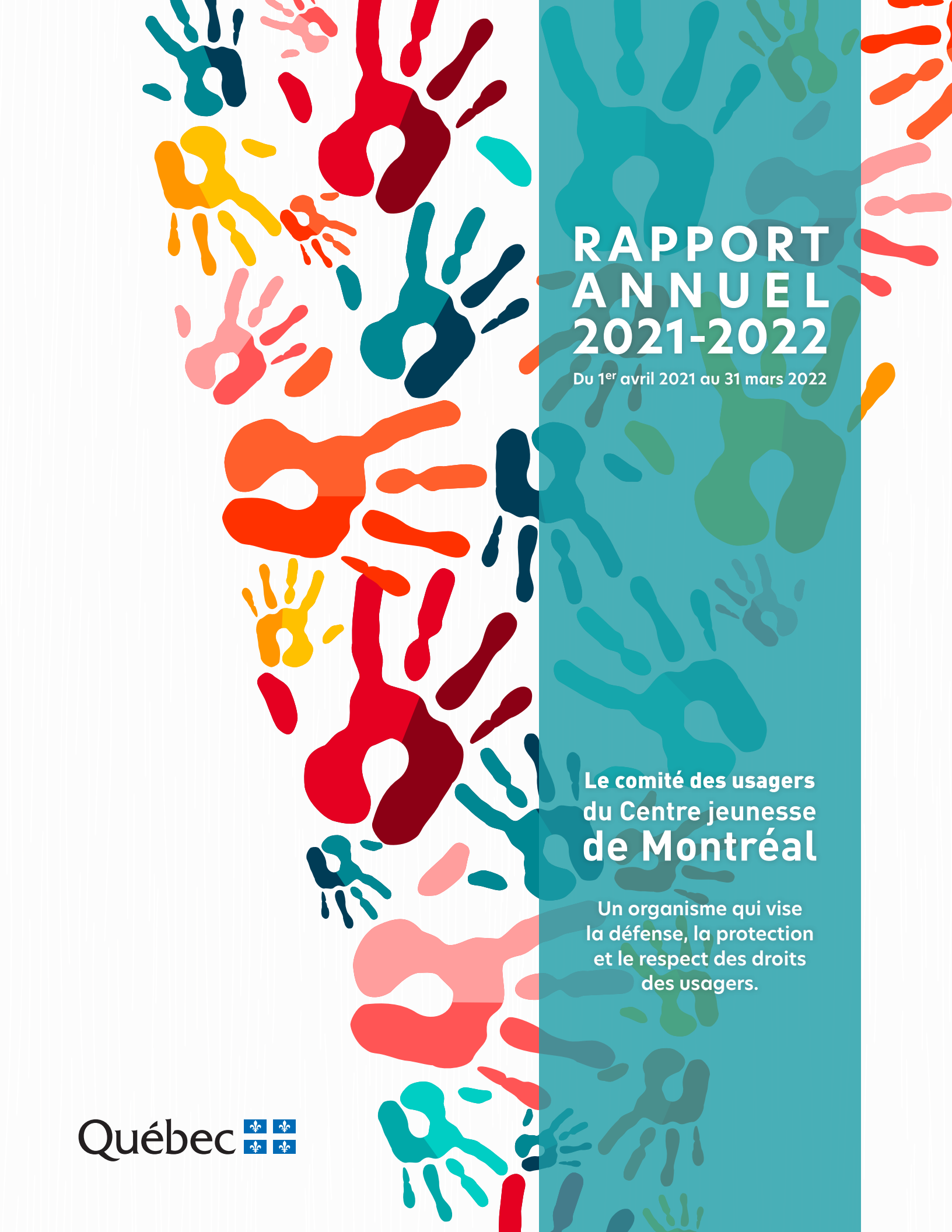




RAPPORT ANNUEL 2021-2022

Du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022

**Le comité des usagers
du Centre jeunesse
de Montréal**

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

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

cucjm.ca

Site Mont Saint-Antoine

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

Téléphone : 514 356-4562

Acronymes utilisés dans ce document

AGA : Assemblée générale annuelle

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

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

CDP : Cité des Prairies

CDPDJ : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

CDR : Comité de résidents

CDU : Comité des usagers

CIUSSS : Centre intégré de santé et de services sociaux

CLSC : Centre local de services communautaires

CR : Centre de réadaptation

CUCI : Comité des usagers du Centre intégré

CUCJM : Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

DI/TSA : Services en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme

DPJ : Direction de la protection de la jeunesse

DSM : Dominique-Savio-Mainbourg

DQEPE : Direction qualité, évaluation, performance et éthique

ENAP : École nationale d'administration publique

GO : Garde ouverte

INESS : Institut national d'excellence en santé et services sociaux

JC : Jeunes contrevenants

LPJ : Loi sur la protection de la jeunesse

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

LSSSS : Loi sur les services de santé et services sociaux

MSA : Mont Saint-Antoine

MSSS : Ministère de la santé et des services sociaux

PJ : Protection de la jeunesse

RPCU : Regroupement provincial des comités des usagers

RVP : Rose-Virginie-Pelletier

TABLE DES MATIÈRES

- 4** Mot du comité exécutif
- 5** Notre mission
- 6** Rôle des personnes-ressources
- 7** Organigramme du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*
- 8** Priorités et réalisations de l'année écoulée
- 10** Les actions du comité des usagers
- 13** Assistance et accompagnement effectués par le comité
- 14** Principaux motifs d'appel des usagers 2021-2022
- 16** Rapport financier du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*
- 18** Tenue des rencontres pour le comité des usagers et les comités de résidents
- 21** Activités en partenariat en 2021-2022
- 23** Recommandations pour l'année 2022-2023
- 25** Conclusion
- 26** Remerciements
- 27** Nos coordonnées



MOT DU COMITÉ EXÉCUTIF ET DE SA PRÉSIDENTE

La dernière année nous a marqué et a perturbé le fonctionnement du comité des usagers dans le contexte de la COVID-19 et de ses multiples vagues. Cela a retardé plus d'une fois la reprise des activités. Tout s'est déroulé au ralenti. Nous constatons aussi que peu de progrès ont été fait concernant l'avancée des recommandations qui avaient été émises dans notre dernier rapport annuel. À cet effet, plusieurs comités de développement ont été suspendus ou n'ont pas été créés.

Par contre, nous notons une augmentation majeure du nombre des accompagnements individuels. Nous pensions que le comité des usagers avait atteint sa limite l'an passé. Toutefois, l'apport des vidéoconférences a permis d'aller au-delà de la disponibilité prévue en évitant de nombreux déplacements pour assister aux rencontres.

À notre grande satisfaction, la tenue de notre assemblée générale annuelle en octobre 2021 a suscité un vif intérêt de la part de plusieurs parents. Près de 38 parents se sont mobilisés pour assister en personne à cet événement. Nous en profitons pour remercier chaleureusement la direction du Programme jeunesse qui, grâce à son soutien, nous a permis de rejoindre nos usagers pour les inviter à cette assemblée générale.



Kim Dutremble

Présidente

au nom du comité exécutif

du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal



NOTRE MISSION

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

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

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

Référence : cucjm.ca/notre-mission

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 (CUCI).



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.

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

Chaque année, nous recevons des demandes d'autres comités. Ils veulent obtenir notre autorisation pour reproduire nos documents afin d'informer, à leur tour, les usagers sur certains de leurs droits. Nous avons déjà donné notre autorisation à l'ensemble des comités de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec en leur demandant de mentionner notre comité comme référence. Cette année, il y a eu plusieurs échanges d'informations entre comités pour savoir comment s'appliquait, d'un programme jeunesse à l'autre, les directives ministérielles au sujet de la pandémie. De plus, l'agent de liaison a participé à l'élaboration d'un document d'accueil à l'intention des nouveaux membres parents pour les comités des usagers. Ce document a été complété et diffusé aux membres de l'Alliance.

Personnes ressources

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



ORGANIGRAMME DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL



PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Plan d'action

Le plan d'action du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal inclut tous les enjeux prioritaires ainsi que les activités et projets prévus que le comité souhaitait atteindre pour l'année 2021-2022. Nous avons aussi mentionné l'atteinte ou non des objectifs en cours de réalisation.

Plan d'action 2021-2022

Enjeux

- Suivre le progrès des initiatives entreprises par les directions afin de corriger la situation face aux difficultés rencontrées par les usagers dans les communications avec les intervenants dans les suivis inter-établissements :

Un comité a été formé dont le comité des usagers fait partie : des recommandations par ce comité ont été mises de l'avant afin d'améliorer la pratique dans ce type de situation dans le but de mieux supporter les usagers.

- Mesurer l'amélioration de la satisfaction des usagers en lien avec la validation des informations factuelles contenues au rapport afin que celui-ci reflète fidèlement les propos nommés par les parents et qu'il soit remis dans des délais raisonnables avant le Tribunal :

Dossier sur lequel un comité de travail doit se pencher, mais n'est pas encore formé. De plus en plus souvent, le rapport est remis à l'avance avec possibilité pour les parents de proposer des modifications. Par contre, dans plusieurs autres cas, les parents n'ont pas la possibilité de faire cette démarche. Cette source d'insatisfaction est encore très présente.

- Mesurer la satisfaction des usagers en ce qui concerne la continuité des décisions malgré la problématique d'instabilité du personnel :

Nous avons reçu 8 insatisfactions durant l'année à ce sujet de la part des usagers. Durant nos suivis, nous avons aussi observé plusieurs situations de bris de service. Les équipes ont déployé beaucoup d'efforts pour tenter de remédier à cela par des rencontres de transfert. Ces efforts sont à poursuivre afin de supporter les usagers à travers les multiples changements.

- S'assurer que chaque point de service soit représenté aux comités de résidents :

La COVID-19 a ralenti les efforts mis sur pied pour maintenir une présence du comité au niveau des services à l'enfance et aux services spécialisés. Aucun de ces services n'a été couvert par nos actions. Un suivi devra être entrepris avec la direction Santé mentale, réadaptation enfants et adolescentes.

- Suivre l'actualisation du projet pilote de services en soins spirituels :

Objectif atteint. La direction du Programme jeunesse a procédé à une adaptation de l'offre de services en soins spirituels, et le projet pilote a été présenté aux membres du comité des usagers. Un intervenant en soins spirituels est actuellement en contact auprès de la clientèle hébergée à Cité des Prairies afin d'évaluer l'intérêt des jeunes.



PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE (suite)

- Vérifier le contenu du processus clinique sur la fermeture d'un dossier à l'application des mesures et s'assurer qu'il a été remis aux coordonnateurs des services milieux.

Objectif non atteint à ce jour. Nous observons cependant que dans la pratique, un rapport de fermeture est de plus en plus présent.

- Améliorer l'efficacité de la communication pour mieux rejoindre l'ensemble des parents pour les informer de la tenue de l'assemblée générale annuelle du CUCJM :

Objectif atteint. Nous avons reçu le soutien de la direction du Programme jeunesse pour la préparation et l'envoi de lettres contenant l'introduction à notre comité, l'avis de convocation à l'assemblée générale ainsi que l'ordre du jour. Le CIUSSS a sollicité la collaboration de plateaux de travail DI/TSA pour l'assemblage des lettres et le service de manutention du CIUSSS pour les envois postaux. Les intervenants de l'application des mesures ont été sollicités pour transmettre la lettre lors de leur rencontre avec les parents. Nous avons eu la présence de 38 parents à notre AGA tenue en octobre 2021 au Mont St-Antoine. Un nombre record pour cette assemblée !

Activités

- Poursuivre les démarches en vue de l'installation d'un présentoir au Tribunal de la jeunesse :

Nous sommes toujours en attente d'une solution.

- Veiller au renouvellement continu des documents d'information dans nos présentoirs :

La politique du CIUSSS en temps de Covid sur la présence de documents a empêché cette activité.

- Reprendre les démarches auprès de la nouvelle gestionnaire de la direction concernée afin de faire le suivi des moyens mis en place pour se faire connaître auprès des jeunes hébergés en ressources de type familial et en ressources intermédiaires :

La situation du Covid nous a obligés à suspendre cette activité.

- Faire le suivi sur les demandes des résidents qui veulent profiter d'un accès WiFi pour leurs loisirs et leurs communications. Objectif atteint en partie :

Tous les points de service ont accès au WiFi. Plusieurs services ont donné la possibilité aux jeunes d'utiliser Internet dans leurs heures de loisirs, d'autres ne l'ont pas encore autorisé.

- Compléter la révision de 2 guides d'information pour les parents :

Nous sommes en attente de validation par le Programme jeunesse pour le guide d'information sur l'hébergement et sommes à finaliser celui sur le guide d'information juridique.

- Finaliser la révision de 6 fiches d'information sur les droits des résidents :

Les 6 fiches sont complétées. Nous en sommes à l'étape du graphisme et de la production.

- Remettre en place le Gala des Usagers d'Or si les mesures sanitaires le permettent :

Cela n'a pas été possible en juin 2021 compte tenu des mesures sanitaires.

LES ACTIONS DU COMITÉ DES USAGERS

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

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

Le comité des usagers a deux obligations supplémentaires :

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

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Présence de deux personnes-ressources du bureau du comité des usagers pour répondre aux demandes d'information et de support provenant des usagers. Horaire du personnel étalé du lundi au vendredi afin d'assurer une permanence.
- Accès initial par téléphone.
- Accompagnement et rencontre possible à la demande de l'usager.
- Comptabilisation des statistiques sur le nombre d'utilisateurs du site Web du comité des usagers. Notre site sert à faire la promotion du comité et permet de renseigner, d'informer les usagers, d'avoir accès aux guides et aux dépliants. Nous avons recensé, d'avril 2021 à mars 2022, un total de 1370 utilisateurs. (2020-2021, 1199 utilisateurs)

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

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

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

Le comité a appris que le Programme jeunesse avait dû interrompre le sondage qu'elle menait conjointement avec le CCSMTL pour des enjeux liés à la confidentialité. Il a été nommé que la DQEPE (Direction qualité, évaluation, performance et éthique) devrait reprendre cette démarche. Nous n'avons donc pas reçu en 2021-2022 de résultats de sondage concernant nos usagers.

Nous sommes déçus de voir que la mise en commun des sondages et de leurs résultats avec notre comité et nos usagers du secteur jeunesse n'existent plus depuis que le Programme jeunesse ne gère plus ceux-ci. Nous souhaitons le retour d'une collaboration et d'un partage de la préparation et des résultats de sondage.

LES ACTIONS DU COMITÉ DES USAGERS (suite)

Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

- Animation de 32 réunions de comités de résidents. Huit (8) réunions ont été annulées et 3 des 32 rencontres ont été réalisées par vidéoconférence à cause des règles liées à la pandémie.
- Animation de 6 réunions du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal. Trois (3) de ces rencontres ont été animées en vidéoconférence et les 3 autres ont été faites en présentiel.
- Animation de 6 réunions de l'exécutif du comité. (Toutes les rencontres ont été faites par vidéoconférence.)
- Animation en présentiel de l'assemblée générale annuelle où 3 postes étaient à combler. Trente-huit (38) parents usagers ont répondu à l'invitation. Tous les postes vacants ont été comblés.
- Collaboration dans le processus de transmission des avis de convocation de l'assemblée générale annuelle avec la direction du Programme jeunesse.
 - ▶ Remise en personne ou envoi par courriel de lettres aux parents par l'intermédiaire des intervenants sociaux du service dans la communauté.
- Participation de la trésorière du comité usager au CUCI du CCSMTL.
- Participation d'un résident au CUCI du CCSMTL et présence de l'agent de liaison pour l'accompagnement.
- Participation de 9 parents et de 8 résidents à notre comité des usagers en plus de la présence de plusieurs parents comme observateurs suite à leur demande.
- Élection des représentants de chacun des comités de résidents à notre comité des usagers.
- Participation à près d'une vingtaine de rencontres avec des partenaires (voir la section : *Activités en partenariat*, page 21).
- Encouragement à la mobilisation des parents et des jeunes dans plusieurs comités du Programme jeunesse.
- Échanges avec les directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse lorsque nécessaire pour faire entendre les intérêts des usagers.
- Échanges avec le CUCI lorsque nécessaire pour faire entendre les intérêts des usagers du Programme jeunesse.
- Planification des réunions des différents comités de résidents afin de maintenir l'engagement des jeunes, de développer leurs responsabilités sociales, d'entendre leurs demandes et leurs insatisfactions, puis de les informer sur leurs droits.
 - ▶ Présence de deux personnes-ressources du comité des usagers pour l'animation et d'un membre de la direction concernée en tant que collaborateur à chaque réunion.



LES ACTIONS DU COMITÉ DES USAGERS (suite)

RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

- Présence de l'adjoint à la direction du Programme jeunesse qui est aussi le répondant de notre comité auprès de cette direction.
- Présence de la directrice de la direction de la Protection de la jeunesse et de la directrice du Programme jeunesse qui souhaitent recueillir et entendre les commentaires des usagers ainsi que vouloir répondre à leurs questionnements.
- Sujets discutés avec les membres du comité des usagers dans le cadre d'une rencontre du comité à partir des préoccupations de nos membres ou à la demande du Programme jeunesse ou de partenaires pour l'année 2021-2022.
 - ▶ Résumé à chaque rencontre de la situation au sujet de la COVID-19 en hébergement et échange.
 - ▶ Présentation du projet Esplanade.
 - ▶ Présentation des recommandATIONS de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse (Commission Laurent).
 - ▶ Présentation de la Fondation des jeunes de la DPJ.
 - ▶ Présentation du Programme le Neptune.
 - ▶ Présentation du projet pilote sur l'offre de service en soins spirituels adaptée aux directions jeunesse.
 - ▶ Présentation de l'état de la situation concernant l'entretien et les rénovations des lieux physiques dans les milieux de vie.
 - ▶ Présentation des services en santé mentale pour les jeunes dans la communauté, dans les services premières lignes et de réadaptation en Centre jeunesse.



ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Les actions du comité sont répertoriées de deux façons.

1. Nous utilisons une application informatique pour comptabiliser les actions liées aux suivis de dossiers des usagers et des accompagnements.
2. Pour répertorier les actions liées à la gestion du comité des usagers et des comités de résidents, nous nous servons des relevés quotidiens où se retrouvent la description de nos démarches avec ces comités. Nous répertorions les appels envoyés et reçus, les courriels et les rencontres.
 - 7007 actions au total pour 2021-2022 (6979 en 2020-2021).

De ce nombre, il y a eu entre autres :

- **894 actions** liées à la gestion des comités de résidents (731 en 2020-2021).
- **1874 actions** liées à la gestion du comité des usagers (2152 en 2020-2021).
- **4339 actions** liées au suivi individuel des usagers : demandes reçues, suivis et démarches (3765 en 2020-2021).
Dont 427 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 (331 en 2020-2021). Une augmentation de 22 % par rapport à l'année passée.
- **279 dossiers usagers** (253 en 2020-2021) entraînant un nombre de 4339 suivis de dossiers (3765 en 2020-2021). (Nombre d'appels, de courriels reçus et envoyés et de rencontres.)

En conclusion, nous avons connu une forte augmentation du nombre des accompagnements ainsi qu'une augmentation du nombre de dossiers d'usagers comparativement à l'année précédente.

Voici un tableau des 4 dernières années pour mettre en relief cet état de fait :

Année	Nb dossiers	Augmentation en %	Nb accompagnements	Augmentation en %
2018-2019	198	29 %	303	29 %
2019-2020	255		326	
2020-2021	253		331	
2021-2022	279		427	

En comparaison d'il y a quatre ans, nous avons constaté cette année une augmentation de 29 % du nombre de dossiers et du nombre d'accompagnements. Nous sommes à même d'observer une augmentation annuelle continue dans l'assistance et les accompagnements effectués par le comité. Cette augmentation est certainement due à nos efforts pour augmenter notre visibilité et à nos partenaires, tant du Centre Jeunesse que des ressources communautaires, qui guident nos jeunes et leurs parents vers nos services.

Suite à la page 16.

RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

Bilan au 31 mars 2022

	2022 \$	2021 \$
ACTIF		
ACTIF À COURT TERME		
Encaisse	17 980	15 827
Taxes de ventes à recevoir	5 668	4 979
	23 588	20 806
ACTIF À LONG TERME		
Immobilisations corporelles	1 149	947
	24 737	21 753
PASSIF		
PASSIF À COURT TERME		
Frais courus	4 500	4 500
Déductions à la source à payer	81	-
Vacances courus à payer	7 183	5 837
	11 764	10 337
ACTIF NET		
ACTIF NET	12 973	11 416
	24 737	21 753

APPROUVÉ


Présidente

N.B. Le rapport complet effectué par la firme BERGERON, SENÉCAL, BOUTIN CPA INC. est disponible sur demande pour une consultation au bureau du CUCJM.

RÉSULTATS Exercice terminé le 31 mars 2022

	2022 \$	2021 \$
REVENUS		
Financement CIUSSS - CDU	33 000	33 000
Remboursement de taxes de vente	689	594
Financement du MSSS pour CDU	80 000	80 000
Financement du MSSS pour CDR	7 000	7 000
Financement de projet CUCI	-	2 136
Remboursement de Revenu Québec	-	104
	120 689	122 834
CHARGES		
Salaires	89 914	81 867
Charges sociales	10 418	14 765
Assurances	1 423	1 423
Comité exécutif	-	52
Comité des parents / usagers	591	304
Comité des jeunes / résidents	3 983	2 210
Frais informatique	75	(460)
Colloques	-	2 000
Cotisations	2 000	138
Imprimerie	-	53
Rapport annuel	-	11
Frais de poste	21	707
Frais de bureau	1 608	2 461
Frais de déplacements	2 719	22
Frais de représentation	324	5 174
Honoraires professionnels	5 174	-
Promotion - Guide	214	356
Publicité	172	36
Taxes et permis	36	259
Amortissement	242	83
Intérêts et frais bancaires	83	-
	119 132	111 461
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	1 557	11 373

ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET Exercice terminé le 31 mars 2022

	2022 \$	2021 \$
SOLDE AU DÉBUT	11 416	43
Excédent des produits sur les charges	1 557	11 373
SOLDE À LA FIN	12 973	11 416

PRINCIPAUX MOTIFS D'APPEL DES USAGERS 2021-2022

Résumé des appels : Description des éléments du tableau de la page 13

1 - MOTIF GÉNÉRAL	262
Besoin d'écoute et de support	78
Demande d'accompagnement	76
Incompréhension de la situation	44
Demande d'information sur la DPJ	17
Autres insatisfactions :	47
Demande d'information :	
- sur le processus judiciaire (6)	
- pour porter plainte (10)	
- demande d'information : accès au dossier (3)	
- demande d'information : droits des usagers (9)	
- diverses insatisfactions (8)	
Inquiétude de la situation en général (11)	
2 - INSATISFACTIONS CONCERNANT L'INTERVENANT	164
Attitude :	
- manque d'objectivité	20
- manque de transparence	13
- manque d'écoute	12
Manque de disponibilité (appel-rencontre)	19
Abus d'autorité	18
Demande de changement d'intervenant	33
Diverses insatisfactions :	49
Manque d'information (9)	
Manque d'empathie (2)	
Manque de jugement (10)	
Manque de respect (9)	
Changement fréquent d'intervenant (9)	
Diverses insatisfactions (10)	
3 - INSATISFACTIONS CONCERNANT LES SOINS ET SERVICES	46
Désaccord sur le contenu d'un rapport	26
Désaccord sur les services offerts	8
Autres insatisfactions :	12
Désaccord évaluation-orientation (4)	
Désaccord sur le placement (4)	
Désaccord sur les droits de contact (3)	
Diverses insatisfactions (1)	

4 - INSATISFACTIONS CONCERNANT LA DÉCISION DE LA DPJ	84
Calendrier des contacts, visites, sorties	32
Suivi du jeune ou de sa famille	22
Modalités des contacts supervisés	13
Autres insatisfactions :	17
Plan d'intervention (3)	
Soins de santé (5)	
Absence de service (5)	
Diverses insatisfactions (4)	
5 - INSATISFACTIONS CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS	14
Bris de confidentialité	3
Non-respect de l'ordonnance	5
Diverses insatisfactions	6
6 - MOTIF DE L'APPEL - INSATISFACTIONS CONCERNANT LE MILIEU DE VIE	20
Rapport avec le CR	4
Rapport aux contributions parentales	7
Autres insatisfactions :	9
Rapport au transport bénévole (1)	
Rapport aux mesures disciplinaires (1)	
Rapport à la scolarisation (1)	
Rapport avec intervenants de la ressource (2)	
Diverses insatisfactions (4)	



PRINCIPAUX MOTIFS D'APPEL DES USAGERS 2021-2022 (suite)

- Réception et traitement ou référence de 590 motifs d'appel (818 en 2020-2021). Nous notons une diminution importante d'inscription de motifs de demande malgré l'augmentation des suivis. Cette situation est à suivre pour voir si c'est notre façon d'entrer nos données qui en est la cause.
- La provenance des nouveaux appels vient surtout des parents à 91 %. Les jeunes représentent 5 % des appels.
- Dans la catégorie « Motif général », les appels sont, comme l'an passé, majoritairement liés au besoin d'écoute et de support qui se traduit souvent par une demande d'accompagnement. Une incompréhension de la situation arrive par la suite.
- Sur 164 motifs d'insatisfactions rapportés par les parents concernant l'intervenant, 33 d'entre eux demandent un changement d'intervenant. Le sentiment que l'intervenant manque d'objectivité en privilégiant un des deux parents est le principal motif. La raison suivante est le manque de disponibilité de l'intervenant. L'impression d'être l'objet d'abus d'autorité est la troisième cause d'insatisfaction envers l'intervenant.
- Des insatisfactions liées aux soins et services sont aussi signalées. Dans cette catégorie, nous retrouvons majoritairement des mécontentements au sujet des modalités des contacts supervisés, du calendrier des contacts, des visites et des sorties. Ensuite, vient l'insatisfaction concernant le suivi du jeune ou de sa famille.
- Les insatisfactions concernant le contenu et la remise des rapports constitue encore une grande source de mécontentement cette année. Nous sommes à même de constater par nos accompagnements que la pratique de remise de rapport est une source majeure de frustration pour plusieurs usagers. Les délais de remise ne permettent pas toujours une rétroaction de la part du parent avec l'intervenant. La possibilité d'échanger et de modifier s'il y a lieu le rapport avant l'envoi au tribunal n'est pas une pratique généralisée. Nous croyons que cette situation ne favorise pas l'engagement et la collaboration du parent.
- Les insatisfactions reçues au niveau des milieux d'hébergement sont peu nombreuses concernant nos appels reçus. Il faut prendre note que, pour les jeunes hébergés dans les installations, nous recevons principalement les demandes par l'intermédiaire des comités des résidents.



TENUE DES RENCONTRES POUR LE COMITÉ DES USAGERS ET LES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Le nombre total des rencontres prévues par le *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* cette année était de 54. Compte tenu des mesures sanitaires liées aux différentes vagues de la pandémie, nous avons été contraints de nous adapter. Par conséquent, le nombre de rencontres tenues a été de 46, dont 34 en présentiel et 12 en virtuel. Huit (8) rencontres ont été annulées.

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

Assemblée générale annuelle : 19 octobre 2021 (présentiel).

Comité exécutif : 19 avril 2021, 25 mai 2021, 7 septembre 2021, 26 octobre 2021, 30 novembre 2021, 18 janvier 2022, 1er mars 2022. Toutes les rencontres se sont tenues en vidéoconférence.

Comité des usagers : 26 avril 2021 (vidéoconférence), 7 juin 2021 (vidéoconférence), 9 novembre 2021 (présentiel), 14 décembre 2021 (présentiel), 25 janvier 2022 (vidéoconférence), 15 mars 2022 (présentiel).

Comités de résidents :

DSM-RVP : 9 septembre 2021 (présentiel), 7 octobre 2021 (présentiel), 4 novembre 2021 (présentiel), 2 décembre 2021 (présentiel), 13 janvier 2022 (annulé), 10 février 2022 (vidéoconférence), 17 mars 2022 (présentiel).

RVP : 20 mai 2021 (présentiel).

Foyers de groupe : 29 avril 2021 (vidéoconférence), 13 mai 2021 (vidéoconférence), 16 septembre 2021 (présentiel), 14 octobre 2021 (présentiel), 11 novembre 2021 (présentiel), 9 décembre 2021 (présentiel), 20 janvier 2022 (annulé), 17 février 2022 (vidéoconférence), 24 mars 2022 (présentiel).

MSA et le Carrefour : 21 avril 2021 (présentiel), 9 juin 2021 (présentiel), 15 septembre 2021 (présentiel), 13 octobre 2021 (présentiel), 10 novembre 2021 (présentiel), 8 décembre 2021 (présentiel), 19 janvier 2022 (annulé), 16 février 2022 (vidéoconférence), 23 mars 2022 (présentiel).

Cité PJ-GO : 5 mai 2021, 8 septembre 2021, 6 octobre 2021, 3 novembre 2021, 1^{er} décembre 2021, 12 janvier 2022 (annulé), 16 février 2022, 16 mars 2022. Tous les comités tenus l'ont été en présentiel.

Cité JC : 12 mai 2021, 9 juin 2021, 22 septembre 2021, 20 octobre 2021, 17 novembre 2021, 15 décembre 2021 (annulé), 26 janvier 2022 (annulé), 23 février 2022, 30 mars 2022. Tous les comités tenus l'ont été en présentiel.

Comité Enfance et services spécialisés : Unité La Cité à DSM, 12 août 2021 (présentiel).

Comité de résidents

Résumé des activités des comités de résidents

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

Dès avril, nous avons pu reprendre les rencontres en présentiel. Nous avons aussi pu planifier la rentrée à l'automne avec les mêmes mesures sanitaires. Il nous a été permis de remettre ensemble les groupes de DSM et RVP pour les réunions. À cause de l'apparition du variant Omicron, les rencontres de janvier ont toutes été annulées. Celles de février se sont déroulées en virtuel pour DSM, RVP, MSA et les foyers de groupe. Il nous a été permis de poursuivre celles de CDP en présentiel.



TENUE DES RENCONTRES POUR LE COMITÉ DES USAGERS ET LES COMITÉS DE RÉSIDENTS *(suite)*

Une demande très attendue des résidents cette année était d'avoir accès au WiFi pour les loisirs et non seulement pour le scolaire. La mise en place du WiFi se fait tranquillement dans les unités. L'accès au téléphone cellulaire demeure toujours un sujet récurrent. L'intégration de nouvelles politiques donnant accès à la technologie pour les résidents se fait parfois avec une certaine résistance de la part de quelques équipes malgré l'ouverture de la direction.

Au sujet du projet de reconstruction des sites du MSA et de CDP nous n'avons eu aucune nouvelle d'avancement à ce sujet. Le défi de continuer à offrir des lieux acceptables pour les besoins des jeunes, en attendant que le projet se réalise, reste entier. Les salles de bain et les cuisines sont les principaux locaux à rénover en attendant la reconstruction, qui nous semble devenir un projet reporté très loin dans le temps. Au MSA, un problème de contamination dans la structure du bâtiment principal a rendu inutilisables la cafétéria et les salles de rencontre. La cafétéria est redevenue fonctionnelle à compter du mois de mars.

À CDP, l'aménagement d'une partie de la cour extérieure en surface de jeu pour la pratique de sports est une demande qui attend toujours d'être réalisée pour les jeunes hébergés sous la loi de justice pénale (LSJPA). Dans un autre domaine, nous soulignons la mise en place à CDP d'un projet pilote d'accompagnement en soins spirituels pour les unités de garde fermée et ouverte. Ce projet fait suite à une demande des membres du comité des usagers.

Pour ce qui est de la modification de deux chambres par unité au MSA et à CDP afin de permettre l'installation de lits répondant au besoin de jeunes de stature plus grande, la direction Adolescents avait donné une réponse positive pour mettre en place deux lits plus grands par unité. Nous avons appris que cela serait fait au MSA et à CDP. Le projet est accepté mais reste toujours à être réalisé.

En décembre 2020, une intervenante sociale qui préparait une maîtrise à l'ENAP était venue consulter les résidents pour connaître l'évaluation que les jeunes ont de leur place dans la participation aux décisions. À la suite de cette consultation, un projet sur la participation des jeunes a été élaboré. Un intervenant est venu présenter en 2021 ce plan à l'ensemble des comités de résidents pour le bonifier au besoin et recevoir les commentaires des jeunes avant de le présenter à la direction du Programme jeunesse.

Une rencontre avec la responsable du service alimentaire a eu lieu à RVP en mai 2021 à la demande des représentantes pour discuter des menus. Le service alimentaire est aussi venu en mars 2022 pour les mêmes raisons rencontrer les jeunes pour le groupe de CDP en protection de la jeunesse et garde ouverte. Soulignons aussi la présence de membres du bureau du commissaire aux plaintes dans une rencontre avec les jeunes de CDP-PJ-GO et à RVP pour les groupes DSM-RVP pour expliquer leur rôle et le processus de plaintes.

La conclusion du dossier Videotron n'a toujours pas répondu aux attentes et à l'amélioration souhaitée par les résidents. Les résidents réclament l'ajout de Club Illico ou de Netflix pour retrouver la qualité de choix et un contenu souple et plus adapté à la mixité d'âge. L'alternative Netflix semble avoir fait son chemin et la plupart des milieux de vie y ont accès par le compte personnel des intervenants.

Nous avons reçu et fait un suivi pour la recherche de volontaires et la tenue de rencontres spéciales pour différents projets : projet POM (collectif Petites Œuvres Multimédias) et pour le bureau international des droits des jeunes.



TENUE DES RENCONTRES POUR LE COMITÉ DES USAGERS ET LES COMITÉS DE RÉSIDENTS (suite)

Dans les suivis des comités de résidents, plusieurs autres points restent en suspens. Voici, ci-dessous, un résumé des sujets d'intérêts discutés et ceux en attente de réponse ou réalisation par comité et/ou par site.

DSM-RVP : Demande de pouvoir utiliser le WiFi pour les loisirs. Concernant la demande de produits particuliers au niveau des soins d'hygiène, nous constatons une belle évolution. Les jeunes ont la possibilité d'avoir accès à certains produits par l'intermédiaire des chefs de service et d'autres sont accessibles sur la liste d'achat du magasin du CCSMTL. Le sujet de la vapoteuse et des produits du tabac revient souvent ; il faut réexpliquer aux résidents le sens de la politique « Un établissement sans fumée ». Les jeunes parlent des adultes fumeurs sur le site qui ne respectent pas la distance prescrite. Nous avons eu une rencontre sur le sujet du Code vestimentaire à la demande des jeunes.

MSA : Demande pour un projet de compostage. À cause d'exigences liées à la pandémie, la direction a plutôt mis l'accent sur d'autres priorités pour l'instant. Du côté de la cuisine, un formulaire produit par la responsable de la cuisine pour recevoir les commentaires des jeunes leur a été présenté. Une demande d'ajout de modules de jeux pour les groupes 10-14 ans a été élaboré par les représentants. Les jeunes soulèvent l'entretien inadéquat de la patinoire et le besoin d'entretien des terrains de jeux. Demande d'accessibilité aux cellulaires et du WiFi pour les jeunes.

Problème d'insonorisation des chambres et des espaces de téléphone (non résolu).

Foyers de groupe : Difficultés avec le réseau WiFi qui plante souvent lors des cours en ligne lorsque la scolarisation se fait à la maison. Nous recommandons dans notre rapport annuel que l'établissement considère sérieusement de mettre fin au bail avec les endroits problématiques et qu'il se porte acquéreur de bâtiments pouvant répondre adéquatement aux besoins des jeunes. La situation perdure et plusieurs foyers ont eu des difficultés dans leur démarche pour maintenir l'état des lieux avec les propriétaires. Nous attendons toujours des solutions concrètes dans ce dossier.

Les jeunes sont revenus avec leur demande d'augmentation de leur allocation qui n'a pas été modifiée depuis plus de 15 ans. La direction du Programme jeunesse a répondu que donner une allocation avait été une décision « locale » et plutôt symbolique en comparaison à d'autres régions où les résidents n'ont pas ce type d'allocation. Il n'y aura pas de changement pour les allocations.

Enfance et services spécialisés : Nous n'avons pas poursuivi nos rencontres d'information et de recrutement auprès des parents et de contact avec les jeunes compte tenu de la pandémie. Cependant, nous savons que dès le retour d'un contexte plus normal au niveau de la santé publique, la réponse à notre demande d'avoir un temps avec jeunes et parents demeure toujours un objectif à atteindre.

Cité-PJ et JC : Les restrictions imposées pour les visiteurs dû à la pandémie a été un sujet important. La situation s'est normalisée en mars dernier.



ACTIVITÉS EN PARTENARIAT EN 2021-2022

Le comité des usagers est amené à contribuer au développement des pratiques et des services auprès des usagers. Notre implication se fait tant au niveau de l'établissement que dans la communauté. Cette année, notre collaboration a fonctionné au ralenti. Plusieurs rencontres prévues ont été annulées ou reportées et reprises un peu plus tard en mode vidéoconférence. De plus, nous n'avons pu faire aucune présentation en présentiel dans les bureaux. Voici, ci-dessous, quelques-unes des activités auxquelles nous avons pris part au cours de l'année.

- ▶ **Comité sur les mesures particulières et les mesures de contrôle.** Participation de l'agent de liaison du comité en vidéoconférence.
- ▶ **Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec.** Participation de l'agent de liaison à la rencontre annuelle par vidéoconférence.
- ▶ **Comité spécial de l'Alliance.** Coanimation par l'agent de liaison de deux rencontres pour les agents de liaison et les personnes-ressource par vidéoconférence.
- ▶ **Exécutif de l'Alliance.** Participation de l'agent de liaison en tant que vice-président en vidéoconférence à 8 rencontres de l'exécutif.
- ▶ **CIUSSS.** Participation d'une résidente du Programme jeunesse à l'enregistrement d'une vidéo sur le recrutement pour les comités CUCI, CU et CR.
- ▶ **Répondant de la direction du Programme jeunesse du CCSMTL.** Participation de l'agent de liaison à plusieurs rencontres pour discuter de certains dossiers.
- ▶ **Comité de gestion conjoint PJ-DPJ.** Participation de l'agent de liaison.
- ▶ **Comité prévention suicide - sous-groupe de travail.** Participation d'une personne-ressource à 4 rencontres.
- ▶ **Bureau international des droits des enfants - consultation sur la formation des enfants victimes ou témoins d'actes criminels.** Participation de 5 à 8 jeunes à une rencontre pour évaluer une future présentation en ligne pour les jeunes victimes d'actes criminels.
- ▶ **Projet Aire-Ouverte en santé mentale** : Participation d'un parent.
- ▶ **Projet foyer de groupe Esplanade - préparation à l'autonomie** : Participation d'un parent.
- ▶ **Comité stratégique sur la santé mentale.** Participation d'un parent.
- ▶ **RPCU (Regroupement provincial des comités des usagers).** Le Congrès annuel prévu a été annulé.
- ▶ **Assemblée générale annuelle du CUCI.** Participation d'une personne-ressource et de 2 parents en vidéoconférence.
- ▶ **Directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse.** Rencontre en vidéoconférence avec les directeurs et coordonnateurs de ces directions pour la présentation de notre rapport annuel et de nos recommandations. Participation de l'agent de liaison.
- ▶ **Comité de réflexion sur l'offre de service en soins spirituels pour les jeunes hébergés sous la responsabilité du Programme jeunesse.** Participation de l'agent de liaison.
- ▶ **Direction santé mentale.** Consultation intersectorielle sur les services offerts à la population en santé mentale. Participation de deux parents.

ACTIVITÉS EN PARTENARIAT EN 2021-2022 (suite)

- ▶ **Entrevue dans le cadre d'un projet de veille sur la COVID.** L'objectif était de documenter les défis qu'engendre le contexte de pandémie pour les personnes sous la protection de la jeunesse. Collaboration de l'agent de liaison pour permettre la participation de 3 parents.
- ▶ **Comité de suivi protocole suivi/santé mentale.** Participation d'une personne-ressource en vidéoconférence.
- ▶ **Institut de recherche sur le suivi social (groupe DELPHI).** Participation de 6 parents.
- ▶ **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.** Rencontre en vidéoconférence avec 20 autres organismes communautaires pour une table de concertation jeunesse. Participation de l'agent de liaison.
- ▶ **INESS.** Consultation au sujet de la révision et de l'harmonisation de l'offre de service en réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation. Participation d'un parent.
- ▶ **Groupe de travail pour la révision du guide de partenariat CLSC-Programme jeunesse CCSMTL-Batshaw.** Participation de l'agent de liaison en vidéoconférence.
- ▶ **Comité éthique.** Participation d'un parent.
- ▶ **Comité de gestion des risques.** Participation d'un parent.
- ▶ **Comité sur la diversité culturelle en protection de la jeunesse.** Participation d'un parent.
- ▶ **Comité sur un projet de mise en place d'un continuum de réadaptation dans la communauté.** Participation de deux personnes-ressources du comité ; la première rencontre s'est tenue en mars 2022.



RECOMMANDATIONS POUR L'ANNÉE 2022-2023

Les principales recommandations du comité des usagers sur les améliorations souhaitées pour nos usagers sont listées ci-dessous. Certaines demandes persistent depuis plusieurs années. Cette année, la direction du Programme jeunesse a élaboré un plan d'action en collaboration avec le comité des usagers. Celui-ci reprend certains objectifs concernant les demandes du comité qui avait été soulignées comme non-atteintes ou atteintes en partie. Voulant faire avancer la réalisation de ces demandes, la direction a désigné une personne responsable pour chacun des objectifs qui doit veiller à l'atteinte de ceux-ci par le comité.

Voici les éléments que nous recommandons en priorité.

RECOMMANDATIONS 2022-2023

Sondages

Les sondages demeurent pour nous une préoccupation. Nous espérons pouvoir collaborer à des sondages auprès de nos parents et de nos jeunes en lien avec leur réalité. Nous souhaitons que nos jeunes et parents soient consultés dans l'élaboration du questionnaire et que les résultats soient présentés à notre comité des usagers. Nous souhaitons un retour du partenariat que nous avons avec les responsables du dossier des sondages à l'époque où le Programme jeunesse en était responsable. Cet objectif revient pour une troisième année :

Nous recommandons qu'une personne responsable des sondages pour le CIUSSS prenne contact avec l'agent de liaison du comité des usagers et établisse avec elle une base de collaboration qui permettra d'atteindre nos buts communs.

Contenu des rapports (depuis 2019-2020)

Il s'agit du contenu en lien avec la validation des informations factuelles ou sur les propos livrés par l'utilisateur dans les rapports qui sont présentés au Tribunal. Il est demandé aux intervenants de partager leur rapport avec les parents concernés en démontrant une ouverture à modifier le contenu en lien avec les informations factuelles et les propos rapportés du parent. Dans certains cas, le rapport pour le Tribunal est présenté au parent dans un délai insuffisant pour pouvoir apporter des modifications avant l'audience. Par conséquent, les insatisfactions demeurent présentes et sont en augmentation. Les parents souhaiteraient aussi que les versions de chacun des parents se retrouvent dans le rapport. Nous avons remarqué un manque de transparence de la part de certains intervenants afin que le parent ait le temps d'apporter ses commentaires et de demander des modifications au rapport. Par exemple, l'intervenant remet parfois le rapport au parent une fois rendu au Tribunal.

Ce dossier demeure à suivre pour en observer l'évolution. Nous avons observé des améliorations dans la remise des rapports, mais la pratique n'est pas encore généralisée chez tous les intervenants.

Nous recommandons la mise sur pied d'un comité pour revoir les délais de remise des rapports aux parents dans toutes les étapes du parcours de l'utilisateur, de rediscuter du contenu des rapports en regard des attentes et des droits des usagers et cela, dans un esprit de collaboration.

Amélioration et maintien des lieux physiques (depuis 2020-2021)

Nous désirons être informés de l'évolution des chantiers dans les divers sites du Programme jeunesse par les responsables des services techniques du CIUSSS. Nous sommes sans nouvelles du projet de reconstruction des sites MSA et CDP ainsi que des projets pour maintenir l'état physique des lieux tant au niveau de la mise

RECOMMANDATIONS POUR L'ANNÉE 2022-2023 (suite)

à niveau de salles de bain que des cuisines. Il n'y a encore aucun échéancier connu pour la réalisation des projets. Le défi reste de maintenir en état ces sites considérés comme vétustes. Les problèmes nommés par les jeunes hébergés ne sont toujours pas résolus.

Au MSA : problèmes de manque d'insonorisation des chambres et des espaces téléphoniques.

À CDP-JC : L'aménagement d'une partie de la cour extérieure en surface de jeu pour la pratique de sports est toujours en attente de réalisation (bientôt 5 ans).

Pour CDP et MSA : nous sommes toujours en attente d'une réponse (bientôt 6 ans) pour la 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.

À RVP : L'amélioration de l'éclairage dans les unités est toujours en attente d'avancement (bientôt 6 ans). Pour les foyers de groupe, nous recommandons que l'établissement considère sérieusement de mettre fin au bail des endroits problématiques et qu'il se porte acquéreur de bâtiments pouvant répondre adéquatement aux besoins des jeunes. Des situations problématiques ont été encore observées cette année dans quelques foyers où des réparations tardent à s'effectuer, faute d'entente avec les propriétaires.

Nous recommandons que les services techniques du CIUSSS établissent une communication avec le comité des usagers par l'entremise de l'agent de liaison afin de nous informer des échéanciers et des projets à venir pour l'année 2022-2023. Nous demandons que les rénovations se fassent dans des délais raisonnables afin de répondre aux besoins des jeunes.

Dossier Videotron (depuis 2020-2021)

Les services conclus avec Vidéotron et avec la direction du CCSMTL ne répondent pas à la demande des jeunes.

Nous recommandons qu'une solution alternative soit offerte aux jeunes par un abonnement à une chaîne offrant une programmation variée et accessible à l'ensemble des groupes d'âge.



CONCLUSION

Nous finissons l'année en réalisant que nous avons encore bien des défis à surmonter et des attentes nombreuses qui persistent d'une année à l'autre. Plusieurs dossiers avancent ou se sont réalisés, mais dans plusieurs autres, les actions ou les conclusions tardent à se finaliser. Dans ces derniers cas, nous souhaitons une plus grande communication avec nos partenaires pour mieux comprendre le sens des décisions et les enjeux qui retardent leur aboutissement.

Nous poursuivons notre mission de contribuer à améliorer les services aux usagers en collaboration avec la direction du Programme jeunesse et avec la direction de la Protection de la jeunesse. Nous tenons à remercier ces deux directions pour leur ouverture et leur soutien. Merci également au CCSMTL pour leur reconnaissance envers notre comité en nous donnant les moyens d'accompagner les usagers.

Roland Desmarais

Agent de liaison

Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal



REMERCIEMENTS

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

Les représentants parents élus et les parents qui se sont ajoutés en cours d'année : Kim Dutremble, Marie Clotilde Minkou Mi-Mba, Rezhwan Brzoo, Daniel Bélanger, Gilles Vandal, Gisèle Owana, Carolane Roy, Isabelle Juteau, Miguelina Garcia Frias, Abdelhamid Mechouche, Jeannette Iwantege, René Bustillo, Jocelyne Giroux, Sally Abbas, Karine Giroux-Berger.

Les représentants élus des comités de résidents : Aris, Gabrielle, Callin, Mathis, Félix, Ali, Gabryel, Hussein, Ludovic.

Les chefs de service des deux directions Adolescentes/Adolescents qui ont été présents.

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

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

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

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

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

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

- Soutien financier au comité des usagers pour l'exercice 2020-2021
- 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

NOS COORDONNÉES

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

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

Site Internet : **cucjm.ca**

POUR JOINDRE L'AGENT DE LIAISON

Roland Desmarais

Téléphone : 514 356-4562

Télécopieur : 514 356-4525

Courriel : roland.desmarais.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

SERVICE D'ÉDITION

Rédaction et coordination du rapport annuel

Carole Morin et Roland Desmarais

Révision et correction

Zérofôte (Michèle Levert)

Graphisme

Ardecom (Trisha Esteban)

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

Québec

