefois quand les acteurs du réseau conviennent qu'une fréquence plus soutenue que celle observée est nécessaire si l'on veut offrir des services de qualité.

3. STANDARDS RETENUS CONCERNANT LES ACTIONS À ACCOMPLIR ET LEUR FRÉQUENCE

Voir les listes d'actions en annexe.

SECTION 2 : STANDARD RELATIF À L'EFFORT REQUIS

Le volume d'effort requis pour le traitement du dossier moyen en Expertise à la cour est de :

24,8 heures

SECTION 3 : STANDARD RELATIF À LA QUALIFICATION DES ACTEURS

Il s'agit ici de déterminer si l'acteur doit posséder un diplôme terminal de niveau collégial (technicien) ou de niveau universitaire (professionnel).

Standard retenu :

Professionnel, détenteur d'un diplôme universitaire terminal

SECTION 4 : STANDARDS RELATIFS À L'ENCADREMENT PROFESSIONNEL, ADMINISTRATIF ET CLÉRICAL DES INTERVENANTS

1. STANDARDS RETENUS D'HEURES / SEMAINE CONSACRÉES AU SOUTIEN CLINIQUE ET PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS

Consultation	Supervision	TOTAL
3/4 h	1/4 h	1 h

2. CONVENTION RELATIVE À LA SUPERVISION DES INTERVENANTS

La supervision est assurée dans les proportions suivantes :

- 80 % par le supérieur immédiat
- 20 % par une autre ressource

3. STANDARD RELATIF À LA TAILLE DES ÉQUIPES D'INTERVENANTS

Ratio intervenants / cadre (taille des équipes) :

9,0 E.T.C. intervenants / 1,0 E.T.C. cadre

N.B. : Ces ratios tiennent compte de la proportion de la fonction supervision assurée par le supérieur immédiat (cf. : #2).

4. STANDARD RELATIF AU SOUTIEN CLÉRICAL DES INTERVENANTS ET DES CADRES DE 1^{ER} NIVEAU RETENU

Les ratios retenus sont les suivants :

15,0 E.T.C. intervenants / 1,0 E.T.C. secrétaire

5,0 E.T.C. cadres / 1,0 E.T.C. secrétaire

SECTION 5 : STANDARD RELATIF À LA CHARGE DE TRAVAIL DES INTERVENANTS

Le standard qui suit découle de ceux précédemment retenus. Les calculs sont effectués sur la base d'une année de travail de 260 jours (52 semaines de 5 jours) puisque les coûts de remplacement du personnel pendant les périodes d'absence au travail sont inclus dans le calcul du coût de l'heure travaillée (cf. : volume 2, section 2).

Standard retenu :

1,0 E.T.C. professionnel ; 52,5 dossiers d'Expertise à la cour par année

RAPPEL DES PRINCIPAUX STANDARDS RETENUS

EFFORT REQUIS POUR LE TRAITEMENT D'UN DOSSIER MOYEN

24,8 heures

PROVISION D'HEURES / SEMAINE POUR LE SOUTIEN CLINIQUE ET PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS

Discussion de cas	Supervision	TOTAL
3/4 h	1/4 h	1h

CAPACITÉ DE PRODUCTION DE SERVICES DIRECTS DES INTERVENANTS

Professionnel	71,6 %
----------------------	---------------

CHARGE DE TRAVAIL

	E.T.C. *	Intervenant**
Professionnel	52,5	42,9

* E.T.C. = avec plein remplacement

**Intervenant = sans remplacement

TAILLE DES ÉQUIPES

9,0 E.T.C. intervenants / 1,0 E.T.C. cadre



LISTE D' ACTIONS
Standards de pratiques en centre jeunesse

STANDARDS RELATIFS À L'EXPERTISE À LA COUR

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - Expertise psychosociale

Nom de l'action	Unités de temps prévues		Rondaction				Effort pondéré (minutes)
	Matin	Après-midi	Frequences		Type	Option	
			1/1	1/2			
EXPERTISE PSYCHOSOCIALE							1489,3
ACCUEIL	107						19
1. Avis de réception d'une demande venant du Tribunal	2						0
2. Assistance à la fin de la comparution des parents	20		20,0%		Option	#1	4
3. Réception du tribunal de l'ordonnance, du consentement à l'expertise, de l'autorisation de communication de dossiers, du procès-verbal ou du résumé de la comparution	10						0
4. Vérification du mandat d'expertise Si non clair ou incomplet, démarche au tribunal pr clarification	27	#4 et #6					0
5. Rencontre des deux parents, des avocats des parents	15						15
6. Sommaire d'identification à compléter		Cf. #4					
7. Remise du dossier aux centres jeunesse							
8. Ouverture ou réactivation du dossier informatique							
9. Vérification si le jeune est connu en protection; si oui, collecte des informations disponibles (situation, services reçus...)	33	#7 à #12					0
10. Ouverture ou réactivation du dossier physique							
11. Compléments au dossier : formulaires, etc.							
12. Transmission du dossier au gestionnaire							

ÉVALUATION DE LA DEMANDE	48						0
1. Lecture du dossier par le gestionnaire	0						0
2. Assignment du dossier :							
2.1 À l'externe : communication avec un expert reconnu des C.J offre de mandat ententes sur les délais et rappel des honoraires signature du contrat transmission du dossier	25		0,0%		Bif.	#1	fpse
2.2 À l'interne : démarches auprès de l'intervenant retenu transmission du dossier	13		100,0%		Bif.	#1	fpse
2.3 Lettre aux juge, aux procureurs, aux parents pour donner le nom de l'expert et les informations pour le rejoindre	10						0

LISTE D'ACTIONS - Expertise psychosociale

POSTINTERVENTION	380							35,4
1. Ordonnance de complément d'expertise	360	100,0%	5,0%	Option	#1 Accueil	ipse		18,0
2. Consultation du dossier	20	2,0%		Option	#1 Accueil	ipse		0,4
3. Demande de pièces au dossier		0,0%						0
4. Groupes de parents séparés et groupes d'enfants de parents séparés	17	100,0%						17



VOLUME 12

STANDARDS RELATIFS À LA MÉDIATION FAMILIALE

Adoption : (03 / 2004)

Dernière mise à jour : (00 / 0000)

CONTENU :

Ce volume regroupe sous 5 sections les conventions et standards relatifs à la médiation familiale :

- Section 1 : Standards relatifs aux répertoires et à la fréquence des actions à accomplir
- Section 2 : Standard relatif à l'effort requis
- Section 3 : Standard relatif à la qualification des acteurs
- Section 4 : Standards relatifs à l'encadrement professionnel, administratif et clérical des intervenants
- Section 5 : Standard relatif à la charge de travail des intervenants

ACRONYMES

ARH	Agent(e) de relations humaines	FA	Famille d'accueil
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels	IVAC	Indemnités aux victimes d'actes criminels
CR	Centre de réadaptation	LJC	Loi sur les jeunes contrevenants
CSST	Commission de la santé et sécurité au travail	LPJ	Loi sur la protection de la jeunesse
CWLA	Child Welfare Ligue of America	LSJPA	Loi sur le système de justice pénale pour adolescents
DEC	Diplôme d'études collégiales	LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
ÉO	Évaluation-orientation	PI	Plan d'intervention
ETC	Équivalent temps complet	PIFA	Plan d'intervention pour la famille d'accueil
DG	Directeur(trice) général(e)	PSI	Plan de service individualisé
DPJ	Directeur(trice) de la protection de la jeunesse	PVT	Programme de vérification terrain
DRFTI	Directeur(trice) des ressources financières, techniques et informationnelles	RI	Ressource intermédiaire
DRH	Directeur(trice) des ressources humaines	RIRTF	Ressource intermédiaire et ressource de type familial
DSA	Directeur(trice) des services administratifs	RTF	Ressource de type familial
DSC	Directeur(trice) des services clientèles	RTS	Réception et traitement des signalements
DSP/DQS	Directeur(trice) des services professionnels/directeur(trice) de la qualité des services	SSP	Système de support à la pratique
		SDC	Sécurité et développement compromis
		SDNC	Sécurité et développement non compromis
		TAS	Technicien(ne) en assistance sociale

SECTION 1 : STANDARDS RELATIFS AUX RÉPERTOIRES ET À LA FRÉQUENCE DES ACTIONS À ACCOMPLIR

1. CONSTITUTION DES RÉPERTOIRES D' ACTIONS À ACCOMPLIR

Comme les répertoires d'actions constitués dans le cadre de ce projet font consensus dans le réseau des centres jeunesse et qu'au surplus ils ont été soumis à des experts externes reconnus pour validation, ils statuent en fait sur ce qui doit être fait lorsque l'on se propose d'intervenir auprès d'un jeune et de sa famille dans le cadre de tel ou tel mandat. Autrement dit, ils édictent des « règles de l'art » à respecter. Ces répertoires constituent des standards de pratiques dans chacun des champs d'intervention ou mandats attribués aux centres jeunesse.

2. DÉTERMINATION DES FRÉQUENCES DES ACTIONS À ACCOMPLIR

La plupart du temps, les fréquences retenues correspondent à celles observées dans la réalité. Mais elles s'en écartent toutefois quand les acteurs du réseau conviennent qu'une fréquence plus soutenue que celle observée est nécessaire si l'on veut offrir des services de qualité.

3. STANDARDS RETENUS CONCERNANT LES ACTIONS À ACCOMPLIR ET LEUR FRÉQUENCE

Voir les listes d'actions en annexe.

SECTION 2 : STANDARD RELATIF À L'EFFORT REQUIS

Le volume d'effort requis pour le traitement du dossier moyen en Médiation familiale est de

12,8 heures

SECTION 3 : STANDARD RELATIF À LA QUALIFICATION DES ACTEURS

Il s'agit ici de déterminer si l'acteur doit posséder un diplôme terminal de niveau collégial (technicien) ou de niveau universitaire (professionnel).

Standard retenu :

Professionnel, détenteur d'un diplôme universitaire terminal

**SECTION 4 : STANDARDS RELATIFS À L'ENCADREMENT PROFESSIONNEL,
ADMINISTRATIF ET CLÉRICAL DES INTERVENANTS**

**1. STANDARDS RETENUS D'HEURES / SEMAINE CONSACRÉES AU SOUTIEN CLINIQUE ET
PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS**

Consultation	Supervision	TOTAL
1/4 h	0 h	1/4 h

2. STANDARD RELATIF À LA TAILLE DES ÉQUIPES D'INTERVENANTS

Ratio intervenants / cadre (taille des équipes) :

9,0 E.T.C. intervenants / 1,0 E.T.C. cadre

N.B. : Ces ratios tiennent compte de la proportion de la fonction supervision assurée par le supérieur immédiat (cf. : #2).

**3. STANDARD RELATIF AU SOUTIEN CLÉRICAL DES INTERVENANTS ET DES CADRES
DE 1^{ER} NIVEAU RETENU**

Les ratios retenus sont les suivants :

15,0 E.T.C. intervenants / 1,0 E.T.C. secrétaire

5,0 E.T.C. cadres / 1,0 E.T.C. secrétaire

SECTION 5 : STANDARD RELATIF À LA CHARGE DE TRAVAIL DES INTERVENANTS

Le standard qui suit découle de ceux précédemment retenus. Les calculs sont effectués sur la base d'une année de travail de 260 jours (52 semaines de 5 jours) puisque les coûts de remplacement du personnel pendant les périodes d'absence au travail sont inclus dans le calcul du coût de l'heure travaillée (cf. : volume 2, section 2).

Standard retenu :

1,0 E.T.C. professionnel ; 117,8 dossiers de Médiation familiale par année

RAPPEL DES PRINCIPAUX STANDARDS RETENUS

EFFORT REQUIS POUR LE TRAITEMENT D'UN DOSSIER MOYEN

12,8 heures

PROVISION D'HEURES / SEMAINE POUR LE SOUTIEN CLINIQUE ET PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS

Discussion de cas	Supervision	TOTAL
1/4 h	0 h	1/4 h

CAPACITÉ DE PRODUCTION DE SERVICES DIRECTS DES INTERVENANTS

Professionnel	87,9 %
---------------	--------

CHARGE DE TRAVAIL

	E.T.C. *	Intervenant**
Professionnel	117,8	96,3

* E.T.C. = avec plein remplacement

** Intervenant = sans remplacement

TAILLE DES ÉQUIPES

9,0 E.T.C. intervenants / 1,0 E.T.C. cadre



LISTE D' ACTIONS
Standards de pratiques en centre jeunesse

STANDARDS RELATIFS À LA MÉDIATION FAMILIALE

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - Médiation familiale

Nom de l'action	Unités de temps brutes		Pondération					Effort pondéré (minutes)
	Minutes	Complexités	Fréquences		Type	Origine	GBB	
#1	#2							
MÉDIATION FAMILIALE								768,0
ACCUEIL	70							35
1. Réception du 1 ^{er} appel téléphonique								
1.1 identification du demandeur	10	#1.1 et #1.2						0
1.2 saisie de la demande								
1.3 infos générales sur le service et objectifs de la médiation	15	#1.3 et #1.4						15
1.4 référence à d'autres services s'il y a lieu								
2. Enregist. de la demande du 1 ^{er} parent et prise des infos de base	20	#2 et #3						20
3. Enregist. de la demande du 2 ^e parent et prise des infos de base								
4. Ouverture du dossier informatique	25	#4 à #7						0
5. Vérification si le cas est connu du CJ								
6. Ouverture du dossier physique								
7. Transmission du dossier au gestionnaire								

ÉVALUATION (objet : médiation oui ou non)	165							96,4
1 Lecture du dossier par le gestionnaire	20	#1 et #2						0
2 Vérifications des disponibilités pour l'assignation								
3 Assignation du dossier à un médiateur								
3.1 Démarche auprès d'un médiateur externe :					Bif.	#3	Tout #3.1	
3.1.1 Présentation du dossier	20	Tout #3.1	0,0%					0
3.1.2 Entente sur les délais (les honoraires sont déjà déterminés)								
3.1.3 Remise du dossier au médiateur								
3.2 Démarches auprès d'un médiateur interne retenu	15				Bif.	#3	#3.2 à #6.9	0
4. Lecture du dossier par le médiateur retenu (informations minimales)	30	#4 et #5						30
5. Appels à chacun des deux demandeurs pour le 1er rendez-vous								
6. Rencontre initiale :								
6.1 Prise d'informations pour compléter la fiche de demande								
6.2 Vérification de la décision de séparation et de sa viabilité								
6.3 Explication et information sur le processus de médiation								
6.4 Explication et infos sur d'autres méthodes de résol. du conflit	80	Tout #6	100,0%	83,0%	Bif.	#3.2	Tout #6	66,4
6.5 Référence à d'autres professionnels								
6.6 Entente sur les objets et les objectifs de travail								
6.7 Préparation de la rencontre suivante (documentation...) ou								
6.8 Convocation à une deuxième rencontre d'évaluation								
6.9 Présentation et signature du contrat de service								

DISPENSATION DU SERVICE	830							636,6
1. A30 Rencontres (nbre et durée selon le progr. et renc. suppl. s'il y a lieu)	450		100,0%	83,0%	Option	Év.#3 #4	#1 à #7	373,5
2. Recherches et consultations hors rencontre	120							99,6
3. Résumé des ententes (ou rédaction du rapport)	120							99,6
4. Révision par l'avocat et le chef de service	60							0
5. Transmission aux parties (révision du courrier et formulaire du rapport du m	30							24,9
6. Téléphone de suivi aux deux parents suite à l'entente	30							24,9
7. Fermeture du dossier	20							0
4. Groupes de parents séparés et groupes d'enfants de parents séparés	17							14,1



VOLUME 12

STANDARDS RELATIFS À LA MÉDIATION FAMILIALE

Adoption : (03 / 2004)

Dernière mise à jour : (00 / 0000)

CONTENU :

Ce volume regroupe sous 5 sections les conventions et standards relatifs à la médiation familiale :

Section 1 : Standards relatifs aux répertoires et à la fréquence des actions à accomplir

Section 2 : Standard relatif à l'effort requis

Section 3 : Standard relatif à la qualification des acteurs

Section 4 : Standards relatifs à l'encadrement professionnel, administratif et clérical des intervenants

Section 5 : Standard relatif à la charge de travail des intervenants

ACRONYMES

ARH Agent(e) de relations humaines
CAVAC Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CR Centre de réadaptation
CSST Commission de la santé et sécurité au travail
CWLA Child Welfare League of America
DEC Diplôme d'études collégiales
ÉO Évaluation-orientation
ETC Équivalent temps complet
DG Directeur(trice) général(e)
DPJ Directeur(trice) de la protection de la jeunesse
DRFTI Directeur(trice) des ressources financières, techniques et informationnelles
DRH Directeur(trice) des ressources humaines
DSA Directeur(trice) des services administratifs
DSC Directeur(trice) des services clientèles
DSP/DQS Directeur(trice) des services professionnels/directeur(trice) de la qualité des services

FA Famille d'accueil
IVAC Indemnités aux victimes d'actes criminels
LJC Loi sur les jeunes contrevenants
LPJ Loi sur la protection de la jeunesse
LSJPA Loi sur le système de justice pénale pour adolescents
LSSSS Loi sur les services de santé et les services sociaux
PI Plan d'intervention
PIFA Plan d'intervention pour la famille d'accueil
PSI Plan de service individualisé
PVT Programme de vérification terrain
RI Ressource intermédiaire
RIRTF Ressource intermédiaire et ressource de type familial
RTF Ressource de type familial
RTS Réception et traitement des signalements
SSP Système de support à la pratique
SDC Sécurité et développement compromis
SDNC Sécurité et développement non compromis
TAS Technicien(ne) en assistance sociale

SECTION 1 : STANDARDS RELATIFS AUX RÉPERTOIRES ET À LA FRÉQUENCE DES ACTIONS À ACCOMPLIR

1. CONSTITUTION DES RÉPERTOIRES D' ACTIONS À ACCOMPLIR

Comme les répertoires d'actions constitués dans le cadre de ce projet font consensus dans le réseau des centres jeunesse et qu'au surplus ils ont été soumis à des experts externes reconnus pour validation, ils statuent en fait sur ce qui doit être fait lorsque l'on se propose d'intervenir auprès d'un jeune et de sa famille dans le cadre de tel ou tel mandat. Autrement dit, ils édictent des « règles de l'art » à respecter. Ces répertoires constituent des standards de pratiques dans chacun des champs d'intervention ou mandats attribués aux centres jeunesse.

2. DÉTERMINATION DES FRÉQUENCES DES ACTIONS À ACCOMPLIR

La plupart du temps, les fréquences retenues correspondent à celles observées dans la réalité. Mais elles s'en écartent toutefois quand les acteurs du réseau conviennent qu'une fréquence plus soutenue que celle observée est nécessaire si l'on veut offrir des services de qualité.

3. STANDARDS RETENUS CONCERNANT LES ACTIONS À ACCOMPLIR ET LEUR FRÉQUENCE

Voir les listes d'actions en annexe.

SECTION 2 : STANDARD RELATIF À L'EFFORT REQUIS

Le volume d'effort requis pour le traitement du dossier moyen en Médiation familiale est de

12,8 heures

SECTION 3 : STANDARD RELATIF À LA QUALIFICATION DES ACTEURS

Il s'agit ici de déterminer si l'acteur doit posséder un diplôme terminal de niveau collégial (technicien) ou de niveau universitaire (professionnel).

Standard retenu :

Professionnel, détenteur d'un diplôme universitaire terminal

SECTION 4 : STANDARDS RELATIFS À L'ENCADREMENT PROFESSIONNEL, ADMINISTRATIF ET CLÉRIAL DES INTERVENANTS

1. STANDARDS RETENUS D'HEURES / SEMAINE CONSACRÉES AU SOUTIEN CLINIQUE ET PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS

Consultation	Supervision	TOTAL
1/4 h	0 h	1/4 h

2. STANDARD RELATIF À LA TAILLE DES ÉQUIPES D'INTERVENANTS

Ratio intervenants / cadre (taille des équipes) :

9,0 E.T.C. intervenants / 1,0 E.T.C. cadre

N.B. : Ces ratios tiennent compte de la proportion de la fonction supervision assurée par le supérieur immédiat (cf. : #2).

3. STANDARD RELATIF AU SOUTIEN CLÉRIAL DES INTERVENANTS ET DES CADRES DE 1^{ER} NIVEAU RETENU

Les ratios retenus sont les suivants :

15,0 E.T.C. intervenants / 1,0 E.T.C. secrétaire

5,0 E.T.C. cadres / 1,0 E.T.C. secrétaire

SECTION 5 : STANDARD RELATIF À LA CHARGE DE TRAVAIL DES INTERVENANTS

Le standard qui suit découle de ceux précédemment retenus. Les calculs sont effectués sur la base d'une année de travail de 260 jours (52 semaines de 5 jours) puisque les coûts de remplacement du personnel pendant les périodes d'absence au travail sont inclus dans le calcul du coût de l'heure travaillée (cf. : volume 2, section 2).

Standard retenu :

1,0 E.T.C. professionnel ; 117,8 dossiers de Médiation familiale par année

RAPPEL DES PRINCIPAUX STANDARDS RETENUS

EFFORT REQUIS POUR LE TRAITEMENT D'UN DOSSIER MOYEN

12,8 heures

PROVISION D'HEURES / SEMAINE POUR LE SOUTIEN CLINIQUE ET PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS

Discussion de cas 1/4 h	Supervision 0 h	TOTAL 1/4 h
--	----------------------------------	------------------------------

CAPACITÉ DE PRODUCTION DE SERVICES DIRECTS DES INTERVENANTS

Professionnel	87,9 %
----------------------	---------------

CHARGE DE TRAVAIL

	E.T.C. *	Intervenant**
Professionnel	117,8	96,3

* E.T.C. = avec plein remplacement

** Intervenant = sans remplacement

TAILLE DES ÉQUIPES

9,0 E.T.C. intervenants / 1,0 E.T.C. cadre



LISTE D' ACTIONS
Standards de pratiques en centre jeunesse

STANDARDS RELATIFS À LA MÉDIATION FAMILIALE

STANDARDS DE PRATIQUES

LISTE D' ACTIONS - Médiation familiale

Nom de l'action	Unités de temps brutes		Rondération				Effort pondéré (minutes)
	Minutes	Champs visés	Fréquences		Type	Origine	
MÉDIATION FAMILIALE							768,0
ACCUEIL	70						35
1. Réception du 1 ^{er} appel téléphonique							
1.1 identification du demandeur	10	#1.1 et #1.2					0
1.2 saisie de la demande							
1.3 Infos générales sur le service et objectifs de la médiation	15	#1.3 et #1.4					15
1.4 référence à d'autres services s'il y a lieu							
2. Enregist. de la demande du 1 ^{er} parent et prise des infos de base	20	#2 et #3					20
3. Enregist. de la demande du 2 ^e parent et prise des infos de base							
4. Ouverture du dossier informatique							
5. Vérification si le cas est connu du C.J	25	#4 à #7					0
6. Ouverture du dossier physique							
7. Transmission du dossier au gestionnaire							

ÉVALUATION (objet : médiation oui ou non)	165							96,4
1 Lecture du dossier par le gestionnaire	20	#1 et #2						0
2 Vérifications des disponibilités pour l'assignation								
3 Assignation du dossier à un médiateur								
3.1 Démarche auprès d'un médiateur externe :					Bif.	#3	Tout #3.1	
3.1.1 Présentation du dossier	20	Tout #3.1	0,0%					0
3.1.2 Entente sur les délais (les honoraires sont déjà déterminés)								
3.1.3 Remise du dossier au médiateur								
3.2 Démarches auprès d'un médiateur interne retenu	15				Bif.	#3	#3.2 à #6.9	0
4. Lecture du dossier par le médiateur retenu (informations minimales)	30	#4 et #5						30
5. Appels à chacun des deux demandeurs pour le 1 ^{er} rendez-vous								
6. Rencontre initiale :								
6.1 Prise d'informations pour compléter la fiche de demande								
6.2 Vérification de la décision de séparation et de sa viabilité								
6.3 Explication et information sur le processus de médiation								
6.4 Explication et infos sur d'autres méthodes de résol. du conflit	80	Tout #6	100,0%	83,0%	Bif.	#3.2	Tout #6	66,4
6.5 Référence à d'autres professionnels								
6.6 Entente sur les objets et les objectifs de travail								
6.7 Préparation de la rencontre suivante (documentation...) ou								
6.8 Convocation à une deuxième rencontre d'évaluation								
6.9 Présentation et signature du contrat de service								

DISPENSATION DU SERVICE	830							636,6
1. A30 Rencontres (nbre et durée selon le progr. et renc. suppl. s'il y a lieu)	450				Option	Év. #3 #4	#1 à #7	373,5
2. Recherches et consultations hors rencontre	120							99,6
3. Résumé des ententes (ou rédaction du rapport)	120							99,6
4. Révision par l'avocat et le chef de service	60							0
5. Transmission aux parties (révision du courrier et formulaire du rapport du m	30							24,9
6. Téléphone de suivi aux deux parents suite à l'entente	30							24,9
7. Fermeture du dossier	20							0
4. Groupes de parents séparés et groupes d'enfants de parents séparés	17							14,1

