

# Rapport annuel

## 2007-2008



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

## Notre mission

Le Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal est un organisme visant 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 Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire.

Le Comité des usagers s'adresse à l'ensemble des usagers et de leurs parents recevant les services du Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire.

## Mot de la présidente

L'exercice 2007-2008 a été fertile en activités. La demande de services a fait un bond de 20 %, passant de 2424 interventions à 3050. Cette hausse s'explique principalement par la mise sur pied des comités de résidents (501 interventions). L'agent de liaison a dû prendre les bouchées doubles par moment. Ce constat confirme que la demande excède notre capacité à y répondre, et ce, malgré l'expertise acquise au fil des ans. De plus, comme John Brockman prendra sa retraite du CJM-IU à la fin d'avril 2008, il faut tenir le cap tout en prévoyant la relève de l'agent de liaison.

### REVOIR NOS FAÇONS DE FAIRE

Cette année, la personne responsable de nos communications écrites et du cumul de nos statistiques nous a quittés afin de poursuivre ses études. Le temps d'évaluer les possibilités qui s'offrent à nous et de procéder à son remplacement, nous avons pris du retard en ce qui concerne l'envoi de nos lettres d'accueil et la production de notre rapport annuel. Nous avons profité de la situation pour revoir nos façons de faire. Dorénavant, notre lettre d'accueil sera envoyée dès l'étape de l'évaluation/orientation, ce qui permettra aux usagers d'être informés plus rapidement des services offerts. Nous avons aussi procédé à la traduction en anglais de notre guide des relations parents-intervenants, de sorte que nous pouvons ainsi joindre une portion plus importante de notre clientèle qui ne s'exprime pas en français. Nous avons aussi traduit ce guide en espagnol par le passé.

Il y a quelques années, nous avons temporairement suspendu les réunions du comité exécutif. En effet, les membres trouvaient redondantes les discussions qui avaient lieu d'abord aux réunions de ce comité, puis à celles du Comité des usagers. Lors des rencontres du Comité, des usagers ont manifesté le désir d'échanger avec des chefs de service ou des directeurs. Nous avons donc jugé

pertinent et souhaitable de réactiver le comité exécutif, qui reprend ce rôle de conseil et de soutien auprès de l'agent de liaison. Dans cet esprit, la présidente s'investit davantage dans les comités de l'organisation, de sorte que l'agent de liaison peut consacrer plus de temps aux besoins croissants de la clientèle.

### AMÉLIORATION DES SERVICES

Tel que mentionné précédemment, plusieurs rencontres avec des responsables de services du Centre jeunesse ont permis aux membres du Comité des usagers de mieux connaître les services offerts et, par conséquent, de contribuer à l'amélioration de ses services. Nos membres ont aussi reçu une formation sur l'organisation des services au Centre jeunesse de Montréal ainsi que sur les modifications apportées à la Loi de la protection de la jeunesse. Plusieurs responsables sont venus présenter leurs services respectifs et répondre aux nombreuses questions de nos membres. Nous avons notamment bénéficié de présentations sur les contributions parentales, le protocole sur le recours en hébergement en unité d'encadrement intensif, la politique sur le VIH-sida, le programme de réinsertion sociale, le programme de qualification des jeunes et le projet Appartements et bourses d'études.

Nous avons également été consultés au sujet de la qualité des services offerts par le Centre jeunesse de Montréal. Le comité exécutif a rencontré le Conseil québécois d'agrément, et plusieurs parents et jeunes ont participé à la visite ministérielle. La présidente fait partie d'un comité de l'Agence sur les besoins de services en santé mentale par les jeunes hébergés en centre jeunesse et du comité des risques et de la qualité. L'agent de liaison a accompagné un parent et un jeune à un colloque sur la bioéthique. Il a aussi participé, en compagnie de plusieurs jeunes, au colloque du Regroupement des organismes communautaires autonomes jeunesse du

Québec, qui visait principalement à donner la parole aux jeunes qui reçoivent des services. Nous avons maintenu la participation de nos deux représentants au conseil d'administration du CJM-IU. Enfin, nous avons participé à l'étude sur le transport bénévole et à la consultation sur les objectifs d'apprentissage à prioriser en réadaptation avec hébergement dans une finalité d'intégration sociale.

Sur le plan provincial, nous avons été très proactifs auprès du comité exécutif du regroupement des Comités des usagers du Québec (Alliance), dont l'agent de liaison a accepté d'assumer la présidence pour l'exercice 2008-2009. Il est aussi le représentant de l'Alliance auprès du Regroupement provincial du Comité des usagers.

Nous continuons de mettre l'accent sur la formation du nouveau personnel. Pour la première fois, un jeune y participait, en plus d'un groupe de parents. Le personnel apprécie ces échanges qui lui permet de se sensibiliser à la portée de ses interventions auprès des usagers.

### REMERCIEMENTS

Merci à l'équipe du comité de direction pour son appui tangible et continu. Merci aussi aux chefs de service, dont le partenariat nous est essentiel, ainsi qu'à leurs équipes respectives, dont la collaboration est toujours précieuse. Bienvenue à notre nouveau directeur général, Monsieur Jean-Marc Potvin, dont la connaissance du Centre jeunesse de Montréal et de ses enjeux est pour nous un gage de continuité dans la collaboration du CJM-IU avec son Comité des usagers.

Nous tenons à remercier les parents qui, depuis de nombreuses années, s'impliquent au sein du Comité des usagers et aux jeunes dont l'arrivée dans les comités de résidents apporte un vent de fraîcheur qui viendra bonifier les services offerts par l'organisation.

– Ella Claire Pinette

## Bilan des comités de résidents

Nous avons animé 54 réunions de comités de résidents concernant 501 jeunes hébergés. Certains thèmes ont été abordés par tous les comités de résidents, notamment celui des menus offerts à la cafétéria. À la suite d'une évaluation de leur satisfaction à l'égard des repas, différentes solutions ont été proposées et un échange a été réalisé avec la responsable de ce secteur. D'autres sujets ont été traités, entre autres la participation des jeunes à des activités artistiques et le processus démocratique des comités de résidents, à la suite de la demande d'un groupe de jeunes qui voulaient destituer leur représentant.

Le comité le plus actif a été celui du site du Mont Saint-Antoine, qui a tenu quinze réunions. Les représentants des jeunes ont discuté avec les personnes responsables des divers secteurs des préoccupations suivantes : le projet scolaire, les programmations milieu, Noël et les rénovations en cours sur le site. La présence d'un adjoint de la direction et d'un chef de service en alternance a aussi permis aux jeunes de les sensibiliser aux questions liées à la confidentialité lors des appels téléphoniques et à l'importance d'être consultés lorsque la programmation dans les unités est élaborée.

Un autre comité regroupant les sites Dominique-Savio-Mainbourg et Rose-Virginie-Pelletier a su s'implanter rapidement. Il a tenu onze réunions. Une rencontre entre les jeunes et les chefs de service a été réalisée, ce qui a permis aux adolescentes d'exprimer leur insatisfaction au sujet de certains services reçus. Le processus qui se poursuit toujours vise à mettre en place un lieu qui leur permettrait d'avoir un impact positif sur l'amélioration de leurs conditions de vie.

Le comité de résidents pour les jeunes contrevenants du site Cité des Prairies a tenu neuf réunions en présence de la directrice de ce secteur. Plusieurs rencontres ont porté sur le sens de certaines pratiques éducatives et sur les écarts entre les unités dans l'application de certaines règles. Les jeunes remettent aussi en question l'obligation de participer aux ateliers de travail rémunéré et la conséquence de devoir reprendre en double du temps d'activité manqué. Par ailleurs, ils souhaitent le retour de l'activité à la salle de conditionnement physique.

Le comité de résidents pour les jeunes en besoin de protection au site Cité des Prairies s'est réuni huit fois. Les modifications à la Loi sur la protection de la

jeunesse qui portaient sur l'encadrement intensif ont fait l'objet de discussions autour des impacts sur l'organisation des services et sur l'inquiétude des jeunes au plan de leur sécurité.

Même si le comité de résidents des foyers de groupe s'est réuni à huit reprises, il a mis plus de temps à prendre sa vitesse de croisière. Les jeunes ont été plus difficiles à convaincre de la pertinence de leur implication. C'est le seul comité mixte. Les sujets abordés ont touché la comparaison des règles de vie entre les foyers pour les filles et ceux pour les garçons, les écarts d'âge entre les jeunes et les règles d'entretien assumées par les services techniques en regard des responsabilités des éducateurs et des jeunes.

Le comité de résidents à l'enfance s'est réuni trois fois. Comme les enfants ne sont âgés que de 6 à 12 ans, ils sont représentés par leurs parents ou leur tuteur. Il est souhaité que les enfants, accompagnés par des personnes significatives, puissent faire partie de ce comité et se faire entendre notamment au sujet de l'application des mesures disciplinaires.

– John Brockman  
Agent de liaison Comité des usagers  
CJM-IU

# Nos réalisations

## FONCTIONS

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

## RÉALISATIONS

- > Élargissement de l'envoi de la lettre d'accueil en ciblant la clientèle à l'étape de l'évaluation/orientation
- > Traduction en anglais de notre guide sur les relations parents-intervenants
- > Présentation des dépliants à l'usage des parents et des jeunes par la coordonnatrice du développement des programmes et de la pratique professionnelle
- > Présentation de la politique sur le VIH-sida
- > Présentation du protocole sur le recours à l'hébergement en unité d'encadrement intensif

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

- > Rencontre du comité exécutif avec le Conseil québécois d'agrément
- > Participation à la visite ministérielle
- > Participation à un comité de l'Agence sur les besoins de services en santé mentale par les jeunes hébergés en centre jeunesse
- > Participation au comité des risques et de la qualité
- > Rencontre des membres du conseil d'administration avec des jeunes résidents du site Cité des Prairies
- > Présentation du programme de réinsertion sociale
- > Présentation du programme de qualification des jeunes
- > Présentation du projet Appartements et bourses d'études
- > Exposé sur les impacts financiers du placement d'un enfant en centre jeunesse
- > Rencontre avec les organisatrices du spectacle-bénéfice de la Fondation du CJM-IU

**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.

- > Participation d'un jeune et d'un parent au colloque sur la bioéthique
- > Participation au colloque du Regroupement des organismes communautaires autonomes jeunesse du Québec, qui vise à donner la parole aux jeunes
- > Animation de 51 réunions de comités de résidents
- > Implantation du comité de résidents à l'enfance
- > Animation de 8 réunions du Comité des usagers et de 4 rencontres de son comité exécutif
- > Animation du comité exécutif du regroupement provincial des Comités des usagers des centres jeunesse du Québec (Alliance)
- > Participation et représentation de l'Alliance auprès du Regroupement provincial des comités des usagers

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

- > Répondre aux demandes d'assistance et d'accompagnement des usagers
- > Implantation du programme d'accompagnement intensif
- > Reprise des activités du Groupe Transparents

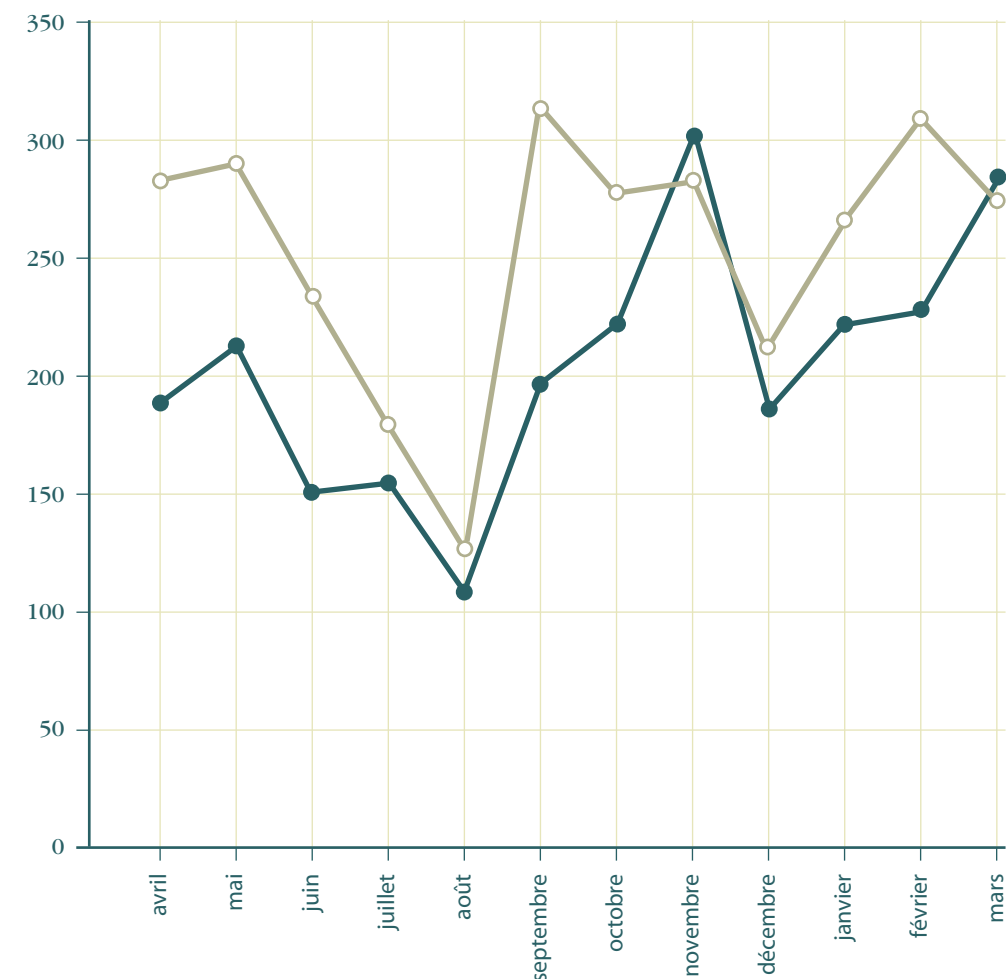
**FAIRE VALOIR LES BESOINS ET LES ATTENTES** des usagers auprès de la direction du Centre jeunesse de Montréal.

- > Participation à la formation du nouveau personnel
- > Participation à l'étude sur le transport bénévole
- > Participation à la consultation sur les objectifs d'apprentissage à prioriser en réadaptation avec hébergement dans une finalité d'intégration sociale
- > Cadre financier du Comité des usagers pour faire face à la croissance des besoins de la clientèle
- > Rencontre avec le nouveau directeur général, Monsieur Jean-Marc Potvin

**SENSIBILISER** le conseil d'administration de l'établissement en l'informant des impacts de ses décisions sur les services reçus

- > Présentation du bilan de l'implantation des comités de résidents au comité de vigilance et de la qualité
- > Maintien de deux représentants au conseil d'administration du CJM-IU
- > Présentation au conseil d'administration du CJM-IU de notre rapport annuel par des jeunes et des parents (automne 2008)
- > Proposition de critères de sélection pour la nomination à la direction générale

# Nombre d'interventions 2007-2008

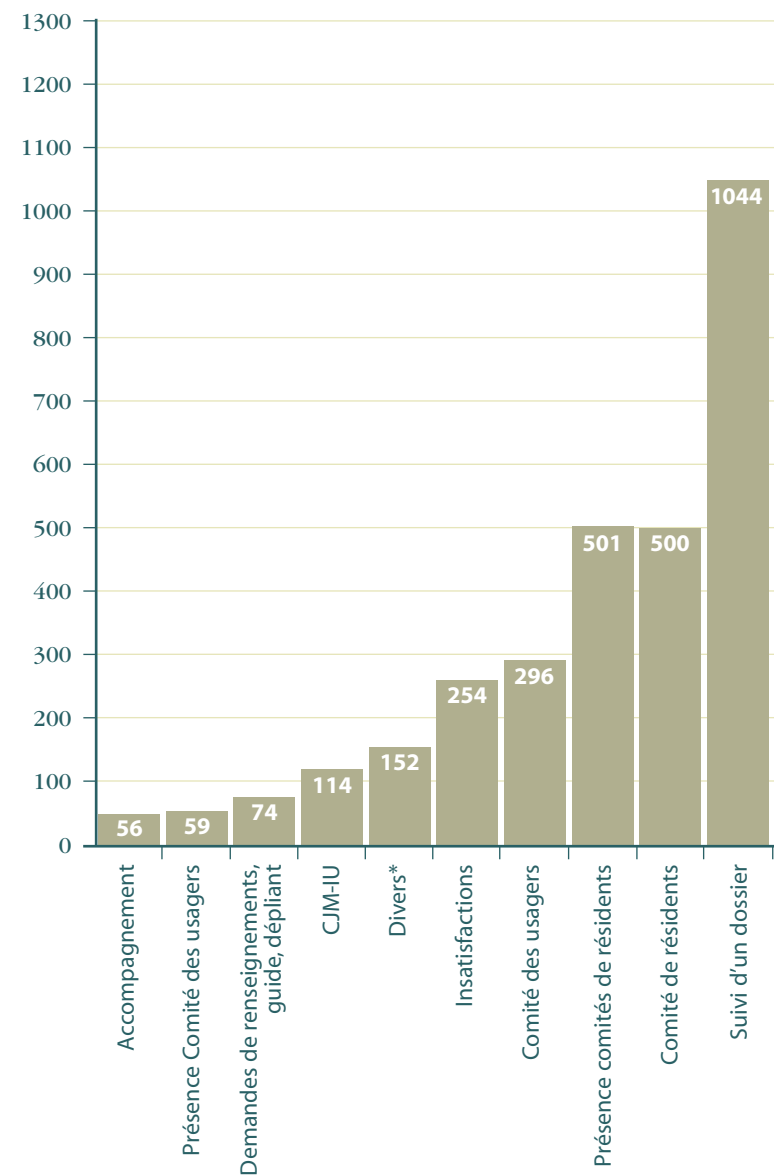


○ = 2007-2008 / total de 3050  
● = 2006-2007 / total de 2424

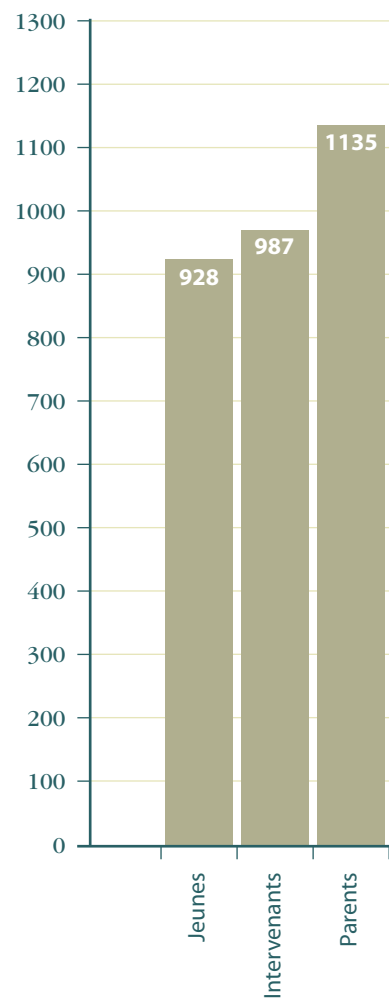
# Appels 2007-2008

NOMBRE D'APPELS : 3050

## MOTIFS DES APPELS



## PROVENANCE DES APPELS



# Insatisfactions 2007-2008

CETTE ANNÉE, NOUS AVONS REÇU 254 APPELS CONCERNANT DES INSATISFACTIONS À L'ENDROIT DES SERVICES OFFERTS PAR LE CJM-IU. L'AN PASSÉ, NOUS EN AVIONS REÇUS 266.

## RELATIONS INTERPERSONNELLES AVEC L'INTERVENANT (65)

- > Se sentir jugé (17)
- > Problèmes de communication (27)
- > Ne lui fait pas confiance (5)
- > Abus d'autorité (9)
- > Manque de disponibilité (2)
- > Manque de professionnalisme (3)
- > Se sentir mis de côté (1)
- > Besoin d'interprète (1)

## ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ DES SERVICES (15)

- > Transfert de service (5)
- > Transport bénévole (1)
- > Absence de service (6)
- > Transfert d'intervenant (1)
- > Absence de fréquentation scolaire (1)
- > Demande de service (1)

## SOINS ET SERVICES (77)

- > Plan d'intervention (6)
- > Application de l'ordonnance (13)
- > Soins (5)
- > Encadrement offert (4)
- > Visite (21)
- > Intervenant (7)
- > Évaluation psychologique (1)
- > Perte d'objets personnels (2)
- > Recommandation du tribunal (1)
- > Soin inadéquat (14)
- > Contact avec enfant (1)
- > Jugement professionnelle (1)
- > Supervision par le personnel (1)

## DPJ (45)

- > Évaluation/orientation (27)
- > Non-rétention de signalement (1)
- > Processus (8)
- > Désaccord signalement (3)
- > Information requise à la suite d'un signalement (1)
- > Procédure d'adoption (1)
- > Désaccord ordonnance (1)
- > Impact signalement (1)
- > Évaluation famille d'accueil (1)
- > Non-respect de l'ordonnance (1)

## ASPECT FINANCIER (9)

- > Contribution parentale (5)
- > Panier de services (3)
- > Évaluation psychiatrique (1)

## ORGANISATION DU MILIEU ET RESSOURCES MATÉRIELLES (23)

- > Famille d'accueil (7)
- > Transport (2)
- > Sécurité en ressources intermédiaires (4)
- > Application de la Loi sur le tabac (1)
- > Intervention physique (2)
- > Insalubrité toilette (1)
- > Besoin monétaire (cam) (1)
- > Réception (1)
- > Services alimentaire (1)
- > Chauffage (1)
- > Support financier (1)
- > Recherche avocat (1)

## NON-RESPECT DES DROITS (20)

- > Informations parents (2)
- > Contact avec la famille (2)
- > Accessibilité au dossier (8)
- > Confidentialité des communications (3)
- > Grands-parents (3)
- > Traite l'utilisateur avec courtoisie et bienveillance (1)
- > Participation à une réunion d'adoption (1)

# Objectifs 2008-2009

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

- > En collaboration avec des ressources spécialisées (par exemple la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse), développer des outils pour l'exercice de cette fonction
- > Poursuivre la formation des membres du Comité des usagers et des comités de résidents

**PROMOUVOIR** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction de ces derniers à l'égard des services obtenus

- > Intensifier le développement du Groupe Transparents
- > En collaboration avec le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, améliorer, lorsque requis, l'accessibilité des jeunes à ce service

**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 ou de toute autre autorité compétente

- > Expérimenter dans des milieux de vie des lieux d'appropriation (Ex. : rencontre de groupe) en accord avec le mandat des comités de résidents
- > Tracer le profil de notre clientèle et cerner ses besoins ainsi que les ressources à développer pour y répondre

**ACCOMPAGNER** et assister sur demande, un jeune ou un parent dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte. Les aider à trouver les ressources correspondant à leurs besoins

- > Répondre aux demandes d'assistance et d'accompagnement des usagers
- > Poursuivre le développement du programme d'accompagnement intensif

**FAIRE VALOIR LES BESOINS ET LES ATTENTES** des jeunes et de leurs parents auprès de la direction du Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire

- > Inviter régulièrement les responsables de services à nos rencontres pour qu'ils présentent leurs services respectifs et entendent les besoins des usagers
- > S'il y a lieu, faire des représentations au sujet de questions ayant un impact chez les usagers

**SENSIBILISER** le conseil d'administration de l'établissement en l'informant des impacts de ses décisions sur les services reçus

- > Inviter des jeunes et des parents à venir présenter au conseil d'administration du CJM-IU un bilan des activités du Comité des usagers et des comités de résidents
- > Maintenir la présence de nos deux représentants

# Bilan financier

## AUX ADMINISTRATEURS DU COMITÉ DES USAGERS DES CENTRES JEUNESSE DE MONTRÉAL

Nous avons vérifié le bilan du *COMITÉ DES USAGERS DES CENTRES JEUNESSE DE MONTRÉAL* au 31 mars 2008, et l'état des résultats et solde du fonds de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la compagnie. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la compagnie au 31 mars 2008, ainsi que des résultats de son exploitation pour l'exercice terminé à cette date, selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

BERGERON & SENÉCAL, comptables agréés  
Brossard (Québec), le 4 juin 2008

## BILAN AU 31 MARS 2008

	2008	2007
	\$	\$
<b>ACTIF</b>		
<b>À COURT TERME</b>		
Encaisse	47 456	19 211
Débiteurs	9 830	876
Frais payés d'avance	435	
	<u>57 721</u>	<u>20 087</u>
<b>IMMOBILISATIONS, AU COÛT</b>		
Équipement informatique	7 496	7 496
Moins: Amortissement cumulé	7 496	7 327
	<u>-</u>	<u>169</u>
	<u>57 721</u>	<u>20 256</u>
<b>PASSIF</b>		
<b>À COURT TERME</b>		
Créditeurs (note 3)	3 977	1 690
<b>AVOIR NET</b>		
<b>SOLDE DU FONDS</b>	<u>53 744</u>	<u>18 566</u>
	<u>57 721</u>	<u>20 256</u>

# Bilan financier

## RÉSULTATS ET SOLDE DU FONDS

EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008

	2008	2007
	\$	\$
<b>REVENUS</b>		
Contributions des Centres jeunesse de Montréal	144 040	101 007
Autres revenus	2 232	1 514
	146 272	102 521
<b>DÉPENSES</b>		
Salaires	8 420	5 710
Charges sociales	832	678
Support de professionnels	78 863	77 047
Comité de parents	2 311	2 132
Comité des jeunes et journal	5 156	6 275
Comité exécutif	275	456
Livres et revues	368	164
Frais de gardiennage	695	820
Colloques	608	-
Promotion - guide - sondage	1 500	300
Représentation	1 049	747
Déplacements	878	1 555
Télécommunications	1 257	1 026
Taxes, permis et cotisations	32	32
Assurances	1 223	1 223
Papeterie et fournitures de bureau	1 995	3 601
Frais de poste	234	203
Honoraires professionnels	5 229	1 438
Amortissement	169	505
	111 094	103 912
<b>EXCÉDENT DES DÉPENSES SUR LES REVENUS</b>	<b>35 178</b>	<b>(1 391)</b>
<b>SOLDE DU FONDS, au début de l'exercice</b>	<b>18 566</b>	<b>19 957</b>
<b>SOLDE DU FONDS, à la fin de l'exercice</b>	<b>53 744</b>	<b>18 566</b>

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 MARS 2008

### 1. STATUTS CONSTITUTIFS ET NATURE DES ACTIVITÉS

La compagnie, constituée en vertu de la Partie III de la Loi des Compagnies du Québec, regroupe et représente les personnes recevant ou étant susceptibles de recevoir des services du Centre Jeunesse de Montréal.

### 2. CONVENTION COMPTABLE

Immobilisations: Les immobilisations sont inscrites au coût. L'amortissement de l'équipement informatique est calculé selon la méthode de la ligne droite sur 3 ans.

### 3. CRÉDITEURS

	2008	2007
	\$	\$
Frais courus	3 000	1 450
Salaires à payer	871	95
Déductions sur salaires à remettre	106	145
	3 977	1 690

### 4. FLUX DE TRÉSORERIE

L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté car il n'apporterait aucun renseignement supplémentaire.

### 5. INSTRUMENTS FINANCIERS

Juste valeur: Les justes valeurs de l'encaisse, des débiteurs, des frais payés d'avance et des créditeurs correspondent approximativement à leur valeur comptable en raison de leur échéance à court terme.

# Nos ressources et nos remerciements

## NOS RESSOURCES HUMAINES

**Agent de liaison**  
John Brockman

**Secrétariat**  
Patricia Fournier

**Collaborateurs**  
Jonathan Pilote Gauthier, Carole Morin et Sharon Ondrejchak

**Rédaction et coordination du rapport annuel**  
John Brockman, Patricia Fournier et Carole Morin

**Révisure**  
Suzanne Blanchet

**Graphiste**  
Brigitte Dionne

## NOS REMERCIEMENTS

**Agence de développement (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**  
> Prêt d'un cadre de l'organisation qui agit à titre d'agent de liaison.  
> Soutien technique et financier.  
> Collaboration du personnel ce qui a contribué à l'essor du Comité des usagers durant l'année.

# Nos coordonnées

**COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL**  
[www.centrejeunessedemontreal.qc.ca/usagers/default.htm](http://www.centrejeunessedemontreal.qc.ca/usagers/default.htm)

**Site Mont Saint-Antoine**  
8147, rue Sherbrooke Est  
Montréal, Qc  
H1L 1A7

**Pour joindre l'agent de liaison, John Brockman :**

**Tél.:** (514) 356-4562  
**Fax:** (514) 356-4525  
**Courriel:** john.brockman@cjm-iu.qc.ca

**Pour joindre Marie-Ève Aubin, Jonathan Pilote Gauthier et Carole Morin :**

**Tél.:** (514) 356-4528  
**Courriel:** marie-eve.aubin@cjm-iu.qc.ca



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