

# RAPPORT ANNUEL 2022-2023

Du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023



## Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

Un organisme qui vise  
la défense, la protection  
et le respect des droits  
des usagers.

Québec 

# Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

**cucjm.ca**

Site Mont Saint-Antoine

8147, rue Sherbrooke Est – Montréal (Québec) H1L 1A7

Téléphone : 514 356-4562

## ACRONYMES UTILISÉS DANS CE DOCUMENT

**AGA** : Assemblée générale annuelle

**Alliance** : Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec

**APPR** : Agente de planification, de programmation et de recherche

**CCSMTL** : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

**CDP** : Cité-des-Prairies

**CDR** : Comité de résidents

**CDU** : Comité des usagers

**CIUSSS** : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux

**CLSC** : Centre local de services communautaires

**CR** : Centre de réadaptation

**CUCI** : Comité des usagers du Centre intégré

**CUCJM** : Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

**DP** : Déficience physique

**DPJ** : Direction de la protection de la jeunesse

**DSM** : Dominique-Savio-Mainbourg

**GO** : Garde ouverte

**JC** : Jeunes contrevenants

**LPJ** : Loi sur la protection de la jeunesse

**LSJPA** : Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents

**LSSSS** : Loi sur les services de santé et services sociaux

**MSA** : Mont Saint-Antoine

**MSSS** : Ministère de la Santé et des Services sociaux

**OSBL** : Organisme sans but lucratif

**PJ** : Programme jeunesse

**PQJ** : Programme de qualification des jeunes

**RI** : Ressource intermédiaire

**RPCU** : Regroupement provincial des comités des usagers

**RTF** : Ressource de type familial

**RVP** : Rose-Virginie-Pelletier

# TABLE DES MATIÈRES

- 4 Notre mission et nos fonctions
- 5 Rôle des personnes ressources
- 6 Mot du comité exécutif et de sa présidente
- 7 Organigramme du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*
- 8 Priorités et réalisations de l'année écoulée
- 11 Renseigner, promouvoir, évaluer et défendre - Les actions du comité des usagers
- 14 Rapport financier du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*
- 16 Accompagner et assister – Les actions du comité des usagers
- 17 Principaux motifs d'appel des usagers 2022-2023
- 19 Comité de résidents – Résumé des sujets discutés
- 21 Activités en partenariat 2022-2023
- 22 Projets prévus pour 2023-2024
- 23 Recommandations pour l'année 2023-2024
- 25 Conclusion
- 26 Remerciements
- 27 Nos coordonnées



# NOTRE MISSION ET NOS FONCTIONS

## Mission

Le *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal (CUCJM)* est un organisme qui vise la défense, la protection et le respect des droits des usagers. Il est également un agent de consultation et de collaboration pour diverses instances et divers intervenants du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, principalement pour les directions de la Protection de la jeunesse (DPJ) et du Programme jeunesse.

Le comité des usagers s'adresse à l'ensemble des usagers (jeunes et parents) sur le territoire de l'île de Montréal recevant des services sous les lois suivantes :

- Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ)
- Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA)
- Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSSS) (spécifiquement pour des jeunes hébergés à la demande des parents et/ou du jeune)

Référence : [cucjm.ca/notre-mission](http://cucjm.ca/notre-mission)

Le *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal (CUCJM)* est un comité des usagers dont les responsabilités et les activités sont sous la juridiction du Comité des usagers du CIUSSS\*. Il conserve toutefois son autonomie tant au niveau de sa pratique que de son organisation.

\* Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2015, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal regroupe plusieurs installations de santé et de services sociaux montréalais, dont le Centre jeunesse de Montréal - Institut universitaire. Depuis cette date, le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal relève du Comité des usagers du centre intégré (CUCI).

## Les fonctions d'un comité des usagers

### Le comité des usagers et les comités de résidents ont le devoir :

- de **renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs obligations ;
- de **promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et d'**évaluer** le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement ;
- de **défendre** les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

### Le comité des usagers exerce deux fonctions supplémentaires :

- **accompagner et assister**, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire déposer une plainte conformément à ce qui est prévu par la loi.
- **s'assurer du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents** et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

# RÔLE DES PERSONNES RESSOURCES

## Accompagnement des parents et des jeunes sous les lois LPJ et LSJPA

Un des volets importants du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* concerne l'accompagnement des parents et des jeunes auprès des professionnels des directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse. Les personnes ressources du comité qui assurent cet accompagnement sont formées à cet effet. Celles-ci comprennent bien le rôle et les balises de l'intervention et sont en mesure de répondre adéquatement aux demandes des usagers dans un contexte contraignant (Loi sur la protection de la jeunesse, Loi sur le système de justice pénale pour adolescents). D'ailleurs, il existe un protocole d'entente qui encadre le rôle des personnes ressources dans l'accompagnement. Un exemplaire de ce protocole se retrouve sur le site Web du comité ([cucjm.ca](http://cucjm.ca)).

## Animation et gestion des comités de résidents

De plus, les personnes ressources ont la responsabilité d'animer les comités de résidents qui sont tous formés par des jeunes d'âge mineur. Ces comités se trouvent donc gérés tant au niveau de l'animation que du budget par les personnes ressources du comité des usagers.

## Importance et rôle du comité exécutif

D'autre part, les personnes ressources citées ci-dessus se réfèrent au comité exécutif dans l'accomplissement de leurs tâches ainsi que pour obtenir l'approbation des dépenses encourues par leurs actions et projets. Le comité exécutif est formé de membres élus qui sont reconnus comme les administrateurs du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*.

## Organisme sans but lucratif (OSBL)

Le financement du comité provient d'une subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux et d'un octroi supplémentaire accordé par le CCSMTL pour notre rôle d'accompagnement dans le contexte nommé au premier paragraphe. Le comité est reconnu légalement comme un organisme sans but lucratif et il possède ses lettres patentes depuis juin 1984. Il doit faire vérifier et valider l'intégrité de ses revenus et dépenses. À ce sujet, les états financiers (voir la page 14) sont effectués et vérifiés tous les ans par une firme de comptables professionnels agréés.

## Notre comité : une ressource pour les autres organisations des programmes jeunesse

Chaque année, nous recevons des demandes d'autres comités. Ils veulent obtenir notre autorisation pour reproduire nos documents afin d'informer, à leur tour, les usagers sur certains de leurs droits. Nous avons déjà donné notre autorisation à l'ensemble des comités de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec en leur demandant de mentionner notre comité comme référence. D'autre part, notre agent de liaison est responsable de faire la supervision auprès des personnes ressources d'autres régions qui rencontreraient des difficultés avec l'outil informatique commun et son application pour entrer des données dans les suivis des usagers. Il répond ainsi aux demandes de soutien des comités des usagers des Centres jeunesse du Québec qui utilisent l'application.

### Personnes ressources

De gauche à droite :  
**Roland Desmarais** (agent de liaison), **Carole Morin** (collaboratrice) et **Ella-Claire Pinette** (accompagnatrice).



## MOT DU COMITÉ EXÉCUTIF ET DE SA PRÉSIDENTE

L'année 2022-2023 en a été une sous le signe du changement au comité exécutif. En plus de pouvoir compter sur deux nouveaux administrateurs, j'ai le grand honneur de prendre la relève à la présidence de notre organisation.

D'autre part, la présence assidue des jeunes et des parents à nos comités s'avère un élément important que nous tenons à souligner. De plus, la participation de nombreux parents à notre assemblée générale annuelle, tenue en octobre 2022, nous a permis de recruter de nouveaux membres qui s'impliquent dans les divers projets et activités du comité des usagers et assurent ainsi une relève.

Plusieurs dossiers ont connu une évolution en cours d'année, dont celui de la remise des rapports aux parents. D'autres dossiers n'ont pas connu d'aboutissement. Aussi, nous déplorons, et ce, depuis plusieurs années, le manque d'avancement dans l'amélioration et le maintien des milieux physiques en hébergement pour les jeunes dont les projets de reconstruction du Mont Saint-Antoine et de Cité-des-Prairies.

Pour ce qui est des services offerts par les personnes ressources, les appels et les demandes d'accompagnement se sont maintenus tout au cours de l'année.

Nous tenons à souligner notre appréciation devant la grande collaboration des directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse. Leur présence en tant qu'invitées à chacune des rencontres de nos comités des usagers et de résidents sont d'une aide précieuse à l'organisation de ces réunions.

Nous voulons aussi remercier le CIUSSS pour l'octroi financier supplémentaire qu'il nous accorde afin d'assurer la présence de personnes ressources pour l'accompagnement des parents. Sans oublier la direction du Programme jeunesse qui finance certaines activités pour le bénéfice des usagers.



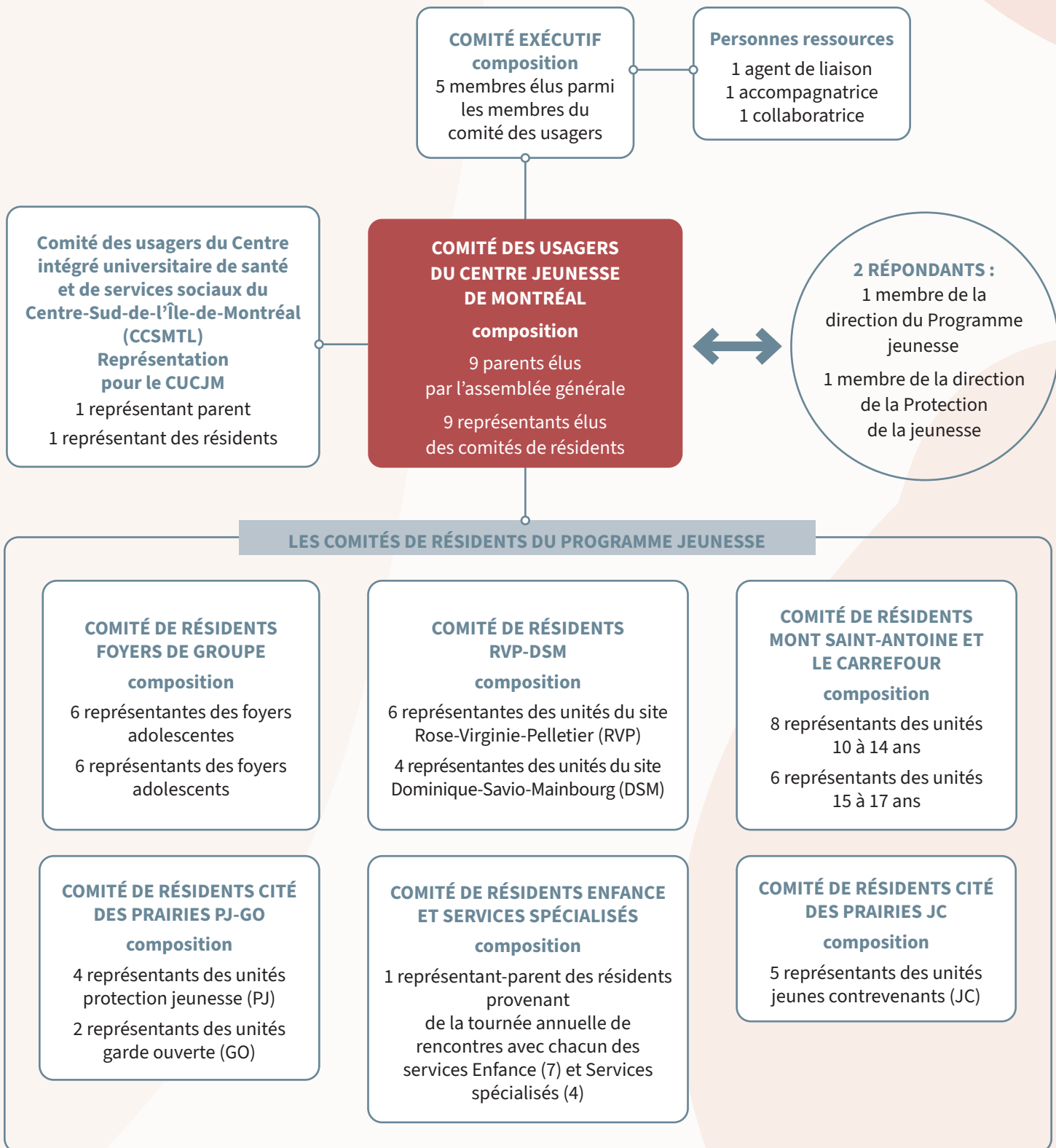
**Marie Clotilde Minkoue Mi-Mba**

Présidente

au nom du comité exécutif du *comité des usagers*  
du *Centre jeunesse de Montréal*



# ORGANIGRAMME DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL



# PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le plan d'action du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* incluait tous les enjeux prioritaires ainsi que les activités et projets prévus que le comité souhaitait atteindre pour l'année 2022-2023. Certains ont été atteints, d'autres sont en cours de réalisation et quelques-uns sont toujours en attente depuis quelques années déjà.

## Enjeux

- **Mesurer l'amélioration de la satisfaction des usagers en lien avec la validation des informations factuelles contenues au rapport afin que celui-ci reflète fidèlement les propos nommés par les parents et qu'il soit remis dans des délais raisonnables avant le Tribunal.** Comme l'an dernier, nous observons que cela demeure la problématique principale en ce qui a trait aux insatisfactions concernant la décision de la DPJ. Nous avons fait la recommandation suivante : mise sur pied d'un comité pour revoir les délais de remise des rapports aux parents dans toutes les étapes du parcours de l'utilisateur, de rediscuter du contenu des rapports en regard des attentes et des droits des usagers et cela, dans un esprit de collaboration.

Résultat : Un comité a été mis en place et à la suite de leurs travaux, de nouveaux critères de remise des rapports ont été émis. Les enjeux soulevés par le comité des usagers ont été partagés au Comité de suivi du processus clinique intégré des deux directions jeunesse. Un sous-comité de travail a ensuite été constitué pour le secteur Application des mesures. Les travaux de ce sous-comité sont en cours. Une proposition en termes de délai de remise des rapports est actuellement en processus de validation. Nous avons pu également faire ressortir la difficulté pour plusieurs parents non représentés par des avocats de recevoir les rapports avant l'audience du Tribunal. Les chefs du secteur Évaluation-Orientation ont également été sensibilisés et consultés par rapport aux enjeux. Un document est actuellement en rédaction pour soutenir une animation de leur part auprès des équipes.

- **Participer à la mise en place d'un sondage de satisfaction annuel pour la clientèle jeunesse (jeunes et parents) recevant des services en LPJ et LSJPA.** Nous recommandons qu'une personne responsable des sondages pour le CIUSSS prenne contact avec l'agent de liaison du comité des usagers et établisse avec lui une base de collaboration qui permettra d'atteindre nos buts communs.

Résultat : Nous avons participé à des audits de l'application du sondage pour les usagers. Pour ce faire, nous avons été en contact avec l'équipe qui s'occupe des sondages. Plusieurs membres du comité, dont des parents et des personnes ressources, avec des membres des directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse, ont participé à des écoutes du sondage auprès des usagers pour donner nos recommandations sur l'amélioration du questionnaire. Nous avons ainsi pu émettre nos commentaires et propositions de modifications à faire. Quant aux résultats du sondage, nous n'avons encore aucun retour sur le sujet. Un premier sondage a déjà eu lieu et nous espérons qu'à l'automne 2023, nous pourrions échanger sur les premiers résultats.

- **S'assurer d'un suivi dans le dossier de l'amélioration et du maintien des lieux physiques en hébergement.** Nous avons fait la recommandation suivante : que les services techniques du CIUSSS établissent une communication avec le comité des usagers par l'entremise de l'agent de liaison du comité afin de nous informer des échéanciers et des projets à venir pour l'année 2022-2023. Nous demandons à ce que les rénovations se fassent dans des délais raisonnables afin de répondre aux besoins des résidents.

Résultat : L'agent de liaison a d'abord dû apporter une explication de l'origine de la demande auprès d'un responsable des services techniques. À l'automne, une première rencontre a lieu afin de clarifier notre demande puis de s'assurer qu'il y ait communication de part et d'autre afin de recevoir l'information pertinente sur les projets en cours. Cette rencontre avec les responsables des services techniques a permis d'avoir un portrait à jour des travaux à venir et de leurs échéances. Un premier contact a été réalisé afin de répondre à la demande initiale, mais l'échange d'information n'est pas fluide et nous devons relancer les responsables afin d'obtenir les informations demandées.





## PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE (suite)

- **Poursuivre l'évolution du dossier Vidéotron.** Nous recommandons qu'une solution alternative soit offerte aux jeunes par un abonnement à une chaîne offrant une programmation variée et accessible à l'ensemble des groupes d'âges. La direction est en accord avec cette demande, mais se frappe à des écueils que l'on ne pouvait prévoir concernant un abonnement institutionnel. Cependant nous constatons que les jeunes ont accès à des chaînes spécialisées par des abonnements individuels.
- **S'assurer que chaque point de service adolescents et adolescentes soit représenté aux comités de résidents.** La grande majorité des services sont représentés. Tous les foyers de groupe ont été présents durant l'année, les sites ont aussi tous répondu à l'appel dans les directions à l'adolescence.
- **Reprendre notre action auprès de nos partenaires des coordinations Enfance et Services spécialisés du Programme jeunesse pour trouver avec eux des solutions afin d'assurer notre présence annuelle dans chacun des points de service.** Afin d'aller de l'avant avec cet objectif suite aux assouplissements des mesures sanitaires, nous avons contacté la coordination Enfance dans le but d'avoir une première rencontre pour placer les jalons d'une meilleure communication et de remettre en place notre tournée des services. Pour la coordination des Services spécialisés, nous devons entamer les mêmes démarches.
- **Suivre l'actualisation du projet pilote de services en soins spirituels.** Un intervenant en soins spirituels a rencontré les jeunes en groupe dans les unités à Cité-des-Prairies. Suite à une évaluation de ces premières démarches, le comité de suivi du projet pilote a modifié l'orientation du service pour les jeunes. Dorénavant, la démarche répondra aux besoins en soins spirituels par des rencontres individuelles. Ce nouveau modèle sera appliqué sur les sites de DSM, MSA, RVP et CDP. Nous suivons l'évolution de ce dossier.
- **Vérifier le contenu dans le processus clinique sur la fermeture d'un dossier à l'application des mesures et voir s'il a été retourné aux coordonnateurs des services milieux.** Nous avons observé que le rapport a été remis en fin d'intervention, mais nous n'avons pas eu la confirmation que cette procédure était incluse dans le processus clinique.



# PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE (*suite*)

## Activités

- **Poursuivre les démarches en vue de l'installation d'un présentoir au Tribunal de la jeunesse.** Nous sommes toujours en attente d'une solution.
- **Veiller au renouvellement continu des documents d'information dans nos présentoirs.** La politique du CIUSSS en temps de pandémie a freiné cette activité de renouvellement. Toutefois, avec l'assouplissement des mesures sanitaires, nous avons pu redémarrer cette activité.
- **Reprendre les démarches auprès de la nouvelle gestionnaire de la direction concernée afin de faire le suivi des moyens mis en place pour se faire connaître auprès des jeunes hébergés en ressources de type familial et en ressources intermédiaires.** Les contraintes sanitaires ont occasionné la suspension de cette activité.
- **Faire le suivi sur les demandes des résidents qui veulent profiter d'un accès Wi-Fi pour leurs loisirs et leurs communications.** Tous les points de service ont accès au Wi-Fi, sauf à Cité-des-Prairies pour des questions de sécurité et au Mont Saint-Antoine où l'application est partielle. Plusieurs services ont statué positivement sur la possibilité d'utilisation pour les jeunes. Toutefois, certains ne l'ont pas encore mis en place.
- **Compléter la mise à jour de deux (2) de nos guides d'information à l'intention des parents.** Nous étions en attente de validation de la direction du Programme jeunesse pour les guides. Pour la révision, nous avons obtenu l'aide de Valérie Oswald, coordonnatrice de réadaptation adolescents MSA et communauté, pour le guide sur l'hébergement, et de Bianca Monette, avocate au contentieux du CCSMTL, pour le guide juridique.
- **Produire notre dépliant informatif du comité des usagers en anglais.** L'étape de correction a été effectuée avec la collaboration de Assunta Gallo, directrice de la Protection de la jeunesse. Nous en sommes à l'étape de l'impression.
- **Renouveler le protocole d'entente entre le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal et les directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse du CCSMTL.** Le contenu du protocole a été révisé avec la collaboration de Jean Paiement, répondant du CUCJM, et de Marie-Christine Brossard Couture, APPR.
- **Finaliser la révision des six (6) dernières fiches d'information sur les droits des résidents.** L'ensemble des 8 fiches est maintenant complété et disponible dans les présentoirs sur les sites et bureaux de la DPJ et du PJ.
- **Maintenir notre participation à la rencontre annuelle de l'Alliance.** Participation de l'agent de liaison et de la présidente en juin 2022.
- **Remettre en place le Gala des Usagers d'Or si les mesures sanitaires le permettent.** Depuis juin 2020, nous n'avons pas été en mesure d'organiser le Gala. Toujours à cause de contraintes sanitaires, nous avons donc répété en 2022 la même formule qu'en juin 2021, soit ajouter une rencontre supplémentaire en fin d'année (juin 2022) pour tous les comités de résidents afin de souligner la participation des jeunes en leur remettant des certificats. Dès qu'il sera possible, nous prévoyons reprendre cette activité.

# RENSEIGNER, PROMOUVOIR, ÉVALUER ET DÉFENDRE

## Les actions du comité des usagers

Les actions du comité liées à ses fonctions (voir la page 4) sont répertoriées de deux façons :

1. Nous utilisons une application informatique pour comptabiliser les actions liées aux suivis de dossiers des usagers et des accompagnements. Ces fonctions sont détaillées sous le titre « Accompagner et Assister » à la page 16.
2. Pour répertorier les actions liées à la gestion du comité des usagers et des comités de résidents, nous nous servons des relevés quotidiens sur lesquels se retrouve la description de nos démarches avec ces comités. Nous répertorions les appels envoyés et reçus, ainsi que les courriels et les rencontres. Vous retrouverez ci-dessous tous les éléments de ces fonctions.

**Ainsi, 3354 actions ont été dénombrées sur un total de 8724 actions pour l'année 2022-2023** (comparativement au total de 7007 actions en 2021-2022). De ce nombre, 2088 actions sont liées à la gestion du comité des usagers, et 1266 actions sont liées à la gestion des comités de résidents. Nous vous en présentons les grandes lignes.

### Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Présence de deux personnes ressources du bureau du comité des usagers pour répondre aux demandes d'information et offrir du soutien aux usagers. Horaire du personnel étalé du lundi au vendredi afin d'assurer une permanence.
- Accès initial par téléphone
- Accompagnement et rencontre possible à la demande de l'utilisateur.
- Comptabilisation des statistiques sur le nombre d'utilisateurs du site Web du comité des usagers. Notre site sert à faire la promotion du comité et permet de renseigner, d'informer les usagers, d'avoir accès aux guides et aux dépliants. Nous avons recensé, d'avril 2022 à mars 2023, un total de 1934 utilisateurs. (2021-2022 : 1370 utilisateurs)

### Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Représentations pour les résidents et les usagers auprès de la direction sur des sujets les préoccupant.
- Écoute des demandes des jeunes et suivis auprès des instances responsables, selon le cas.
- Suivi sur l'état des lieux physiques en hébergement.
- Rencontre mensuelle de suivi avec le répondant de la direction du Programme jeunesse et de la répondante de la direction de la Protection de la jeunesse.
- Envoi des comptes rendus des comités de résidents et des procès-verbaux du comité des usagers aux directions concernées.

### Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Nous sommes toujours en attente de recevoir les premiers résultats sur le sondage effectué auprès de nos usagers. La direction du Programme jeunesse nous a expliqué la démarche de sondage, qui est faite par la firme externe *Bip sondages*. La direction a mentionné que les usagers (âgés de 14 ans et plus) ou les parents ayant reçu des services des deux directions Programme jeunesse et Protection de la jeunesse pourraient être contactés, de façon aléatoire, afin de témoigner de leur épisode de services. Dans un souci d'amélioration ou d'adaptation des services, les directions ont invité les membres du comité des usagers à répondre au sondage s'ils reçoivent l'appel de la firme.

Au printemps dernier, le comité des usagers a participé à deux séances « Écoute/lecture » d'amélioration continue. Trois parents et deux personnes ressources y ont participé. Nous souhaitons qu'une présentation à l'automne prochain (2023) nous permette de prendre connaissance des résultats puis d'échanger sur le sujet.

# RENSEIGNER, PROMOUVOIR, ÉVALUER ET DÉFENDRE

## Les actions du comité des usagers (suite)

### Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

- Animation de 43 réunions de comités de résidents.
- Animation de 6 réunions du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*.
- Animation de 7 réunions de l'exécutif du comité. Toutes les réunions ont été faites par vidéoconférence.
- Animation en présentiel de l'assemblée générale annuelle. Vingt (20) parents usagers ont répondu à l'invitation. C'étaient les élections triennales et tous les postes étaient à combler. Huit (8) parents ont décidé de s'impliquer. Il reste donc un poste à combler pour atteindre le nombre de 9 parents, poste réservé à un parent provenant du secteur de l'hébergement à l'enfance.
- Collaboration dans le processus de transmission des avis de convocation de l'assemblée générale annuelle avec la direction du Programme jeunesse.
  - ▶ Envoi des invitations par courrier postal.
- Participation de la trésorière au comité des usagers (CUCI) du CCSMTL.
- Participation d'une résidente au CUCI du CCSMTL et présence de l'agent de liaison pour l'accompagnement.
- Participation de 8 parents et de 8 résidents à notre comité des usagers en plus de plusieurs parents comme observateurs, selon leur demande.
- Élection des représentants de chacun des comités de résidents à notre comité des usagers.
- Participation du comité à près d'une vingtaine de rencontres avec des partenaires (voir la section « Activités en partenariat », page 21).
- Encouragement à la mobilisation des parents et des jeunes dans plusieurs comités du Programme jeunesse.
- Échanges avec les directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse lorsque nécessaire pour faire entendre les intérêts des usagers.
- Échanges avec le CUCI lorsque nécessaire pour faire entendre les intérêts des usagers du Programme jeunesse.
- Planification des réunions des différents comités de résidents afin de maintenir l'engagement des jeunes, de développer leurs responsabilités sociales, d'entendre leurs demandes et leurs insatisfactions puis de les informer sur leurs droits.
  - ▶ Présence de deux personnes ressources du comité des usagers pour l'animation et d'un membre de la direction concernée en tant que collaborateur à chaque réunion.



# RENSEIGNER, PROMOUVOIR, ÉVALUER ET DÉFENDRE

## Les actions du comité des usagers (suite)

### Rencontres du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

- Présence des deux répondants de notre comité ; soit l'adjoint à la direction du Programme jeunesse et une conseillère cadre de la direction de la Protection de la jeunesse.
- Présence de la directrice de la Protection de la jeunesse et de la directrice du Programme jeunesse qui souhaitent recueillir et entendre les commentaires des usagers avec l'intention de répondre à leurs questionnements.
- Sujets discutés avec les membres du comité des usagers dans le cadre d'une rencontre du comité à partir des préoccupations de nos membres ou à la demande du Programme jeunesse ou de partenaires pour l'année 2022-2023.
  - ▶ Résumé à chaque rencontre de la situation au sujet de la COVID-19 en hébergement et échanges.
  - ▶ Présentation sur le programme « Ma famille, ma communauté ».
  - ▶ Présentation du projet de loi 15 qui modifie des articles de la Loi sur la protection de la jeunesse selon les recommandations de la commission Laurent.
  - ▶ Élection des membres de l'exécutif.
  - ▶ Présentation du service santé en hébergement.
  - ▶ Présentation au sujet de l'individualisation des services auprès des jeunes et de la place du parent en hébergement.
  - ▶ Présentation du bureau de la communauté haïtienne de Montréal.
  - ▶ Retour sur l'année avec les membres du comité des usagers.
  - ▶ Remise des certificats des Usagers d'Or.
  - ▶ Les services pour les jeunes après la DPJ.
    - ✦ Association des grands-frères et grandes sœurs : mentorat pour les 16-21 ans.
    - ✦ PQJ (programme de qualification des jeunes) : programme 16-19 ans, passage à la vie adulte 17 ans + et Pont 18-25 ans.
    - ✦ Les services dispensés en CLSC : accueil psychosocial.
  - ▶ Présentation des choix dans la politique alimentaire et de la composition des menus.
  - ▶ Présentation sur l'aliénation parentale et le conflit de loyauté. La formation des intervenants sur ces sujets, les services offerts, le soutien aux enfants et aux parents.
  - ▶ Présentation sur les agents d'intervention, thème apporté par les jeunes, afin de comprendre le sens de leur présence, la cohérence d'intervention avec les éducateurs et prendre connaissance de la formation qu'ils ont reçue.
  - ▶ Présentation sur les visites supervisées, thème apporté par les parents, afin de comprendre la place du parent et l'accompagnement des parents.



# RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

## BILAN Au 31 mars 2023

	2023 \$	2022 \$
<b>ACTIF</b>		
<b>ACTIF À COURT TERME</b>		
Encaisse	133 652	17 920
Taxes de ventes à recevoir	1 257	5 668
	134 909	23 588
<b>ACTIF À LONG TERME</b>		
Immobilisations corporelles	2 888	1 149
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>137 797</b>	<b>24 737</b>
<b>PASSIF</b>		
<b>PASSIF À COURT TERME</b>		
Frais courus	4 500	4 500
Salaires, vacances et charges sociales à payer	7 447	81
Subvention perçue d'avance pour 2023-2024	120 000	7 183
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>131 947</b>	<b>11 764</b>
<b>ACTIF NET</b>		
<b>ACTIF NET</b>		
Évolution de l'actif net	5 850	12 973
<b>TOTAL DE L'ACTIF NET</b>	<b>5 850</b>	<b>12 973</b>
<b>TOTAL DU PASSIF ET DE L'ACTIF NET</b>	<b>137 797</b>	<b>24 737</b>

### APPROUVÉ



Présidente

N.B. Le rapport complet effectué par la firme KOBAS & KOBAS, comptables professionnels agréés Inc., est disponible sur demande pour une consultation au bureau du CUCJM.

## RÉSULTATS Exercice terminé le 31 mars 2023

	2023 \$	2022 \$
<b>Produits</b>		
Financement CIUSSS - CDU	33 000	33 000
Financement du MSSS pour CDU	80 000	80 000
Financement du MSSS pour CDR	7 000	7 000
Remboursement de taxes de vente	1 257	689
	<b>121 257</b>	<b>120 689</b>
<b>Charges</b>		
Salaires et charges sociales	96 042	100 332
Comités	7 789	4 574
Honoraires professionnels	5 174	5 174
Rapport annuel	4 881	-
Frais de déplacement	4 677	2 719
Frais de représentation	2 408	324
Cotisations	2 005	2 000
Frais de bureau	1 636	1 762
Assurances	1 835	1 423
Promotion	1 000	214
Publicité	356	172
Colloques	200	-
Taxes et permis	38	36
Entretien et réparations	-	75
Intérêts et frais bancaires	84	84
Amortissement des immobilisations corporelles	255	242
	<b>128 380</b>	<b>119 131</b>
(Excédent des charges sur les produits) excédent des produits sur les charges	<b>(7 123)</b>	<b>1 558</b>

## ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET Exercice terminé le 31 mars 2023

	2023 \$	2022 \$
SOLDE AU DÉBUT	12 973	11 415
(Excédent des charges sur les produits) Excédent des produits sur les charges	(7 123)	1 558
<b>SOLDE À LA FIN</b>	<b>5 850</b>	<b>12 973</b>

## ACCOMPAGNER ET ASSISTER

### Les actions du comité des usagers

Les actions mentionnées sous ce titre comportent celles relevant de la fonction du comité d'accompagner et d'assister, sur demande, l'utilisateur dans ses démarches auprès de l'établissement.

Aussi, comme déjà cité précédemment, nous dénombrons **8724 actions au total pour 2022-2023**. Cette année, nous avons compté **285 dossiers usagers** (279 en 2021-2022) qui ont entraîné **4987 actions liées au suivi individuel des usagers** (4339 en 2021-2022), telles que les demandes reçues, les démarches et les suivis effectués (appels, courriels reçus et envoyés).

Les personnes ressources ont fait **383 rencontres d'accompagnements pour des parents et des jeunes** (427 en 2021-2022) avec leurs intervenants sociaux, parfois des chefs de service clinique ou des réviseurs des directions de la Protection de la jeunesse ou du Programme jeunesse. C'est une diminution de 10 % par rapport à l'année passée. Le nombre de 383 accompagnements représente cependant notre deuxième plus grand résultat annuel. Malgré cela, il faut aussi considérer que la disponibilité des personnes ressources est limitée et il n'est pas possible de répondre à toutes les demandes. Certains accompagnements ont été soit non répondus soit retardés.

En conclusion, nous avons connu une légère diminution cette année du nombre des accompagnements, tout en constatant une petite augmentation du nombre de dossiers d'utilisateurs comparativement à l'année précédente.

D'autre part, le nombre de dossiers continue son évolution à la hausse. Pour la diminution du nombre des accompagnements, nous émettons l'hypothèse que nous avons dû assister un plus grand nombre d'utilisateurs l'an dernier lorsque les rencontres se faisaient en vidéoconférence plutôt qu'en présentiel durant la pandémie. Cela a limité nos déplacements qui demandent beaucoup de temps. Nous pouvons tout de même affirmer que nos efforts pour augmenter notre visibilité portent fruit. De plus, nous pouvons compter sur nos partenaires, tant des directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse que des ressources communautaires, qui guident nos jeunes et leurs parents vers nos services.





# PRINCIPAUX MOTIFS D'APPELS DES USAGERS 2022-2023

## Résumé des motifs d'appel :

- Réception et traitement ou référence sur 613 motifs d'appel (593 en 2021-2022).
- Les nouveaux appels proviennent surtout des parents à 91 %. Les jeunes représentent 5 % des appels.
- Dans la catégorie « Motif général » (282 au total), les appels sont, comme l'an passé, majoritairement liés au besoin d'écoute et de support (90), qui se traduit souvent par une demande d'accompagnement (65). En troisième position, on retrouve l'incompréhension de la situation de signalement (42).
- Nous avons répertorié 175 motifs d'insatisfactions concernant l'intervenant et rapportés par les parents. Si on fait le total des insatisfactions liées à l'attitude de l'intervenant (le manque de respect, d'empathie, d'écoute, de jugement, de transparence, d'objectivité, d'information), on dénombre 88 motifs d'appel. Le sentiment que l'intervenant manque d'objectivité en privilégiant un des deux parents est le principal motif. En deuxième position, on dénombre 24 parents qui demandent un changement d'intervenant. Le manque de disponibilité de l'intervenant pour les appels ou rencontres (22) arrive ensuite.
- Des insatisfactions liées aux soins et services (73 au total) sont aussi signalées. Dans cette catégorie, nous retrouvons majoritairement des mécontentements au sujet des modalités des contacts supervisés, du calendrier des contacts, des visites et des sorties (41). Ensuite vient l'insatisfaction concernant le suivi du jeune ou de sa famille (20).
- Sur le total de 54 motifs d'appel pour la catégorie concernant la décision de la DPJ, les insatisfactions concernant le contenu et la remise des rapports (22) constituent encore une grande source de mécontentement, comme l'an passé. On retrouve aussi le désaccord sur les services offerts (7), puis celui sur les droits de contact (6). Dans la catégorie regroupant d'autres insatisfactions liées à la DPJ, 9 différentes insatisfactions ont été répertoriées.
- Les insatisfactions reçues en ce qui concerne les milieux d'hébergement (22 au total) ainsi que sur le respect des droits (7 au total), sont peu nombreuses au niveau de nos appels reçus.
- Dans le tableau à la page 18, vous aurez une vue d'ensemble plus détaillée.



# PRINCIPAUX MOTIFS D'APPELS DES USAGERS 2022-2023 (suite)

## MOTIFS D'APPELS DES USAGERS 2022-2023

I - MOTIF GÉNÉRAL	282
Besoin d'écoute et de soutien	90
Demande d'accompagnement	65
Incompréhension de la situation	42
Demande d'information <sup>1</sup>	40
Inquiétude de la situation en général	25
Demande d'information : sur le processus judiciaire pour porter plainte	14
Autre motif d'appel	6
II - INSATISFACTIONS CONCERNANT L'INTERVENANT	175
Attitude <sup>2</sup>	88
Demande de changement d'intervenant	24
Manque de disponibilité (appel-rencontre)	22
Abus d'autorité	20
Autre insatisfaction liée à l'intervenant	13
Changement fréquent d'intervenant	8
III - INSATISFACTIONS CONCERNANT LES SOINS ET SERVICES	73
Calendrier des contacts, visites, sorties, modalités des contacts supervisés	41
Suivi du jeune ou de sa famille	20
Soins de santé	6
Absence de service	2
Autre insatisfaction liée aux services	2
Plan d'intervention	1
Transport bénévole	1

IV - INSATISFACTIONS CONCERNANT LA DÉCISION DE LA DPJ	54
Désaccord sur le contenu d'un rapport	22
Autre insatisfaction liée à la DPJ	9
Désaccord sur les services offerts	7
Désaccord sur les droits de contact	6
Désaccord sur l'évaluation-orientation	5
Désaccord sur le placement	5
V - INSATISFACTIONS CONCERNANT LE MILIEU DE VIE	22
Rapport avec les intervenants de la ressource CR-RTF	6
Autre insatisfaction liée au milieu CR-RTF	6
Rapport aux mesures disciplinaires CR-RI	4
Rapport à l'environnement CR	2
Rapport aux contributions parentales	1
Rapport à la scolarisation RTF	1
Rapport au transport bénévole CR	1
Demande de changement de lieu de service CR	1
VI - INSATISFACTION CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS	7
Non-respect de l'ordonnance - régulière	3
Autre insatisfaction liée au respect des droits	3
Bris de confidentialité	1
NOMBRE TOTAL DES MOTIFS D'APPELS	613

<sup>1</sup> **Demande d'information** : au sujet des droits des usagers, de l'accès au dossier, de la DPJ, du processus judiciaire.

<sup>2</sup> **Attitude** : il peut s'agir d'un manque de respect, d'empathie, d'écoute, de jugement, d'objectivité, de transparence, d'information.

# COMITÉS DE RÉSIDENTS

## Résumé des sujets discutés

Le comité des usagers se veut un apport dans le développement des jeunes résidents à la vie citoyenne. La première rencontre de la rentrée en septembre permet de s'assurer que chaque service au niveau des coordinations Adolescents et Adolescents a élu un résident pour représenter son unité ou son foyer. Les élus sont informés sur la mission du comité des usagers et des comités de résidents ainsi que sur leur rôle de représentant. Nous remettons à chacun des 47 représentants un cartable regroupant toutes les informations nécessaires à leur fonction.

Tout d'abord, avant de faire le suivi du contenu apporté par les jeunes résidents dans chacun de leurs comités, nous aimerions faire ressortir un enjeu commun qui est celui de l'accès à des produits d'hygiène adaptés à leur situation. Dans tous les comités, les adolescents et les adolescentes ont souligné cette problématique. Une autre demande commune est d'obtenir le remplacement de l'ordinateur assigné aux jeunes dans chaque service d'hébergement. Ces ordinateurs n'ont jamais été remplacés depuis leur mise en place il y a plus de 10 ans. Ils sont devenus peu performants et dans plusieurs endroits, inutilisables. Le comité des usagers juge cette situation inacceptable.

**Comité des foyers de groupe** : Les jeunes ont nommé comme difficulté l'instabilité du personnel. Au niveau de leurs droits, nous avons animé la fiche d'information sur la fouille et la saisie suite à une situation vécue dans un foyer. Le droit à la confidentialité a aussi été abordé.

Dans un autre ordre d'idées, les jeunes ont demandé d'avoir un accès plus flexible au Wi-Fi, et adapté aux journées de congé pédagogique. Les jeunes ont reçu une réponse positive à cette demande, et le Wi-Fi est maintenant disponible de 7 heures à 23 heures, tous les jours et ce sont les foyers qui gèrent le temps d'accès au Wi-Fi avec les jeunes.

**Comité du Mont Saint-Antoine** : Les jeunes se plaignent de l'état physique de leur milieu de vie. Des travaux visant à rénover les salles de bains incluant les douches ainsi que les cuisines de chaque unité devaient être entamés en janvier et se terminer en août. Ces travaux étaient déjà annoncés pour l'année passée mais avaient été reportés. Les travaux ont finalement débuté en février et se prolongeront jusqu'à l'automne 2023.

**Comité conjoint Dominique-Savio et Rose-Virginie-Pelletier** : Le sens des interdits liés aux couleurs associées aux gangs dans le code vestimentaire est questionné et remis en question par les résidentes. Toutefois, le sujet n'a pas pu faire l'objet d'une discussion, faute de trouver une personne ressource disponible pour venir informer les jeunes sur la réalité actuelle du phénomène des gangs. Le sujet est reporté pour l'automne prochain.

Les jeunes ont aussi demandé d'avoir un échange avec les responsables des services alimentaires pour discuter des menus et de leurs attentes, ce qu'ils ont pu obtenir. La mixité au niveau des âges où des jeunes de 11 ans se retrouvent dans des groupes d'adolescentes est une problématique que les représentantes ont soulevée.

Les allocations remises aux jeunes et les tâches rémunérées ont animé une autre discussion où les jeunes ont exprimé leur point de vue et discuté du sens de cette pratique.

**Comité Cité-des-Prairies / Jeunes contrevenants** : Au niveau des droits, nous avons animé la fiche d'information sur la fouille et la saisie à la demande des jeunes. Un questionnaire a été mis en place par la direction afin de mieux évaluer les insatisfactions rapportées par les jeunes dans nos comités envers le service de coiffeur.

Une rencontre avec la responsable du service alimentaire a eu lieu pour discuter de la liste des items offerts par la cantine et aussi pour échanger sur les menus. Une demande des représentants a été de remettre à jour le système de privilèges.

Les temps accordés pour les contacts téléphoniques, la durée des transitions et les sports entre unité ont été d'autres sujets discutés.

## COMITÉS DE RÉSIDENTS

### Résumé des sujets discutés *(suite)*

**Comité Cité-des-Prairies / Protection de la jeunesse et garde ouverte :** Le sens des interdits liés aux couleurs associées aux gangs dans le code vestimentaire a aussi été une préoccupation importante dans ce comité. Le sujet n'a pas pu faire l'objet d'une discussion faute de trouver une personne ressource disponible pour venir informer les jeunes sur la réalité actuelle du phénomène des gangs. Nous verrons à l'automne si ce sujet demeure d'actualité.

Une des demandes des jeunes a été d'améliorer le confort des chaises dans les chambres. La pratique des sports entre unités a aussi fait l'objet d'une demande. La situation liée à la pandémie avait mis fin à cette pratique. Par la suite, elle n'a pas été remise en place à cause de situations fragiles survenues entre jeunes dans les unités.

Plusieurs autres sujets ont été abordés, soit les menus, l'état de la cour extérieure, le service de coiffeur pour les jeunes en garde ouverte, les transitions trop longues. Tous les sujets ont été adressés à la direction.

**Comité Enfance et Services spécialisés :** Du côté Enfance, nous avons sollicité une rencontre avec la coordination à l'enfance afin de remettre sur pied des contacts avec les services d'hébergement à l'enfance pour l'année 2023-2024, puis d'avoir des rencontres planifiées avec cette coordination afin d'obtenir des informations sur l'évolution de services. Aucune activité n'a été tenue en 2022-2023 dans ces services par le comité des usagers.

La situation de la pandémie avait mis fin à notre tournée annuelle des services. Nous voulons aussi faire remarquer que, même en temps normal, la pratique d'une tournée demandait une relance continuelle afin de maintenir notre présence.

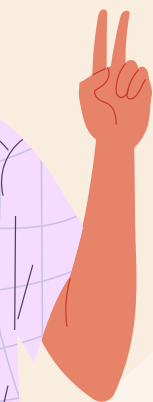
**Pour ce qui est de la coordination des Services spécialisés,** nous n'avons toujours pas accès à trois foyers de groupe de cette coordination. Les autres points de services de cette coordination sont déjà attachés à nos comités de résidents réguliers.



# ACTIVITÉS EN PARTENARIAT 2022-2023

Le comité des usagers est amené à contribuer au développement des pratiques et des services auprès des usagers. Notre implication se fait tant au niveau de l'établissement que dans la communauté. Cette année, notre collaboration a repris son cours normal depuis l'assouplissement des mesures sanitaires. Le mode des rencontres se partage entre le virtuel et le présentiel. Voici, ci-dessous, quelques-unes des activités auxquelles nous avons pris part au cours de l'année.

- ▶ **Comité de suivi sur les mesures particulières et les mesures de contrôle.** Participation de l'agent de liaison.
- ▶ **Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec.** Participation de l'agent de liaison et de la présidente à la rencontre annuelle.
- ▶ **Exécutif de l'Alliance.** Participation de l'agent de liaison en tant que vice-président en visioconférence à plusieurs rencontres.
- ▶ **Collectif Ex-Placé DPJ.** Rencontre avec la présidente de l'organisme qui demande une collaboration avec le CUCJM. Participation de l'agent de liaison.
- ▶ **Rencontre avec les répondants de la direction du Programme jeunesse et de la direction de la Protection de la jeunesse du CCSMTL.** Participation de l'agent de liaison à plusieurs rencontres pour discuter de certains dossiers.
- ▶ **Comité de gestion conjoint PJ-DPJ.** Participation de l'agent de liaison.
- ▶ **Comité prévention suicide – sous-groupe de travail.** Participation d'une personne ressource à plusieurs rencontres ainsi qu'à un atelier sur la postvention suite à une tentative de suicide.
- ▶ **Comité de suivi du projet pilote sur l'accompagnement spirituel (soins spirituels) pour les jeunes.** Projet visant à offrir aux jeunes qui le désirent un accompagnement spirituel. Participation de l'agent de liaison et d'un parent.
- ▶ **Sondage CIUSSS-usagers.** Consultation auprès des usagers du programme jeunesse. Participation de l'agent de liaison et de 3 parents.
- ▶ **Comité de travail Ma famille, ma communauté.** Participation de deux parents.
- ▶ **Fondation du Barreau du Québec.** Consultation pour un projet visant la jeunesse. Mise en place d'un guide pour les parents qui se représentent seuls au tribunal. Participation de l'agent de liaison.
- ▶ **Processus protection clientèle (déficience physique) PJ et DP.** Participation en virtuel de l'agent de liaison et de deux parents.
- ▶ **Projet Aire-Ouverte, en santé mentale :** Participation d'un parent.
- ▶ **RPCU (regroupement provincial des comités des usagers).** Participation de deux parents au Congrès annuel.
- ▶ **Assemblée générale annuelle du CUCI.** Participation de l'agent de liaison en visioconférence.
- ▶ **Directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse.** Rencontre en visioconférence avec les directeurs et coordonnateurs de ces directions pour la présentation de notre rapport annuel et de nos recommandations. Participation de l'agent de liaison.
- ▶ **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.** Table de concertation jeunesse avec 20 autres organismes communautaires. Participation de l'agent de liaison. Test du formulaire de demande d'intervention en virtuel lors d'une lésion de droits. Participation d'un résident accompagné de l'agent de liaison.
- ▶ **Groupe de travail pour la révision du guide de partenariat CLSC-Programme jeunesse CCSMTL-Batshaw.** Participation de l'agent de liaison en visioconférence.
- ▶ **Comité éthique.** Participation de deux parents.
- ▶ **Comité de gestion des risques.** Participation d'un parent.
- ▶ **Comité sur la diversité culturelle en protection de la jeunesse.** Participation d'un parent.
- ▶ **Groupes de travail sur le continuum en réadaptation.** Participation de l'agent de liaison et d'une personne ressource.



# PROJETS PRÉVUS POUR 2023-2024

Pour 2023-2024, nous voulons continuer à assurer notre visibilité ainsi que maintenir les services actuels auprès des usagers. Dans cette perspective, nous poursuivrons les actions déjà entreprises et en élaborerons de nouvelles.

Voici les différents projets prévus concernant les enjeux et les activités à planifier :

## Enjeux

- Suivre le progrès des délais concernant la remise des rapports aux parents avant l'audience du tribunal.
- Obtenir une communication en continu avec les responsables des services techniques afin d'avoir un suivi régulier dans le dossier des lieux physiques en milieu de vie (CDP, MSA, RVP, DSM et foyers de groupe).
- Suivre l'implantation d'un accès au Wi-Fi en centre d'hébergement pour les jeunes durant leurs temps de loisirs.
- Suivre les démarches entreprises pour modifier certains items de la liste des produits d'hygiène afin qu'ils répondent aux besoins des résidents.

## Activités

- Poursuivre les démarches en vue de l'installation d'un présentoir au Tribunal de la jeunesse.
- Produire notre dépliant informatif du comité des usagers en anglais (traduction effectuée : nous en sommes à l'étape de la correction).
- Finaliser la mise à jour de nos guides d'information à l'intention des parents (2 guides ont été mis à jour, il reste le guide sur hébergement et le guide juridique à compléter).
- Reprendre la tournée de services à l'enfance .
- Finaliser le renouvellement du protocole d'entente entre le *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*, le Programme jeunesse et la Direction de la Protection de la Jeunesse.
- Faire un suivi de l'application des recommandations de la Commission Laurent et de l'adoption du projet de loi 15 découlant de cette commission (Loi modifiant la Loi sur la protection de la jeunesse et d'autres dispositions législatives).
- Surveiller le processus d'application des renouvellements de contrat de visites supervisées. Nous avons noté certains écarts dans la révision de ces plans. Le sujet sera à aborder avec les directions concernées.
- Suivre le dossier des accès aux archives liés à la confidentialité. Nous avons observé quelques situations où la confidentialité des usagers ou de tierces personnes (professionnels de la santé, familles ou du milieu scolaire) semblait fragilisée par l'accès aux données des intervenants par les parents. Nous avons rapporté certaines situations et nous en observerons les suites.
- Suivre l'actualisation du projet pilote de services en soins spirituels : maintenir notre implication au comité de suivi.
- Suivre les modifications annoncées par le gouvernement concernant le projet de loi 15, Loi visant à rendre le système de santé et des services sociaux plus efficace, et voir ses impacts sur le fonctionnement actuel des comités des usagers.

# RECOMMANDATIONS POUR L'ANNÉE 2023-2024

Les principales recommandations du comité des usagers sur les améliorations souhaitées pour nos usagers sont listées ci-dessous. Certaines demandes persistent depuis plusieurs années. Il faut reconnaître que les directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse démontrent de l'écoute envers nos recommandations et de l'ouverture pour apporter les améliorations souhaitées. Heureusement, certaines demandes trouvent une réponse rapidement.

Toutefois, les démarches pour apporter des améliorations sont souvent un parcours difficile. Surtout lorsque celles-ci doivent passer par une autre direction ou service de l'établissement. Dans ce cas, le processus pour arriver au but peut être très long. Les canaux de communication dans la structure opérationnelle ne sont pas toujours évidents non plus (absence de la personne responsable, nouvelle affectation qui demande de reprendre le parcours). Il est indéniable qu'il faut connaître tous les rouages des directions et services pour rejoindre le bon interlocuteur afin d'apporter les changements souhaités. Il serait souhaitable que la communication au travers de ce réseau soit améliorée pour augmenter son efficacité et raccourcir les délais, dans le but d'apporter plus rapidement le ou les changements voulus.

## Voici les éléments que nous recommandons en priorité.

- 1) **Sondages** : Les sondages demeurent pour nous une préoccupation. D'une part, nous réclamons les résultats du premier sondage par une présentation auprès de notre comité des usagers. D'autre part, nous voulons que nos jeunes et nos parents soient consultés dans le suivi de l'application du questionnaire.

**Nous recommandons qu'une personne responsable des sondages pour le CIUSSS vienne présenter les résultats du premier sondage à l'automne 2023.**

- 2) **Contenu des rapports** : Il s'agit du contenu en lien avec la validation des informations factuelles ou sur les propos livrés par l'utilisateur dans les rapports qui sont présentés au Tribunal. Il est demandé aux intervenants de partager leur rapport avec les parents concernés en démontrant une ouverture à modifier le contenu en lien avec les informations factuelles et les propos rapportés du parent. Dans certains cas, le rapport pour le Tribunal est présenté au parent dans un délai insuffisant pour pouvoir apporter des modifications avant l'audience. Par conséquent, les insatisfactions demeurent présentes et sont en augmentation. Les parents souhaiteraient aussi que les versions de chacun des parents se retrouvent dans le rapport. Nous avons remarqué un manque de transparence et de diligence de la part de certains intervenants pour permettre au parent d'avoir le temps d'y apporter ses commentaires et de demander des modifications. Par exemple, l'intervenant remet le rapport au parent une fois rendu au Tribunal. Ce dossier demeure à suivre pour en observer l'évolution. Nous avons observé des améliorations dans la remise des rapports mais la pratique n'est pas encore généralisée chez tous les intervenants.

**Nous recommandons aux deux directions concernées (Programme jeunesse et Protection de la jeunesse) de finaliser les travaux en cours et de nous en présenter les résultats.**

- 3) **Amélioration et maintien des lieux physiques** : Nous demandons que les services techniques nous informent périodiquement des projets en cours et à venir afin d'être en mesure d'en informer nos usagers. Nous souhaitons des rencontres aux six (6) mois.

**Nous recommandons que les services techniques du CIUSSS établissent une communication avec le comité des usagers par l'entremise de l'agent de liaison afin de nous informer des échéanciers et des projets à venir deux fois par année concernant l'ensemble des lieux d'hébergement du Programme jeunesse.**

## RECOMMANDATIONS POUR L'ANNÉE 2023-2024 (suite)

- 4) **Ordinateurs des jeunes** : La totalité des ordinateurs dédiés aux jeunes hébergés sont désuets, non réparables et parfois inutilisables dans plusieurs services (un ordinateur par point de service).

**Nous recommandons le remplacement de tous les ordinateurs dédiés aux jeunes afin qu'ils puissent en bénéficier et, en attendant, de mettre à leur disposition un moyen alternatif.**

- 5) **La communication** : Nous réalisons que plusieurs projets sont en cours dans les directions et coordinations jeunesse au niveau de l'hébergement. Nous apprenons, par nos suivis avec les usagers, que des changements importants sur certaines programmations et de nouveaux services sont mis en place. Il devient donc important pour nous d'être en contact avec chacune des coordinations à l'hébergement de façon plus constante.

**Nous recommandons donc d'avoir des rencontres bi-annuelles avec chacune des coordinations à l'hébergement.**





## CONCLUSION

L'année 2022-2023 a été une autre année bien remplie, que ce soit au niveau des suivis individuels, de l'accompagnement, de notre implication auprès des comités des jeunes à l'hébergement ou encore des projets concernant les deux directions du Programme jeunesse ou de la Protection de la jeunesse. Nous constatons plusieurs améliorations suite à nos demandes et nous croyons à la théorie des petits pas. Nous réitérons notre désir d'avoir une plus grande communication avec nos partenaires afin de mieux comprendre le sens des décisions et les enjeux qui retardent leur aboutissement.

Que nous réserve 2023-2024 ? Les modifications annoncées par le gouvernement (Projet de loi 15, Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace) en ce qui concerne le fonctionnement des comités des usagers apparaissent à l'horizon. Nous n'en connaissons pas encore les impacts sur notre réalité à venir. Voilà un autre enjeu inattendu sur notre fonctionnement comme organisme qui va nous garder en haleine.

Pour terminer, nous voulons dire un grand merci à nos jeunes et à nos parents qui ont été présents toute l'année au comité des usagers. Sans oublier une mention spéciale pour tous nos collaborateurs qui nous permettent de poursuivre notre mission à contribuer et à améliorer les services aux usagers.

### **Roland Desmarais**

Agent de liaison

*Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*



# REMERCIEMENTS

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal tient à remercier pour leur implication :

**Les représentants parents élus et les parents qui se sont ajoutés en cours d'année :** Sally Abbas, Daniel Bélanger, Rezhwan Brzoo, René Bustillo, Ghassan Fadlallah, Jocelyne Giroux, Carolina Jaruc, Abdelhamid Mechouche, Marie Clotilde Minkou Mi-Mba, Gisèle Owana, Carolane Roy, Gilles Vandal.

**Les représentants élus des comités de résidents :** Alexis, Aurélie, Christian, Christina, Gabriel, Mégane, Miley Ann, Mohamed, William.

**Les chefs de service des deux équipes de coordinations Adolescentes/Adolescents qui ont été présents aux comités de résidents.**

**Les unités et foyers de groupe représentés aux comités de résidents :**

- **Unités MSA/Le Carrefour :**  
Pour le groupe 10-14 ans : Élan, Émerillon, Entreprise, La Montée, Oasis, Port-Joli, Totem et Le Carrefour.  
Pour le groupe 15-17 ans : Albatros, Héritage, Intersection, Nautilus, Neptune, Patriote.  
Collaborateur désigné : Patrick Fortin.
- **Unités CDP-JC :** Aube, Épisode, Havre, Gîte, Source.
- **Unités CDP-PJ-GO :**  
Pour PJ : Étoile, Impact, Phare, Pont.  
Pour GO : Inouik, Place.  
Collaborateur désigné : Ghislain Gallant.
- **Foyers de groupe :**  
Pour les adolescents : Ahuntsic, Chambord, Godbout, Meilleur, Morgan, Rosemont.  
Pour les adolescentes : 1<sup>re</sup> Avenue, Harmony, Lachine, Octave-Roussin, Pierrefonds, Sagamo.
- **Unités RVP :** Alizé, Cascades, Clairière, Entre-Deux, Éveil, Val-Chantant.
- **Unités DSM :** Archipel, Mélodie, Mont-Joie, Solstice.

Le comité tient également à remercier les organisations suivantes pour leur soutien et leur contribution dans l'accompagnement offert :

**La direction des services judiciaires de la Chambre de la jeunesse de Montréal**

- Prêt d'un local à la Chambre de la jeunesse.
- Disponibilité à la consultation sur certains sujets.

**Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL)**

- Soutien financier au comité des usagers pour l'exercice 2022-2023.
- Collaboration dans les dossiers du comité des usagers.

**La direction du Programme jeunesse du CCSMTL**

- Collaboration dans les dossiers des comités de résidents et dans l'accompagnement individuel des usagers.
- Contribution importante au fonctionnement du comité des usagers par son rôle de répondant, Jean Paiement, adjoint à la directrice.
- Soutien logistique afin d'assurer la présence des jeunes aux comités de résidents et au comité des usagers.
- Participation de membres des différentes équipes de coordination par leur présence aux comités de résidents.
- Contribution importante au fonctionnement des réunions du comité par sa présence pour la prise de notes et produire ensuite le procès-verbal, Christine Fugère, APPR.

**La direction de la Protection de la jeunesse du CCSMTL**

- Collaboration dans l'accompagnement individuel des usagers.
- Contribution importante au fonctionnement du comité des usagers par son rôle de répondante, Cindy Laroche, conseillère cadre.

**Le Comité des usagers du centre intégré (CUCI) du CCSMTL**

- Collaboration et appui aux demandes de notre comité.

# NOS COORDONNÉES

## COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

Site Mont Saint-Antoine – 8147, rue Sherbrooke Est – Montréal (Québec) H1L 1A7

Site Internet : [cucjm.ca](http://cucjm.ca)

## POUR JOINDRE L'AGENT DE LIAISON

### **Roland Desmarais**

Téléphone : 514 356-4562

Télécopieur : 514 356-4525

Courriel : [roland.desmarais.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:roland.desmarais.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

## SERVICE D'ÉDITION

### **Rédaction et coordination du rapport annuel**

Carole Morin et Roland Desmarais

### **Révision et correction**

Zérofôte (Michèle Levert)

### **Graphisme**

Ardecom (Trisha Esteban)



**Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Centre-Sud-  
de-l'Île-de-Montréal**

**Québec** 