



Protocole d'entente

concernant l'accompagnement et l'assistance des usagers
par le Comité des usagers des Centres jeunesse de Montréal

VERSION ABRÉGÉE

Préambule

Les Centres jeunesse de Montréal reconnaissent que les usagers et les représentants d'usagers sont des partenaires essentiels à l'intervention. Ils reconnaissent également que le Comité des usagers des CJM, selon la LSSSS, a le mandat de défense, de protection et de respect des droits des usagers et des représentants d'usagers, recevant les services des CJM. Ce présent protocole a été adopté par le Conseil d'administration des Centres jeunesse de Montréal le 25 avril 2000.

1 Principes

Primauté de l'utilisateur *

C'est l'utilisateur qui en toutes circonstances, garde l'initiative des démarches et des interventions le concernant.

Collaboration avec les intervenants

Le Comité des usagers a un souci de collaboration avec l'intervenant et croit fondamentalement que dans certaines situations, la présence du Comité des usagers peut influencer positivement sur la relation avec l'utilisateur et l'intervenant. Un partenariat entre l'intervenant et le Comité des usagers peut être une façon d'atteindre l'objectif commun de supporter et d'aider l'utilisateur.

L'amplitude de l'accompagnement

L'accompagnement fait par le Comité des usagers devrait viser à être ponctuel et terminal. Cela suppose que l'utilisateur requérant les services du Comité des usagers sera invité à définir un objectif précis à l'accompagnement désiré, dans un échéancier prévisible. L'accompagnement et le soutien reposent sur un principe fondamental, celui de donner à l'utilisateur le pouvoir d'exercer un contrôle sur les événements de sa vie.

La confidentialité

Il est entendu que le Comité des usagers, du fait qu'il entreprend un accompagnement, n'obtient aucun droit d'accès aux informations confidentielles sur un utilisateur. Ce dernier garde toute liberté de transmettre à l'accompagnateur les informations confidentielles le concernant.

2 Trois niveaux d'intervention auprès de l'utilisateur

Information

Dès la réception d'un appel, le Comité des usagers est appelé à informer l'utilisateur, entre autres sur ses droits et ses obligations, sur les recours possibles lors d'une insatisfaction. Le Comité des usagers peut également référer l'utilisateur à l'interne (ex. : chef de service) ou vers des ressources externes (ex. : avocat).

Assistance et accompagnement dans les démarches de clarification

Le Comité des usagers reconnaît que l'intervention clinique appartient aux intervenants des CJM. Il n'en demeure pas moins qu'à l'occasion, des gens ont une insatisfaction et une incompréhension vis-à-vis les services qu'ils reçoivent. Dans ce sens, l'utilisateur proposera une rencontre de clarification avec les intervenants concernés.

Il peut demander l'accompagnement du Comité des usagers. Au cours de cette rencontre, l'utilisateur aura la possibilité d'exprimer son incompréhension, son désaccord et son insécurité par rapport à l'intervention.

Assistance dans les démarches de plaintes

Dans le cas où un utilisateur demanderait de l'assistance pour porter une plainte, il pourrait être assisté du Comité des usagers ou référé vers le Centre d'assistance et d'accompagnement pour les plaintes-Montréal (Caap-Montréal), avec qui nous avons une entente de collaboration.

* Le terme utilisateur est employé afin de faciliter la lecture du texte et convient également aux représentants d'utilisateurs.



Protocole d'entente

concernant l'accompagnement et l'assistance des usagers
par le Comité des usagers des Centres jeunesse de Montréal

VERSION ABRÉGÉE (suite)

3 Rencontre de clarification

L'objectif de la rencontre de clarification

L'objectif est de faciliter la communication entre l'utilisateur et les CJM par l'entremise de ce lieu d'appropriation et s'il y a lieu, d'en venir à une entente acceptable pour les deux parties. Cette rencontre doit pouvoir permettre à l'utilisateur d'obtenir des explications sur le déroulement des événements ou de traduire une insatisfaction à l'égard des services reçus.

L'accompagnement par le Comité des usagers

Le rôle du Comité des usagers est de supporter l'utilisateur, de permettre à ce dernier de s'exprimer et à présenter sa perspective de la situation, qui dans bien des cas, est différente de celle de l'établissement. L'accompagnement vise à faciliter à l'utilisateur la communication avec les intervenants des Centres jeunesse de Montréal et ne vise pas à orienter les interventions dans un sens ou un autre. L'utilisateur devrait trouver au Comité des usagers une écoute empathique, un guide et un facilitateur de communication avec les intervenants et l'organisation des CJM.

4 Étapes d'intervention

1. Écouter, recueillir les informations nécessaires à la compréhension de la situation, évaluer les besoins de la personne. Répondre à ces besoins ou le référer vers une ressource pertinente.
2. Lors d'une insatisfaction, vérifier si l'utilisateur a informé l'intervenant principal dans son dossier de son insatisfaction. Si non, lui suggérer de le faire.
 - 2.1. Évaluer avec l'utilisateur, de la pertinence d'une rencontre de clarification.
3. Si l'utilisateur n'obtient pas de résultat satisfaisant, le Comité des usagers suggère à ce dernier de s'adresser au chef de service et de lui faire part de la situation.
4. Selon l'évaluation de la situation (avec l'aide du Comité des usagers), il peut s'avérer nécessaire que l'utilisateur s'adresse au coordonnateur.

L'objectif du Comité des usagers est de s'assurer que la collaboration entre l'utilisateur et l'intervenant soit rétablie. L'utilisateur, le représentant d'utilisateur et l'intervenant doivent prendre conscience que l'objectif recherché est celui de faire en sorte que la situation s'améliore.

Tout au long du processus, le rôle du Comité des usagers est d'apporter son appui afin que l'utilisateur soit en mesure de prendre des moyens pour changer la situation ou régler le problème.

5. Dans le cas où une plainte formelle s'avèrerait nécessaire, l'utilisateur sera référé vers le service des plaintes des CJM, avec l'aide du Caap-Montréal si requise.



Les Centres jeunesse
de Montréal

Institut universitaire dans le domaine
de la violence chez les jeunes

Comité des usagers
des Centres jeunesse de Montréal

4675, rue Bélanger Est
Montréal (Québec) H1T 1C2
Téléphone : (514) 593-2091

Rédaction
John Brockman et Nadia Arbour

Conception et impression
ACOR