

RAPPORT ANNUEL 2018-2019

Le comité des usagers
du Centre jeunesse
de Montréal



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

TABLE DES MATIÈRES

- 4 Notre mission
- 5 Notre mandat
- 6 Rôle des personnes ressources
- 7 Organigramme du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* 2018-2019
- 8 Mot du comité exécutif
- 9 Nos effectifs
- 10 Comités de résidents
- 12 Les actions du comité des usagers
- 13 Motifs d'appels des usagers 2018-2019
- 14 Rapport financier du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*
- 16 Réalisations liées au plan d'action et description des activités
- 21 Activités en partenariat en 2018-2019
- 22 Gala des Usagers d'Or – juin 2018
- 23 Recommandations pour l'année 2019-2020
- 24 Projets prévus pour 2019-2020
- 25 Conclusion
- 26 Remerciements
- 27 Nos coordonnées

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^{er} 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.

Acronymes inclus dans ce document

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

ARH : Agente de relations humaines

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

CISSSME : Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est

CIUSSS : Centre intégré de santé et de services sociaux

CJM-IU : Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire

CUCI : Comité des usagers du Centre intégré

CUCJM : Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

DPJ : Direction de la protection de la jeunesse

DSM : Dominique-Savio-Mainbourg

GO : Garde ouverte

MSA : Mont Saint-Antoine

MSSS : Ministère de la santé et des services sociaux

PJ : Protection de la jeunesse

RPCU : Regroupement provincial des comités des usagers

RVP : Rose-Virginie-Pelletier





NOTRE MISSION

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal 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 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)
- à certains jeunes hébergés et leur famille sous la loi suivante :
 - Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSSS)

Référence : cucjm.ca/notre-mission

NOTRE MANDAT

Composition

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal est composé d'au moins 5 membres et d'au maximum 18 membres.

Les membres se répartissent de la façon suivante :

- des usagers et des parents choisis par et parmi les comités de résidents du Programme jeunesse ;
- des parents d'usagers recevant ou ayant reçu des services dans leur milieu, dans la communauté, en ressources contractuelles, en enfance, aux adolescents ou aux adolescentes ;
- d'adultes recevant ou ayant reçu des services de l'un ou l'autre des secteurs suivants : Adoption, Retrouvailles, Expertise psychosociale à la Cour supérieure et Médiation familiale.

Fonctions

Le mandat du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal inclut 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 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 du Programme jeunesse.

Commentaire émis par un membre :

« Belle année. Le comité des usagers est important dans la vie des gens. Il donne du support aux parents. »



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).

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.

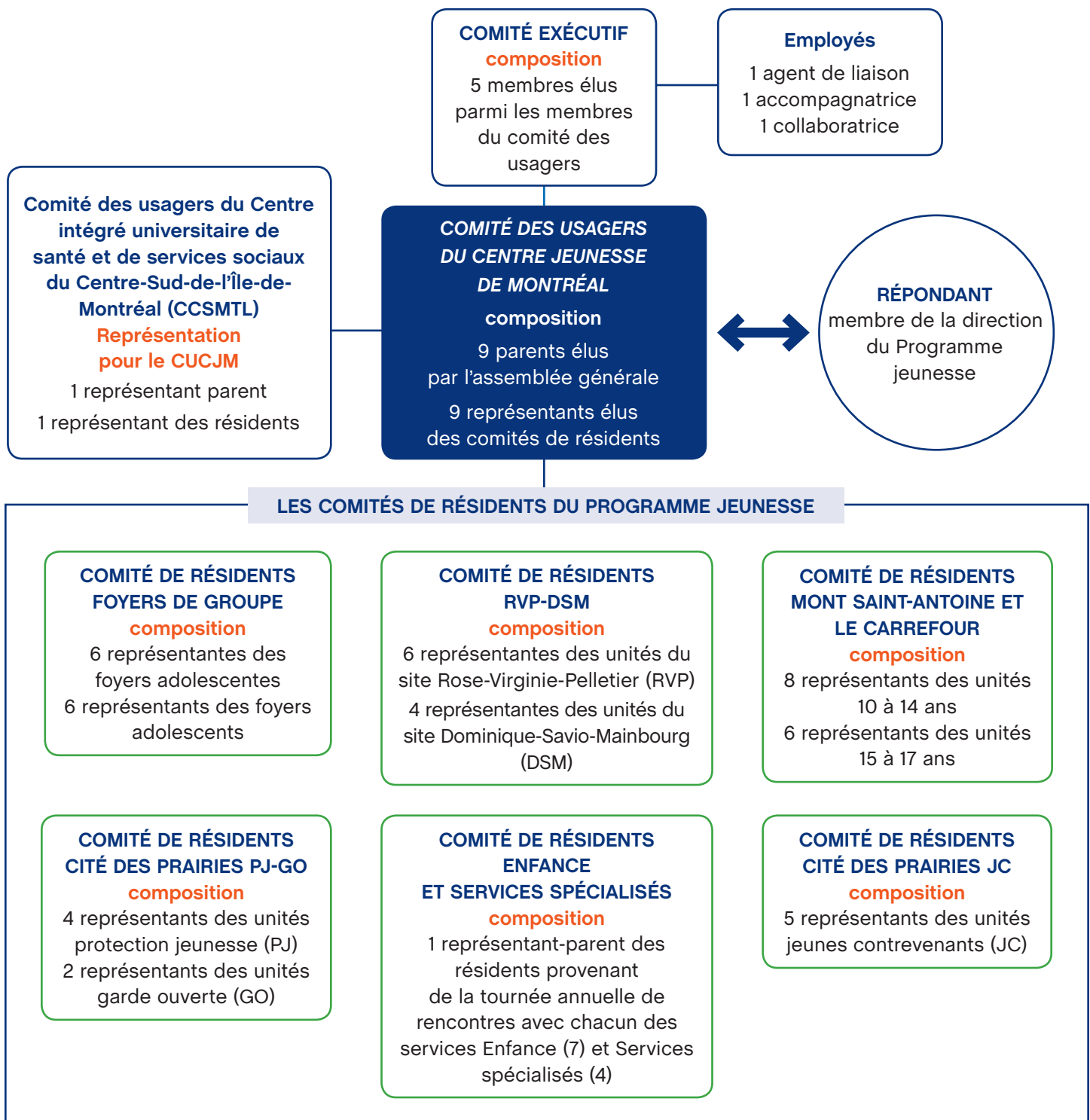


Personnes ressources

De gauche à droite :

Carole Morin (collaboratrice),
Roland Desmarais (agent de liaison)
et **Ella-Claire Pinette** (accompagnatrice).

ORGANIGRAMME DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL 2018-2019



MOT DU COMITÉ EXÉCUTIF

L'année 2018-2019 a été marquée par un changement au niveau des membres-parents du comité des usagers. En effet, nous avons assisté au départ de notre président, M. Conrad Gagnon, et de notre vice-président, M. Patrick Alexis. Ils ont tous deux tiré leur révérence après 10 ans de bénévolat au sein de notre comité. Un départ calculé devant la relève qui se pointait.

En tant que nouvel exécutif, nous avons la volonté de poursuivre l'engagement et les actions de nos prédécesseurs. Nous sommes heureux de pouvoir compter sur des membres impliqués. Ils se sentent concernés par la mission de la défense des droits et de l'amélioration des services offerts aux parents et aux jeunes dans le cadre de la Loi sur la protection de la jeunesse et de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

L'année a d'ailleurs été marquée par une plus grande implication des membres dans des projets et des échanges avec les services de la direction de la Protection de la jeunesse et de la direction du Programme jeunesse. La participation des jeunes et des parents est de plus en plus concrète et réelle.

À la suite de notre rapport annuel de l'année 2017-2018, nous étions inquiets des retombées du nouveau cadre de référence gouvernemental pour les comités des usagers. Nous sommes soulagés de constater que ce nouveau cadre n'a eu aucun impact sur notre comité ni sur ses actions.

Nous sommes très fiers des commentaires des différents collaborateurs qui nous ont côtoyés. Que ce soit au niveau du CIUSSS, des directions de la Protection de la jeunesse ou du Programme jeunesse, ou encore de partenaires externes, tous reconnaissent positivement notre travail.

En tant que comité exécutif, nous accueillons avec le sourire cette reconnaissance de notre engagement, de notre ouverture à la collaboration et de la qualité de notre accompagnement auprès des jeunes et des parents. Cette appréciation nous donne des ailes pour amener à un autre niveau notre engagement et notre participation !



Kim Dutremble

Présidente

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

**Commentaire d'un parent
de l'exécutif :**

« Belle discipline de la part
des jeunes. Ils apportent
de bons points. Un gros merci
aux parents, vous vous êtes
beaucoup impliqués.



NOS EFFECTIFS

L'équipe des personnes ressources du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

Roland Desmarais (agent de liaison)
Ella-Claire Pinette (accompagnatrice)
Carole Morin (collaboratrice)

Les membres parents élus du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

Kim Dutremble (présidente), Marie Clotilde Minkoue Mi-Mba (vice-présidente), Eddlyn Desruisseau (secrétaire), Rezhwan Brzoo (trésorière), Daniel Bélanger (administrateur), Sophy Om (administratrice), Catia Castro, Julie Meunier, Gisèle Owona.

Notre bénévole

Christine Dion

Représentants au CUCI du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Représentante de l'exécutif pour le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal :
Marie Clotilde Minkoue Mi-Mba
Représentante pour les comités de résidents du volet jeunesse : Ariella (résidente en foyer de groupe)

Personnes déléguées par la coordination Réadaptation Adolescentes RVP et communauté pour l'accompagnement des jeunes aux comités de résidents

Éducateur/trice accompagnant/e : Danick Roussel et Justine Dion

Unités et foyers de groupe représentés aux comités de résidents

Unités MSA/Le Carrefour

– Groupe 10-14 ans : Élan, Émerillon, La Montée, Port-Joli, Oasis, Entreprise, Totem et Le Carrefour
– Groupe 15-17 ans : Albatros, Intersection, Héritage, Nautilus, Neptune, Patriote
Collaborateur désigné : Dominique Côté

Unités CDP-JC

– Aube, Épisode, Gîte, Havre, Source
Collaborateur désigné : François Desjarlais

Unités CDP-PJ-GO

– PJ : Pont, Phare, Étoile, Impact
– GO : Inouik, Place

Foyers de groupe

– Adolescents : Ahuntsic, Godbout, Meilleur, Morgan, Rosemont, Chambord
– Adolescentes : Harmony, Lachine, Sagamo, Octave-Roussin, Pierrefonds, 1^{re} Avenue

Unités RVP

– Alizé, Clairière, Éveil, Entre-Deux, Val-Chantant, Cascades

Unités DSM

– Archipel, Mélodie, Mont-Joie, Solstice

COMITÉS DE RÉSIDENTS

Composition d'un comité de résidents

Un comité de résidents est un groupe de personnes composé de représentants élus par les jeunes usagers dans chacune des unités d'hébergement sur un site donné et dans chaque foyer de groupe.

Résumé des activités des comités de résidents

L'année 2018-2019 a été marquée par trois tournées portant sur des sujets différents dans nos comités de résidents. Notons la présence du commissaire aux plaintes et à la qualité des services et/ou de ses représentants lors de ces tournées pour informer nos résidents sur son rôle, ainsi que sur les droits des usagers et les procédures de plaintes.

Des responsables des services alimentaires sont venues rencontrer chacun des comités (à l'exception du comité de foyers de groupe) afin d'échanger avec les jeunes sur la politique alimentaire, et d'entendre leurs demandes et de connaître leur opinion sur le menu offert dans les sites d'hébergement du Programme jeunesse.

Une tournée d'information et de prévention sur la légalisation du cannabis a été effectuée dans tous les comités de résidents par le responsable transversal en toxico au Programme jeunesse du CSSMTL et ses collègues.

Chaque été, nous planifions le calendrier des rencontres pour l'année à venir de chacun des comités de résidents. Nous souhaitons ainsi entendre les demandes et les insatisfactions des jeunes, les informer sur leurs droits, maintenir leur engagement et leur participation, développer leurs responsabilités sociales. À chaque réunion, nous pouvons compter sur la présence de deux personnes ressources du comité des usagers pour l'animation et d'un membre de la direction concernée en tant que collaborateur.

La première rencontre de la rentrée en septembre permet de s'assurer que chaque service a élu un résident pour représenter son unité. 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 48 représentants un cartable regroupant toutes les informations nécessaires à leur fonction.

Nous avons le sentiment que l'année a passé rapidement en partie grâce aux nombreuses tournées et animations organisées. Les autres sujets abordés ont porté sur les demandes des jeunes au sujet de leur milieu physique, qui est préoccupant dans la plupart des installations du Programme jeunesse. Les sites vieillissent mal et ont besoin de rénovations. Malheureusement pour les résidents, les améliorations ne se concrétisent pas et sont en attente depuis plus de quatre ans. Les jeunes se plaignent de l'absence de climatisation, de problèmes de chauffage, de cuisines désuètes. Au Mont St-Antoine, des problèmes d'infiltration d'eau dans plusieurs bâtiments ont nécessité le déménagement temporaire de plusieurs unités. Les jeunes expliquent que les douches sont inadéquates tant au niveau de la température de l'eau que du manque d'intimité.

COMITÉS DE **RÉSIDENTS** (suite)

Un des points majeurs dans les travaux à entreprendre est la climatisation. Les jeunes qui sont sur les sites du Mont St-Antoine et Cité des Prairies éprouvent un réel inconfort lié à la chaleur accablante durant l'été. Le site Dominique Savio-Mainbourg et tous les foyers de groupe sont climatisés. Le projet initial entériné par le conseil d'administration du CJM-IU prévoyait la climatisation dans tous les lieux d'hébergement pour l'été 2018.

Depuis quelques années déjà, les adolescentes demandent que certains produits d'hygiène adaptés à leur réalité ethnoculturelle soient disponibles sur la liste des produits offerts pour les jeunes en centre de réadaptation (ex., shampoing pour cheveux crépus). Il semble difficile d'avoir accès à ces produits chez le fournisseur attitré de l'établissement. Des solutions de rechange ont été proposées en attendant la réalisation de cette demande.

Dans les suivis des comités de résidents, plusieurs autres points restent encore en suspens. Voici, par site, les demandes en attente de réalisation :

RVP : Amélioration de l'éclairage dans les unités (dossier en attente depuis trois ans).

DSM-RVP : Difficulté d'ajustement du chauffage et climatisation dans les unités (sujet récurrent d'année en année).

MSA : Aires de jeux à améliorer (sujet récurrent d'année en année).

CDP du côté des jeunes contrevenants : Ajout d'un bouton d'appel pour les jeunes durant le quart de nuit, compte tenu de la présence d'un seul surveillant pour deux unités (dossier en attente de réponse depuis deux ans). Aménagement d'une partie de la cour extérieure en surface de jeu pour la pratique de sports (dossier en attente de réponse depuis deux ans).

Pour le site CDP : Modification de deux chambres par unité afin de permettre l'installation de lits plus grands pour répondre au besoin de jeunes de stature plus grande (projet en attente de réponse depuis trois ans).

Foyers de groupe : Trois (3) foyers nous ont contactés pour parler des difficultés rencontrées lors de réparations à faire, mais qui ne se réalisent pas compte tenu d'enjeux liés au contrat de location avec un propriétaire autre que le CCSMTL. Nous sommes intervenus à deux reprises car les conditions de vie des résidents étaient directement affectées.

Quant aux réalisations qui ont été faites, notons la réponse à la demande des résidents d'avoir une nouvelle politique sur l'utilisation des cellulaires et appareils électroniques. Interdit auparavant pour tous, il appartient dorénavant à chaque service de mettre en place des règles d'utilisation qui comprennent l'autorisation ou l'interdiction d'utilisation de ces appareils.

Quant au dossier Vidéotron, il a enfin vu son aboutissement cette année. Cette demande avait été formulée il y a bientôt quatre ans. Tous les points de services ont maintenant accès au câble avec utilisation d'Illico. Il reste à négocier un forfait comprenant l'accès à des films de la télé payante pour le Programme jeunesse.

LES **ACTIONS** DU COMITÉ DES USAGERS

Une première année d'application du nouvel outil informatisé pour la tenue de nos chronos dans les suivis de dossiers d'usagers et d'accompagnement vient de se terminer. Les résultats affichés représentent nos interventions que nous désignons sous l'appellation « actions » et qui sont liées à l'accompagnement, à la gestion des comités de résidents, à la gestion du comité des usagers et aux suivis de dossiers usagers.

► 4903 actions au total (3807 en 2017-2018)

De ce nombre, il y a eu entre autres :

- 303 rencontres d'accompagnements pour des parents et des jeunes 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 (242 en 2017-2018).
- 2168 suivis de dossiers dénombrés (1604 en 2017-2018) dans 198 dossiers d'usagers (173 en 2017-2018).

En conclusion, nous avons connu une hausse du nombre de dossiers d'usagers de l'ordre de 15 % et une hausse significative des accompagnements de 25 %.

Résumé des motifs d'appels des usagers (voir tableau p. 13) :

- Réception et traitement ou référence sur 563 motifs de demandes (394 en 2017-2018). Deux facteurs peuvent expliquer cette augmentation : 1) un meilleur recensement des demandes par l'outil informatisé, et 2) l'augmentation des appels grâce aux présentoirs, aux lettres envoyées pour l'assemblée générale et à une plus grande référence de la part des intervenants, ceux-ci nous ayant amené une plus grande visibilité.
- Les appels proviennent à 87 % des parents. La famille élargie communique avec le comité dans une portion de 8 %. Quant aux jeunes, le pourcentage se situe autour de 5 %.
- En grande majorité, le motif général d'un appel est lié à une demande d'accompagnement. Le besoin d'écoute et de support ainsi qu'une incompréhension de la situation font également partie des motifs d'appels.
- Pour ce qui est des insatisfactions concernant l'intervenant, les principales insatisfactions nommées par les usagers sont liées à l'abus d'autorité, à un manque d'objectivité et de respect.
- Des insatisfactions concernant les soins et services sont aussi signalées. Dans cette catégorie, nous retrouvons majoritairement des mécontentements liés au calendrier des contacts, des visites et des sorties. Ensuite vient l'insatisfaction concernant le suivi du jeune et de sa famille. Les usagers vivent des difficultés qu'ils attribuent aux problèmes de communication, aux absences de rencontres et à la non-disponibilité de l'intervenant.
- Les insatisfactions concernant la décision de la DPJ sont aussi évoquées. Celles-ci sont surtout liées au désaccord de l'utilisateur avec le contenu d'un rapport et sur leurs droits de contact avec leur enfant.

DÉTAILS DES ACTIONS 2018-2019

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Févr.	Mars	BILAN
ACTIONS													
Accompagnement	23	30	26	19	15	15	24	27	22	37	39	26	303
Comités de résidents	68	67	12	5	64	101	68	66	59	71	56	55	692
Comité des usagers	109	193	229	76	98	156	128	146	152	161	129	163	1740
Suivis de dossiers	130	214	204	164	134	159	170	184	141	252	195	221	2168
TOTAL	330	504	471	264	311	431	390	423	374	521	419	465	4903

Le volet « Accompagnement » inclut les rencontres individuelles avec l'utilisateur, les rencontres de suivi social intervenant/utilisateur, les rencontres de clarification avec un réviseur ou un chef de service ainsi que les rencontres de révision.

Le volet « Suivis de dossiers » inclut tous les échanges, les retours d'appel avec l'utilisateur et les différents intervenants selon le besoin.

Le total de ces deux volets résulte donc cette année à un total de 2471 actions (1846 en 2017-2018) pour répondre au suivi des demandes individuelles des usagers.

MOTIFS D'APPELS DES USAGERS 2018-2019

I - MOTIF GÉNÉRAL	191	IV - INSATISFACTION CONCERNANT LA DÉCISION DE LA DPJ	69
Demande d'accompagnement	57	Désaccord sur le contenu d'un rapport	18
Besoin d'écoute et de soutien	41	Désaccord sur l'évaluation-orientation	15
Demande d'information ¹	35	Désaccord sur les droits de contact	13
Incompréhension de la situation	25	Désaccord sur le placement	10
Inquiétude de la situation en général	20	Autre insatisfaction liée à la DPJ	10
Autre motif d'appel	13	Désaccord sur les services offerts	3
II - INSATISFACTION CONCERNANT L'INTERVENANT	176	V - INSATISFACTION CONCERNANT LE MILIEU DE VIE	19
Attitude ²	90	Autre insatisfaction liée au milieu de vie	7
Abus d'autorité	24	Rapport au transport bénévole	4
Demande de changement d'intervenant	22	Rapport avec le centre de réadaptation (CR)	2
Autre insatisfaction liée à l'intervenant	18	Rapport aux allocations	2
Manque de disponibilité (appel-rencontre)	13	Rapport aux mesures disciplinaires	2
Changement fréquent d'intervenant	9	Rapport avec les intervenants de la ressource	1
III - INSATISFACTION CONCERNANT LES SOINS ET SERVICES	95	Demande de changement de service	1
Calendrier des contacts, visites, sorties	40	VI - INSATISFACTION CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS	13
Suivi du jeune ou de sa famille	14	Autre insatisfaction liée au respect des droits	7
Déroulement des contacts supervisés	11	Non-respect de l'ordonnance	4
Absence de service	8	Bris de confidentialité	2
Autre insatisfaction liée aux services	8	NOMBRE TOTAL DES MOTIFS D'APPELS	563
Soins de santé	7		
Déplacement	4		
Plan d'intervention	3		

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

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

RAPPORT FINANCIER

DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

BILAN au 31 mars 2019

	2019 \$	2018 \$
ACTIF		
ACTIF À COURT TERME		
Encaisse	300	300
Débiteurs	2 602	1 673
	2 902	1 973
ACTIF À LONG TERME		
Immobilisations corporelles	1 559	2 063
	4 461	4 036
PASSIF		
PASSIF À COURT TERME		
Découvert bancaire	3	319
Créditeurs et charges à payer	4 458	5 087
	4 461	5 406
ACTIF NET (NÉGATIF)		
ACTIF NET NON AFFECTÉ (INSUFFISANCE)	-	(1 370)
	4 461	4 036

APPROUVÉ



Présidente

N.B. Le rapport complet de l'audit effectué par la firme BERGERON & SENÉCAL S.E.N.C. est disponible sur demande pour une consultation au bureau du CUCJM.

RÉSULTATS exercice terminé le 31 mars 2019

	2019	2018
	\$	\$
REVENUS		
Remboursements de taxes de vente	2 602	1 673
Financement du MSSS pour CDU	80 000	80 000
Financement du MSSS pour CDR	7 000	7 000
Financement du CIUSSS	33 000	33 000
Financement de projet CUCI	16 981	7 249
	139 583	128 922
CHARGES		
Salaires et charges sociales	92 003	96 433
Comité exécutif	599	330
Comité des parents / usagers	2 147	1 248
Comité des jeunes / résidents	4 789	5 481
Colloques	1 351	598
Cotisations	2 000	2 000
Imprimerie	5 878	4 740
Frais de poste	20	10
Frais de bureau	389	1 752
Frais de déplacements	4 794	3 740
Frais de représentation	1 431	1 150
Honoraires professionnels	7 929	4 970
Promotion – Guide – Sondage	10 572	7 217
Publicité	3 679	-
Taxes et permis	34	34
Amortissement – (ordinateur et logiciel)	504	520
Intérêts et frais bancaires	94	69
	138 213	130 292
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES (DES CHARGES SUR LES PRODUITS)	1 370	(1 370)

ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET (DÉFICIT) exercice terminé le 31 mars 2019

	2019	2018
	\$	\$
SOLDE AU DÉBUT	(1 370)	-
(Excédent des produits sur les charges) des charges sur les produits	1 370	(1 370)
SOLDE À LA FIN	-	(1 370)

RÉALISATIONS LIÉES AU PLAN D'ACTION ET DESCRIPTION DES ACTIVITÉS

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal a réalisé un bon nombre de projets et enjeux qu'il avait prévu accomplir au cours de la dernière année. Plusieurs sont aussi à reconduire. Les paragraphes suivants présentent les objectifs ciblés selon les fonctions du comité ainsi que la description des activités qui se sont ajoutées.

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

- Diffusion de nos documents d'information.
Les 15 présentoirs conçus par le CUCJM ont été installés dans chacun des sites en hébergement et dans les bureaux de service social de la DPJ et du Programme jeunesse grâce à la collaboration de la direction du Programme jeunesse. Les usagers ont accès directement à nos 3 guides pour les parents et aux 8 fiches d'information pour les jeunes hébergés.
- Planification de la discussion autour des deux nouvelles fiches auprès des comités de résidents.
 - *Ton implication dans les prises de décision durant ton placement en centre jeunesse*
 - *Le tribunal expliqué*Toutes les fiches ont été remises aux représentants de chacun des comités de résidents à la rencontre de septembre. Ils ont été informés de toutes les fiches disponibles. D'autre part, les fiches sont aussi disponibles sur notre site Internet.
- Production d'une nouvelle fiche d'information sur le droit des usagers à l'accompagnement en collaboration avec l'Alliance, la commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse ainsi que des partenaires du CCSMTL.
Compte tenu du nouveau cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents, nous attendons de mieux connaître les orientations et les aménagements du gouvernement au niveau de l'accompagnement offert par les comités des usagers.
- Accompagnement et rencontre possible à la demande de l'utilisateur. Contrairement à l'an passé et suite à une augmentation notable des demandes, certains dossiers connaissent un délai de traitement.
- Comptabilisation des statistiques sur le nombre d'utilisateurs du site Web du comité des usagers. Notre site Web sert à faire la promotion du comité et permet de renseigner, d'informer, et d'avoir accès aux guides et dépliants pour les usagers et nos collaborateurs. D'avril 2018 à mars 2019, nous avons recensé un total de 1069 utilisateurs différents parmi le nombre de consultations faites.

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

- Maintien de la participation et de l'intérêt des parents d'usagers à notre comité des usagers.
Cette année, plusieurs parents déjà impliqués ont poursuivi leur participation et de nouveaux parents se sont impliqués suite à l'élection lors de notre assemblée générale annuelle.
- Implication et promotion du comité des usagers auprès des ressources de type familial et des ressources intermédiaires afin de se faire connaître.
La démarche avait été complétée avec les ressources de type familial en 2017-2018. Cette année, nous avons rencontré les représentants de l'association des ressources intermédiaires jeunesse. À ce jour, nous avons eu une invitation pour rencontrer trois (3) ressources intermédiaires.

RÉALISATIONS LIÉES AU PLAN D'ACTION ET DESCRIPTION DES ACTIVITÉS (suite)

- Reconduction du Gala des Usagers d'Or.
L'équipe des personnes ressources du CUCJM a animé le Gala des Usagers d'Or en juin 2018. Les activités et les échéanciers pour le Gala 2019 sont en cours de réalisation.
- Rencontre mensuelle de suivi avec le répondant de la direction du programme jeunesse.
- Envoi de tous les comptes rendus des comités de résidents et de tous les procès-verbaux du comité des usagers aux directions concernées.
- Tournée dans tous les services d'hébergement durant la semaine des droits des usagers afin de remettre aux jeunes et intervenants le matériel promotionnel du CUCJM (sac, stylo et dépliant).
- Présentation des résultats du dernier sondage de satisfaction de la clientèle aux membres du comité.

La direction du Programme jeunesse et le CUCJM ont la chance de pouvoir compter sur une firme privée qui fait l'évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus par les directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse. Les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle pour la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018 ont été transmis et présentés aux membres du comité des usagers en décembre 2018. Selon le rapport de la firme de sondage, mentionnons que deux éléments ont connu une forte hausse de satisfaction :

- a) Le répondant a établi une relation de confiance avec l'éducateur, satisfaction à 82 % comparativement à 73 % au dernier sondage.
- b) Le répondant pouvait être seul lorsqu'il en avait besoin (pour un jeune en hébergement), satisfaction à 76 % comparativement à 59 % au dernier sondage.

Quant aux faiblesses/points à améliorer, sur le fait d'avoir à répéter les informations à différents intervenants, 45 % des répondants se disent insatisfaits. De ce nombre, 78 % trouvent que c'est un irritant. Deux énoncés sont à améliorer sur l'expérience face au placement.

- a) « Le mobilier de la chambre était confortable », satisfaction à 45 %. Les raisons d'insatisfactions données sont : lit inconfortable, oreillers inconfortables, manque d'espace, mobilier en général, chambre mal isolée. Ce sujet d'insatisfaction est souvent exprimé par les jeunes des comités de résidents.
- b) « Les activités offertes correspondaient à tes besoins », satisfaction à 29 %. La firme a émis le conseil suivant : « Depuis 2012-2013, nous observons une baisse constante et marquée de satisfaction face aux activités offertes qui, selon les répondants, ne correspondent pas à leurs besoins. Le Centre devrait prendre acte de ces résultats et entreprendre des mesures correctives. » D'ailleurs, cette insatisfaction a aussi été exprimée par des résidentes de DSM.

Ce sondage démontre que 40 % des usagers connaissent notre comité, soit une baisse de 2 % par rapport au dernier sondage. Nous poursuivons nos efforts pour augmenter notre visibilité. L'établissement travaille présentement à l'élaboration d'un sondage unifié pour l'ensemble des installations du CCSMTL. L'agent de liaison a participé à plusieurs rencontres pour la préparation de ce projet avec la Direction adjointe qualité, risques et éthiques du CCSMTL.



RÉALISATIONS LIÉES AU PLAN D'ACTION ET DESCRIPTION DES ACTIVITÉS (suite)

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

- Amélioration de la communication dans les dossiers inter-établissements pour les usagers.
L'agent de liaison a fait la présentation des recommandations du CUCJM dans les différentes équipes, dont une visait l'amélioration des communications avec les intervenants, et plus d'efficacité dans la transmission de l'information et les prises de décisions dans les dossiers inter-établissements.
- Maintien de la collaboration avec le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
La commissaire et/ou ses adjointes ont fait la tournée de tous les comités de résidents. Conjointement avec le bureau du commissaire, nous avons participé à la rencontre des responsables des ressources intermédiaires. Nous référons de façon réciproque des dossiers d'usagers en suivi individuel.
- Actions afin de faire valoir et faire reconnaître la spécificité et les intérêts des usagers du CJM-IU auprès du Comité des usagers du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CUCI).
Présence d'un membre de l'exécutif au CUCI. Participation d'une résidente jeunesse au CUCI.
Accompagnement de l'agent de liaison pour les représentants aux rencontres du CUCI.
- Actions afin de faire valoir et faire reconnaître notre spécificité centre jeunesse auprès de l'établissement CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.
Notre demande au CCSMTL d'un octroi supplémentaire à notre subvention a été acceptée par l'entremise de madame Sonia Bélanger, présidente directrice générale, afin d'assurer le maintien de notre accompagnement auprès des parents et des jeunes (rencontres individuelles ou en comité de résidents). Notons d'ailleurs que depuis sa création, le CCSMTL a largement contribué à la continuité de notre financement.
- Animation de 50 réunions de comités de résidents.
- Animation de 6 réunions régulières du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*.
- Animation d'une rencontre spéciale de consultation du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* à la demande de madame Lesley Hill, directrice du Programme jeunesse, et de madame Asunta Gallo, directrice de la Protection de la jeunesse.
- Animation de 7 réunions de l'exécutif du comité.
- Animation de l'assemblée générale annuelle et de l'élection triennale pour tous les postes. Vingt (20) parents d'usagers ont répondu à l'invitation.
- Mise en place d'un processus d'avis de convocation à l'assemblée générale annuelle avec la collaboration de la Direction du Programme jeunesse.
- Participation d'un parent au groupe de développement sur les services d'hébergement à développer avec la direction du Programme jeunesse.
- Participation de parents et de jeunes à un groupe consultatif sur les mesures de contrôle avec le Programme jeunesse. La consultation des usagers terminée, participation de l'agent de liaison au comité sur les mesures de contrôle.
- Participation de deux (2) parents à des projets de nouveaux services de 1^{re} ligne dans deux CLSC différents.
 - Comité sur les services d'accueil en CLSC ;
 - Projet de service pour mère avec enfant en bas âge.
- Participation à une trentaine de rencontres avec des partenaires (les détails des rencontres et autres activités auxquelles le comité des usagers/comité de résidents a participé dans la section Activités en partenariat en 2018-2019 sont présentés à la page 21).

RÉALISATIONS LIÉES AU PLAN D'ACTION ET DESCRIPTION DES ACTIVITÉS (suite)

- Collaboration à des demandes de la commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.
- Échanges avec les directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse lorsque nécessaire pour faire entendre les intérêts des usagers.
- Animation d'un atelier au colloque du CIUSSS-CUCI par l'agent de liaison.
- Co-animation d'un atelier au congrès du RPCU par l'agent de liaison.
- Participation de l'agent de liaison comme vice-président à l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec.
- Participation du président du CUCJM et de l'agent de liaison à la rencontre annuelle de l'Alliance.
- Participation de deux (2) personnes ressources du comité avec la directrice adjointe du Programme jeunesse, service dans la communauté et ressources (Nathalie Bibeau), afin d'élaborer un document sur les contributions parentales. Le personnel du comité participe à la présentation du document final par la directrice adjointe et les services financiers.
- Production de matériel promotionnel et informatif tant pour les usagers que pour nos partenaires financée en grande partie par le CUCI.

- **Sujets demandés et discutés avec les membres du comité dans le cadre d'une rencontre du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal.**
 - Présentation des résultats de sondage sur la satisfaction de la clientèle par Clotilde Lessard, conseillère à la qualité Direction adjointe qualité, risques et éthique, et la présence de Jean Paiement, adjoint à la direction du Programme jeunesse.
 - Présentation du projet Mira pour un chien de soutien émotionnel par Martin Pelletier, responsable fugue, Manon Blais, éducatrice spécialisée, avec la collaboration de Caroline Légaré, ARH au CISSSME, et son chien Nana.
 - Présentation des objectifs du Programme jeunesse pour les deux prochaines années par Lesley Hill, directrice du Programme jeunesse, et Asunta Gallo, directrice de la Protection de la jeunesse.
 - Consultation et échanges avec la directrice du Programme jeunesse et la directrice de la Protection de la jeunesse au sujet des projets à venir dans ces deux directions (les priorités pour 2018-2020 étant surtout axées sur le travail de collaboration avec les usagers).
 - Présentation du PROJET FORCE 2018 – AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT par Julie Lauzon, directrice adjointe du service aux adolescentes, Stéphanie Guillemette, chef de service adolescentes, et Sephora Chery, usager-partenaire, et présentation d'un nouveau service d'hébergement pour adolescentes.
 - Présentation des services offerts pour les jeunes de 18 ans et plus par Serge Dugas, intervenant dans l'équipe intégration sociale au Programme jeunesse.
 - Présentation de la Fondation du Centre jeunesse de Montréal par Isabelle Charest, directrice générale, accompagnée de Jean Paiement, adjoint à la direction du Programme jeunesse.
 - Présentation de l'organisme « Logis Rose Virginie » par leurs représentantes France Guillemette, directrice générale, Marie-Josée Milette, administratrice, et Johanne Cassis, présidente du conseil d'administration.
 - Présentation du Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services par Céline Roy, commissaire.
 - Présentation des impacts de la loi sur le cannabis auprès des usagers du Programme jeunesse par Richard Désormeaux, responsable transversal en toxico, et Yves Dupuy, éducateur.

RÉALISATIONS LIÉES AU PLAN D'ACTION ET DESCRIPTION DES ACTIVITÉS (suite)

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

- Présence de deux personnes ressources du bureau du comité des usagers pour répondre aux requêtes d'information provenant des usagers au sujet de leur situation individuelle et aux demandes d'accompagnement. Horaire du personnel étalé du lundi au vendredi afin d'assurer une permanence.

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

- Planification d'une tournée avec les services alimentaires auprès des comités de résidents pour la présentation du nouveau menu CIUSSS.
Les responsables des services alimentaires ont fait la tournée de tous les comités de résidents afin de répondre aux demandes et aux questions des jeunes, d'entendre leurs commentaires et d'expliquer la politique alimentaire. Le nouveau menu n'ayant pas été encore mis en place sur les sites d'hébergement du Programme jeunesse, l'objectif d'en faire la présentation sera à poursuivre ultérieurement.
- Poursuite de notre mission de promotion de l'amélioration des conditions de vie des résidents du volet jeunesse dans les lieux d'hébergement du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.
Au MSA et à CDP, les problématiques sont toujours existantes et en attente de réalisation. Un suivi a été fait avec les directions du Programme jeunesse et du CCSMTL ; cette dernière s'est engagée à terminer les travaux de climatisation en juin 2019. Pour RVP, nous n'avons pas de suite connue quant au projet d'amélioration de l'éclairage. La problématique du chauffage demeure un sujet récurrent. Quant au site DSM, il est concerné par l'annonce d'un investissement important de la part de l'ancienne ministre Lucie Charlebois au sujet d'un projet de rénovation de l'aile A le 14 août 2018.
- Poursuite de notre action auprès des directions Enfance et services spécialisés du Programme jeunesse dans chaque point de service.
L'agent de liaison a participé à une activité parents/enfants dans 4 foyers/unités sur une possibilité de 11 (foyer Désy, foyer Rivière-des-Prairies, unité Le Colibri, foyer Louis Hémond, 16-21 ans), où il a présenté le comité des usagers. Il a été possible de recruter un parent comme représentant du comité de résidents Enfance et services spécialités au CUCJM. Il reste un gros effort à faire de la part du Programme jeunesse pour relancer les services d'hébergement Enfance et services spécialisés afin que le CUCJM puisse rencontrer les parents de cette clientèle.



ACTIVITÉS EN PARTENARIAT EN 2018-2019

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. Voici, ci-dessous, quelques unes des activités auxquelles nous avons pris part au cours de l'année.

- **INESSS (Institut national d'excellence en santé et en services sociaux).** Rencontre d'échange sur le « Cadre de référence clinique sur la gestion du risque suicidaire et des comportements d'automutilation chez les jeunes hébergés en centre de réadaptation ». Consultation avec les représentants des comités des usagers centre jeunesse du Québec (Alliance). Participation de l'agent de liaison.
- **RPCU (Regroupement provincial des comités des usagers).** Congrès annuel à Québec. Participation de l'agent de liaison.
- **Assemblée générale annuelle du CUCI.** Participation de l'agent de liaison et de trois (3) parents.
- **Préparation d'une vidéo pour le colloque CUCI-CIUSSS.** Présentation des bons coups illustrant la collaboration que nous avons eue avec le Programme jeunesse du CCSMTL dans le dossier des présentoirs et du local dédié aux visites parents/enfants (au site Dominique-Savio-Mainbourg). Participation du répondant de la direction du Programme jeunesse, de l'agent de liaison et d'un parent.
- **Colloque CUCI-CIUSSS. Deux jours d'activités.** Participation des trois (3) personnes ressources, de trois (3) parents et d'une résidente.
- **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.** Planification d'une rencontre d'un groupe de discussion sur le profilage racial et la discrimination des jeunes racisés au Québec (dans le cadre de la DPJ). Implication de l'agent de liaison. Faute de participants, la rencontre n'a pas eu lieu.
- **Équipes de service psychosocial.** Rencontres avec les équipes d'Abus sexuel et physique, de l'Évaluation/Orientation (du bureau Ouest et St-Denis), du Programme jeunesse et des réviseurs. Présentation de notre rapport annuel et de nos recommandations par l'agent de liaison.
- **Directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse.** Rencontre avec les directeurs et coordonnateurs (22 personnes) de ces directions pour la présentation de notre rapport annuel et de nos recommandations par l'agent de liaison.
- **Direction de la Protection de la jeunesse.** Rencontre avec tous les chefs de service. Présentation de notre rapport annuel et de nos recommandations par l'agent de liaison.
- **Projet focus groupe sur le changement dans la loi de la Protection de la jeunesse.** Participation de trois (3) parents.
- **Lancement de l'exposition Porte-Voix.** À la maison de la culture, exposition d'œuvres réalisées par les jeunes du Programme jeunesse. Invitation et participation de l'agent de liaison.

GALA DES USAGERS D'OR

JUIN 2018

L'équipe des personnes ressources du comité des usagers a animé le Gala des Usagers d'Or. Ce moment fort de l'année vise à reconnaître l'implication des jeunes, des parents, de nos collaborateurs et de nos partenaires au *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*. Plus de 80 personnes, y compris des résidents, des parents et nos partenaires, ont participé à cet événement marquant de fin d'année.



▲ Marie Clotilde Minkoue Mi-Mba a reçu le prix John-Brockman. Ce prix permet de perpétuer la mémoire de l'ancien agent de liaison qui a contribué durant 17 ans au développement du comité des usagers. M. Brockman est décédé en juillet 2014. Pionnier dans sa fonction d'agent de liaison, porteur de valeurs humaines où le dévouement et l'intégrité étaient de mise, il a su démontrer un grand respect envers les jeunes et les parents. Madame Minkoue Mi-Mba s'est mérité l'honneur de recevoir ce prix, qui rend hommage à l'engagement exceptionnel d'une personne dédiée à la cause des usagers du Programme jeunesse.



▲ En tant que membre parents, Rezhwan Brzoo s'est méritée le titre de « Recrue de l'année » car elle a su rapidement s'impliquer au comité des usagers et mener à bien son mandat de représenter les parents.



◀ M. Jean Paiement, nouvel adjoint à la direction du Programme jeunesse, s'est vu également décerner le titre de « Recrue de l'année » pour l'accomplissement exceptionnel de son mandat de soutien comme répondant au *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*. Il est accompagné de Céline Roy, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, et de Roland Desmarais, agent de liaison du comité, qui a animé la soirée de Gala.

RECOMMANDATIONS

POUR L'ANNÉE 2019-2020

Voici la liste des principales recommandations sur les améliorations souhaitées pour nos usagers. Il est à noter que certaines demandes persistent depuis plusieurs années.

Suivi des recommandations de 2018-2019

En ce qui concerne le suivi psycho-social

Contenu des rapports : Nous avons effectué une tournée de plusieurs services pour rencontrer les intervenants et les gestionnaires. Nous pourrions mieux évaluer l'impact des précédentes recommandations dans le futur rapport annuel. Nous constatons toutefois un résultat positif à une de nos recommandations : une amélioration sur la validation des informations factuelles contenues au rapport ou sur les propos livrés par l'utilisateur. Nous avons observé une ouverture à faire les changements avant l'envoi du rapport au tribunal quand c'est le cas.

Dossiers inter-établissements : C'est un objectif à poursuivre. Les communications entre les intervenants et les parents dans ces dossiers sont souvent déficientes quant à la transmission de l'information et des décisions.

Instabilité du personnel : Lors de changement de personnel, un autre objectif à atteindre serait d'assurer un meilleur suivi afin de maintenir les décisions déjà prises avec les parents. L'information pourrait être transmise au moyen d'un transfert personnalisé.

En ce qui concerne les résidents, soit les jeunes en hébergement

Amélioration des lieux physiques : En date du 31 mars 2019, cette amélioration n'était toujours pas visible. De nombreux travaux sont en attente de réalisation sur les sites du Programme jeunesse.

Dossier Vidéotron : Ce dossier a été réglé en grande partie à la satisfaction des résidents.

Nouvelles recommandations pour 2019-2020

Services CLSC-Centre jeunesse : Les parents ont peur de perdre leurs services du CLSC lorsqu'ils ont un dossier DPJ. Par exemple, un suivi psychologique ou autre leur a été refusé parce qu'ils avaient un dossier DPJ. Ou encore, ils perdaient le suivi d'un intervenant CLSC suite à la présence de la DPJ. Nous souhaitons connaître les mécanismes de concertation mis en place pour que l'utilisateur obtienne réponse à ses demandes. Nous proposons qu'une table de concertation, où le parent est présent, soit mise en place afin de clarifier le rôle de chacun et les modifications de services, s'il y a lieu.

Changement de pratiques ou politiques : Le *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* souhaiterait être informé des changements tant pour les services que pour les pratiques et politiques, en particulier lorsque ces changements touchent les usagers, afin de rester à jour sur ceux-ci. Il serait souhaitable de mettre en place un canal de communication afin d'assurer la transmission de ces informations.

PROJETS PRÉVUS POUR 2019-2020

En 2019-2020, nous voulons continuer à assurer notre visibilité et maintenir nos services actuels auprès des usagers. Dans cette perspective, nous poursuivrons les actions déjà entreprises et en élaborerons de nouvelles.

Voici les différents projets prévus pour 2019-2020 :

- Installer un présentoir au Tribunal de la jeunesse.
- S'assurer du renouvellement des documents d'information dans nos présentoirs.
- Faire le suivi des moyens mis en place pour se faire connaître auprès des jeunes hébergés en ressource de type familial.
- Sensibiliser les directions aux difficultés rencontrées par les usagers dans les communications avec les intervenants dans les suivis inter-établissements.
- Améliorer la satisfaction des usagers en lien avec la validation des informations factuelles contenues au rapport et que celui-ci reflète fidèlement les propos nommés par les parents.
- Intervenir à la demande des usagers afin d'assurer une continuité dans les décisions malgré l'instabilité du personnel en informant le chef de service de la problématique.
- Être en mesure de répondre à l'augmentation des demandes d'accompagnement.
- Maintenir notre réponse d'assistance téléphonique dans un délai de 48 heures ouvrables.
- S'assurer que la liste des produits d'hygiène disponibles soient adaptée à la réalité des besoins ethnoculturels des résidents (ex., shampoing pour cheveux crépus).
- Poursuivre notre action auprès des directions Enfance et Services spécialisés du Programme jeunesse et trouver des solutions avec nos partenaires afin d'assurer notre présence annuelle dans chacun des points de service.
- Relancer la direction responsable du projet pilote des services en soins spirituels pour que celui-ci soit mis en place.
- Améliorer le processus d'avis de convocation de l'assemblée générale annuelle du CUCJM et en faire l'évaluation de concert avec la direction du Programme jeunesse.
- Planifier une tournée avec les services alimentaires auprès des comités de résidents pour la présentation du nouveau menu CIUSSS.
- Faire la refonte des trois (3) guides d'information pour les parents.
- Faire la modification des huit (8) fiches d'information sur les droits des résidents.
- Modifier et réimprimer nos affiches avec notre adresse Internet.
- Faire la tournée des treize (13) ressources intermédiaires.
- Planifier une présentation au colloque d'été du CREVAJ (Chaire de recherche du Canada sur l'évaluation des actions publiques à l'égard des jeunes et des populations vulnérables).
- Élaborer un outil de référence (cartable) pour les membres du comité des usagers afin de les aider à comprendre le cadre de la mission du comité ainsi que leur rôle et leurs fonctions.



CONCLUSION

Le personnel du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* remercie tous les parents et les jeunes qui se sont impliqués au cours de l'année. Nous tenons aussi à souligner le grand travail de collaboration qui existe entre notre comité et les directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse. Nous remercions également les instances du CCSMTL pour leur soutien dans nos démarches. Nous évoluons dans un climat propice à la coopération.

Par ailleurs, nous constatons une augmentation des demandes d'implication de notre comité dans divers projets ou groupes de discussion. La hausse des demandes d'accompagnement a été telle que, pour la première fois, nous avons dû mettre un certain délai pour y répondre. Nous atteignons la limite de nos capacités. Devant cette situation, et afin d'être en mesure de maintenir nos activités, une hausse de l'octroi supplémentaire du CCSMTL à notre subvention serait grandement nécessaire.

Dans un sens, nous sommes heureux de réaliser que notre comité est en forte demande, mais en même temps, nous sommes préoccupés de notre capacité à répondre à toutes les demandes.

Ce sera un défi à relever dans la prochaine année !

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 tous ses membres, parents et jeunes, qui se sont impliqués au cours de l'année :

Les représentants parents élus, qui ont terminé leur mandat ou qui se sont ajoutés : Kim Dutremble, Marie Clotilde Minkoue Mi-Mba, Gisèle Owona, Daniel Bélanger, Rezhwan Brzoo, Julie Meunier, Eddlyn Desruisseau, Sophy Om, Catia Castro, Conrad Gagnon, Patrick Alexis, Gilles Vandal, Christian Gravel.

Les représentants élus des comités de résidents : Jean-Louis, Shanti, Keteline, Nicholas, Philippe, Ariella, Olivier, Samuel, Mikaël, Christina, Mariah.

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 2018-2019
- 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
- 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

La Direction de la Protection de la jeunesse du CCSMTL

- Collaboration dans l'accompagnement individuel des usagers

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

- Contribution financière à plusieurs projets de promotion du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal, dont la production de ce rapport annuel

Un autre parent apportait ce commentaire :



J'ai beaucoup appris au comité des usagers, c'est important ce comité.



NOS COORDONNÉES

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

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

Courriel : cucjm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Site Internet : 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

POUR JOINDRE

Ella-Claire Pinette

Téléphone : 514 356-4528

Télécopieur : 514 356-4525

Courriel : ella-claire.pinette.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Carole Morin

Téléphone : 514 356-5375

Télécopieur : 514 356-4525

Courriel : carole.morin.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 