



RAPPORT ANNUEL 2011-2012



Comité des usagers
du Centre jeunesse de Montréal



TABLE DES MATIÈRES

NOTRE MISSION	4
NOTRE MANDAT	4
MOT DU PRÉSIDENT	5
NOS RÉALISATIONS	6
DOSSIERS DISCUTÉS – COMITÉS DE RÉSIDENTS	8
DOSSIERS DE L'EXÉCUTIF	10
PRIX « LES USAGERS D'OR 2011-2012 »	11
NOMBRE D'ACTIONS 2011-2012	12
DÉTAILS DES ACTIONS 2011-2012	12
NOMBRE DE DOSSIERS CLIENTS TRAITÉS PAR MOIS 2011-2012	12
INSATISFACTIONS 2011-2012	13
OBJECTIFS 2012-2013	14
BILAN FINANCIER	15
NOS RESSOURCES HUMAINES	19
NOS ADMINISTRATEURS	19
NOS REMERCIEMENTS	19
NOS COORDONNÉES	19

NOTRE MISSION

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal vise la défense, la protection et le respect des droits des usagers. Il est également un agent de consultation et de collaboration pour diverses instances et divers intervenants du CJM-IU (Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire), dont le conseil d'administration. Le comité des usagers s'adresse à l'ensemble des usagers et de leurs parents qui reçoivent les services du CJM-IU.

NOTRE MANDAT

COMPOSITION

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

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

FONCTIONS

Le mandat du *comité des usagers* comprend les fonctions suivantes :

1. **Renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs obligations ;
2. **Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et **évaluer** le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement ;
3. **Défendre** les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente ;
4. **Accompagner et assister**, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire déposer une plainte ;
5. **S'assurer** du bon fonctionnement de chacun des *comités de résidents* et **veiller** à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.



L'équipe du comité des usagers : Carole Morin (collaboratrice), Jonathan Pilote Gauthier (collaborateur), Ella-Claire Pinette (accompagnatrice) et John Brockman (agent de liaison).

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

Définition des abréviations utilisées dans ce rapport

Agence : Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
Alliance : Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec
CCPAS : Conseil consultatif du personnel administratif et de soutien
Cité : Cité des Prairies
CR : Centre de réadaptation
DC : Direction du contentieux
DPJ : Direction de la protection de la jeunesse
DSA : Direction des services administratifs
DSM : Dominique-Savio-Mainbourg
DSPAU : Direction des services professionnels et des affaires universitaires
DSRA : Direction des services de réadaptation aux adolescents

DSREA : Direction des services de réadaptation à l'enfance et aux adolescentes
DSSSJC : Direction des services spécialisés et des services aux jeunes contrevenants
FG : Foyer de groupe
JC : Jeunes contrevenants
MSA : Mont Saint-Antoine
PJ : Protection de la jeunesse
RI : Ressources intermédiaires
RPCU : Regroupement provincial des comités des usagers
RTF : Ressources de type familial
RVP : Rose-Virginie Pelletier



L'année 2011-2012 a été significative pour notre comité des usagers. De mon point de vue, le thème qui s'en est dégagé se résume ainsi : « Guider et Instruire ». Et comme par le passé, le tout s'est déroulé en revêtant un aspect ludique et joyeux.

Dans un premier temps, nous avons pu mesurer l'apport de John Brockman et des comités de résidents auprès des jeunes usagers quant à leur compréhension sur l'utilisation du système des commentaires et des plaintes. En effet, selon le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, les jeunes usagers s'en servent de plus en plus de façon positive et constructive.

Par ailleurs, nous avons amélioré le concept des Usagers d'Or en cherchant à mieux souligner l'engagement de personnes et aussi de services du CJM-IU qui se sont particulièrement démarqués dans le respect de notre mission. La remise des prix s'est déroulée lors d'une soirée spéciale où des plaques commémoratives ont été distribuées aux gagnants. Je tiens à remercier les membres des directions présents à cet événement.

De plus, nous nous sommes questionnés sur les moyens à prendre afin d'augmenter la participation des parents d'usagers au sein de notre comité. Cet objectif demeure toujours un défi majeur ainsi que de maintenir la constance pour leur présence. Définitivement, nous devons faire appel à notre créativité pour atteindre ce but.

D'autre part, nous devons faire preuve d'encore plus d'ingéniosité pour faire face à l'ombre au tableau qui se dessine. Notre comité des usagers subira des coupures de financement qui auront un impact majeur pour notre équipe. Des décisions difficiles ont dû être prises, dont retrancher une journée de travail à notre agent de liaison et se départir d'un de nos collaborateurs. La diminution de notre budget de fonctionnement appelle notre vigilance pour l'année 2012-2013 car, assez paradoxalement, cela pourrait avoir une incidence sur l'amélioration de la qualité du service que nous avons réussi à développer au cours des dernières années. Il faudra s'assurer que les conséquences attendues ne mettent pas en danger notre mission.

Somme toute, l'année 2011-2012 a encore été une belle année pour notre comité des usagers. Je voudrais terminer ce mot par un sincère et fraternel remerciement à toute l'équipe, aux membres de notre comité, aux jeunes usagers impliqués, sans oublier la direction du CJM-IU et à son personnel pour leur support appréciable à l'atteinte de notre mandat.

Cordialement,

A handwritten signature in blue ink that reads "Richard Dorais".

Richard Dorais

FONCTIONS

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

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

RÉALISATIONS

- Finalisation de la deuxième série de nos fiches d'information sur les droits et les responsabilités des jeunes en hébergement
 - *Isolement et contention*
 - *Fouille et saisie*
- Rédaction d'une troisième série de fiches d'information sur les droits et les responsabilités des jeunes en hébergement
 - *Confidentialité de ton dossier*
 - *Droit d'accès à ton dossier*
- Correction et réimpression des guides pour l'hébergement et les relations parents-intervenants
- Révision des règles de fonctionnement pour les comités de résidents
- Présentation de la politique sur la diversité ethnique
- Présentation du dernier bilan sur les accommodements raisonnables et le Ramadan
- Présentation par la DSPAU :
 - de l'audit de conformité sur les plans d'intervention
 - du panier de service pour les jeunes en hébergement
 - de précisions à apporter sur les allocations monétaires offertes aux jeunes en hébergement
 - du sondage de satisfaction de la clientèle
- Évaluation de notre participation à l'organisme pancanadien « Youth in care »
- Organisation d'échanges entre les usagers et diverses directions
- Présence régulière du comité des usagers au Tribunal
- Présentation au conseil d'administration du CJM-IU avec des jeunes et des parents :
 - du rapport annuel 2010-2011 du comité des usagers
 - de la vidéo promotionnelle pour les comités de résidents
- Sondage effectué auprès des résidents pour recueillir leurs commentaires sur les produits d'hygiène offerts
- Participation au comité sur l'utilisation des médias sociaux pour les jeunes en hébergement
- Collaboration avec le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
- Implication dans divers comités du CJM-IU
 - Comité de sélection des prix de Reconnaissance du personnel administratif et de soutien (CCPAS)
 - Comité jury pour les prix de la Reconnaissance de l'excellence (conseil multidisciplinaire)
 - Comité de gestion des risques
 - Comité de vigilance et de la qualité des services
- Implication dans l'implantation de la nouvelle politique alimentaire
 - Suivi des 4 éléments suivants : l'horaire, les portions, les déjeuners et collations ainsi que l'alternative offerte au repas principal
- Amélioration du concept « Les Usagers d'Or »
- Mise en candidature de deux personnes œuvrant pour le comité des usagers pour un prix d'excellence à la Ligue du Bien-être de l'Enfance du Canada (LBEC)

FONCTIONS

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

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

S'ASSURER du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et **VEILLER** à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

RÉALISATIONS

- Animation de 63 réunions de comités de résidents
- Animation de 9 réunions du Comité des usagers et de 5 rencontres de son comité exécutif
- Représentation pour l'Alliance au conseil d'administration du RPCU
- Nomination de deux représentants du comité des usagers au conseil d'administration du CJM-IU
- Suivi des orientations concernant l'implantation de la politique sur l'utilisation des produits du tabac (à venir)
- 4312 actions qui ont mobilisé le personnel du comité des usagers (hausse par rapport à 2010-2011 où il y en a eu 3966)
- 78 accompagnements effectués afin de permettre une meilleure mobilisation des parents lors de tension conflictuelle avec l'intervenant (contre 142 en 2010-2011, on note une baisse)
- 1698 suivis dénombrés dans 194 dossiers de clients (contre 1834 en 2010-2011, on note une baisse dans les suivis, mais une légère hausse des dossiers qui étaient à 191 en 2010-2011)
- Réception et traitement ou référence au sujet de 484 insatisfactions (baisse par rapport à 2010-2011 où il y en a eu 559)
- Prêt de service de notre agent de liaison au centre jeunesse Batshaw pour une assistance ponctuelle
- Voir la section «Dossiers discutés – Comités de résidents» aux pages 8 et 9
- Soutien et poursuite du développement des comités de résidents
- Implantation à venir de nouvelles règles d'élections et de fonctionnement aux comités de résidents



SUJETS DE DISCUSSION OU D'INTÉRÊTS COMMUNS

Processus démocratique

- Présentation des règles de fonctionnement du comité de résidents
- Visionnement de la vidéo promotionnelle
- Élection aux comités de résidents et des représentants au comité des usagers

Consultation

- Révision des règles de fonctionnement pour les comités de résidents
- Utilisation des réseaux sociaux (Facebook)
- Révision des réquisitions alimentaires
- Politique sur l'utilisation des produits du tabac
- Sondage de satisfaction sur les produits d'hygiène offerts
- Sondage sur les besoins en équipement sportif

Services techniques

- Suivi de requêtes
- Information sur les rénovations
- Peinture (protocole à suivre)
- Budget pour l'ameublement et la décoration
- Chauffage, température de l'eau (douche), climatisation
- Service d'extermination

Programmation

- Présentation et bilan des activités offertes à l'ensemble des jeunes usagers sur un site
- Accès aux appareils électroniques, consoles de jeux, télé personnelle
- Présentation du mandat de l'animation milieu, prêt de matériel, disponibilité et entretien de l'équipement sportif
- Code vestimentaire

Services alimentaires

- Présentation de la nouvelle politique alimentaire
- 4 recommandations faites aux services administratifs (horaire de la cafétéria, portions, déjeuners et collations, alternative offerte au repas principal)
- Allergies
- Évaluation des repas thématiques
- Implication dans la promotion de la politique alimentaire
- Suggestions apportées au menu

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

- Installation de boîtes aux lettres
- Processus d'une plainte

Panier de service

- Présentation du guide relatif au panier de service pour les usagers placés
- Utilisation de l'allocation monétaire (qui paie quoi?)

Confort du milieu de vie

- Matelas, oreiller
- Mobilier (chambre, lit, banc)

Distribution de la deuxième série des fiches d'information

SUJETS DE DISCUSSION OU D'INTÉRÊTS PARTICULIERS À UN SITE

Préparation de la chambre au départ d'une fille (DSM, RVP)

Interdiction de cellulaires (FG)

Mur à graffiti (MSA)

Ateliers de formation et d'intégration au travail (plage horaire, obligation de participation) (Cité)

Accessibilité au programme de conditionnement physique (Cité-JC)

Visionnement films 13 ans+ (FG)

Programme études et employabilité (Cité-JC)

Sondage sur les produits offerts en cantine (Cité-JC)

Absence de coiffeur (Cité-JC)

Décloisonnement scolaire (Cité)

Fouille des chambres (Cité-PJ)

Présentation de la Loi C-10 (FG)

Contacts avec des proches

■ Visites (accès à la petite cour, nombre de visiteurs) (Cité)

■ Réglementation concernant l'apport de nourriture (Cité-JC)

Services alimentaires

■ Repas dans les unités VS à la cafétéria (Cité)

■ Cafétéria (aménagement, logistique) (MSA)

■ Possibilité d'entreposer de la nourriture non périssable dans la chambre (Cité-JC)

PRÉSENCE...

Du responsable de la permanence (Cité) (une fois)

De la directrice de la DSSSJC (Cité) (régulière)

D'accompagnateur et/ou d'accompagnatrice (FG, DSM, RVP) (régulière)

De chefs de service (Cité, FG, DSM, RVP, MSA) (au besoin)

De responsables des services alimentaires (Cité, FG, DSM, RVP, MSA) (au besoin)

De responsables du service de réinsertion (Cité-JC, MSA) (une fois)

De responsables de l'animation milieu (Cité, MSA) (au besoin)

D'un représentant de la DSPAU (FG) (une fois)

D'un représentant du contentieux (FG) (une fois)

Du chef des services techniques (Cité-PJ, DSM, RVP, MSA) (au besoin)

Du directeur des services administratifs (MSA) (une fois)

De l'adjointe du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (MSA) (une fois)

De la responsable du Grenier de Lorraine (DSM, RVP) (une fois)

PRÉPARATION EN VUE DES RÉUNIONS DU COMITÉ DES USAGERS

Identification des priorités pour l'année 2011-2012

Dépôt de la deuxième série de fiches d'information

Révision et corrections à apporter au guide sur les relations parents-intervenants

Planification de l'activité de Noël

Planification de l'activité Gala des Usagers d'Or

Préparation de la rencontre avec le directeur général

Réflexion sur le mode de distribution de nos fiches d'information

Analyse des statistiques concernant l'utilisation de nos services par notre clientèle dans le but de mieux répondre à leurs besoins

Révision des règles de fonctionnement pour les comités de résidents

Préparation des commentaires sur la politique alimentaire à remettre au conseil d'administration du CJM-IU

GESTION DU COMITÉ DES USAGERS

Poursuite du dossier sur les conditions de travail des employés du Comité des usagers

Mise à jour des lettres patentes de l'organisme

Soumission de candidatures aux postes de représentant au conseil d'administration du CJM-IU

Détermination d'un calendrier de rencontres

Précisions apportées au contrat de travail de l'agent de liaison

Préparation de lettres de recommandation pour deux mises en candidatures à la Ligue du Bien-Être de l'Enfance du Canada

Compte-rendu du représentant au conseil d'administration sur certains dossiers d'intérêt pour notre comité

Préparation d'une lettre, en collaboration avec l'Alliance, à l'attention du ministre le sensibilisant sur le sous-financement de certains comités des usagers

Planification pour désigner un représentant jeunesse à l'exécutif

Décision d'envoyer des représentants au spectacle bénéfice de la Fondation

Désignation des représentants à la rencontre provinciale de l'Alliance

Consultation et planification des prévisions budgétaires

Décision quant à l'ajustement des services rendus par notre comité suite aux coupures budgétaires effectuées par le CJM-IU

Analyse des objectifs atteints au cours de l'année ou à reconduire pour 2012-2013

Rédaction par le président de son mot à inclure au rapport annuel

PRIX «LES USAGERS D'OR 2011-2012»

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

Lors de la soirée Gala des Usagers d'Or, les directions du CJM-IU étaient présentes afin de remettre les prix aux gagnants.

Les prix remis récompensaient des personnes ou des services dans diverses catégories que voici :

Catégorie «Personnalité de l'année», qui souligne un usager qui s'est distingué par son attitude et sa participation lors de nos rencontres.

- **Volet Adolescent :** Dany
- **Volet Adolescente :** Carolane
- **Volet Parent :** Conrad Gagnon

Catégorie «Constance», qui souligne un usager ou un organisme qui s'est démarqué par son assiduité lors des rencontres du comité des usagers et des comités de résidents ainsi que ses projets.

- **Volet Jeunesse :** Frédéric
- **Volet Parent :** Mohamed Taïbi
- **Volet Organisme :** Équipe Pro Bono (2011-2012)

Catégorie «Collaboration», qui souligne un usager qui a su faire le lien entre les usagers de son unité et le comité de résidents.

- **Volet Usager :** Raphaël

Catégorie «Engagement», qui souligne une personne qui contribue de façon exceptionnelle à la cause du comité des usagers et celle des comités de résidents.

- **Volet Jeunesse :** Quentin
- **Volet Parent :** Richard Dorais

Catégorie «Recrue de l'année», qui souligne un usager qui a su rapidement intégrer le mandat des comités de résidents.

- **Volet Adolescent :** Ashton
- **Volet Adolescente :** Catherine

Catégorie «Partenaire de l'année», qui souligne un service du CJM-IU ayant collaboré de façon exceptionnelle avec le comité des usagers et/ou les comités de résidents.

- **Volet Service :** les services alimentaires

Catégorie «Collaborateur de l'année», qui souligne un intervenant qui a collaboré de façon exceptionnelle avec le comité des usagers et/ou les comités de résidents.

- **Volet Intervenant :** Jean-Marie Daigneault

Catégorie «Hommage», qui souligne la contribution exceptionnelle d'une personne qui a su laisser sa marque auprès des membres du comité des usagers et de ses partenaires.

- **Volet Usager :** Jessy St-Vil



À l'avant, John Brockman (agent de liaison). De gauche à droite, au premier rang : Henri Derome (DSA), Michèle Goyette (DSSJC), Conrad Gagnon (vice-président du comité des usagers), Richard Dorais (président du comité), Nathalie Dufresne (secrétaire-trésorière du comité). Au deuxième rang, Sylvie Constantineau (DSPAU), Jean Prémont (DSRA), Alain Dalpé (DSREA), Jacques A. Archambault (DC).

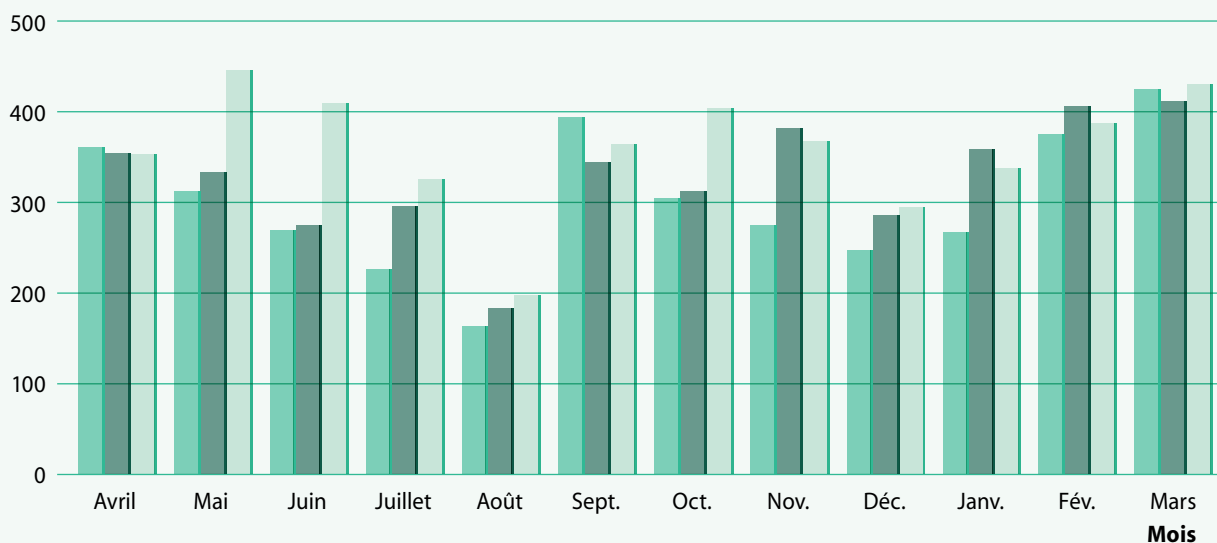


De gauche à droite, du Comité de suivi Pro Bono : Martin Chevalier, Me Myriam DesMarchais, Chantal Legault; le directeur du contentieux qui a remis le prix aux récipiendaires : Me Jacques A. Archambault; les coordonnatrices du programme étudiant : Julie Langlois et Sylvianne Fréchette; les étudiants en droit de l'Université de Montréal : Marie-Laurence Brunet et Charles-Anthony Côté; en arrière plan, Jean-Marie Daigneault de la DSPAU.

NOMBRE D' ACTIONS 2011-2012

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars
2009-2010 (3628 actions)	361	314	270	224	169	391	304	275	247	271	373	429
2010-2011 (3966 actions)	351	334	276	298	187	348	319	380	291	360	408	414
2011-2012 (4312 actions)	350	447	414	312	197	368	404	364	297	338	388	433

Nombre d'actions



DÉTAILS DES ACTIONS 2011-2012

Description des actions	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	BILAN
Accompagnement	8	6	5	6	2	3	6	11	5	5	11	10	78
Comités de résidents	64	95	104	55	60	112	117	97	77	88	89	103	1061
Comité des usagers	111	146	166	118	64	136	135	111	86	128	151	123	1475
Suivi de dossier	167	200	139	133	71	117	146	145	129	117	137	197	1698
Total	350	447	414	312	197	368	404	364	297	338	388	433	4312

NOMBRE DE DOSSIERS CLIENTS TRAITÉS PAR MOIS 2011-2012

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars
Nouveaux clients	6	16	9	14	12	11	13	15	8	10	14	16
Dossiers clients réactivés	6	6	3	5	1	5	3	0	2	1	3	1
Dossiers déjà actifs	14	21	22	15	16	11	23	27	26	24	19	26

Il a été possible de répertorier 194 dossiers clients traités durant l'exercice financier 2011-2012 en effectuant le calcul suivant : aux 14 dossiers déjà actifs au début de l'exercice financier (avril), sont ajoutés les 144 nouveaux clients et les 36 dossiers clients réactivés durant l'exercice.

INSATISFACTIONS 2011-2012

NOMBRE TOTAL : 484

RELATIONS AVEC

L'INTERVENANT 128

Communication difficile	35
Jugement professionnel	22
Demande de changement d'intervenant	20
Abus d'autorité	19
Rupture ou changement dans les relations	16
Manque de disponibilité	12
Manque de rigueur, d'exactitude dans l'information	4

DPJ ET AUTRES DÉCISIONS

CLINIQUES 103

Désaccord décision	30
Désaccord avec contenu du rapport	29
Désaccord non rétention du signalement	10
Désaccord évaluation de la situation	9
Désaccord signalement	8
Processus	8
Désaccord avec les visites accordées au père	4
Désaccord placement	2
Désaccord séparation de la fratrie	2
Obligation d'avis à l'autre parent, non pertinent dans la situation	1

SOINS ET SERVICES 99

Restrictions pour visites ou contacts	48
Absence d'éléments de mobilisation pour les parents	20
Traitements/interventions/services inadéquats	10
Respect de l'ordonnance	9
Plan d'intervention	5
Insatisfactions liées aux soins de santé	4
Suivi externe	2
Délai dans la confirmation de services	1

RESPECT DES DROITS 51

Autorité parentale et consentement	15
Droit à l'information	10
Contact avec la famille	7
Accessibilité au dossier (personnel et/ou des enfants)	6
Confidentialité	4
Accès à l'accompagnement	2
Valeurs culturelles	2
Droit d'être en sécurité	1
Encadrement trop strict et aléatoire	1
Fouille	1
Limitation des appels téléphoniques	1
Service dans sa langue	1

RESSOURCES DE PLACEMENT (CR,FG, RI, RTF) 20

Qualité des services ou soins rendus	10
Communication et/ou collaboration avec les parents	3
Désaccord du milieu de placement	2
Difficulté d'établir des contacts familiaux	2
Demande changement de ressource	1
Représailles après plainte	1
Rôle du « confié à »	1

ASPECT FINANCIER 17

Contribution parentale	6
Panier de services (frais inclus ou non inclus)	4
Allocations pour le « confié à »	3
Impact du placement (prestations fiscales, logement)	2
Allocation pour fréquentation scolaire	1
Maintien en famille d'accueil à la majorité	1

CONTINUITÉ DES SERVICES 17

Absence ou manque de stabilité des intervenants	11
Lacunes pour transmission des informations	3
Absence de services	2

Refus de transfert (causé par un déménagement)	1
--	---

ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES 14

Non disponibilité	5
Délais indus	3
Transfert inter-établissement	2
Absence de services spécialisés CLSC	1
Rôle d'intervenant pivot	1
Test de dépistage	1

TRIBUNAL 11

Désaccord ordonnance	7
Date d'audition VS disponibilité avocat du parent	1
Plainte au barreau	1
Recherche d'un avocat	1
Souhaite témoignage de la DPJ (cour supérieure)	1

ORGANISATION DU MILIEU ET RESSOURCES MATÉRIELLES 8

Problèmes liés au confort du milieu de vie	4
Transport	3
Désaccord intervention du filet de sécurité	1

SERVICES CONTRACTUELS 6

Dossier « La Transition »	6
---------------------------	---

SCOLAIRE 6

Accès aux documents scolaires (bulletin)	2
Désaccord avec option scolaire offerte	2
Encadrement offert	1
Lacunes en communication	1

COMITÉ DES USAGERS 3

Refus d'aide	2
Délais dans le suivi	1

GRANDS-PARENTS 1

Contact avec l'enfant	1
-----------------------	---

Communication difficile : il peut s'agir du peu d'écoute, de la difficulté à établir une relation.

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

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

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

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

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

Traitements/interventions/services inadéquats : comprend le peu de services en santé mentale et spécialisés, la pertinence de certaines décisions selon les besoins de l'utilisateur.

Dossier « La Transition » : il peut s'agir d'un manque d'expérience de l'intervenant, des règles du milieu, de falsification de rapports, d'un manque de liberté dans le choix des activités lors de la visite.

RAPPORT ANNUEL 2011-2012

Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

OBJECTIFS 2012-2013

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

- Animer le comité des usagers et les comités de résidents (\$\$\$)
- Diffuser deux fiches d'information sur les droits et obligations des jeunes
 - Confidentialité de ton dossier
 - Droit d'accès à ton dossier
- Poursuivre la rédaction de fiches sur les droits et responsabilités des jeunes en collaboration avec le programme Pro Bono (en droit) de l'Université de Montréal (à évaluer \$\$\$)
- Animer le Code d'éthique auprès de notre clientèle

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

- Intensifier le recrutement des parents pour le comité des usagers
- Poursuivre les échanges entre les responsables des services offerts à la clientèle et les usagers
- Favoriser les contacts avec les membres du conseil d'administration du CJM-IU
- Expérimenter auprès des résidents l'accessibilité aux médias sociaux
- Examiner les aspects moins satisfaisants à l'égard du confort dans le milieu de vie des résidents (selon l'Étude sur la satisfaction de la clientèle 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

- Veiller à assurer une meilleure accessibilité aux contacts et visites familiales
- Maintenir la collaboration avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
- Maintenir notre participation au RPCU et à l'Alliance
- Favoriser la mobilisation des parents
- Maintenir la présence de nos deux représentants au conseil d'administration du CJM-IU
- Suivre de près le développement et l'implantation de la politique sur l'utilisation des produits du tabac
- Suivre l'implantation de la politique alimentaire
- Veiller au maintien d'un financement adéquat pour le fonctionnement du comité des usagers

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

- Répondre aux besoins d'assistance des usagers
- Maintenir l'offre d'accompagnement des usagers
- Maintenir notre présence au Tribunal à deux jours par semaine (\$\$\$)
- Voir avec le comité consultatif sur l'accessibilité des services aux communautés ethnoculturelles, notre contribution à l'amélioration de la qualité des services dispensés par l'établissement

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

- Implanter la mise à jour des règles de fonctionnement des comités de résidents
- Reconduire le concept des Usagers d'Or (\$\$\$)
- S'impliquer, s'il y a lieu, dans le développement d'un réseau québécois des jeunes pris en charge (Youth in care) (à évaluer \$\$\$)

À L'ATTENTION DES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints du COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL, qui comprennent le bilan au 31 mars 2012, et les états des résultats, des bénéfices non répartis et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers

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

Responsabilité de l'auditeur

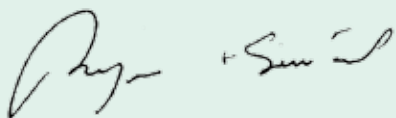
Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons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

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

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

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL au 31 mars 2012, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.



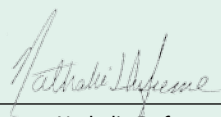
BERGERON & SENÉCAL S.E.N.C.
Comptables agréés
Par Léo-Paul Senécal, CPA auditeur, CA
Brossard, le 6 juin 2012

BILAN
Au 31 mars 2012

	2012	2011
ACTIF		
À COURT TERME		
Encaisse	17 868 \$	42 802 \$
Débiteurs (note 2)	<u>38 299</u>	<u>12 005</u>
	<u>56 167 \$</u>	<u>54 807 \$</u>
PASSIF		
À COURT TERME		
Créditeurs (note 3)	13 860 \$	3 000 \$
CAPITAUX PROPRES		
SOLDE DU CAPITAL	<u>42 307</u>	<u>51 807</u>
	<u>56 167 \$</u>	<u>54 807 \$</u>

AU NOM DU CONSEIL


 Richard Dorais
 Administrateur


 Nathalie Dufresne
 Administratrice

BÉNÉFICES NON RÉPARTIS
Exercice terminé le 31 mars 2012

	2012	2011
SOLDE AU DÉBUT	51 807 \$	72 362 \$
Perte nette	<u>(9 500)</u>	<u>(20 555)</u>
SOLDE À LA FIN	<u>42 307 \$</u>	<u>51 807 \$</u>

RÉSULTATS

Exercice terminé le 31 mars 2012

	2012	2011
REVENUS		
Allocation versée par l'Agence	84 606 \$	94 170 \$
Contribution par CJM-IU	42 314	37 869
Cotisations Alliance-fidécimmis	7 463	5 913
Remboursement de taxes de ventes	1 446	1 930
Autres revenus	400	—
	<u>136 229 \$</u>	<u>139 882 \$</u>
FRAIS D'EXPLOITATION		
Salaires	101 843 \$	100 301 \$
Charges sociales	9 061	8 533
Comité des parents	2 660	1 617
Comité des jeunes et journal	6 549	5 576
Comité exécutif	505	674
Livres et revues	140	138
Frais de gardiennage	—	50
Colloques	1 070	185
Promotion – Guide – Sondage	200	515
Représentation	361	1 435
Déplacement	3 942	4 878
Télécommunications	633	937
Taxes et permis	32	32
Cotisations	1 620	2 020
Assurances	1 811	1 811
Papeterie et fournitures de bureau	1 051	1 727
Imprimerie	6 862	18 335
Honoraires professionnels	4 215	4 515
Dépenses Alliance	3 172	3 440
Support – Éducatrice	—	3 720
Intérêts et frais bancaires	2	(2)
	<u>145 729</u>	<u>160 437</u>
PERTE NETTE	<u>(9 500) \$</u>	<u>(20 555) \$</u>

FLUX DE TRÉSORERIE

Exercice terminé le 31 mars 2012

	2012	2011
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Perte nette	(9 500) \$	(20 555) \$
VARIATION NETTE DES ÉLÉMENTS HORS CAISSE DU FONDS DE ROULEMENT		
Débiteurs	(26 294)	38 168
Créditeurs	<u>10 860</u>	<u>(7 803)</u>
Flux de trésorerie lié aux activités d'exploitation	<u>(24 934)</u>	<u>9 810</u>
 VARIATION NETTE DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	 (24 934)	 9 810
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	<u>42 802</u>	<u>32 992</u>
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	<u>17 868 \$</u>	<u>42 802 \$</u>

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

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2012

	2012	2011
1. STATUTS CONSTITUTIFS ET NATURE DES ACTIVITÉS		
La compagnie, constituée en vertu de la Partie III de la Loi sur les compagnies du Québec, regroupe et représente les personnes recevant ou étant susceptibles de recevoir des services du Centre Jeunesse de Montréal.		
2. DÉBITEURS		
Comptes à recevoir	36 853 \$	10 074 \$
Taxes de vente à recevoir	<u>1 446</u>	<u>1 931</u>
	<u>38 299 \$</u>	<u>12 005 \$</u>
3. CRÉDITEURS		
Frais courus	3 000 \$	3 000 \$
Déductions sur salaires à remettre	<u>10 860</u>	<u>—</u>
	<u>13 860 \$</u>	<u>3 000 \$</u>
4. INSTRUMENTS FINANCIERS		
Juste valeur		
Les justes valeurs de l'encaisse, des débiteurs et des créditeurs correspondent approximativement à leur valeur comptable en raison de leur échéance à court terme.		

NOS RESSOURCES HUMAINES

Agent de liaison

John Brockman

Accompagnatrice

Ella-Claire Pinette

Collaboratrices et collaborateurs

Marc Boivin, Nathalie Lachance, Carole Morin
et Jonathan Pilote Gauthier

Rédaction et coordination du rapport annuel

Carole Morin et John Brockman

Révision du rapport annuel

Zérofôte

Graphiste

Service d'infographie Point Virgule

NOS ADMINISTRATEURS

Président et représentant

au conseil d'administration du CJM-IU

Richard Dorais

Vice-président

Conrad Gagnon

Secrétaire-trésorière et représentante au conseil d'administration du CJM-IU

Nathalie Dufresne

Représentant jeunesse

Jessy St-Vil

NOS REMERCIEMENTS

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

Subvention annuelle au comité des usagers

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

Prêt d'un local à la Chambre de la jeunesse

Centre jeunesse de Montréal Institut universitaire (CJM-IU)

Soutien technique et financier

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

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

Kim Bélair, étudiante

Marie-Laurence Brunet, étudiante

Charles-Anthony Côté, étudiant

RAPPORT ANNUEL 2011-2012

Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

NOS COORDONNÉES

Comité des usagers

du Centre jeunesse de Montréal

www.centrejeunessedemontreal.qc.ca,

Notre établissement, Le comité des usagers

Site Mont Saint-Antoine

8147, rue Sherbrooke Est

Montréal (Québec)

H1L 1A7

Courriel : comitedesusagers@cjm-iu.qc.ca

Pour joindre l'agent de liaison



John Brockman

Téléphone : 514 356-4562

Télécopieur : 514 356-4525

Courriel : john.brockman@cjm-iu.qc.ca

Pour joindre

Ella-Claire Pinette et Carole Morin

Téléphone : 514 356-4528

Télécopieur : 514 356-4525

Courriels : ella-claire.pinette@cjm-iu.qc.ca

carole.morin@cjm-iu.qc.ca

