

**RAPPORT ANNUEL 2010-2011**

Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire



# RAPPORT ANNUEL 2010-2011



**Comité des usagers**  
du Centre jeunesse de Montréal  
Institut universitaire

## **TABLE DES MATIÈRES**

---

NOTRE MISSION	<b>3</b>
NOTRE MANDAT	<b>3</b>
MOT DU PRÉSIDENT	<b>3</b>
NOS RÉALISATIONS	<b>4</b>
DOSSIERS DISCUTÉS – COMITÉS DE RÉSIDENTS	<b>5</b>
DOSSIERS DE L'EXÉCUTIF	<b>7</b>
CRÉATION DES PRIX « LES USAGERS D'OR »	<b>8</b>
NOMBRE D' ACTIONS 2010-2011	<b>9</b>
DÉTAILS DES ACTIONS 2010-2011	<b>9</b>
NOMBRE DE DOSSIERS CLIENTS TRAITÉS PAR MOIS 2010-2011	<b>9</b>
INSATISFACTIONS 2010-2011	<b>10</b>
OBJECTIFS 2011-2012	<b>11</b>
BILAN FINANCIER	<b>12</b>
NOS RESSOURCES HUMAINES	<b>15</b>
NOS ADMINISTRATEURS	<b>15</b>
NOS REMERCIEMENTS	<b>15</b>
NOS COORDONNÉES	<b>15</b>

## NOTRE MISSION

*Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire (CJM-IU) 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 CJM-IU, dont le conseil d'administration. Le comité des usagers s'adresse à l'ensemble des usagers et de leurs parents qui reçoivent les services du CJM-IU.*

## NOTRE MANDAT

### COMPOSITION

Le comité des usagers est composé de parents et de jeunes provenant de différents services de l'établissement ou de comités de résidents.

Un comité de résidents est composé de représentants élus par les jeunes de chacune des unités.

### FONCTIONS

Le mandat du comité des usagers comprend les fonctions suivantes :

- 1. Renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs obligations ;
- 2. Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et **évaluer** le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement ;
- 3. 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 ;
- 4. Accompagner et assister**, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte ;
- 5. 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.

Les comités de résidents exercent les fonctions 1, 2 et 3 cités précédemment pour les résidents de leur unité.

## MOT DU PRÉSIDENT

Depuis plusieurs années déjà, je m'implique auprès du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire, notamment en tant que membre de l'exécutif et comme représentant au conseil d'administration du CJM-IU. Pour 2010-2011, il s'agissait de ma première année à titre de président du comité. Ce qui me touche beaucoup et que je retire le plus de mon expérience vécue avec le comité ces dernières années, c'est l'aspect de la convivialité qui donne une vie toute particulière aux rencontres de ce comité.

Ainsi, parents et adolescents ensemble réunis portent une réflexion critique sur la qualité des services et le vécu quotidien en institution. Les jeunes apprennent à apporter leur point de vue selon un principe démocratique visant le développement de leur autonomie sociale et personnelle. Les parents présents participent à ces débats où chacun donne autant son point de vue que son opinion en toute liberté et dans un respect mutuel. Jeunes et parents, tous ensemble dans un apprentissage de la communication intergénérationnelle, démontrent une ouverture les uns envers les autres en accueillant les mots et les idées, en prêtant l'oreille, en écoutant les diverses opinions, le tout dans une atmosphère de convivialité.

Les jeunes usagers sont invités à évaluer les différents services à leur disposition dans un dialogue franc avec les directions. Ces adolescents reçoivent et réagissent d'une façon active et productive. Cela stimule leur propre processus de pensée dans la manifestation de leur savoir-être dans la vie quotidienne, dans l'apprentissage de la citoyenneté responsable et du processus démocratique. Les comités de résidents sont des lieux d'expérimentation et de préparation qui servent en quelque sorte de tremplin vers une participation efficace au comité des usagers.

Dans un autre ordre d'idées, il est utile de rappeler que les accompagnements avec le personnel du comité sont toujours possibles pour les parents qui en ont besoin. En effet, au moment de rencontres avec les éducateurs et intervenants sociaux, cela peut faciliter la communication afin de clarifier la compréhension des attentes parentales et des interventions psychosociales. Quant au service téléphonique, il permet d'offrir un temps d'écoute aux usagers, de l'assistance pour une meilleure compréhension et utilisation des services offerts par le centre jeunesse.

Pour ma part, je dirais que l'année 2010-2011 a été pour tous les participants du comité des usagers une expérience d'enrichissement mutuel et de réelle convivialité.

*Richard Dorais, président*

## FONCTIONS

**RENSEIGNER** les jeunes et leurs parents sur leurs droits et leurs obligations

**PROMOUVOIR** l'amélioration des conditions de vie des usagers et **ÉVALUER** leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus

**DÉFENDRE** les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts auprès de l'établissement

## RÉALISATIONS

- Élections triennales au comité des usagers
  - Diffusion de nos deux premières fiches d'information sur les droits et les responsabilités des jeunes en hébergement
    - » *La confidentialité des communications*
    - » *Les mesures disciplinaires*
  - Rédaction de deux autres fiches d'information sur les droits et les responsabilités des jeunes en hébergement
    - » *Fouille et saisie*
    - » *Isolement et contention*
  - Révision du « Guide d'hébergement »
  - Participation de jeunes et de parents aux journées professionnelles
- 
- Organisation d'échanges entre les usagers et les diverses directions
  - Priorisation du dossier de la mobilisation des parents (à compléter)
  - Augmentation de notre présence au Tribunal
  - Présentation du rapport annuel au conseil d'administration du CJM-IU avec des jeunes et des parents
  - Sensibilisation auprès des nouveaux employés sur l'importance de l'implication des parents (à bonifier)
  - Consultation de la DSP-AU<sup>1</sup> sur l'intervention gagnante auprès d'usagers
  - Collaboration avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
  - Rencontre avec le directeur général pour sa présentation du dossier de la planification stratégique
  - Implication dans divers comités du CJM-IU
    - » Gestion des risques
    - » Groupe de travail sur les réseaux sociaux
    - » Comité d'évaluation du directeur général
    - » Comité d'agrément
    - » Comité Vert
  - Consultation dans le cadre de :
    - » la politique alimentaire
    - » la politique ethnoculturelle
  - Collaboration avec la DPJ<sup>2</sup> à la production d'une lettre à l'intention des parents confirmant la fin des services auprès de leur famille (à poursuivre)
  - Lettre d'un parent transmise au directeur général concernant les enjeux ethnoculturels dans la formation du personnel
  - Création des prix « Les Usagers d'Or » (voir page 8)
- 
- Animation de 69 réunions de comités de résidents
  - Animation de 8 réunions du comité des usagers et de 7 rencontres de son comité exécutif
  - Participation à 5 rencontres de l'exécutif de l'Alliance
  - Participation à la rencontre provinciale de l'Alliance
  - Représentation de l'Alliance au conseil d'administration du RPCU<sup>3</sup>
  - Participation à l'assemblée générale annuelle et au Forum provincial du RPCU
  - Présentation, par le RPCU, d'un mémoire sur le projet de loi sur la gouvernance des établissements de santé et des services sociaux à la Commission parlementaire
  - Participation au Congrès de l'ACJQ<sup>4</sup>

## NOS RÉALISATIONS (suite)

### FONCTIONS

### RÉALISATIONS

**ACCOMPAGNER** et **ASSISTER**, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire déposer une plainte

**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

- Participation au séminaire sur l'adoption en contexte de Protection de la jeunesse
- Maintien de l'implication de deux représentants au conseil d'administration du CJM-IU
- Consultation sur la politique de la gestion des effets personnels des usagers en centre de réadaptation
- Présentation par la direction de la politique sur les allocations monétaires des jeunes

- 142 accompagnements (pour 2009-2010, on en dénombrait 179)
- 1834 actions liées au suivi de dossiers (pour 2009-2010, on en dénombrait 1522)
- Réception et traitement ou référence au sujet de 559 insatisfactions (pour 2009-2010, on en dénombrait 423)

- Voir la section «Dossiers discutés – Comités de résidents» ci-dessous
- Soutien et poursuite du développement des comités de résidents
- Rencontres (3) avec des parents de jeunes hébergés aux services à l'enfance
- Élections annuelles aux comités de résidents
- Promotion des comités de résidents par le soutien financier à la «Route sans fin»

## DOSSIERS DISCUTÉS – COMITÉS DE RÉSIDENTS

### SUJETS DE DISCUSSION OU D'INTÉRÊTS COMMUNS

Élection aux comités des résidents, vidéo promotionnelle

Présentation du mandat du comité

Élection au comité des usagers

Fiches d'information

Politique sur l'usage des produits du tabac

Présentation de la programmation, bilan et commentaires sur les activités

Politique sur la diversité ethnoculturelle

Politique alimentaire

Sondage sur l'utilisation des médias sociaux et autres moyens de communication

Révision de la requête alimentaire et de la requête cantine

Présentation des services techniques (p. ex., projet de piscine DSM<sup>5</sup>, de fenestration Cité<sup>6</sup>)

Demandes faites aux services techniques (douches, rideaux, température de l'eau, chauffage, air climatisé, ventilateurs)

Consultation des jeunes par les services alimentaires

Allocations monétaires et allocations pré-employabilité

Vol d'effets personnels

Règles des surveillants de nuit

Mérites «Usager d'Or», catégorie personnalité jeunesse

Impact de l'absence d'éducateurs réguliers

Mandat et rôle du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, processus d'une plainte, installation de boîtes pour plaintes

### SUJETS DE DISCUSSION OU D'INTÉRÊTS COMMUNS (suite)

Projet d'utilisation d'Internet en foyer de groupe

Politique photos et vidéo d'usagers du CJM-IU

Guide et protocole pour la peinture au CJM-IU

### SUJETS DE DISCUSSION OU D'INTÉRÊTS PARTICULIERS À UN SITE

Patinoires et respect des règles de sécurité (MSA<sup>7</sup>, RVP<sup>8</sup>, Cité)

Projet CD, musique, DJ, Hip Hop et projet d'activités de conditionnement physique (Cité)

Règles des visites, fouille et saisie, utilisation d'une langue autre que le français (Cité)

Accessibilité à l'atelier de réparation de motos, à la bibliothèque et à un coiffeur (Cité)

Scolaire : bilan du décrochage, présence d'éducateurs en classe, impact retrait unité *versus* absence scolaire (Cité)

Sensibilisation auprès du nouveau directeur de la DSREA<sup>9</sup> à certaines problématiques (DSM, RVP)

Perception des interventions, relations intervenants / usagers (DSM, RVP)

### RENCONTRE AVEC...

La responsable des services alimentaires (MSA, DSM, RVP, Cité)

Le responsable des services techniques (MSA, DSM, RVP, Cité)

Le directeur de l'école La Passerelle (Cité)

Des représentants du comité réseaux sociaux (DSM, RVP)

Une étudiante (droit) du programme Pro Bono (DSM, RVP)

L'adjointe du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (DSM, RVP)

Le directeur de la DSREA et la directrice de la DSSSJC<sup>10</sup>

Des chefs de service de la DSRA<sup>11</sup>, de la DSREA et de la DSSSJC

Des animateurs milieu (MSA, Cité)

1. **DSP-AU** : Direction des services professionnels et des affaires universitaires
2. **DPJ** : Direction de la protection de la jeunesse
3. **RPCU** : Regroupement provincial des comités des usagers
4. **ACJQ** : Association des centres jeunesse du Québec
5. **DSM** : Dominique-Savio-Mainbourg
6. **Cité** : Cité des Prairies
7. **MSA** : Mont Saint-Antoine
8. **RVP** : Rose-Virginie Pelletier
9. **DSREA** : Direction des services de réadaptation à l'enfance et aux adolescentes
10. **DSSSJC** : Direction des services spécialisés et des services aux jeunes contrevenants
11. **DSRA** : Direction des services de réadaptation aux adolescents

### PRÉPARATION POUR LE COMITÉ DES USAGERS

- Consultation et recommandations pour l'élaboration de la lettre de la DPJ
- Identification de priorités pour l'année 2011-2012
- Consultation et corrections à apporter aux fiches d'information
- Révision et corrections apportées au Guide d'hébergement
- Lecture des résultats des sondages de l'agrément et de la satisfaction de la qualité des services (à bonifier)
- Rencontre avec les visiteurs de l'Agrément
- Planification de l'activité de Noël
- Suggestions apportées pour l'implication des usagers concernant la nouvelle politique alimentaire au CJM-IU
- Compte-rendu du représentant au conseil d'administration
- Suivi sur la distribution des premières fiches d'information
- Révision du règlement n° 13 portant sur la composition du comité des usagers et des comités de résidents

### GESTION DU COMITÉ DES USAGERS

- Établissement d'une politique sur les conditions de travail de nos employés
- Consultation dans l'élaboration du logo des comités de résidents
- Révision du dépliant du comité des usagers pour la réimpression
- Désignation de représentants au Congrès de l'ACJQ
- Désignation d'un représentant au séminaire sur l'adoption en contexte de Protection de la jeunesse
- Désignation des représentants à la rencontre provinciale de l'Alliance
- Élection à l'exécutif
- Consultation et planification des prévisions budgétaires
- Suivi sur le dossier des surplus selon la circulaire ministérielle
- Analyse des objectifs atteints au cours de l'année ou à reconduire
- Amélioration des règles de suivi de nos états bancaires (réf. : fraude)
- Analyse des compilations statistiques pour le rapport annuel du comité
- Rédaction par le président de son mot à inclure au rapport annuel

Ces prix ont été créés par le comité des usagers qui souhaitait signaler l'engagement de personnes et de services de l'établissement qui se sont démarqués par leur implication et leur dévouement à la mission du comité.

Ces prix récompensent des personnes ou des services dans diverses catégories que voici :

**Personnalité jeunesse** s'étant le plus illustrée par son implication et son dévouement à la cause du comité de résidents et auprès de ses pairs dans son unité. **Gagnant 2010** : Jessy

**Personnalité parent** s'étant le plus illustrée par son implication et son dévouement à la cause du comité des usagers. **Gagnante 2010** : Nathalie Dufresne

**Partenaire de l'année** ayant collaboré de façon exceptionnelle avec les comités de résidents et/ou le comité des usagers. **Gagnants 2010** : les services techniques

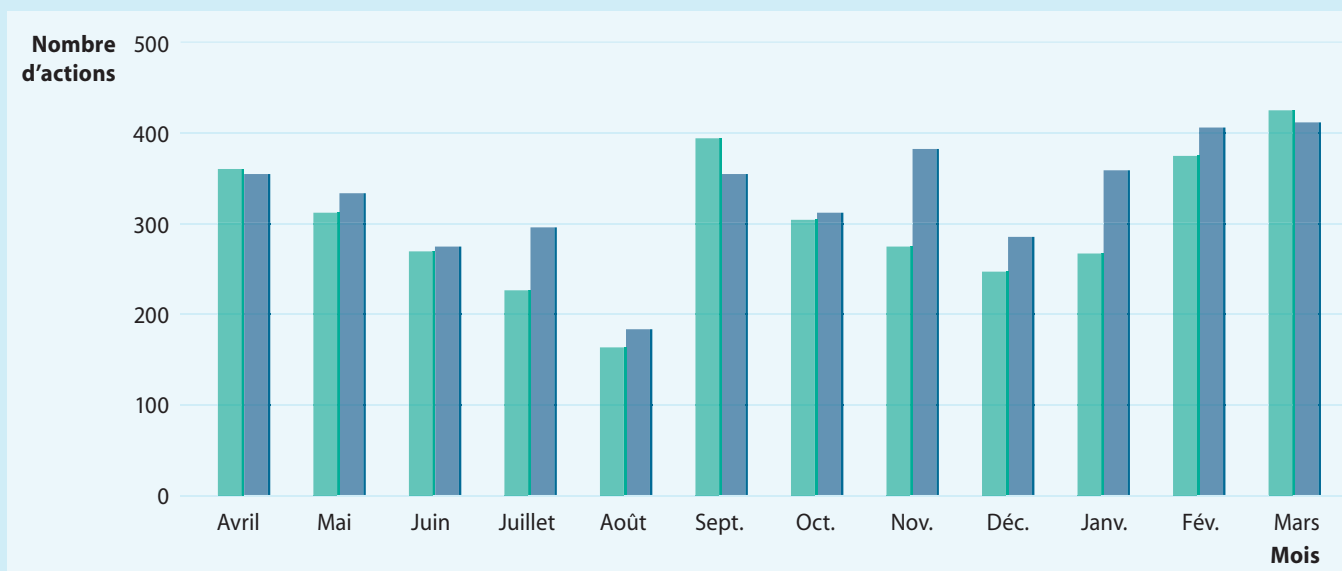
**Hommage** qui souligne la contribution exceptionnelle d'une personne qui a su laisser sa marque auprès des membres du comité des usagers et de ses partenaires. **Pour l'année 2010** : John Ryan (1932-2008)

**Projet jeunesse** qui émane de besoins identifiés par les comités de résidents et qui s'adresse à ces derniers. **Gagnant 2010** : Pro Bono (en droit) de l'Université de Montréal

**Personnalité de l'année** s'étant démarquée par son implication exceptionnelle en regard de la mission et du mandat du comité des usagers. **Gagnant 2010** : Sylvain Martel

## NOMBRE D' ACTIONS 2010-2011

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars
<b>2009-2010 (3628 actions)</b>	361	314	270	224	169	391	304	275	247	271	373	429
<b>2010-2011 (3966 actions)</b>	351	334	276	298	187	348	319	380	291	360	408	414



## DÉTAILS DES ACTIONS 2010-2011

Description des actions	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	BILAN
Accompagnement	22	20	14	9	6	11	14	14	7	7	9	9	142
Comités de résidents	58	60	49	30	14	79	65	74	65	86	83	108	771
Comité des usagers	57	79	78	111	63	140	101	99	94	113	122	132	1189
Suivi de dossier	184	175	135	148	104	118	139	193	125	154	194	165	1834
Élections	30												30
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>334</b>	<b>276</b>	<b>298</b>	<b>187</b>	<b>348</b>	<b>319</b>	<b>380</b>	<b>291</b>	<b>360</b>	<b>408</b>	<b>414</b>	<b>3966</b>

## NOMBRE DE DOSSIERS CLIENTS TRAITÉS PAR MOIS 2010-2011

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars
Nouveaux clients	17	11	10	18	8	11	8	14	7	10	16	6
Dossiers clients réactivés	7	2	4	1	0	0	4	0	3	3	2	2
Dossiers déjà actifs	27	37	25	22	21	21	24	29	21	25	22	30

Il a été possible de répertorier 191 dossiers clients traités durant l'exercice financier 2010-2011 en effectuant le calcul suivant : aux 27 dossiers déjà actifs au début de l'exercice financier (avril), on ajoute les 136 nouveaux clients et les 28 dossiers clients réactivés durant l'exercice.

## NOMBRE TOTAL : 559

<b>SOINS ET SERVICES</b>	<b>156</b>	Désaccord non-rétention du signalement	3	Lacunes pour transmission des informations	5
Restrictions pour visites ou contacts	70	Coordonnées des enfants	1	Changement continu des lieux de visites	1
Absence d'éléments de mobilisation pour les parents	28	Désaccord séparation de la fratrie	1	Délais pour le changement d'intervenant	1
Traitements/interventions/services inadéquats	27	Désaccord des visites accordées au père	1		
Plan d'intervention	10	Évaluation	1		
Insatisfactions liées aux soins de santé	10	Interdiction de visites en évaluation/orientation	1	<b>ORGANISATION DU MILIEU ET RESSOURCES MATÉRIELLES</b>	<b>13</b>
Respect de l'ordonnance	7	Refus de collaborer de madame	1	Transport	12
Confirmation de services	1	Signalement à faire	1	Intervenant liaison	1
Enjeux culturels	1				
Fonction de l'intervenant liaison	1	<b>FAMILLES D'ACCUEIL/ RESSOURCES INTERMÉDIAIRES/ FOYERS DE GROUPE</b>	<b>36</b>	<b>SCOLAIRE</b>	<b>7</b>
Règles du milieu	1	Qualité des services ou soins rendus	13	Absence de scolarisation	3
		Insatisfactions liées au panier de services	8	Inscription scolaire non faite	2
<b>RELATIONS AVEC L'INTERVENANT</b>	<b>145</b>	Difficulté d'établir des contacts familiaux	6	Encadrement offert	1
Manque de jugement professionnel	46	Communication et/ou collaboration avec les parents	6	Mixité de la clientèle	1
Demande de changement d'intervenant	24	Demande changement de ressource	2	<b>ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES</b>	<b>7</b>
Lacunes en communication	19	Non-respect d'une activité prévue	1	Comité des usagers (CJM-IU, Batshaw)	2
Abus d'autorité	18			Évaluation psychologique	1
Rupture ou changement dans les relations	16	<b>RESPECT DES DROITS</b>	<b>35</b>	Rôle d'intervenant pivot	1
Manque de disponibilité	8	Contact avec la famille	8	Services disponibles dans sa situation	1
Peu d'ouverture à la négociation	4	Accessibilité au dossier	7	Transfert inter-établissement	1
Délais de remplacement ou non-continuité	4	Droit à l'information	5	Transition pour visites	1
Manque de rigueur, d'exactitude dans l'information	3	Autorité parentale et consentement	4		
Conflit d'intérêt	1	Confidentialité	4	<b>GRANDS-PARENTS</b>	<b>4</b>
Manque de conciliation études/famille	1	Accès à l'accompagnement	3	Contact avec l'enfant	2
Parent refuse de collaborer	1	Fouille	2	Non-reconnaissance comme famille d'accueil spécifique	1
		Interdit de circuler	2	Non-reconnaissance comme partie prenante au dossier de l'enfant	1
		<b>ASPECT FINANCIER</b>	<b>24</b>		
<b>DPJ ET AUTRES</b>		Panier de services (frais inclus ou non inclus)	9	<b>SERVICES CONTRACTUELS</b>	<b>3</b>
<b>DÉCISIONS CLINIQUES</b>	<b>114</b>	Contribution parentale	6	Conflit d'intérêt	1
Désaccord orientation	24	Allocations familiales	5	Intervention devant le jeune durant la visite supervisée	1
Processus	23	Entraide communautaire	2	Manque de liberté d'animation lors de visites supervisées	1
Désaccord avec contenu du rapport	18	Impact du placement	1		
Désaccord décision	12	Pension alimentaire	1	<b>COMITÉ DES USAGERS</b>	<b>1</b>
Désaccord signalement	11			Manque de neutralité	1
Désaccord évaluation de la situation	6	<b>CONTINUITÉ DES SERVICES</b>	<b>14</b>		
Désaccord ordonnance	5	Absence ou manque de stabilité des intervenants	7		
Désaccord placement	5				

**Restrictions pour visites ou contacts :** thème incluant toutes les limites, refus, supervisions, annulations, la non-collaboration ou le non-respect des ententes

**Absence d'éléments de mobilisation pour les parents :** il peut s'agir de l'encadrement offert, d'un manque de support, de la barrière du langage, d'attentes non précisées ou d'incompréhension envers le sens des interventions

**Traitements/interventions/services inadéquats :** comprend le test de dépistage, le peu d'expertise en violence conjugale, le peu de services en santé mentale et spécialisés, la pertinence de certaines décisions selon les besoins de l'utilisateur

**Manque de jugement professionnel :** lié à la partialité de l'intervenant, au non-respect du rythme de l'utilisateur, aux interventions non adéquates, au non-respect des valeurs, au manque de savoir-être, aux jugements portés, au manque de confiance envers les capacités parentales

**Lacunes en communication :** il peut s'agir du peu d'écoute, de la déformation des paroles

**Abus d'autorité :** comprend les situations où l'intervenant impose ses idées sous peine de représailles (senties ou factuelles), ne laisse aucune place à la négociation, place l'utilisateur devant une décision ou un fait accompli

**Rupture ou changement dans les relations :** comprend les situations où la poursuite de la relation est compromise, où il y a existence de conflits, où l'utilisateur n'a pas confiance ou vit un sentiment de non-respect

## OBJECTIFS 2011-2012

**RENSEIGNER** les jeunes et leurs parents sur leurs droits et leurs obligations

- Animer le comité des usagers et les comités de résidents
- Diffuser deux fiches d'information sur les droits et les obligations des jeunes en hébergement
  - » *Fouille et saisie*
  - » *Isolement et contention*
- Poursuivre la rédaction de fiches sur les droits et responsabilités des jeunes, en collaboration avec le programme Pro Bono (en droit) de l'Université de Montréal

**PROMOUVOIR** l'amélioration des conditions de vie des usagers et **ÉVALUER** leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus

- Proposer à l'établissement d'introduire un comité de résidents pour les ressources intermédiaires
- Favoriser la mobilisation des parents lors des rencontres du comité des usagers
- Poursuivre les échanges entre les responsables des services offerts à la clientèle et les usagers
- Favoriser les contacts entre les membres du conseil d'administration du CJM-IU et les jeunes usagers

**DÉFENDRE** les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts auprès de l'établissement

- Veiller à assurer une meilleure accessibilité aux contacts et visites familiales
- Appuyer le parent lorsqu'il invoque des difficultés relationnelles (cul-de-sac) avec l'intervenant et demande un changement
- Maintenir la collaboration avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
- Maintenir notre participation au RPCU et à l'Alliance
- Sensibiliser le nouveau personnel clinique à l'importance de la collaboration avec les parents et les jeunes
- Maintenir la présence de nos deux représentants au conseil d'administration du CJM-IU
- Participer à certains comités de l'établissement et du réseau

**ACCOMPAGNER** et **ASSISTER**, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire déposer une plainte

- Répondre aux besoins d'assistance des usagers
- Maintenir l'offre d'accompagnement des usagers
- Maintenir notre présence au Tribunal à deux jours semaine

**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

- Poursuivre notre mobilisation auprès des jeunes afin d'assurer leur participation aux comités de résidents
- Maintenir une visibilité des comités de résidents en y attribuant les ressources nécessaires

**AUX MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE  
DE MONTRÉAL – INSTITUT UNIVERSITAIRE**

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints du COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL – INSTITUT UNIVERSITAIRE, qui comprennent le bilan au 31 mars 2011, les états des résultats, des bénéfices non répartis et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

**Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers**

La direction de l'organisme est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

**Responsabilité de l'auditeur**

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

**Opinion**

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL – INSTITUT UNIVERSITAIRE au 31 mars 2011, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

BERGERON & SENÉCAL S.E.N.C., comptables agréés

Par Léo-Paul Sénécal, CA auditeur

Brossard, le 17 juin 2011

**BILAN  
au 31 mars 2011**

	2011	2010
<b>ACTIF</b>		
<b>À COURT TERME</b>		
Encaisse	42 802 \$	32 992 \$
Débiteurs (note 2)	<u>12 005</u>	<u>50 173</u>
	<b><u>54 807 \$</u></b>	<b><u>83 165 \$</u></b>
<b>PASSIF</b>		
<b>À COURT TERME</b>		
Créditeurs (note 3)	3 000 \$	10 803 \$
<b>CAPITAUX PROPRES</b>		
<b>SOLDE DU CAPITAL</b>	<u>51 807</u>	<u>72 362</u>
	<b><u>54 807 \$</u></b>	<b><u>83 165 \$</u></b>

**BÉNÉFICES NON RÉPARTIS**  
**Exercice terminé le 31 mars 2011**

	<b>2011</b>	<b>2010</b>
<b>SOLDE AU DÉBUT</b>	<b>72 362 \$</b>	<b>80 667 \$</b>
Bénéfice net (Perte nette)	<u>(20 555)</u>	<u>(8 305)</u>
<b>SOLDE À LA FIN</b>	<b><u>51 807 \$</u></b>	<b><u>72 362 \$</u></b>

**RÉSULTATS**  
**Exercice terminé le 31 mars 2011**

	<b>2011</b>	<b>2010</b>
<b>REVENUS</b>		
Allocation versée par l'Agence	94 170 \$	88 100 \$
Contribution par CJM-IU	37 869	43 939
Intérêts	—	1 325
Cotisations Alliance-fidécimmis	5 913	5 202
Remboursement de taxes de ventes	<u>1 930</u>	<u>1 382</u>
	<b><u>139 882 \$</u></b>	<b><u>139 948 \$</u></b>
<b>FRAIS D'EXPLOITATION</b>		
Salaires	100 301 \$	92 290 \$
Charges sociales	8 533	8 661
Comité des parents	1 617	1 878
Comité des jeunes et journal	5 576	5 782
Comité exécutif	674	438
Livres et revues	138	23
Frais de gardiennage	50	170
Colloques	185	855
Promotion – Guide – Sondage	515	500
Représentation	1 435	1 256
Déplacement	4 878	5 212
Télécommunications	937	1 742
Taxes et permis	32	82
Cotisations	2 020	3 121
Assurances	1 811	1 370
Papeterie et fournitures de bureau	1 727	221
Imprimerie	18 335	13 886
Frais de poste	—	211
Honoraires professionnels	4 515	4 063
Dépenses Alliance	3 440	3 241
Support – Éducatrice	3 720	3 248
Intérêts et frais bancaires	<u>(2)</u>	<u>3</u>
	<u>160 437</u>	<u>148 253</u>
<b>BÉNÉFICE NET (PERTE NETTE)</b>	<b><u>(20 555) \$</u></b>	<b><u>(8 305) \$</u></b>

## FLUX DE TRÉSORERIE

### Exercice terminé le 31 mars 2011

	2011	2010
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>		
Perte nette	(20 555) \$	(8 305) \$
VARIATION NETTE DES ÉLÉMENTS HORS CAISSE DU FONDS DE ROULEMENT		
Débiteurs	38 168	(16 509)
Créditeurs	<u>(7 803)</u>	<u>51</u>
Flux de trésorerie lié aux activités d'exploitation	<u>9 810</u>	<u>(24 763)</u>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Vente (acquisition) de placements	—	50 000
Flux de trésorerie lié aux activités d'investissement	<u>—</u>	<u>50 000</u>
VARIATION NETTE DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	9 810	25 237
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	<u>32 992</u>	<u>7 755</u>
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	<b><u>42 802 \$</u></b>	<b><u>32 992 \$</u></b>

*La trésorerie et les équivalents de trésorerie se composent de l'encaisse et des dépôts à terme, déduction faite du découvert bancaire.*

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

### Exercice terminé le 31 mars 2011

	2011	2010
<b>1. CONSTITUTION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ</b>		
La compagnie, constituée en vertu de la Partie III de la Loi sur les compagnies du Québec, regroupe et représente les personnes recevant ou étant susceptibles de recevoir des services du Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire.		
<b>2. DÉBITEURS</b>		
Comptes à recevoir	10 074 \$	48 791 \$
Taxes de vente à recevoir	<u>1 931</u>	<u>1 382</u>
	<b><u>12 005 \$</u></b>	<b><u>50 173 \$</u></b>
<b>3. CRÉDITEURS</b>		
Frais courus	3 000 \$	3 000 \$
Déductions sur salaires à remettre	<u>—</u>	<u>7 803</u>
	<b><u>3 000 \$</u></b>	<b><u>10 803 \$</u></b>
<b>4. INSTRUMENTS FINANCIERS</b>		
<b>Juste valeur</b>		
Les justes valeurs de l'encaisse, des débiteurs et des créditeurs correspondent approximativement à leur valeur comptable en raison de leur échéance à court terme.		

## NOS RESSOURCES HUMAINES

### Agent de liaison

John Brockman

### Accompagnatrice et représentante au conseil d'administration du CJM-IU

Ella-Claire Pinette

### Collaboratrices et collaborateur

Nathalie Lachance, Carole Morin  
et Jonathan Pilote Gauthier

### Rédaction et coordination du rapport annuel

Carole Morin et John Brockman

### Révision du rapport annuel

Zérofôte

### Graphiste

Service d'infographie Point Virgule

## NOS ADMINISTRATEURS

### Président et représentant au conseil d'administration du CJM-IU

Richard Dorais

### Vice-président

Conrad Gagnon

### Secrétaire-trésorière

Nathalie Dufresne

### Administrateur

Claude Steve Ducharme

### Représentants des jeunes

Stéphanie et Jessy

## NOS REMERCIEMENTS

### L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

Subvention annuelle au comité des usagers

### La Direction des services judiciaires de la Chambre de la jeunesse de Montréal

Prêt d'un local à la Chambre de la jeunesse

### Centre jeunesse de Montréal Institut universitaire (CJM-IU)

Soutien technique et financier

Collaboration du personnel, ce qui a contribué  
à l'essor du comité des usagers durant l'année

### Le programme Pro Bono de l'Université de Montréal (en droit)

Kim Bélair, étudiante

Marie-Laurence Brunet, étudiante

Charles-Anthony Côté, étudiant

### RAPPORT ANNUEL 2010-2011

Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire

## NOS COORDONNÉES

### Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal Institut universitaire

[www.centrejeunessedemontreal.qc.ca](http://www.centrejeunessedemontreal.qc.ca),  
Notre établissement, Le comité des usagers

Site Mont Saint-Antoine  
8147, rue Sherbrooke Est  
Montréal (Québec)

H1L 1A7

Courriel : [comitedesusagers@cjm-iu.qc.ca](mailto:comitedesusagers@cjm-iu.qc.ca)

*Pour joindre l'agent de liaison*

John Brockman

Téléphone : 514 356-4562

Télécopieur : 514 356-4525

Courriel : [john.brockman@cjm-iu.qc.ca](mailto:john.brockman@cjm-iu.qc.ca)

*Pour joindre*

Ella-Claire Pinette, Carole Morin  
et Jonathan Pilote-Gauthier

Téléphone : 514 356-4528

Télécopieur : 514 356-4525

Courriels : [ella-claire.pinette@cjm-iu.qc.ca](mailto:ella-claire.pinette@cjm-iu.qc.ca)  
[carole.morin@cjm-iu.qc.ca](mailto:carole.morin@cjm-iu.qc.ca)