



RAPPORT ANNUEL 2016-2017



Comité des usagers
du Centre jeunesse de Montréal

► Table des matières

- 3 Notre mission
- 3 Notre mandat
- 4 Rôle des personnes ressources
- 5 Organigramme du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*
- 6 Mot du comité exécutif
- 7 Comités de résidents
- 8 Réalisations de l'année écoulée
- 10 Les actions du comité des usagers
- 12 Description des activités du comité des usagers
- 14 Activités spécifiques et de collaboration tenues en 2016-2017
- 15 Projets prévus et enjeux prioritaires pour 2017-2018
- 16 Gala des Usagers d'Or – juin 2016
- 18 Rapport financier du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*
- 20 Bilan annuel des participants
- 21 Conclusion
- 22 Nos effectifs
- 23 Remerciements
- 24 Protocole d'entente concernant l'accompagnement et l'assistance des usagers par le Comité des usagers des Centres jeunesse de Montréal, version abrégée
- 26 Suivi des comités de résidents
- 31 Nos coordonnées



Comité des usagers
du Centre jeunesse de Montréal

www.centrejeunessedemontreal.qc.ca

Site Mont Saint-Antoine
8147, rue Sherbrooke Est – Montréal
(Québec) H1L 1A7
comitedesusagers@cjm-iu.qc.ca



Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal est un comité des usagers dont les responsabilités et les activités sont dorénavant sous la juridiction du Comité des usagers du CIUSSS*, aussi appelé CUCI. 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 (CIUSSS) du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal regroupe dix installations de santé et de services sociaux montréalais, dont le Centre jeunesse de Montréal - Institut universitaire (CJM-IU). Depuis cette date, le *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* relève du *Comité des usagers du centre intégré* (CUCI).

► Notre mission

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

Le *comité des usagers s'adresse* :

- à l'ensemble des usagers (jeunes et parents) de tout le territoire de l'île de Montréal recevant des services sous les lois suivantes :
 - Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ)
 - Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA)
- à certains jeunes hébergés sous la loi suivante :
 - Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSSS)

► Notre mandat

COMPOSITION DU COMITÉ DES USAGERS

Le *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* est composé d'au moins 5 membres et d'au maximum 19 membres. Ceux-ci sont élus selon le règlement n° 13 (MG 120-1) révisé et adopté par le conseil d'administration de l'installation CJM-IU le 14 mai 2012.

Les membres se répartissent de la façon suivante :

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

FONCTIONS

Le mandat du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* inclut les fonctions suivantes :

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

Les comités de résidents exercent les fonctions 1, 2 et 3 cités précédemment pour les résidents du Programme jeunesse.

► 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 du Programme jeunesse et de la Protection de la 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).

Animation et gestion des comités

De plus, les personnes ressources ont la responsabilité d'animer les comités de résidents qui sont tous formés par des jeunes d'âge mineur. Les comités de résidents 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 comité est reconnu légalement comme un organisme sans but lucratif et il possède ses lettres patentes depuis juin 1984. De ce fait, il doit faire vérifier et valider l'intégrité de ses revenus et dépenses. À ce sujet, les états financiers (voir la page 18) sont effectués et vérifiés tous les ans par une firme de comptables professionnels agréés.

Personnes ressources



Roland Desmarais
Agent de liaison

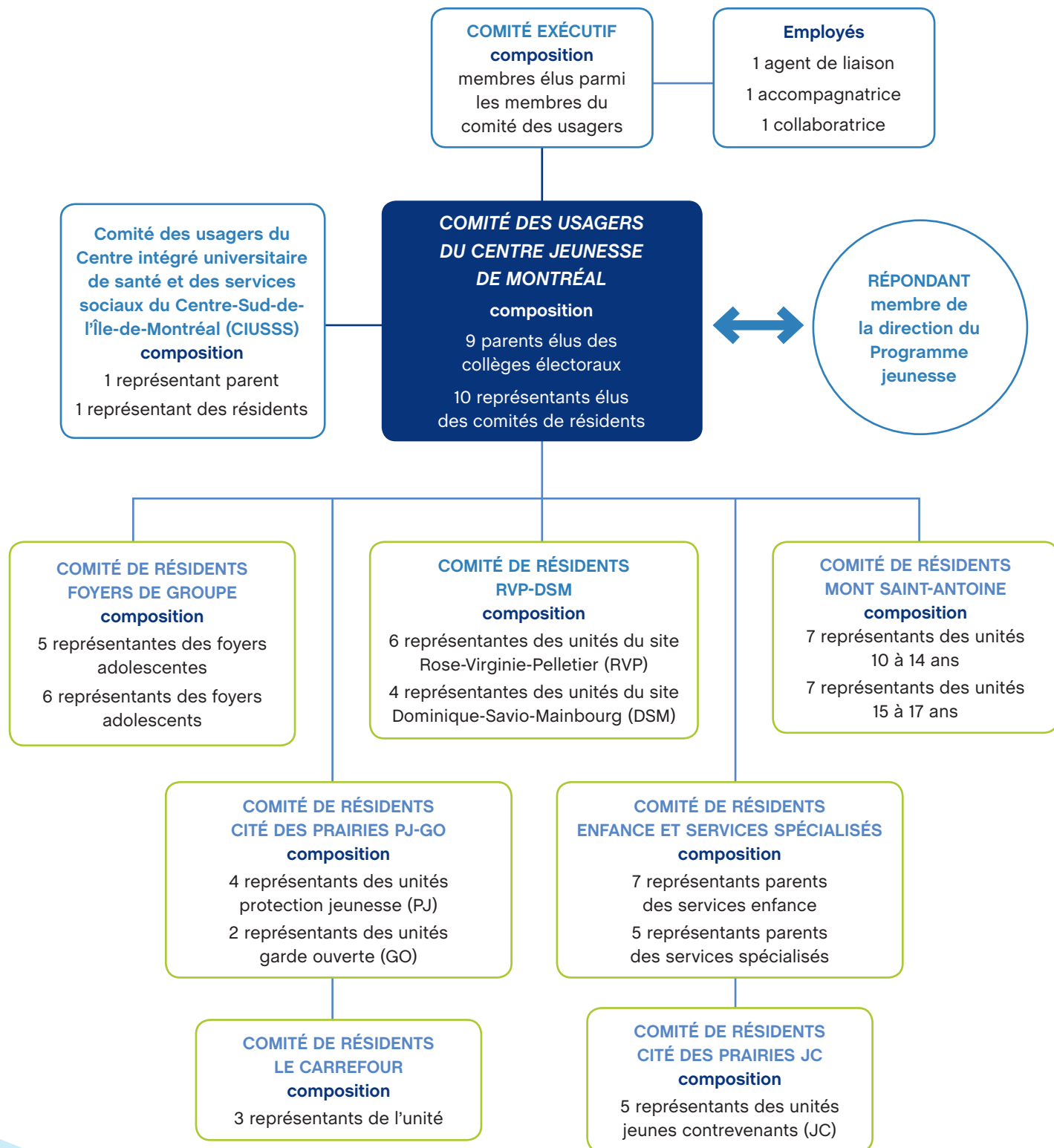


Ella-Claire Pinette
Accompagnatrice



Carole Morin
Collaboratrice

► Organigramme du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal



► Mot du comité exécutif

L'année 2016-2017 a été marquée par une plus grande participation et une implication significative des parents. Le comité bénéficie d'une excellente relève de parents prêts à participer, qui ont répondu à l'appel, et leur mobilisation nous permet de compter sur des membres encore plus actifs. C'est un excellent travail de collaboration qui profite autant à notre comité qu'au CCSMTL. La volonté des directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse d'impliquer et de valoriser les parents dans plusieurs rencontres de consultation et d'échanges sur les programmes a grandement favorisé la mobilisation de ceux-ci au comité des usagers.



«... une plus grande participation et une mobilisation significative des parents »

Le comité des usagers a pu également compter sur un comité exécutif composé de six (6) membres. Cet exécutif a pour rôle d'entériner les décisions de l'équipe des personnes ressources sur les orientations, les activités et le budget du comité des usagers.

D'une année à l'autre, nos jeunes hébergés sont présents en grand nombre à nos réunions de comités. Tout comme avec nos usagers-parents, les jeunes ont été sollicités pour faire partie de divers échanges et comités du Programme jeunesse.

«... nos jeunes hébergés sont présents en grand nombre à nos réunions de comités»

Nous avons finalisé plusieurs projets informatifs pour nos résidents. Deux nouvelles fiches s'ajoutent donc à notre répertoire, soit *Le tribunal expliqué* et *La prise de décision durant l'hébergement*. Elles sont enfin terminées et seront diffusées au cours de la prochaine année. Du côté promotionnel, un signet s'adressant aux jeunes hébergés en famille d'accueil ou en ressource intermédiaire a été produit et sera aussi distribué. De plus, nous sommes à terminer la production d'une affiche informant les usagers de notre présence dans les divers points de service des directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse. Nous avons également utilisé une part importante de notre budget cette année pour mieux nous faire connaître. Un site Web a aussi été monté, et il reste à voir son application avec le CCSMTL, en espérant pouvoir trouver un compromis qui fera le bonheur autant de notre comité que de l'établissement.

«... grâce au maintien de notre budget, la direction du CCSMTL a soutenu notre mission»

Nous nous sommes butés cette année à des contraintes organisationnelles quant à l'utilisation de notre logo sur nos documents officiels ainsi que sur la mise en place de notre site Web. Les démarches sont plus ardues que par le passé et des liens demeurent à faire avec nos partenaires du CCSMTL pour arriver à mener à bien nos projets. D'un autre côté, grâce au maintien de notre budget, la direction du CCSMTL a soutenu notre mission. Nous sommes fiers de pouvoir compter sur la présence de personnes ressources qualifiées qui font du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* un modèle exemplaire par l'organisation de sa structure et l'accompagnement des usagers auprès des intervenants.

Conrad Gagnon
Président
au nom du comité exécutif

► Comités de résidents



Composition d'un comité de résidents

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

Rôle du représentant au comité de résidents

Le mandat des jeunes représentants qui participent au comité de résidents s'exerce dans le cadre des réunions mensuelles. Le représentant est généralement nommé pour un an (de septembre à juin) ou jusqu'à son départ de l'unité s'il quitte en cours de mandat. Il est demandé aux représentants :

- d'assurer le lien entre le comité de résidents et les jeunes sur le site ;
- d'être à l'écoute et attentifs aux besoins qui sont manifestés dans leur milieu de vie ;
- de transmettre l'information reçue du comité de résidents aux autres jeunes de leur unité ;
- de rapporter l'information lors de consultations auprès des jeunes de leur unité.

Résumé des activités des comités de résidents

Dans le suivi de nos comités de résidents, nous retenons en priorité les demandes des jeunes en ce qui a trait à l'amélioration de leurs conditions de vie. Les installations d'hébergement sur plusieurs sites présentent plusieurs lacunes compte tenu de l'âge des immeubles. L'impossibilité d'assurer un chauffage adéquat dans les unités et la variation de la température de l'eau dans les douches sont deux sujets récurrents qui reviennent d'année en année. Les solutions tardent à venir. D'autre part, plusieurs unités déplorent l'état de leurs cuisines. De plus, le projet de climatisation de toutes les unités d'hébergement reste à terminer.

Les demandes ci-dessus et quelques autres ont été acheminées auprès des gestionnaires responsables. Lors d'une rencontre avec les membres du comité des usagers, une conseillère cadre en performance opérationnelle (direction des Services techniques), une adjointe (direction du Programme jeunesse) et des coordonnatrices de site ont dit que des améliorations étaient prévues au cours des deux prochaines années.

Les résidents avaient aussi demandé d'obtenir des matelas et des oreillers confortables. Leur demande a été entendue. Il reste maintenant à connaître l'échéancier de leur remplacement.

Les comités de résidents ont reçu comme invitées la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi que son adjointe. Celles-ci ont fait la tournée de tous les comités afin d'expliquer leur rôle et répondre aux questions des jeunes.

Une première rencontre avec une représentante de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a eu lieu avec le comité de résidents des foyers de groupe. Cette démarche visait à faire connaître cet organisme au moyen d'un atelier de sensibilisation. L'objectif a été atteint, et l'organisme a proposé de faire la tournée de tous les autres comités de résidents en 2017-2018.

Une autre demande provenant des comités de résidents et qui semble être une préoccupation assez majeure pour plusieurs jeunes, est la possibilité de conserver leur cellulaire. L'utilisation du cellulaire étant actuellement interdite, les jeunes aimeraient que son utilisation puisse être autorisée selon certaines normes et/ou selon l'évolution du jeune. Ils se disent prêts à s'impliquer dans le processus de réflexion à ce sujet. La direction du Programme jeunesse et la directrice adjointe de la Protection de la jeunesse ont été informées de cette demande provenant de plusieurs comités de résidents.

Nous tenons à souligner l'écoute et la collaboration des directions impliquées dans le Programme jeunesse. Nous recevons un support logistique pour le transport des jeunes afin qu'ils puissent assister aux comités. La présence d'un chef de service est très appréciée à chacun de nos comités de résidents. Cela leur permet d'entendre les demandes et les commentaires des jeunes, de nous aider à comprendre ces demandes, et d'assurer la circulation de l'information entre les directions et nos jeunes.

Tous les détails concernant les sujets discutés dans les différents comités de résidents se retrouvent dans le [Suivi des comités de résidents](#) à la page 26.

► Réalisations de l'année écoulée

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal a réalisé pour l'année écoulée plusieurs des priorités qu'il avait identifiées dans son plan d'action.

Les paragraphes suivants présentent les objectifs ciblés selon les fonctions du comité. Nos réalisations se retrouvent parmi les objectifs qui sont identifiés comme ayant été atteints ou non, ou à reconduire.

Plan d'action 2016-2017

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

- Poursuivre la production de deux nouvelles fiches d'information
 - *Ton implication dans les prises de décision durant ton placement en centre jeunesse*
 - *Le tribunal expliqué*
Objectif atteint. Les fiches sont terminées et prêtes à être diffusées. Le comité a encouru des délais dans la réalisation de cette priorité à cause des difficultés liées à l'utilisation de notre logo sur les fiches.
- Planifier l'animation des deux nouvelles fiches auprès des comités de résidents
Objectif à reconduire.
- Augmenter la visibilité de notre comité dans les divers points de service de la DPJ et de la direction du Programme jeunesse
Objectif en progression. Une affiche est en voie de réalisation et sera installée dans chacun des points de service. Le comité a bénéficié d'un soutien financier du CUCI pour la réalisation de cette priorité.
- Maintenir la participation et l'intérêt des parents d'usagers à notre comité
Objectif atteint. Cette année, nous avons connu une augmentation du nombre de parents impliqués.
- Réfléchir à la façon d'impliquer notre comité auprès des ressources contractuelles en hébergement et auprès des ressources de type familial afin d'apporter du soutien si nécessaire
Objectif en progression. Une première rencontre a eu lieu avec l'association des ressources de type familial à l'enfance (ADREQ-CSD Montréal). Le comité est en attente d'une rencontre avec l'association des ressources intermédiaires jeunesse (FRIJQ). Un signet informatif a été créé pour rejoindre la clientèle hébergée dans ces ressources. Ce projet a pu être réalisé à la suite du soutien financier du CUCI.
- Créer un groupe de soutien pour les parents
Objectif non réalisé. Le recrutement n'a pas éveillé suffisamment d'intérêt pour créer un groupe.
- Suivre la demande des parents d'avoir une salle de visite équipée et conviviale au centre Dominique-Savio-Mainbourg
Objectif en progression. Un comité a été mis en place par la coordination Réadaptation Enfants-DSM et communauté pour l'amélioration du local dédié aux visites. Un parent vient de s'impliquer dans ce projet.

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

- Maintenir la collaboration avec la commissaire locale aux plaintes et à qualité des services
Objectif atteint. La commissaire a fait une tournée auprès de tous les comités de résidents. Des échanges ont eu lieu afin d'élaborer une approche commune auprès des associations de ressources de type familial et de ressources intermédiaires. Nous avons collaboré lors de la semaine des droits des usagers pour la mise sur pied d'un kiosque d'information. Les références mutuelles dans le suivi des usagers se poursuivent selon nos missions.

- Maintenir notre participation au RPCU et à l'Alliance
Objectif atteint. Deux personnes ressources étaient présentes au Colloque du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU). L'agent de liaison ainsi que le président ont participé au Colloque de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec (Alliance). Notre agent de liaison a poursuivi son mandat de vice-président à l'Alliance.
- Favoriser la mobilisation des parents
Objectif atteint. Le comité a été interpellé à de multiples occasions par l'établissement pour recruter des parents et des jeunes dans le cadre de rencontres de consultation ou de comités formels. Le comité a donné suite à toutes ces demandes.
- Participer et s'impliquer au Comité des usagers du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CUCI)
Objectif atteint. Le président et un représentant des résidents du volet jeunesse se sont impliqués auprès du CUCI.
- Sensibiliser l'établissement à la pertinence de maintenir le financement actuel pour le *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* afin d'en assurer le bon fonctionnement pour répondre aux besoins spécifiques de sa clientèle
Objectif atteint. Le maintien d'un financement adéquat demeure chaque année un questionnaire récurrent pour notre comité. Toutefois, l'établissement a reconduit le même budget que l'an passé. Il a tenu compte de notre spécificité et il nous permet de maintenir notre rôle d'accompagnement et d'assistance des usagers tel que prévu au protocole d'entente adopté par le conseil d'administration du Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire le 25 avril 2000. Voir le [Protocole d'entente concernant l'accompagnement et l'assistance des usagers par le Comité des usagers des Centres jeunesse de Montréal, version abrégée](#) à la page 24. De plus, le RPCU et l'Alliance ont fait des représentations auprès du ministère pour que soit reconnue l'importance d'avoir des personnes ressources qualifiées pour l'accompagnement des usagers des centres jeunesse.

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

- Répondre aux besoins d'assistance des usagers
- Maintenir l'offre d'accompagnement des usagers
- Maintenir notre présence au Tribunal selon les besoins

Ces trois objectifs sont atteints.

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

- Poursuivre la recherche d'intervenants pour avoir une personne-ressource désignée pour l'implantation du comité de résidents Enfance et services spécialisés dans chaque point de service
Objectif non atteint. Plusieurs services ont proposé le nom d'une personne-ressource. Toutefois, seulement 2 foyers sur 11 ont répondu au cadre établi, soit de planifier une rencontre annuelle avec les parents et les personnes ressources du comité des usagers.
- Poursuivre et développer une approche pour augmenter la participation des jeunes et des parents d'usagers au comité de résidents Enfance et services spécialisés
Objectif non atteint. Cette année, aucun parent de l'Enfance et des services spécialisés n'a participé au comité des usagers comme représentant de ce groupe de résidents.
- Reconduire le Gala des Usagers d'Or
Objectif atteint. En juin 2016, plus de 55 jeunes résidents et près de 30 invités ont participé à l'événement.

► Les actions du comité des usagers

Assistance et accompagnement effectués par le comité

Le nombre d'interventions est comptabilisé en actions liées à l'accompagnement, à la gestion des comités de résidents, à la gestion du comité des usagers et aux suivis de dossiers d'usagers.

- 4037 actions (en hausse de 8 % par rapport à 2015-2016)

De ce nombre, il y a eu entre autres :

- 210 rencontres d'accompagnements pour des parents et des jeunes avec leurs intervenants sociaux, parfois des chefs de service ou parfois des réviseurs (en hausse de 29 % par rapport à 2015- 2016)
- 1693 suivis dénombrés dans 171 dossiers d'usagers (en hausse de 13 % par rapport à 2015-2016, le nombre de dossiers se maintient par rapport à 2015-2016)

Résumé des sujets traités :

- Référence ou réception et traitement de 436 insatisfactions (en hausse de 12 % par rapport à 2015-2016)
- 24 usagers référés vers le bureau de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
- Élaboration d'un outil informatisé commun de collecte des données pour les membres de l'Alliance afin de faciliter le suivi des dossiers et la production du rapport annuel de chacun des comités
- Organisation de plusieurs rencontres avec une firme professionnelle qui a finalisé un modèle d'application informatisé dans le but de recueillir les informations liées à l'assistance et l'accompagnement

Détails des actions 2016-2017

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Févr.	Mars	BILAN
ACTIONS													
Accompagnement	18	16	13	11	19	13	15	27	17	21	18	22	210
Comités de résidents	42	54	47	9	31	87	70	70	56	54	61	66	647
Comité des usagers	87	129	248	71	109	172	122	111	81	121	91	145	1487
Suivis de dossier	186	178	109	77	145	105	126	168	146	138	132	183	1693
TOTAL	333	377	417	168	304	377	333	376	300	334	302	416	4037

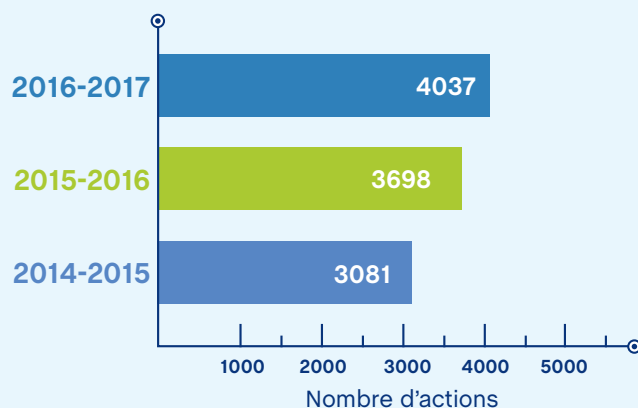
Le volet « Accompagnement » inclut les rencontres individuelles avec l'utilisateur, les rencontres de suivi social intervenant/utilisateur, les rencontres de clarification avec un réviseur ou un chef de service ainsi que les rencontres de révision.

Le volet « Comités de résidents » inclut la planification des rencontres, l'animation des rencontres, le suivi des dossiers.

Le volet « Comité des usagers » inclut toute la gestion administrative du comité, la planification des rencontres, l'animation des rencontres, le suivi des dossiers, les références vers d'autres organismes, les communications avec les différentes directions, les échanges avec le Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, ainsi que toutes les communications liées au processus électoral.

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

Nombre d'actions sur 3 ans



Dossiers traités par mois 2016-2017

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Févr.	Mars
Nouvelles demandes	11	13	6	6	10	8	9	14	14	7	4	15
Dossiers réactivés	5	12	1	3	5	1	3	1	1	1	0	0
Dossiers déjà actifs	21	18	21	12	19	23	20	21	22	24	26	24
Total des dossiers traités/mois	37	43	28	21	34	32	32	36	37	32	30	39

Il a été possible de répertorier 171 dossiers d'usagers traités durant l'exercice financier 2016-2017 en effectuant le calcul suivant : aux 21 dossiers déjà actifs au début de l'exercice financier (avril), on ajoute les 117 nouvelles demandes des usagers et les 33 dossiers réactivés durant l'exercice.

Insatisfactions 2016-2017¹

I - RELATIONS INTERPERSONNELLES AVEC LES INTERVENANTS	154	IV - PROCESSUS É/O - COUR - SIGNALEMENT	36
Communication difficile ²	50	Processus	17
Manque de professionnalisme ³	33	Signalement (fait, non fait, retenu ou non)	11
Demande pour un changement d'intervenant	23	Cour / Tribunal	5
Abus d'autorité	21	Fermeture du dossier	3
Manque de disponibilité	14	V - RESPECT DES DROITS	35
Changement fréquent d'intervenant	13	Parents	24
II - SOINS ET SERVICES	112	Famille élargie	6
Visites ou contacts (réguliers, supervisés, téléphoniques)	75	Jeunes	4
Disparité entre usager / unité / point de service	13	Famille d'accueil de proximité (FAP)	1
Insatisfactions liées aux soins de santé	10	VI - CONTINUITÉ DES SERVICES	12
Plan d'intervention	7	VII - MILIEUX DE PLACEMENT	11
Respect de l'ordonnance	6	CR - centre de réadaptation (incluant les foyers de groupes)	3
Ne répond pas au besoin	1	RTF - ressource de type familial	3
III - DPJ ET AUTRES DÉCISIONS CLINIQUES	58	RI - ressource intermédiaire	3
Désaccord orientation / décision	32	Autres (FAP)	2
Désaccord avec contenu du rapport	25	VIII - SCOLAIRE	7
Autres (faussetés alléguées, efforts non reconnus)	1	IX - ORGANISATION DU MILIEU ET RESSOURCES MATÉRIELLES	6
		Transport (bénévole ou du milieu)	6
		X - ASPECT FINANCIER AU PLACEMENT	5
NOMBRE TOTAL DES INSATISFACTIONS			436

¹ Insatisfactions : ce sont les insatisfactions reçues en fonction du point de vue de l'utilisateur.

² Communication difficile : il peut s'agir du peu d'écoute, de la difficulté à établir une relation, du niveau de langue utilisé, d'un malaise, d'étroitesse d'esprit, de méfiance, d'une interprétation erronée des paroles de l'utilisateur, d'une demande de changement d'intervenant.

³ Manque de professionnalisme : lié aux interventions inadéquates, au non-respect des valeurs, au manque de savoir être, aux jugements portés, au manque de confiance envers les capacités parentales, au manque d'objectivité, au sentiment de vivre des injustices.

► Description des activités du comité des usagers



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 provenant des usagers au sujet de leur situation personnelle
- Accès initial par téléphone ou courriel
- Accompagnement et rencontre possibles à la demande de l'utilisateur
- Finalisation du site Web du comité des usagers ; ce nouvel outil servira à faire la promotion du comité, permettra de renseigner et d'informer les usagers, et leur donnera accès aux guides et dépliants
- Animation par une agente d'éducation et de coopération de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du mandat et de la mission de cet organisme auprès du comité de résidents des foyers de groupe

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

- Représentation 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
- Présentation de la politique alimentaire par la nutritionniste du Service alimentaire au CCSMTL
- Collaboration avec la conseillère à la qualité (direction adjointe - Qualité, risques et éthiques) sur le sondage de satisfaction de la clientèle à l'égard des services obtenus
- Échange avec les membres sur les projets de rénovation de maintenance des lieux physiques en hébergement avec les personnes suivantes : l'adjointe à la direction du Programme jeunesse, la coordonnatrice à l'enfance et adolescentes (direction du Programme jeunesse), la coordonnatrice adolescents et jeunes contrevenants (direction du Programme jeunesse), la conseillère cadre en performance opérationnelle (direction des Services techniques)
- Échange avec les membres sur les engagements « client » avec la directrice (direction du Programme jeunesse) et la directrice adjointe (direction de la Protection de la jeunesse)
- Échange avec l'établissement sur la demande de disponibilité de services spirituels pour les usagers
- Rencontre 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

La direction du Programme jeunesse et le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal ont la chance de pouvoir compter sur une firme privée qui fait l'évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus par les directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse. Nous nous inscrivons dans cette démarche de façon récurrente en participant à l'élaboration du questionnaire et à la diffusion des résultats. Nous venons de recevoir les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle pour la période du 1^{er} octobre 2015 au 30 septembre 2016. La transmission de ces résultats sera faite auprès des membres en collaboration avec la conseillère à la qualité (direction adjointe - Qualité, risques et éthiques) au cours de l'année 2017-2018.

Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

- Animation de 55 réunions de comités de résidents
- Animation de 6 réunions du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal
- Animation de 6 réunions de l'exécutif du comité
- Animation de l'assemblée générale annuelle et élection pour un poste vacant ; 20 parents usagers ont répondu à l'invitation
- Animation de 3 rencontres d'information auprès des parents et des jeunes pour le comité de résidents enfance et services spécialisés
- Mise en place d'un processus d'avis de convocation à l'assemblée générale annuelle avec la collaboration de la direction du Programme jeunesse
 - Envoi de près de 5000 lettres assurant la transmission de l'information aux usagers concernés tout en leur rappelant notre existence
- Participation du président au CUCI du CCSMTL
- Participation d'un résident au CUCI du CCSMTL
- Participation de 9 parents et de 9 résidents à notre comité des usagers
- Élection des représentants de chacun des comités de résidents à notre comité des usagers
- Participation à 55 rencontres avec des partenaires pour des activités spécifiques et de collaboration (voir [Activités spécifiques et de collaboration tenues en 2016-2017](#) à la page 14).
- Encouragement à la mobilisation des parents dans les actions du comité des usagers
- 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
- Accompagnement pour les rencontres de suivi social avec une personne ressource du comité
- Présence téléphonique afin de répondre cinq jours par semaine aux appels des usagers
- Planification et tenue mensuelle de comités de résidents pour maintenir l'engagement des jeunes, développer leurs responsabilités sociales, entendre leurs demandes et leurs insatisfactions
 - 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
- Sujets avancés et discutés avec les membres du comité des usagers et la coordonnatrice à l'évaluation et développement des pratiques ainsi qu'avec un responsable du volet sexo-toxico dans le cadre d'une rencontre du comité
 - La sécurité des jeunes
 - Le phénomène de la fugue
 - Les approches en matière d'intervention au sujet de la drogue
 - La prostitution juvénile
- Rencontre avec les représentants de l'association des ressources de type familial à l'enfance (ADREQ-CSD Montréal)

► Activités spécifiques et de collaboration tenues en 2016-2017

Plusieurs rencontres d'activités spécifiques et de collaboration se sont tenues au cours de la dernière année. L'établissement prend contact avec l'agent de liaison lorsqu'il a besoin de participants pour certains dossiers. À d'autres occasions, c'est aussi une personne ressource de l'équipe qui y participe. La liste suivante énumère tous les dossiers d'activités pour l'année.

Fondation du Centre jeunesse de Montréal : participation d'un résident et d'une personne ressource du comité au sujet d'une subvention reçue et réflexion sur le projet pouvant bénéficier de cette subvention.

Comité sur le cadre des visites supervisées : participation d'une personne ressource du comité.

CUCI : participation du président, d'un résident du Programme jeunesse et d'une personne ressource du comité qui agit comme accompagnateur auprès du jeune en plus d'apporter son support à la présidente du CUCI.

Comité opérationnel sur les services spécifiques : participation d'une personne ressource.

Comité santé mentale en hébergement Programme jeunesse : participation d'un parent.

Voie accélérée : participation d'une personne ressource du comité avec le contentieux dans ce dossier.

Gala des Usagers d'Or : participation des membres du comité, de représentations des directions au CCSMTL, de représentants des comités de résidents, et des personnes ressources du comité.

Rencontre au sujet des services de soins spirituels auprès des résidents : participation d'un parent, d'une personne ressource et de la conseillère cadre à la direction des Services multidisciplinaires – volet pratiques professionnelles.

Rencontre de consultation sur le modèle clients/partenaires organisée par le CCSMTL : participation d'une personne ressource du comité, d'un parent et d'un résident.

Élaboration d'un dépliant pour les postulants Banque mixte : participation d'une personne ressource du comité.

Youth in care : participation d'une personne ressource.

Rencontre avec l'association des ressources de type familial à l'enfance (ADREQ-CSD Montréal) : participation d'une personne ressource du comité.

Comité sur la diversité culturelle : participation d'un parent.

Comité de gestion des risques : participation d'un parent.

Rencontre avec l'association des ressources intermédiaires jeunesse (FRIJQ) : annulée par l'association. En attente.

Comité d'éthique de la recherche des jeunes en difficulté : participation d'un parent.

Comité consultatif sur la transformation du Papillon bleu : participation d'un parent et d'une personne ressource.

Conférence de presse au sujet du communiqué Investissement de 12 M\$ - Plus de service pour les jeunes en difficulté et leur famille : participation d'une personne ressource.

Élaboration par le CCSMTL d'une capsule vidéo présentant le point de vue des parents sur les interventions : participation d'un parent.

► Projets prévus et enjeux prioritaires pour 2017-2018

L'année 2016-2017 s'est terminée et voilà qu'une autre commence déjà. Le comité des usagers est encouragé par les résultats d'un dernier sondage sur la satisfaction de la clientèle où on notait une augmentation de 10 % de la connaissance de notre existence par les usagers. En 2017-2018, nous désirons continuer à assurer, voire augmenter notre visibilité ainsi que maintenir nos services actuels auprès des usagers. Dans cette perspective, plusieurs projets sont déjà en voie de réalisation et d'autres sont à entreprendre.



PROJETS PRÉVUS

- Finaliser le site Web du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal et l'affiche promotionnelle à distribuer dans les points de services.
- Animer les deux nouvelles fiches auprès des comités de résidents.
- Suivre l'évolution du projet du local dédié aux visites à Dominique-Savio-Mainbourg.
- Présenter les résultats du dernier sondage de satisfaction de la clientèle aux membres du comité des usagers.
- Approcher les ressources de type familial et les ressources intermédiaires afin de nous permettre de se faire connaître auprès de ce groupe.
- Poursuivre nos actions pour encourager la participation des usagers du Programme jeunesse de l'Enfance et des services spécialisés.
- Assurer notre rôle pour l'accompagnement auprès des usagers.
- Maintenir notre participation à l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse.
- Participer à la présentation du modèle d'application informatisé aux membres de l'Alliance pour acceptation et financement du projet.
- Appliquer en phase expérimentale auprès de notre comité des usagers le nouveau modèle d'application informatisé, le but étant de le généraliser à tous les comités des usagers qui sont membres de l'Alliance.

ENJEUX PRIORITAIRES

- Maintenir la mobilisation et la participation des jeunes et des parents au comité des usagers.
- Faire la promotion du comité des usagers auprès des associations des ressources intermédiaires et des ressources de type familial pour se faire connaître. Le but étant de réussir à rejoindre la clientèle jeunesse hébergée dans ces ressources afin de les sensibiliser à leurs droits et à notre possibilité de les accompagner.
- Mobiliser les usagers de l'hébergement Enfance et services spécialisés afin d'avoir une participation de cette clientèle au comité des usagers.
- Assurer la pérennité de notre financement afin de maintenir l'accompagnement des usagers auprès de leurs intervenants et à l'animation des comités de résidents.

► Gala des Usagers d'Or - juin 2016

L'équipe des personnes ressources du comité des usagers a animé le Gala des Usagers d'Or. Ce moment fort de l'année vise à reconnaître l'implication des jeunes, des parents, de nos collaborateurs et de nos partenaires au *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*. Près de 70 personnes, y compris des résidents, des parents et nos partenaires, ont participé à cet événement marquant de fin d'année.



Les participants ont été conviés à un goûter avant la cérémonie de remise des certificats de participation et des plaques honorifiques. Un gâteau avec le logo de notre comité a été préparé spécialement pour cette occasion.



Notre agent de liaison, Roland Desmarais, a agi comme animateur de cet événement. Il était assisté par son équipe, composée d'Ella-Claire Pinette et de Carole Morin.



Le comité des usagers a pu compter sur une nouvelle recrue en 2015-2016. Le titre « Recrue de l'année » souligne une personne qui a su rapidement intégrer le mandat du comité des usagers. Yves Lacroix, nouvellement secrétaire du comité, a mérité cet honneur.

Pour la première fois, nous avons reçu comme invitée la présidente du CUCI (comité des usagers du centre intégré) du CCSMTL, madame Nicole René. Elle est ici en compagnie du président du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* et représentant de notre comité au CUCI, Conrad Gagnon.





Le prix « Partenaire de l'année » met en lumière un service du CCSMTL ayant collaboré de façon exceptionnelle avec le comité des usagers et les comités de résidents. La directrice du Programme jeunesse, Lesley Hill, s'est mérité cette distinction.

Cette année consacrait la création du prix John Brockman, et c'est le résident Jérémy qui a reçu ce titre honorifique. Il a été élu par ses pairs des comités de résidents pour siéger au CUCI en tant que représentant des résidents du volet jeunesse du CCSMTL.



Un gros bravo à Ella-Claire pour la décoration de la salle et la préparation technique du Gala !



Le titre « Collaborateur de l'année » souligne l'implication d'un chef de service ayant collaboré de façon exceptionnelle avec les comités de résidents. Le comité des usagers a eu le plaisir de remettre une plaque honorifique aux récipiendaires Josée Duranleau et Sophie Pelletier.



► Rapport financier du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

Bilan au 31 mars 2017

	2017 \$	2016 \$
ACTIF		
ACTIF À COURT TERME		
Encaisse	300	8 768
Débiteurs	4 424	3 205
	4 724	11 973
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	582	1 294
	5 306	13 267
PASSIF		
PASSIF À COURT TERME		
Créditeurs et charges à payer	5 306	15 452
ACTIF NET (NÉGATIF)		
ACTIF NET NON AFFECTÉ (INSUFFISANCE)	-	(2 185)
	5 306	13 267

Approuvé



Président

« Équilibre atteint,
aucun surplus ni déficit »

RÉSULTATS Exercice terminé le 31 mars 2017

	2017 \$	2016 \$
REVENUS		
Financement CIUSSS – CDU	120 000	113 000
Financement CIUSSS – CDR	-	7 000
Remboursement de taxes de vente	1 219	3 205
	121 219	123 205
CHARGES		
Salaires et charges sociales	88 038	93 688
Assurances	5 436	1 284
Comité exécutif	-	513
Comité des parents / usagers	1 575	1 664
Comité des jeunes / résidents	5 708	5 195
Colloques	483	897
Cotisations	2 000	13 410
Imprimerie	946	14 372
Frais de poste	20	38
Frais de bureau	1 259	1 358
Frais de déplacements	3 096	2 807
Frais de représentation	715	998
Honoraires professionnels	7 155	5 174
Promotion – Guide – Sondage	1 662	19 297
Publicité	-	645
Frais de formation	115	-
Taxes et permis	34	34
Amortissement – Immobilisations corporelles	711	55
Intérêts et pénalités du gouvernement	81	196
	119 034	161 625
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES (DES CHARGES SUR LES PRODUITS)	2 185	(38 420)

ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET (DÉFICIT) Exercice terminé le 31 mars 2017

	2017 \$	2016 \$
SOLDE AU DÉBUT	(2 185)	36 235
Excédent des produits sur les charges (des charges sur les produits)	2 185	(38 420)
SOLDE À LA FIN	-	(2 185)

► Bilan annuel des participants

Les commentaires suivants ont été émis par les participants aux différents comités à la fin de l'année.

Comité des usagers. Dans leur bilan annuel d'appréciation, les membres disent avoir eu le sentiment d'avoir accompli quelque chose en apportant des changements, d'avoir eu des échanges productifs entre eux et avec les invités, d'être participant à la mission du comité, d'avoir un but à poursuivre.

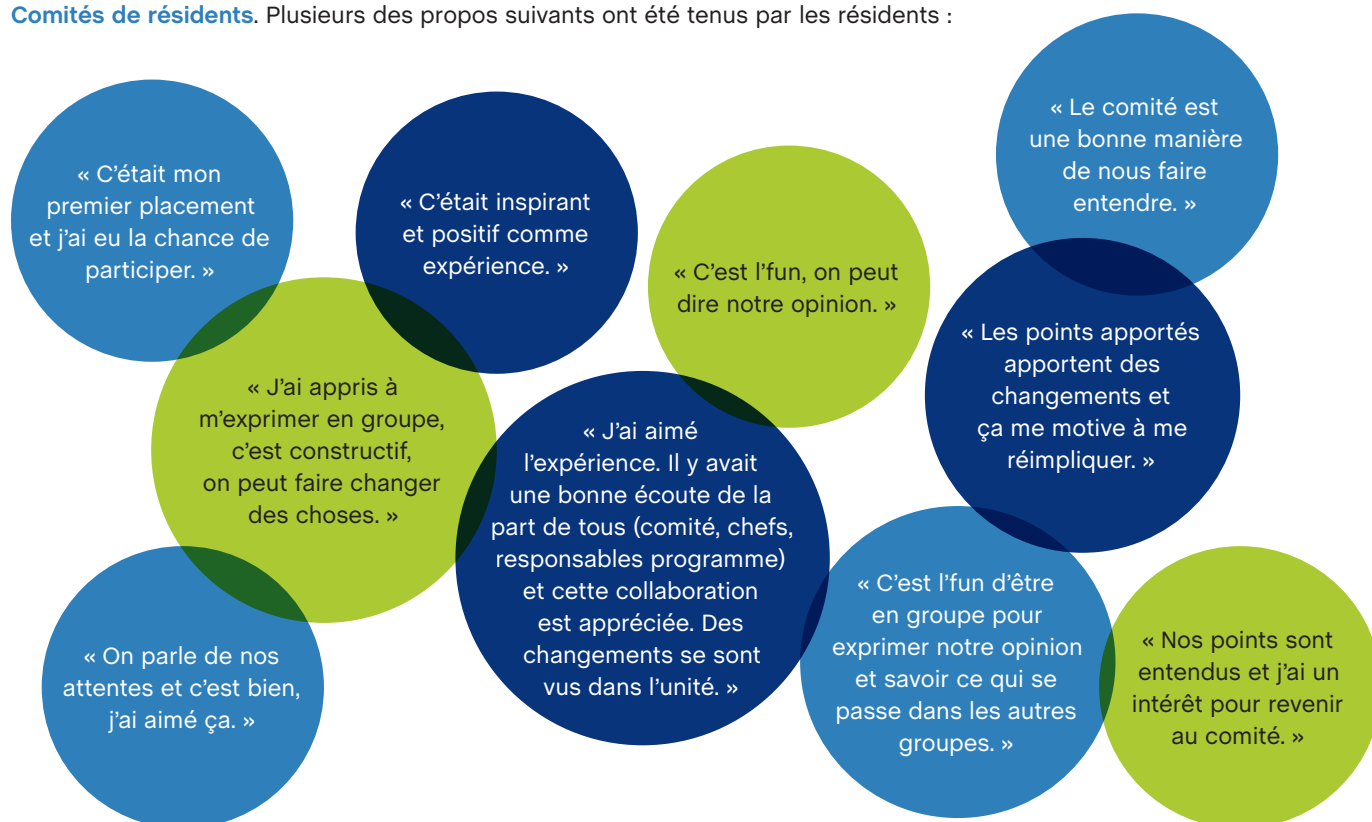
Un parent s'est exprimé ainsi : « On a connu un beau groupe de parents, de jeunes, des gens assidus et intéressés. Bonne année et belle équipe du personnel car on est passé au travers des changements apportés par la formation du CIUSSS. »

Un autre a fait remarquer : « Ici, on a des buts, une mission. C'est motivant car on apporte de quoi de nouveau. »

Pour un autre : « On fait une différence. Échanges intéressants. »

Le comité des usagers se veut un apport dans le développement des jeunes résidents à la vie citoyenne et démocratique. Chaque année, l'équipe sensibilise les représentants à leur rôle et leur donne des moyens pour y parvenir. L'ouverture au dialogue et à l'écoute entre eux et avec nos partenaires sont au cœur de notre fonctionnement.

Comités de résidents. Plusieurs des propos suivants ont été tenus par les résidents :



Un intervenant impliqué s'est exprimé ainsi : « Le comité m'a permis de rencontrer les jeunes dans un contexte différent du quotidien. Les gars ont pris leur rôle au sérieux. Ils ont une belle façon d'aborder et de nommer les choses. Ils ont le sentiment d'être entendus. »

La personne ressource qui anime avait ces mots à dire : « Les représentants reçoivent des explications et des réponses qui donnent un sens à leurs questionnements. Il y a eu une belle collaboration avec la direction. »

► Conclusion



Le comité des usagers a connu une année bien remplie. En 2017-2018, son objectif est de poursuivre toutes ses activités et de finaliser les nombreux projets en cours. D'autre part, le comité compte garder l'œil ouvert en ce qui a trait à la révision du cadre de référence sur le fonctionnement des comités des usagers. Le ministère travaille actuellement à son élaboration afin de déterminer les balises de fonctionnement des comités. À ce jour, nous ne connaissons pas les éléments qu'il contiendra, et nous ne savons pas si ses impacts seront positifs ou négatifs sur notre fonctionnement actuel.

Reconnaissance de notre spécificité

Dans ce contexte où plusieurs facteurs sont encore inconnus, le *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* est satisfait d'avoir pu poursuivre son mandat en pouvant compter sur des personnes ressources impliquées et dévouées.

Nous aspirons vivement au maintien de notre financement actuel ainsi qu'à celui de notre autonomie. Ces deux éléments sont essentiels et nous permettent d'assurer un fonctionnement efficace tant à l'égard de notre organisation de travail que de la réponse donnée à nos usagers.

L'accompagnement des usagers et l'animation auprès des comités de résidents par les personnes ressources ont été rendus possibles grâce à la reconnaissance de notre spécificité par le CCSMTL ainsi que par le support indéfectible des directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse.

Maintien de notre autonomie

Pour l'année à venir, ces conditions sont toujours au rendez-vous. Nous croyons qu'elles nous permettront de poursuivre notre objectif d'augmenter notre visibilité auprès de nos usagers et de créer des liens avec nos nouveaux partenaires du CCSMTL.

En terminant, nous tenons à remercier tous nos jeunes et nos parents qui se sont impliqués au cours de l'année, sans oublier nos partenaires qui ont activement collaboré avec nous.

► Nos effectifs

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

Roland Desmarais (agent de liaison)

Ella-Claire Pinette (accompagnatrice)

Carole Morin (collaboratrice)

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



Conrad Gagnon
Président



Patrick Alexis
Vice-président



Line Dupuis
Trésorière



Yves Lacroix
Secrétaire



Kim Dutremble
Administratrice



**Marie Clotilde
MinKou Mi-mba**
Administratrice



Daniel Bélanger



Violette François



Gisèle Owona

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

Représentant pour le *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* : **Conrad Gagnon**

Représentant pour les comités de résidents du volet jeunesse : **Jérémy**

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

Éducateur/éducatrice accompagnant(e) : **Mathieu Houde** et **Annie Bernard**

Unités et foyers de groupe représentés aux comités de résidents

Unités MSA	<ul style="list-style-type: none">- Groupe 10-14 ans : Élan, Émerillon, La Montée, Port-Joli, Oasis, Entreprise, Totem- Groupe 15-17 ans : Albatros, Arthèque, Intersection, Héritage, Nautilus, Neptune, Patriote
Unités CDP-JC	<ul style="list-style-type: none">- Aube, Épisode, Gîte, Havre, Source
Unités CDP-PJ-GO	<ul style="list-style-type: none">- PJ : Pont, Phare, Étoile, Impact- GO : Inouik, Place
Unité de services spécialisés	<ul style="list-style-type: none">- Le Carrefour
Foyers de groupe	<ul style="list-style-type: none">- Adolescents : 1^{re} Avenue, Ahuntsic, Godbout, Meilleur, Morgan, Rosemont- Adolescentes : Harmony, Lachine, Sagamo, Octave-Roussin, Pierrefonds
Unités RVP	<ul style="list-style-type: none">- Alizé, Clairière, Éveil, Entre-Deux, Val-Chantant, Cascades
Unités DSM	<ul style="list-style-type: none">- Archipel, Mélodie, Mont-Joie, Solstice

► Remerciements

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal tient à remercier tous ses membres, parents et jeunes, qui se sont impliqués au cours de l'année.

Les représentants parents élus : Conrad Gagnon, Patrick Alexis, Line Dupuis, Yves Lacroix, Kim Dutremble, Marie Clotilde MinKoue Mi-mba, Gisèle Owona, Daniel Bélanger.

Les représentants élus des comités de résidents : Alexandre, Brahim, Gabrielle, Givenchy, Jennifer, Jérémy, Xavier, Zion.

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
- Participation à la finalisation de la fiche d'information « Le tribunal expliqué »

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 2016-2017

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 physique 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)

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

► **Protocole d'entente** concernant l'accompagnement et l'assistance des usagers par le Comité des usagers des Centres jeunesse de Montréal, version abrégée

Préambule

Les Centres jeunesse de Montréal reconnaissent que les usagers et les représentants d'usagers sont des partenaires essentiels à l'intervention. Ils reconnaissent également que le Comité des usagers des Centres jeunesse de Montréal (CJM), selon la LSSSS, a le mandat de défense, de protection et de respect des droits des usagers et des représentants d'usagers, recevant les services des CJM. Ce présent protocole a été adopté par le Conseil d'administration des Centres jeunesse de Montréal le 25 avril 2000.

1 - Principes

Primauté de l'utilisateur*

C'est l'utilisateur qui en toutes circonstances, garde l'initiative des démarches et des interventions le concernant.

* Le terme usager est employé afin de faciliter la lecture du texte et convient également aux représentants d'usagers.

Collaboration avec les intervenants

Le Comité des usagers a un souci de collaboration avec l'intervenant et croit fondamentalement que dans certaines situations, la présence du Comité des usagers peut influencer positivement sur la relation avec l'utilisateur et l'intervenant. Un partenariat entre l'intervenant et le Comité des usagers peut être une façon d'atteindre l'objectif commun de supporter et d'aider l'utilisateur.

L'amplitude de l'accompagnement

L'accompagnement fait par le Comité des usagers devrait viser à être ponctuel et terminal. Cela suppose que l'utilisateur requérant les services du Comité des usagers sera invité à définir un objectif précis à l'accompagnement désiré, dans un échéancier prévisible. L'accompagnement et le soutien reposent sur un principe fondamental, celui de donner à l'utilisateur le pouvoir d'exercer un contrôle sur les événements de sa vie.

La confidentialité

Il est entendu que le Comité des usagers, du fait qu'il entreprend un accompagnement, n'obtient aucun droit d'accès aux informations confidentielles sur un utilisateur. Ce dernier garde toute liberté de transmettre à l'accompagnateur les informations confidentielles le concernant.

2 - Trois niveaux d'intervention auprès de l'utilisateur

Information

Dès la réception d'un appel, le Comité des usagers est appelé à informer l'utilisateur, entre autres sur ses droits et ses obligations, sur les recours possibles lors d'une insatisfaction. Le Comité des usagers peut également référer l'utilisateur à l'interne (ex. : chef de service) ou vers des ressources externes (ex. : avocat).

Assistance et accompagnement dans les démarches de clarification

Le Comité des usagers reconnaît que l'intervention clinique appartient aux intervenants des CJM. Il n'en demeure pas moins qu'à l'occasion, des gens ont une insatisfaction et une incompréhension vis-à-vis les services qu'ils reçoivent. Dans ce sens, l'utilisateur proposera une rencontre de clarification avec les intervenants concernés. Il peut demander l'accompagnement du Comité des usagers. Au cours de cette rencontre, l'utilisateur aura la possibilité d'exprimer son incompréhension, son désaccord et son insécurité par rapport à l'intervention.



Assistance dans les démarches de plaintes

Dans le cas où un usager demanderait de l'assistance pour porter une plainte, il pourrait être assisté du Comité des usagers ou référé vers le Centre d'assistance et d'accompagnement pour les plaintes-Montréal (CAP-Montréal), avec qui nous avons une entente de collaboration.

3 - Rencontre de clarification

L'objectif de la rencontre de clarification

L'objectif est de faciliter la communication entre l'utilisateur et les CJM par l'entremise de ce lieu d'appropriation et s'il y a lieu, d'en venir à une entente acceptable pour les deux parties. Cette rencontre doit pouvoir permettre à l'utilisateur d'obtenir des explications sur le déroulement des événements ou de traduire une insatisfaction à l'égard des services reçus.

L'accompagnement par le Comité des usagers

Le rôle du Comité des usagers est de supporter l'utilisateur, de permettre à ce dernier de s'exprimer et à présenter sa perspective de la situation, qui dans bien des cas, est différente de celle de l'établissement. L'accompagnement vise à faciliter à l'utilisateur la communication avec les intervenants des Centres jeunesse de Montréal et ne vise pas à orienter les interventions dans un sens ou un autre. L'utilisateur devrait trouver au Comité des usagers une écoute empathique, un guide et un facilitateur de communication avec les intervenants et l'organisation des CJM.

4 - Étapes d'intervention

1. Écouter, recueillir les informations nécessaires à la compréhension de la situation, évaluer les besoins de la personne.
Répondre à ces besoins ou le référer vers une ressource pertinente.
2. Lors d'une insatisfaction, vérifier si l'utilisateur a informé l'intervenant principal dans son dossier de son insatisfaction. Si non, lui suggérer de le faire.
 - 2.1. Évaluer avec l'utilisateur, de la pertinence d'une rencontre de clarification.
3. Si l'utilisateur n'obtient pas de résultat satisfaisant, le Comité des usagers suggère à ce dernier de s'adresser au chef de service et de lui faire part de la situation.
4. Selon l'évaluation de la situation (avec l'aide du Comité des usagers), il peut s'avérer nécessaire que l'utilisateur s'adresse au coordonnateur.

L'objectif du Comité des usagers est de s'assurer que la collaboration entre l'utilisateur et l'intervenant soit rétablie. L'utilisateur, le représentant d'utilisateur et l'intervenant doivent prendre conscience que l'objectif recherché est celui de faire en sorte que la situation s'améliore.

Tout au long du processus, le rôle du Comité des usagers est d'apporter son appui afin que l'utilisateur soit en mesure de prendre des moyens pour changer la situation ou régler le problème.

5. Dans le cas où une plainte formelle s'avérerait nécessaire, l'utilisateur sera référé vers le service des plaintes des CJM, avec l'aide du CAAP-Montréal si requise.

► Suivi des comités de résidents

SUJETS DE DISCUSSION OU D'INTÉRÊTS COMMUNS	Cité JC	Cité PJ-GO	FG	DSM RVP	MSA	Le Carrefour
Processus démocratique						
Explication des règles de fonctionnement du comité de résidents et du rôle de chacun des représentants.	x	x	x	x	x	x
Présentation des outils utiles au représentant qui lui permettent d'exercer son rôle dans l'unité ou le foyer de groupe.	x	x	x	x	x	x
Présentation du processus d'élection du représentant de site au comité des usagers.	x	x	x	x	x	x
Présentation du processus d'élection pour un représentant du volet jeunesse au CUCI.				x	x	
Consultation et présentation						
Présentation de l'organigramme du comité des usagers.	x	x	x	x	x	x
Recherche de candidats pour participer à des groupes de discussion ou à des événements.		x	x	x	x	
Présentation du rôle et du mandat du bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.	x	x	x	x		
Évaluation du développement de l'accès aux réseaux sociaux (ex. : Facebook), sauf JC et GO où aucun accès n'est permis.		x		x		
Présentation du projet <i>Collectif Porte-voix</i> .	x					
Questionnement des jeunes lié à la liste de contacts (amis autorisés).				x		
Explication demandée sur le budget unité et la répartition (gestion) des différentes enveloppes.				x		
Remue-ménages pour un projet « code de site ».					x	
Présentation du mandat et de la mission de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Deux activités de sensibilisation sur des droits sont organisées.			x			
Présentation d'un formulaire de consentement à l'intention des jeunes de 14 ans et plus. Proviens d'un projet pour un continuum en santé mentale. Les commentaires apportés par les jeunes ont été retransmis au responsable du projet.					x	
Services techniques						
Insatisfactions liées aux douches (température, propreté, intimité)	x	x			x	
Insatisfactions quant à l'instabilité du chauffage sur plusieurs sites.	x	x		x	x	
Présentation des projets de rénovations et de climatisation.		x			x	

SUJETS DE DISCUSSION OU D'INTÉRÊTS COMMUNS	Cité JC	Cité PJ-GO	FG	DSM RVP	MSA	Le Carrefour
Plaintes concernant la mauvaise odeur récurrente d'eaux usées.		x				
Demande d'amélioration de la ventilation du gymnase à RVP. La direction cherche une solution.				x		
Problématique liée aux fenêtres closes de l'unité Mont-Joie.				x		
Problématique avec les fenêtres. Vérifications faites par les chefs de services.					x	
Exécution de travaux d'asphaltage pour une meilleure sécurité des résidents à pied et en vélo.					x	
Projet de rénovation des cuisines. Échéancier connu.					x	
Programmation						
Ajout ou durée des temps de transition non appréciée. Explication donnée.	x			x		
Insatisfactions liées au nombre de cognitivo-dollars alloué. Système de récompenses encourageant le développement d'habiletés sociales/comportementales.	x					
Amélioration demandée à la liste de privilèges et demande d'équité entre la cotation scolaire et les cognitivo-dollars. Sujet à l'étude par le comité de programmation.	x					
Permission de coucher tardif les week-ends. Demande résolue.	x	x				
Demande pour un système de bouton avertisseur la nuit (pour appeler discrètement le surveillant sans réveiller toute l'unité).	x					
Demande d'augmentation du temps alloué aux appels.		x				
Demande d'augmentation du temps alloué à l'utilisation de l'ordinateur (ex. : Facebook).		x				
Souhait d'avoir plus de disponibilité du «punching bag». Installation à régler.		x				
Désir d'accessibilité à YouTube. Réglé pour PJ-GO.		x				
Demande d'augmentation du temps alloué aux sports.		x				
Visionnement de films et émissions télé de catégorie 13 ans et plus.			x			
«Établissement sans fumée» : sentiment d'injustice vécu par les jeunes vis-à-vis le personnel ou les visiteurs fumeurs.			x		x	
Demande d'application cohérente du code vestimentaire. Exigences similaires pour les jeunes et les adultes.					x	
Possibilité d'utiliser la salle de musculation de l'école. Avoir un responsable qualifié pour superviser les jeunes.					x	

SUJETS DE DISCUSSION OU D'INTÉRÊTS COMMUNS	Cité JC	Cité PJ-GO	FG	DSM RVP	MSA	Le Carrefour
Demande d'aménagement d'un studio de musique.					X	
Contact inter-unité : suggestions apportées par les jeunes pour établir une certaine latitude.					X	
Services alimentaires						
Demande de varier le menu cafétéria les week-ends (éviter d'offrir un repas à base d'œufs au dîner s'ils ont été servis au déjeuner).	X					
Mécontentement lié au repas fritata. Dossier réglé.	X					
Insatisfactions liées au chariot de nourriture. Difficulté liée au maintien de la chaleur des aliments.	X	X		X		
Repas à la cafétéria. Insatisfactions reliées à l'horaire, à l'organisation, aux temps alloués pour les repas. Situation résolue.	X					
Demande de variation de l'offre alternative au repas principal en ajoutant du thon. Suggestion acceptée.	X					
Insatisfactions liées au repas poisson chili-lime.				X		
Souhait d'augmenter la variété de fruits dans l'offre de requête alimentaire et au menu.	X	X		X	X	
Augmentation de l'offre de repas végétarien demandée.				X		
Disponibilité d'un meilleur contenant pour la salade. Régulé.					X	
Droits et responsabilités						
Insatisfactions sur le non-respect des procédures lors des fouilles.	X	X				
Présentation d'une fiche d'information intitulée <i>Confidentialité et accès au dossier de l'usager et Droit d'accès à ton dossier.</i>			X			
Questionnement sur l'accès au plumitif d'un jeune contrevenant par un futur employeur. Réponse donnée.			X			
Explication du processus de remboursement ou non lors d'un vol dans l'unité.						X
Panier de service						
Demande pour l'obtention de billets d'autobus. Explication de la politique.			X			
Augmentation des allocations aux jeunes demandée.			X	X	X	
Discussion sur le nombre de tâches payantes à attribuer à chacun des jeunes. Processus d'uniformisation en cours dans les unités et foyers pour l'attribution d'une tâche par jeune.			X		X	
Demande de changements dans l'offre de produits d'hygiène (sujet récurrent depuis 2011-2012).				X		
Confort du milieu de vie						
Désir de changement des miroirs dans les chambres (achat effectué, installation à faire).	X	X		X		

SUJETS DE DISCUSSION OU D'INTÉRÊTS COMMUNS	Cité JC	Cité PJ-GO	FG	DSM RVP	MSA	Le Carrefour
Questionnement et explication donnés au sujet des portes de chambre barrées la nuit et lors des transitions/inter-quart. Un comité pilote de travail conjoint est prévu au printemps pour se conformer aux lois.	x					
Demande de lits de grande taille pour certains jeunes: projet en cours d'évaluation.	x	x				
Demande d'amélioration d'aménagement de la grande cour (espace pour le basketball).	x					
Insatisfactions liées au manque d'intimité : rideau prévu pour la fenêtre de porte.	x					
Demande pour l'entretien et l'amélioration des terrains de jeux.		x			x	
Demande d'accès à plus de chaînes télé. Dossier en attente de démarches avec le fournisseur Vidéotron.		x			x	
Désir d'avoir des couvertures plus chaudes. Dossier réglé.		x				
Demande pour l'obtention d'un ordinateur dans les unités GO. Dossier réglé.		x				
Souhait pour une augmentation de la quantité de vêtements autorisés en GO. Dossier en attente.		x				
Demande pour un accès à leur cellulaire. Sujet d'intérêt majeur. Plusieurs suggestions ont été apportées par les jeunes. La direction évalue la question et est en réflexion.			x	x	x	
Désir de pouvoir utiliser des appareils électroniques (iPod, MP3). La direction effectue une collecte d'information afin d'établir un portrait de la situation sur les différents usages.					x	
Demande d'accès au WIFI. Refus lié à la confidentialité.			x			
Souhait de mises à jour de logiciels de jeux. Pas possible à cause de la limite du système DATA.			x			
Désir d'obtenir un 2 ^e ordinateur pour les jeunes car les demandes d'utilisation augmentent (travaux scolaires, recherche d'emploi). Premier constat, peut être difficile à cause de l'espace.			x	x		
Demande d'agrandissement des chambres pour pallier l'inconfort lié à 2 jeunes par chambre. La direction est en réflexion.			x			
Possibilité d'adopter un petit animal de compagnie. Refus lié aux assurances, allergies.			x		x	
Désir d'amélioration des luminaires dans les chambres. Projet qui sera réalisé d'ici deux ans.				x		
Demande d'augmentation du nombre de prises de courant.				x		
Désir de posséder la clé de sa chambre. Réglé.				x		
Demande pour améliorer le rangement quotidien dans les chambres. Demande de crochets.				x		
Insatisfaction liée à la réglementation jugée trop sévère du port du maillot de bain.				x		

SUJETS DE DISCUSSION OU D'INTÉRÊTS COMMUNS	Cité JC	Cité PJ-GO	FG	DSM RVP	MSA	Le Carrefour
Demande pour des oreillers confortables. Dossier réglé.		x		x	x	
Désir d'avoir des couvre-oreillers adéquats.				x	x	
Souhait d'améliorer le confort des matelas. Achat effectué par la direction. Dossier réglé.		x		x	x	
Possibilité d'obtenir des matelas pour personnes de grande taille.						x
Insatisfactions liées à la propreté de l'eau de la piscine. Réglé.				x		
Demande d'amélioration du confort des chaises individuelles dans les chambres. En attente de réponse.						x
Constataion du mauvais état du chemin école. Réglé.						x
Harmonisation de l'horaire des tâches de nettoyage des jeunes avec celui du personnel afin d'éviter le doublage. Amélioration en cours.						x
Paniers de basket trop près des murs dans les palestres. Demande de correctifs à apporter.						x
Demande pour une meilleure gestion des consoles de jeux.						x
Visites						
Insatisfactions liées à la restriction du nombre de visiteurs.	x					
PRÉSENCE RÉGULIÈRE du personnel suivant :						
Responsable de la programmation.	x	x				
Éducateur, éducatrice.	x					x
Éducateur accompagnant, éducatrice accompagnante.			x	x		
Chef de service.	x	x	x	x	x	
RENCONTRE avec les personnes suivantes :						
Agente d'éducation et coopération (CDPDJ).			x			
Chef de service Intégration sociale.						x
Intervenant accompagnateur <i>Collectif porte-voix</i> .	x					
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.	x	x	x	x		
Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services.	x	x	x	x		
Directrice adjointe du Programme jeunesse Réadaptation adolescents et jeunes contrevenants.	x					
Représentant des résidents au CUCI du CCSMTL.						x

LISTE DES ACRONYMES :

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

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

Cité JC : Cité des Prairies en jeunes contrevenants

Cité PJ-GO : Cité des Prairies en protection de la jeunesse et en garde ouverte

CUCI : Comité des usagers du centre intégré

DSM : Dominique-Savio-Mainbourg

FG : Foyers de groupe

MSA : Mont Saint-Antoine

RVP : Rose-Virginie Pelletier



► Nos coordonnées

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

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

Courriel : comitedesusagers@cjm-iu.qc.ca

POUR JOINDRE L'AGENT DE LIAISON

Roland Desmarais

Téléphone : 514 356-4562

Télécopieur : 514 356-4525

Courriel : roland.desmarais@cjm-iu.qc.ca

POUR JOINDRE

Ella-Claire Pinette

Téléphone : 514 356-4528

Télécopieur : 514 356-4525

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

Carole Morin

Téléphone : 514 356-5375

Télécopieur : 514 356-4525

Courriel : carole.morin@cjm-iu.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 