

RAPPORT ANNUEL 2020-2021

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

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



Québec 

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

cucjm.ca

Site Mont Saint-Antoine

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

Téléphone : 514 356-4562

Acronymes inclus dans ce document

AGA : Assemblée générale annuelle

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

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

CDP : Cité des Prairies

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

CDR : Comité de résidents

CDU : Comité des usagers

CIUSSS : Centre intégré de santé et de services sociaux

CLSC : Centre local de services communautaires

CR : Centre de réadaptation

CUCI : Comité des usagers du Centre intégré

CUCJM : Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

DPJ : Direction de la protection de la jeunesse

DSM : Dominique-Savio-Mainbourg

ENAP : École nationale d'administration publique

GO : Garde ouverte

JC : Jeunes contrevenants

LPJ : Loi sur la protection de la jeunesse

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

LSSSS : Loi sur les services de santé et services sociaux

MSA : Mont Saint-Antoine

MSSS : Ministère de la Santé et des Services sociaux

PJ : Protection de la jeunesse

RI : Ressource intermédiaire

RPCU : Regroupement provincial des comités des usagers

RTF : Ressource de type familial

RVP : Rose-Virginie-Pelletier



Table des matières

- 4** Notre mission
- 5** Rôle des personnes ressources
- 6** Mot du comité exécutif et de sa présidente
- 7** Organigramme du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*
- 8** Priorités et réalisations de l'année écoulée
- 12** Les actions du comité des usagers
- 13** Motifs d'appels des usagers 2020-2021
- 14** Rapport financier du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*
- 16** Activités en partenariat
- 17** Comités de résidents
- 20** Projets prévus pour 2020-2021
- 21** Suivi des recommandations des années précédentes
- 22** Recommandations pour l'année 2021-2022
- 24** Conclusion
- 25** Remerciements
- 26** Nos coordonnées



Notre mission

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

Le comité des usagers s'adresse :

À l'ensemble des usagers (jeunes et parents) sur le territoire de l'île de Montréal recevant des services sous les lois suivantes :

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

Référence : cucjm.ca/notre-mission

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal (CUCJM) est un comité des usagers dont les responsabilités et les activités sont sous la juridiction du Comité des usagers du CIUSSS*. Il conserve toutefois son autonomie tant au niveau de sa pratique que de son organisation.

* Depuis le 1^{er} avril 2015, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal regroupe plusieurs installations de santé et de services sociaux montréalais, dont le Centre jeunesse de Montréal - Institut universitaire. Depuis cette date, le *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* relève du *Comité des usagers du centre intégré*.

Rôle des personnes ressources

Accompagnement des parents et des jeunes sous les lois LPJ et LSJPA

Un des volets importants du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* concerne l'accompagnement des parents et des jeunes auprès des professionnels des directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse. Les personnes ressources du comité qui assurent cet accompagnement sont formées à cet effet. Celles-ci comprennent bien le rôle et les balises de l'intervention et sont en mesure de répondre adéquatement aux demandes des usagers dans un contexte contraignant (Loi sur la protection de la jeunesse, Loi sur le système de justice pénale pour adolescents). D'ailleurs, il existe un protocole d'entente qui encadre le rôle des personnes ressources dans l'accompagnement. Un exemplaire de ce protocole se retrouve sur le site Web du comité (cucjm.ca).

Animation et gestion des comités de résidents

De plus, les personnes ressources ont la responsabilité d'animer les comités de résidents qui sont tous formés par des jeunes d'âge mineur. Ces comités se trouvent donc gérés tant au niveau de l'animation que du budget par les personnes ressources du comité des usagers.

Importance et rôle du comité exécutif

D'autre part, les personnes ressources citées ci-dessus se réfèrent au comité exécutif dans l'accomplissement de leurs tâches ainsi que pour obtenir l'approbation des dépenses encourues par leurs actions et projets. Le comité exécutif est formé de membres élus qui sont reconnus comme les administrateurs du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*.

Organisme sans but lucratif (OSBL)

Le financement du comité provient d'une subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux et d'un octroi supplémentaire accordé par le CCSMTL pour notre rôle d'accompagnement dans le contexte nommé au premier paragraphe. Le comité est reconnu légalement comme un organisme sans but lucratif et il possède ses lettres patentes depuis juin 1984. Il doit faire vérifier et valider l'intégrité de ses revenus et dépenses. À ce sujet, les états financiers (voir la page 14) sont effectués et vérifiés tous les ans par une firme de comptables professionnels agréés.

Notre comité : une ressource pour d'autres organismes

Chaque année, d'autres organisations ou comités adressent des demandes au comité. Ils veulent obtenir l'autorisation de reproduction de nos documents afin d'informer, à leur tour, les usagers sur certains de leurs droits. Cette autorisation a déjà été donnée à l'ensemble des comités de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec en leur demandant de mentionner notre comité comme référence. Cette année, les comités se sont échangés des informations afin de savoir comment s'appliquait, d'un programme jeunesse à l'autre, les directives ministérielles au sujet de la pandémie. De plus, l'agent de liaison a participé à l'élaboration d'un document d'accueil à l'intention des nouveaux membres parents pour les comités des usagers. Ce document sera publié dans l'année à venir.

Personnes ressources

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



Mot du comité exécutif et de sa présidente

Quelle année!

2020-2021 a été une année de changement et d'adaptation dans nos interventions et dans nos activités. La pandémie nous a forcé de nous montrer souples et créatifs afin de pouvoir poursuivre nos actions. Nous avons dû suspendre nos activités de groupe d'avril à septembre 2020. La technologie est heureusement venue à notre secours dès la reprise de nos activités après l'été. Nous avons été en mesure de suivre le calendrier de nos rencontres du comité des usagers, de notre AGA et de notre comité de résidents en foyers de groupe en mode virtuel. Nous avons pu maintenir nos autres comités de résidents en installant des mesures sanitaires pour permettre leur tenue en présence. Cependant, tous nos comités en présence ont été à nouveau suspendus pour le mois de janvier et ont repris dès le mois de février.

Du côté des accompagnements individuels, les demandes ont continué d'affluer et nous avons dû adapter notre présence auprès des usagers en utilisant les plateformes numériques pour assurer les rencontres par vidéo-conférence avec les parents et les intervenants d'avril à début juin. Nous avons repris nos suivis en personne à compter de juin dans le cas de plusieurs demandes et graduellement pour l'ensemble de nos accompagnements. Par contre, nous avons conservé l'utilisation des plateformes virtuelles dans quelques situations, puisque nous avons maintenant la possibilité de pouvoir compter sur cette option. Nous retenons cependant que les rencontres en personne demeurent l'approche à privilégier pour nos usagers.

Nous remercions les directions du Programme jeunesse et de la protection de la jeunesse du CCSMTL d'avoir affirmé l'importance de notre mandat en trouvant avec nous des solutions pour maintenir notre présence auprès des jeunes et des parents.

Ce fut aussi l'année de la commission Laurent à la suite des événements médiatisés de Granby. En partenariat avec l'Alliance des comités des usagers des Centres jeunesse du Québec, nous avons participé à la rédaction d'un mémoire incluant des recommandations en vue d'améliorer les services offerts aux jeunes et à leur famille. Nous attendons avec impatience les recommandations de la commission Laurent pour voir si nos préoccupations y trouveront des réponses.

Nous sommes aussi heureux d'avoir pu compter sur la poursuite du support financier du CIUSSS pour maintenir nos accompagnements auprès des usagers, du support financier du CUCI pour soutenir nos projets et de celui de la direction du Programme jeunesse, qui a aussi contribué à la production de nos documents et à la tenue de notre assemblée générale annuelle.

En terminant, je vous souhaite bonne lecture de ce rapport, en espérant que cela vous permettra de prendre connaissance de la contribution qu'apporte le *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* à l'amélioration des services et au soutien des jeunes et des parents.



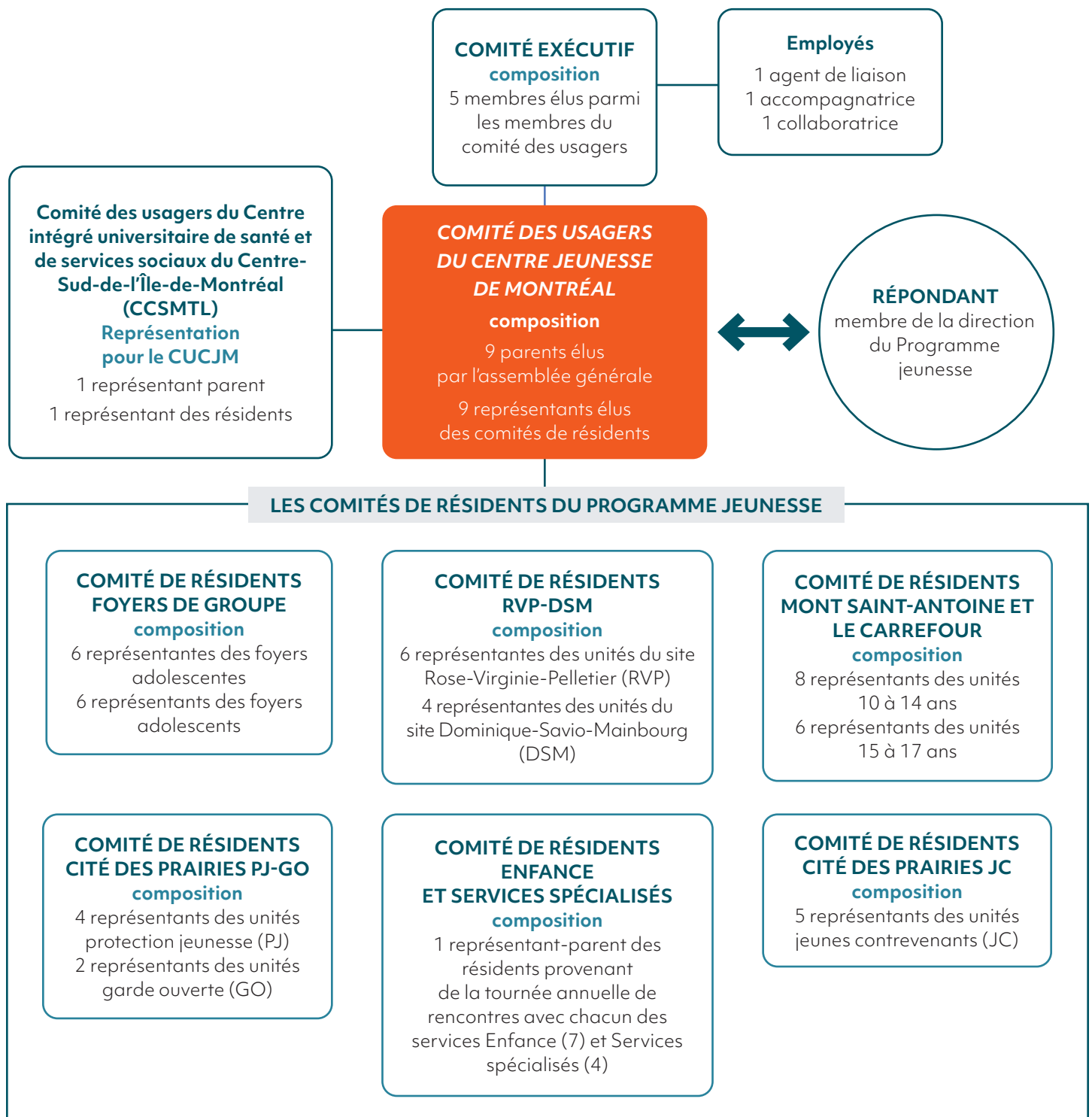
Kim Dutremble

Présidente

au nom du comité exécutif

du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

Organigramme du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal



Priorités et réalisations de l'année écoulée

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal a réalisé un bon nombre de projets et enjeux qu'il avait prévu accomplir au cours de la dernière année. Nous en présentons ci-dessous les grandes lignes ainsi qu'une brève description des principales activités.

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Poursuivre les démarches en vue de l'installation d'un présentoir au Tribunal de la jeunesse. Nous devons relancer ce projet auprès de la direction du Programme jeunesse car aucun résultat concret n'a été constaté à ce jour.
- Veiller au renouvellement continu des documents d'information dans nos présentoirs. Nous avons relancé la direction à quelques reprises à ce sujet. Nous avons demandé de recevoir une liste des personnes responsables pour chaque bureau et site. Toutefois, la situation épidémiologique a mis en veilleuse le renouvellement des documents, car les mesures sanitaires demandent de retirer les objets non essentiels des aires communes.
- Reprendre les démarches auprès de la nouvelle coordonnatrice ressources afin de faire le suivi des moyens mis en place pour nous faire connaître auprès des jeunes hébergés en ressource de type familial. À cause de la pandémie, cela n'a pu être réalisé.
- Compléter la refonte des trois (3) guides d'information pour les parents. Le guide *Relation parents-Intervenants* a été complété et publié. Les deux autres sont en voie d'être réalisés. Nous étions en attente de recevoir la validation des directions concernées, soit la direction du Programme jeunesse pour le guide sur l'hébergement et la direction du contentieux pour le guide juridique.
- Faire la modification des huit (8) fiches d'information sur les droits des résidents. Deux (2) fiches ont été révisées et sont parties à l'impression afin d'être publiées. Pour les 6 autres, le travail de révision est débuté mais reste à finaliser durant la prochaine année.
- Traduire en anglais notre dépliant afin de l'ajouter à nos documents accessibles sur notre site Internet. Cet objectif doit être réévalué au vu de notre emploi du temps. Nous avons appris que le comité des usagers de la région de la Gaspésie avait traduit en anglais notre guide juridique. Nous tenterons d'obtenir leur autorisation pour le reproduire en l'adaptant à notre région et à notre version française révisée.
- Assurer la 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. L'horaire du personnel a été étalé du lundi au vendredi afin d'assurer une permanence.
- Comptabiliser les statistiques sur le nombre d'utilisateurs du site Web du comité des usagers. Notre site fait la promotion du comité et permet de renseigner et d'informer les usagers, et également d'avoir accès aux guides et aux dépliants. Nous avons recensé, d'avril 2020 à mars 2021, un total de 1199 utilisateurs, ce qui représente une augmentation en regard de l'année 2019-2020 (837 utilisateurs).

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

- Contacter la nouvelle gestionnaire responsable des treize (13) ressources intermédiaires dans l'objectif de faire une tournée auprès de celles-ci. Nous n'avons pas été en mesure de finaliser la tournée des ressources en raison de la pandémie. En 2019-2020, nous n'avions obtenu qu'une seule réponse et invitation d'un gestionnaire de ces ressources. En septembre 2021, nous comptons relancer la démarche.
- Faire des représentations auprès de la direction sur des sujets préoccupant les résidents et les usagers.
- Écouter les demandes des jeunes et faire les suivis auprès des instances responsables, selon le cas.
- Rencontrer sur une base mensuelle le répondant de la direction du Programme jeunesse afin de faire les suivis sur des demandes, des situations, des projets et des activités provenant du comité des usagers et/ou du Programme jeunesse.

Priorités et réalisations de l'année écoulée (suite)

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

- Poursuivre notre collaboration et contribution à la mise en place d'un sondage auprès des usagers des directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse. Notre volonté à vouloir s'impliquer en étroite collaboration n'a pas trouvé écho. Les recommandations que nous avons émises afin que la clientèle jeunesse puisse se reconnaître dans le sondage n'a pas eu de suivi. Nous sommes actuellement loin de la collaboration étroite que nous avons avec le Programme jeunesse pour la mise en application des sondages et leurs suivis.

L'agent de liaison avait participé, dans le cadre des activités du CIUSSS pour des sondages, à l'élaboration d'un tronc commun pour l'ensemble des clientèles. À la suite de cette première étape, qui a eu lieu durant l'exercice 2019-2020, nous avons été sollicités pour écouter les réponses lors de l'audit auprès des usagers. Nous avons alors réalisé que les recommandations que nous avons faites et que nous supposions avoir été retenues par le groupe de travail, n'avaient pas été reconduites dans le questionnaire général. Ces recommandations demandaient que des termes tel que « patient » et « santé » soient modifiés pour englober toutes les clientèles. Nos jeunes et nos parents sont loin d'être des « patients ».

Plusieurs autres nuances n'ont pas été suivies qui auraient permis d'avoir une représentativité de la clientèle jeunesse. Nous constatons qu'à ce jour, les échanges pour la formulation des questionnaires et la présentation des résultats de sondages avec notre comité et nos usagers du secteur jeunesse n'existent plus depuis les deux dernières années. Nous travaillerons à nous faire entendre afin que nos usagers soient respectés dans leurs particularités et ne soient pas englobés dans un formulaire de soins hospitaliers.

Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

- Animation de 31 réunions de comités de résidents. Onze (11) réunions ont été annulées.
- Animation de 4 réunions du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*. Deux (2) réunions ont été annulées.
- Animation de 7 réunions de l'exécutif du comité.
- Animation en virtuel de l'assemblée générale annuelle où 3 postes étaient à combler. Dix (10) parents usagers ont répondu à l'invitation. Deux (2) nouvelles personnes ont été élues pour combler 2 postes.
- Collaboration dans le processus de transmission des avis de convocation de l'assemblée générale annuelle avec la direction du Programme jeunesse.
 - ▶ Remise en personne ou envoi par courriel de lettres aux parents par l'intermédiaire des intervenants sociaux du service dans la communauté.
- Participation de 9 parents et de 8 résidents à notre comité des usagers en plus de 2 parents invités comme observateurs selon leur demande.
- Élection des représentants de chacun des comités de résidents à notre comité des usagers.
- Participation du comité à près d'une vingtaine de rencontres avec des partenaires. Voir la section « Activités en partenariat », p. 16.
- Encouragement à la mobilisation des parents et des jeunes dans plusieurs comités du Programme jeunesse.
- Échanges avec les directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse lorsque nécessaire pour faire entendre les intérêts des usagers.
- Échanges avec le CUCI lorsque nécessaire pour faire entendre les intérêts des usagers du Programme jeunesse.

Priorités et réalisations de l'année écoulée (suite)

- Planification des réunions des différents comités de résidents afin de maintenir l'engagement des jeunes, de développer leurs responsabilités sociales, d'entendre leurs demandes et leurs insatisfactions, puis de les informer sur leurs droits. Au calendrier annuel, de 8 à 9 réunions sont prévues pour chacun des comités. 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.

RENCONTRES VIRTUELLES DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

- Présence de l'adjoint à la direction du Programme jeunesse qui est aussi le répondant de notre comité auprès de cette direction.
- Présence de la directrice de la direction de la Protection de la jeunesse et de la directrice du Programme jeunesse qui souhaitent recueillir et entendre les commentaires des usagers ainsi que vouloir répondre à leurs questionnements.
- Sujets demandés et discutés avec les membres du comité des usagers dans le cadre d'une rencontre du comité :
 - ▶ Résumé récurrent de la situation au sujet de la Covid-19 en hébergement et échanges sur le sujet.
 - ▶ Présentation du thème sur la Violence intrafamiliale.
 - ▶ Présentation sur l'Identité dont la diversité sexuelle et de genre.
 - ▶ Information au sujet des séries documentaires sur la DPJ.
 - ▶ Présentation des 4 programmes offerts par le service Intégration sociale.
 - ▶ Présentation des services en LSJPA (Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents).
 - ▶ Présentation du projet AIRE OUVERTE.

Accompagnement et assistance effectués par le comité

- S'assurer de rester en mesure de répondre aux demandes d'accompagnements. Nous avons pu répondre dans de meilleurs délais que l'année précédente. Nous avons aussi su nous adapter à la réalité des rencontres en visioconférence. Une description plus détaillée des actions accomplies par le comité se retrouve dans la section « Les actions du comité des usagers », p. 12.
- Présence de la vice-présidente ainsi que d'une résidente au CUCI du CCSMTL, celle-ci accompagnée par l'agent de liaison. Nous sommes une organisation au service des jeunes et de leurs parents qui sont soumis à des lois spécifiques dans le cadre des services dispensés par l'établissement. Cela demande une gestion qui nécessite la présence de personnes ressources ayant une certaine expertise.

Tout comme avec le RPCU, nous vivons des réalités similaires avec notre CUCI qui, par ses règles de fonctionnement calquées sur les règles du RPCU, limite la participation d'une personne ressource de notre comité aux rencontres du CUCI. La participation à ces rencontres sont réservées uniquement aux usagers élus. Dans la réalité quotidienne de notre comité des usagers, l'agent de liaison est la personne ressource qui détient toutes les informations et qui possède le plus de connaissances sur notre gestion au quotidien. Toutefois, il ne peut pas participer aux rencontres du CUCI. Cela prive nos membres d'une voix et d'une oreille dans une organisation qui représente tous les types de clientèle auprès de la direction du CIUSSS. Pour nous, cela représente une non-reconnaissance de notre culture d'organisation en services jeunesse. Le parent et la résidente présents aux rencontres du CUCI ne possèdent pas l'ensemble des informations qu'une personne ressource devrait détenir au cœur de l'action au quotidien. Pour nous, il est indéniable que l'agent de liaison de notre comité des usagers devrait participer activement aux rencontres des comités du CUCI si nous voulons assurer une bonne représentativité et faire entendre la voix de tous nos membres du milieu jeunesse.

Priorités et réalisations de l'année écoulée *(suite)*

S'assurer du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents

- S'assurer que chaque point de service soit représenté aux comités de résidents. L'ensemble des points de service d'hébergement du Programme jeunesse sont représentés aux comités de résidents. Par contre, 3 services du continuum en santé mentale ne sont pas représentés (St-Vital, Louis Hémon et Verdun). Nous relancerons de nouveau nos démarches auprès de cette direction.
- Poursuivre notre action auprès des directions Enfance et Services spécialisés du Programme jeunesse et trouver des solutions avec nos partenaires afin d'assurer notre présence annuelle dans chacun des points de service. Nous n'avons pas relancé ces services cette année à cause de la pandémie. Du côté Enfance, la formule proposée demeure difficile à mettre en place. Peu de services répondent à notre demande de créer des événements ou des occasions pour que le comité des usagers puisse être en contact avec les parents et les jeunes. Voir la section « Comités de résidents », p. 17.



Les actions du comité des usagers

Nous en sommes à la troisième année d'application de l'outil informatisé pour la tenue de nos chronos dans les suivis de dossiers d'usagers et d'accompagnement. Les résultats affichés ci-dessous représentent nos interventions sous l'appellation « actions », qui sont liées à la gestion des comités de résidents, à la gestion du comité des usagers, à l'accompagnement et aux suivis de dossiers usagers.

► 6 979 actions au total pour 2020-2021 (5 866 en 2019-2020).

De ce nombre, il y a eu entre autres :

- 731 actions liées à la gestion des comités de résidents (693 en 2019-2020).
- 2 152 actions liées à la gestion du comité des usagers (1 796 en 2019-2020).
- 331 rencontres d'accompagnements pour des parents et des jeunes avec leurs intervenants sociaux, parfois des chefs de service clinique ou des réviseurs des directions de la Protection de la jeunesse ou du Programme jeunesse (326 en 2019-2020).
- 253 dossiers usagers (255 en 2019-2020) entraînant un nombre de 3765 suivis de dossiers (3 051 en 2019-2020).

En conclusion, nous avons connu une stabilité sur le nombre de dossiers d'usagers et d'accompagnements en comparaison de l'année précédente.

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

- Réception et traitement ou référence de 818 motifs de demandes (670 en 2019-2020). Les facteurs qui peuvent expliquer cette augmentation sont : 1) une meilleure appropriation de l'outil servant au recensement des insatisfactions, et 2) l'augmentation des appels.
- Les appels proviennent à 83 % des parents. Nous avons connu une légère hausse du pourcentage des jeunes qui ont appelé au comité, soit 9 % comparativement à 6 % l'an dernier. La famille élargie communique avec le comité dans une proportion de 7 %. Quant à la catégorie « autres », le pourcentage se situe à 1%.
- Dans la catégorie « motif général », les appels sont majoritairement liés au besoin d'écoute et de soutien qui se traduit souvent par une demande d'accompagnement. Une incompréhension de la situation arrive par la suite.
- Quant aux insatisfactions concernant l'intervenant, la principale insatisfaction rapportée par les parents à plus de 50% concerne l'attitude (manque d'écoute, manque d'objectivité). La demande de changement d'intervenant apparaît en deuxième position. En troisième position, l'abus d'autorité et le manque de disponibilité (appel, rencontre) sont à égalité.
- Des insatisfactions liées aux soins et services sont aussi signalées. Dans cette catégorie, nous retrouvons majoritairement des mécontentements au sujet du déroulement des contacts supervisés, du calendrier des contacts, visites et sorties (plus du 2/3 des motifs d'insatisfactions). Ensuite vient l'insatisfaction concernant les soins de santé où nous remarquons une augmentation notable comparativement aux statistiques précédentes (de 6 à 16).
- Les insatisfactions concernant la décision de la DPJ sont aussi évoquées. Celles-ci sont surtout liées : 1) au désaccord au contenu d'un rapport, 2) aux droits de contact des parents avec leur enfant, ainsi que 3) au désaccord des conclusions de l'évaluation/orientation.
- En fin de liste, nous retrouvons deux autres catégories telles que les insatisfactions en ce qui a trait au respect des droits et concernant le milieu de vie. Cette dernière a connu une hausse importante de près de 50 % (de 26 à 49). Nous perfectionnerons l'outil informatisé, car il fait ressortir plusieurs motifs divers sans cibler une problématique particulière. Nous tenterons de mieux cibler les motifs d'appels selon les ressources d'hébergement (RI, RTF, CR). Pour les jeunes hébergés en CR, la voix que leur donne les comités de résidents est la principale source de demandes.
- Nous avons aussi relevé plusieurs insatisfactions liées au contexte de la pandémie. Il s'agissait surtout de situations qui avaient un rapport avec les visites et contacts (la suspension des contacts, aucun contact par mode Zoom, les échanges de garde entre parents, les demandes d'assouplissement pour les jeunes en famille d'accueil de proximité). En début de pandémie, certaines directives ministérielles étaient interprétées de façon différente par les intervenants dans les équipes. Nous avons pu faire ressortir certaines aberrations qui ont mené par la suite à des changements dans certaines décisions. Le comité, en collaboration avec la direction, a veillé à ce que les directives soient bien expliquées aux parents et qu'elles aient plus de sens pour eux.

MOTIFS D'APPELS DES USAGERS 2020-2021

I - MOTIF GÉNÉRAL	307
Besoin d'écoute et de soutien	96
Demande d'accompagnement	82
Incompréhension de la situation	49
Demande d'information ¹	46
Inquiétude de la situation en général	23
Autre motif d'appel	11
II - INSATISFACTIONS CONCERNANT L'INTERVENANT	198
Attitude ²	110
Demande de changement d'intervenant	33
Abus d'autorité	18
Manque de disponibilité (appel-rencontre)	18
Changement fréquent d'intervenant	12
Autre insatisfaction liée à l'intervenant	7
III - INSATISFACTION CONCERNANT LES SOINS ET SERVICES	152
Calendrier des contacts, visites, sorties. Déroulement des contacts supervisés	102
Soins de santé	16
Absence de service	11
Autre insatisfaction liée aux services	9
Suivi du jeune ou de sa famille	5
Plan d'intervention	5
Déplacement	4

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

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

IV - INSATISFACTION CONCERNANT LA DÉCISION DE LA DPJ	84
Désaccord sur le contenu d'un rapport	28
Désaccord sur les droits de contact	19
Désaccord sur l'évaluation-orientation	14
Désaccord sur le placement	12
Désaccord sur les services offerts	8
Autre insatisfaction liée à la DPJ	3
V - INSATISFACTION CONCERNANT LE MILIEU DE VIE	49
Rapport avec le centre de réadaptation (CR)	14
Rapport avec la ressource de type familial (RTF)	10
Autre insatisfaction liée au milieu de vie	5
Rapport avec les intervenants de la ressource	3
Rapport avec la ressource intermédiaire (RI)	3
Rapport à la scolarisation	3
Rapport à la nourriture	3
Rapport aux allocations	2
Rapport aux mesures disciplinaires	2
Rapport au transport bénévole	2
Demande de changement de service	1
Rapport à l'environnement	1
VI - INSATISFACTION CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS	28
Autre insatisfaction liée au respect des droits	16
Non-respect de l'ordonnance	8
Bris de confidentialité	2
Non-respect de la mesure volontaire	2
NOMBRE TOTAL DES MOTIFS D'APPELS	818



Rapport financier du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

Bilan au 31 mars 2021

	2021 \$	2020 \$
ACTIF		
ACTIF À COURT TERME		
Encaisse	15 827	343
Débiteurs	4 979	4 385
	20 806	4 728
ACTIF À LONG TERME		
Immobilisations corporelles	947	1 206
	21 753	5 934
PASSIF		
PASSIF À COURT TERME		
Créditeurs et charges à payer (Note 4)	10 337	5 891
ACTIF NET		
ACTIF NET	11 416	43
	21 753	5 934

APPROUVÉ


Présidente

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

RÉSULTATS Exercice terminé le 31 mars 2021

	2021 \$	2020 \$
REVENUS		
Financement CIUSSS – CDU	33 000	33 000
Remboursement de taxes de vente	594	1 783
Financement du MSSS pour CDU	80 000	80 000
Financement du MSSS pour CDR	7 000	7 000
Financement de projet CUCI	2 136	8 063
Remboursement de Revenu Québec	104	-
	122 834	129 846
CHARGES		
Salaires	81 867	81 357
Charges sociales	14 765	13 682
Assurances	1 423	-
Comité exécutif	52	531
Comité des parents / usagers	304	1 515
Comité des jeunes / résidents	2 210	3 467
Colloques	(460)	760
Cotisations	2 000	2 627
Imprimerie	138	592
Rapport annuel	53	4 806
Frais de poste	11	-
Frais de bureau	707	272
Frais de déplacements	2 461	4 696
Frais de représentation	22	1 143
Honoraires professionnels	5 174	6 982
Promotion – Guide	-	6 079
Publicité	356	523
Taxes et permis	36	35
Amortissement – (ordinateur et logiciel)	259	353
Intérêts et frais bancaires	83	302
Intérêts et pénalités aux gouvernements	-	81
	111 461	129 803
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	11 373	43

ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET Exercice terminé le 31 mars 2021

	2021 \$	2020 \$
SOLDE AU DÉBUT	43	-
Excédent des produits sur les charges	11 373	43
SOLDE À LA FIN	11 416	43

Activités en partenariat

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

- **Comité sur les mesures particulières et les mesures de contrôle.** Participation de l'agent de liaison du comité.
- **Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec.** La rencontre annuelle prévue a été annulée.
- **Exécutif de l'Alliance.** Participation de l'agent de liaison en tant que vice-président en conférence téléphonique.
- **Comité spécial de l'Alliance.** Participation de l'agent de liaison à la préparation d'un document d'accueil pour les nouveaux membres de comité des usagers.
- **Répondant de la direction du Programme jeunesse du CCSMTL.** Participation de l'agent de liaison à plusieurs rencontres pour discuter de certains dossiers.
- **RPCU (regroupement provincial des comités des usagers).** Le Congrès annuel prévu a été annulé.
- **Assemblée générale annuelle du CUCI.** Participation d'une personne ressource et de 2 parents en vidéo-conférence.
- **Directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse.** Rencontre en vidéo-conférence avec les directeurs et coordonnateurs de ces directions pour la présentation de notre rapport annuel et de nos recommandations. Participation de l'agent de liaison.
- **Comité de réflexion sur l'offre de service en soins spirituels pour les jeunes hébergés sous la responsabilité du Programme jeunesse.** Participation de l'agent de liaison.
- **Direction santé mentale.** Consultation intersectorielle sur les services offerts à la population en santé mentale. Participation de deux parents.
- **Entrevue dans le cadre d'un projet de veille sur la COVID.** L'objectif était de documenter les défis qu'engendre le contexte de pandémie pour les personnes dont la protection de la jeunesse fait partie de leur vie. Collaboration de l'agent de liaison pour permettre la participation de 3 parents.
- **Comité de suivi protocole suivi/santé mentale.** Participation d'une personne ressource en visio-conférence.
- **Institut de recherche sur le suivi social (groupe DELPHI).** Participation de 6 parents.
- **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.** Rencontre en visio-conférence avec 20 autres organismes communautaires pour une table de concertation jeunesse. Participation de l'agent de liaison.
- **INESS.** Consultation au sujet de la révision et de l'harmonisation de l'offre de service en réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation. Participation d'un parent et d'un jeune.
- **Groupe de travail pour la révision du guide de partenariat CLSC-Programme jeunesse CCSMTL-Batshaw.** Participation de l'agent de liaison.
- **Comité éthique.** Participation d'un parent.
- **Comité de gestion des risques.** Participation de la vice-présidente.
- **Comité sur la diversité culturelle en protection de la jeunesse.** Participation de la vice-présidente.



Comité de résidents

Résumé des activités des comités de résidents

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

Après avoir été dans l'obligation d'annuler les rencontres d'avril à juin 2020, nous avons dû nous adapter et repenser une formule afin de respecter les mesures de distanciation pour notre retour en septembre. Nous avons convenu avec le Programme jeunesse que les réunions du comité de résidents des foyers de groupe auraient lieu en virtuel. Le comité de résidents DSM-RVP a été séparé. Le groupe DSM a gardé ses réunions sur son site, de même que le groupe RVP. Certains lieux de rencontres ont aussi été revus à cause du trop grand nombre de représentants présents comme au MSA et à Cité (PJ-GO et JC).

Dans les demandes répondues l'an dernier, la politique donnant la possibilité aux unités et aux foyers de groupe de permettre aux jeunes l'accès à leur cellulaire ne semble pas être intégrée dans plusieurs services. Une ouverture est toutefois constatée dans les foyers de groupe. Dans les sites, les possibilités ne paraissent pas claires pour les jeunes. Une majorité de représentants déplore une absence d'application dans leur milieu de vie sans qu'on leur en fasse connaître les motifs.

Une demande d'accès au WiFi avait été initiée par le comité de résidents des foyers de groupe et s'était rendue jusqu'au CUCI. L'accès a été rapidement mis en place durant la 1^{re} vague de la pandémie. Au début, l'utilisation du WiFi a surtout servi de soutien à la scolarisation et pour garder contact avec la famille. L'établissement a aussi fourni des moyens technologiques (tablettes, ordinateurs) lorsque les visites ont été suspendues par le gouvernement. Les résidents ont quand même souhaité avoir un accès au WiFi pour certains moments de loisirs. Ce souhait a été réalisé de façon variable d'un foyer à l'autre. Du côté des résidents hébergés sur les sites, ceux-ci déplorent l'absence d'accès au WiFi en dehors de leur suivi scolaire ou des contacts avec la famille. Aussi, la demande d'accès au WiFi pour les moments de loisirs prend de l'ampleur dans l'ensemble de la population des résidents.

Le projet de reconstruction des sites du Mont St-Antoine et de Cité des Prairies est attendu d'une réponse positive gouvernementale. Pour cette raison, aucun avancement concret n'a été fait. Le défi de continuer à offrir des lieux acceptables pour les besoins des jeunes, en attendant que le projet se réalise, reste entier.

Au MSA, la demande pour l'amélioration des aires de jeux qui devait être réalisée au printemps 2020 a dû être reportée au printemps 2021. La démarche que les représentants souhaitaient entreprendre pour une action zéro déchet lors des réunions du comité (éviter la vaisselle jetable) n'a pu être concrétisée qu'une seule fois avant la pandémie. Des sujets liés à l'entretien des milieux reviennent couramment (température de l'eau des douches, moisissures dans les salles de bain et douches).

À CDP-JC, l'aménagement d'une partie de la cour extérieure en surface de jeu pour la pratique de sports est une demande qui attend toujours d'être réalisée. Du côté CDP-PJ-GO, la demande d'un service de coiffeur pour des tresses avait été réglée, mais la situation liée à la Covid-19 a mis ce service sur pause. Plusieurs représentants déplorent l'absence de rencontres de groupe dans leur unité. Nous en avons informé les chefs de service concernés.

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

Comité de résidents (suite)

En décembre 2020, une intervenante sociale qui prépare une maîtrise à l'ENAP est venue consulter les résidents des foyers de groupe et des sites MSA, CDP PJ, DSM. Elle voulait connaître l'évaluation que les jeunes ont de leur place dans la participation aux décisions, sur leur placement, ainsi que sur leur suivi social et leur implication dans les décisions au quotidien durant leur hébergement. Nous constatons que les jeunes hébergés en foyer de groupe se disent satisfaits de l'écoute qu'ils reçoivent et de la place qui leur est accordée lorsqu'ils ont des demandes à formuler. Ils se sentent consultés. Du côté des jeunes hébergés sur les sites, les réponses obtenues vont plutôt dans le sens inverse, c'est-à-dire que les jeunes admettent recevoir des informations et des directives, mais qu'ils ont peu de place pour parler de leurs attentes.

Une rencontre avec la responsable du service alimentaire a eu lieu dans 2 comités de résidents (MSA, DSM). En général, les résidents apprécient les repas et les trouvent variés même s'ils souhaitent des améliorations. Depuis le début de la pandémie, les résidents reçoivent leurs repas par chariot dans leur unité. Ils ne vont plus à la cafétéria. Plusieurs insatisfactions relevées sont liées à la température de la nourriture, à son apparence, à la qualité, aux portions offertes, au choix plus restreint qu'à la cafétéria (variété des desserts, petits pains, bar à salade). À CDP, les deux comités de résidents ont fait des demandes d'amélioration sur la possibilité de repas de rechange, soit pour les jeunes qui ont des limitations alimentaires (religion, allergie ou autres) ou soit simplement pour une question de goût. Le service alimentaire a proposé une formule de deuxième choix qui a été bien reçue aux dires de nos jeunes représentants. Les jeunes se disent satisfaits.

Les groupes de DSM-RVP et des foyers de groupe s'étaient questionnés l'an passé sur la pertinence de participer à des activités cliniques portant sur le même thème de façon répétitive. Des discussions devaient avoir lieu à ce sujet et ont dû être reportés. Toutefois, les mêmes groupes n'avaient pas cette préoccupation cette année. En revanche, le groupe de résidents 15-17 ans du MSA a de nouveau soulevé le sujet. Nous remarquons que cette préoccupation reste récurrente, mais peut fluctuer d'un groupe à l'autre.

La conclusion du dossier Videotron n'a pas répondu aux attentes et à l'amélioration souhaitée par les résidents. Avec la nouvelle entente conclue, les résidents ont perdu une variété de choix d'émissions de qualité, de diversité de contenus et de souplesse quant aux heures d'écoute. Par exemple, la programmation de Super Écran est souvent adaptée à un groupe de 13 ans et plus. Les résidents réclament l'ajout de Club Illico ou de Netflix pour retrouver une certaine variété de choix d'émissions de qualité et un contenu plus adapté à la mixité d'âge.

En raison de la vague de Covid-19 d'après les Fêtes, nous avons dû annuler les réunions des comités de résidents prévues en janvier.

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

DSM : Le comité de résidents a vu beaucoup de représentantes se succéder en cours d'année, ce qui a créé de l'instabilité quant aux préoccupations présentées d'une rencontre à l'autre.

RVP : Amélioration de l'éclairage dans les unités (dossier en attente depuis près de cinq ans). Demande des représentantes pour avoir plus de prises de courant dans leur chambre (dossier en attente depuis deux ans). Insatisfaction des résidentes au sujet de l'utilisation des cellulaires par les intervenants pendant leur présence auprès des jeunes.

Elles nomment aussi des problèmes reliés au service de nuit. Les nombreuses rondes effectuées par le personnel dérangent leur sommeil. Le sujet a été suivi par la direction concernée et nous évaluerons les résultats auprès des représentantes.

Comité de résidents *(suite)*

MSA : Problème d'insonorisation des chambres pour une meilleure intimité et du local prévu pour le téléphone pour une meilleure confidentialité (non résolu).

Foyers de groupe : Pour régler les difficultés rencontrées lors de réparations à faire, mais qui ne se réalisent pas compte tenu d'enjeux liés au contrat de location avec un propriétaire autre que le CCSMTL, nous recommandons que l'établissement considère sérieusement de mettre fin au bail avec les endroits problématiques et qu'il se porte acquéreur de bâtiments pouvant répondre adéquatement aux besoins des jeunes. Selon l'information que nous avons reçue, des démarches seront faites pour un déménagement des foyers Rosemont et Morgan. Toutefois, il faut compter au moins 2 ans pour mener à bien le processus d'annulation des baux actuels. Dans un autre ordre d'idée, les jeunes demandent une augmentation de leur allocation qui n'a pas été modifiée depuis plus de 15 ans.

Enfance et services spécialisés : Nous n'avons pas poursuivi nos rencontres d'information et de recrutement auprès des parents et des jeunes compte tenu de la pandémie.



Projets prévus pour 2021-2022

Pour 2021-2022, nous voulons continuer à assurer notre visibilité ainsi que maintenir nos services actuels auprès des usagers. Dans cette perspective, nous poursuivrons les actions déjà entreprises et en élaborerons de nouvelles.

Voici les différents projets prévus et activités à planifier pour 2021-2022 :

- Suivre le progrès des initiatives entreprises par les directions afin de corriger la situation face aux difficultés rencontrées par les usagers dans les communications avec les intervenants dans les suivis inter-établissements.
- Mesurer l'amélioration de la satisfaction des usagers en lien avec la validation des informations factuelles contenues au rapport afin que celui-ci reflète fidèlement les propos nommés par les parents et qu'il soit remis dans des délais raisonnables avant leur audition au Tribunal.
- Mesurer la satisfaction des usagers en ce qui concerne la continuité des décisions malgré la problématique d'instabilité du personnel.
- S'assurer que chaque point de service soit représenté aux comités de résidents.
- Poursuivre notre action auprès des directions Enfance et Services spécialisés du Programme jeunesse et trouver des solutions avec nos partenaires afin d'assurer notre présence annuelle dans chacun des points de service.
- Suivre l'actualisation du projet pilote de services en soins spirituels pour le secteur du Programme jeunesse, qui a été développé suite à une demande de parents du comité et à laquelle l'agent de liaison a apporté sa contribution à son développement.
- Vérifier le contenu inscrit dans le processus clinique sur la fermeture d'un dossier à l'application des mesures et s'assurer de sa mise en action.
- Améliorer l'efficacité de la communication pour mieux informer l'ensemble des parents de la tenue de l'assemblée générale annuelle du CUCJM.
- Poursuivre les démarches en vue de l'installation d'un présentoir au Tribunal de la jeunesse.
- Veiller au renouvellement continu des documents d'information dans nos présentoirs.
- Reprendre les démarches auprès de la gestionnaire de la direction concernée afin de faire le suivi des moyens mis en place pour se faire connaître auprès des jeunes hébergés en ressources de type familial et en ressources intermédiaires.
- Envoyer tous les comptes-rendus des comités de résidents et tous les procès-verbaux du comité des usagers aux directions concernées.
- Suivre les progrès des projets de rénovations de maintenance des lieux physiques en hébergement.
- Faire le suivi sur les demandes des résidents qui veulent profiter d'un accès WiFi pour leurs loisirs et leurs communications.
- Compléter la révision de deux (2) guides d'information pour les parents.
- Finaliser la révision de six (6) fiches d'information sur les droits des résidents.
- Maintenir notre participation à la rencontre annuelle de l'Alliance.
- Évaluer la pertinence de maintenir notre adhésion au RPCU et notre participation à leur rencontre annuelle compte tenu du peu de représentativité offert au niveau de la jeunesse.
- Remettre en place, si les mesures sanitaires le permettent, le Gala des Usagers d'Or qui a été annulé depuis les deux dernières années à cause des règles de distanciation liées à la situation pandémique Covid-19.
- Remettre en place notre tournée dans tous les sites d'hébergement pour la semaine des droits des usagers si les mesures sanitaires le permettent afin de distribuer aux jeunes et aux intervenants le matériel promotionnel.
- Inviter des membres de l'exécutif du CUCI à venir rencontrer l'exécutif du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* afin de les sensibiliser à notre souci de vouloir assurer une bonne représentativité de la réalité vécue de tous nos membres du milieu jeunesse.

Suivi des recommandations des années précédentes

Nous reprenons ici des éléments déjà cités dans les derniers rapports annuels et en voie d'être résolus.

Concernant le suivi psycho-social

Fermetures de dossiers à l'application des mesures (depuis 2020-2021) : Lorsqu'il y avait fermeture de dossier, des parents nommaient ne pas comprendre la façon de faire. Ils s'attendaient à recevoir un rapport et avoir une rencontre officialisant cette fin. Après avoir rapporté cette insatisfaction auprès de la direction du Programme jeunesse, nous avons été informé que la fermeture d'un dossier à l'application des mesures serait précisé au processus clinique. À ce jour, il reste à vérifier comment est rédigée cette procédure de fermeture et si la direction a été en mesure de mettre en place cette nouvelle pratique. Nous espérons pouvoir confirmer que ce problème est résolu.

Dossiers inter-établissements (depuis 2020-2021) : Les communications entre les intervenants de différents établissements sont souvent déficientes quant à la transmission de l'information et des décisions. Nous en sommes à la quatrième année de cette démarche. La direction du Programme jeunesse a été sensibilisée à cette insatisfaction. Nous recommandons qu'un groupe de travail soit créé. L'agent de liaison a participé au comité de travail mis en place. Le comité des usagers est satisfait des décisions qui ont été prises pour mieux supporter les usagers qui vivent de telles situations. Des lignes directrices sur la façon de faire dans les pratiques ont été formulées et recommandées. Elles seront présentées aux équipes. Il nous restera à voir si la situation change à la satisfaction des usagers.

Partenariat CLSC-Centres jeunesse à Montréal (depuis 2019-2020) : Nous souhaitons connaître les mécanismes de concertation pour que les usagers ne perdent pas leur service du CLSC lorsqu'ils avaient un dossier DPJ. Nous avons constaté qu'un guide de partenariat existait et répondait bien au besoin de concertation. Toutefois, nous observons que ces mécanismes n'étaient pas toujours mis en place dans la pratique. Nous avons été invités à participer à un groupe de travail sur la révision du guide de partenariat avec les CLSC, le Programme jeunesse du CCSMTL ainsi que Les centres de la jeunesse et de la famille Batshaw. Le projet est en évolution. Le rapport de la commission Laurent fera aussi des recommandations et de nouvelles pratiques devraient aussi en découler.



Recommandations prioritaires pour l'année 2021-2022

Nous dressons ici les principales recommandations du comité des usagers sur les améliorations souhaitées pour nos usagers, dont certaines demandes persistent depuis plusieurs années.

Avis de convocation pour l'assemblée générale annuelle du CUCJM

Le comité des usagers poursuit sa réflexion en partenariat avec le Programme jeunesse afin de développer des moyens efficaces pour rejoindre les parents et espérer ainsi augmenter leur présence à l'assemblée générale. La démarche entreprise cette année a été peu fructueuse, seulement 10 parents ont répondu à l'invitation en octobre 2020.

Sondage

Les sondages demeurent pour nous une préoccupation. Nous espérons qu'à nouveau des sondages soient faits auprès de nos parents et de nos jeunes en lien avec leur réalité. Nous souhaitons que les résultats soient présentés auprès de notre comité des usagers et que nos jeunes et parents soient consultés dans l'application du questionnaire. Nous aimerions un retour de la collaboration que nous avons avec les responsables des sondages.

Concernant le suivi psycho-social

Contenu des rapports (depuis 2019-2020) : Il s'agit du contenu en lien avec la validation des informations factuelles ou sur les propos livrés par l'utilisateur dans les rapports qui sont présentés au Tribunal. Il est demandé aux intervenants de partager leur rapport avec les parents concernés en démontrant une ouverture à en modifier le contenu en tenant compte des informations factuelles et des propos rapportés du parent. Dans certains cas, le rapport pour le Tribunal est présenté au parent dans un délai insuffisant pour qu'il puisse y apporter des modifications avant l'audience. Par conséquent, les insatisfactions demeurent et sont en augmentation. Les parents souhaiteraient aussi que la version de chacun des parents puisse se retrouver dans le rapport. Nous avons remarqué un manque de collaboration de la part de certains intervenants empêchant le parent d'avoir le temps d'apporter ses commentaires et de demander des modifications au rapport. Entre autres, plusieurs parents déclarent apprendre seulement au cours de l'audience au Tribunal de nouveaux faits qui leur sont reprochés. Dans d'autres situations, les parents reçoivent le rapport le jour même de l'audience au Tribunal. Nous avons observé que ces cas de figure concernent souvent des parents qui ne sont pas représentés par un avocat. Ce dossier est à suivre pour en observer l'évolution.

Instabilité du personnel (depuis 2019-2020) : Le changement de personnel demeure toujours un sujet d'insatisfaction de la part des parents. Nous avons suggéré que l'information soit transmise au moyen d'un transfert personnalisé. Malheureusement, nous constatons que le moyen proposé manque de constance car beaucoup de dossiers dans nos suivis n'ont pas eu de transfert personnalisé. Cela cause de nombreuses frustrations aux usagers qui constatent des écarts entre les ententes prises et l'arrivée d'un nouvel intervenant. Cela crée un sentiment de méfiance et d'incompréhension.



Recommandations prioritaires pour l'année 2021-2022 (suite)

Concernant les résidents et les jeunes en hébergement

Amélioration et maintien des lieux physiques (depuis 2020-2021) : Il n'y a encore aucun échéancier pour la réalisation des projets de construction au MSA et CDP. Le défi reste de maintenir en état ces sites considérés comme vétustes. Les problèmes nommés par les jeunes hébergés ne sont toujours pas résolus.

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

À CDP-JC : L'aménagement d'une partie de la cour extérieure en surface de jeu pour la pratique de sports est toujours en attente de réalisation (bientôt 4 ans).

Pour CDP et MSA : La modification de deux chambres par unité afin de permettre l'installation de lits plus grands pour répondre au besoin de jeunes de stature plus grande est toujours en attente de réponse (bientôt 5 ans).

À RVP : L'amélioration de l'éclairage dans les unités est toujours en attente d'avancement (bientôt 5 ans). Nous avons dû reparler de la situation pour que le dossier soit repris.

Pour les foyers de groupe, nous recommandons que l'établissement considère sérieusement de mettre fin au bail avec les endroits problématiques et qu'il se porte acquéreur de bâtiments pouvant répondre adéquatement aux besoins des jeunes. À ce jour, nous n'avons pas assez d'information pour dire que les conditions s'améliorent. Une rencontre est planifiée avec les services techniques pour nous informer des projets à venir et connaître les attentes des usagers.

Dossier Videotron (depuis 2020-2021) : Ce dossier a été finalisé durant l'année sans répondre aux attentes et demandes des jeunes (depuis bientôt 6 ans). En effet, la nouvelle entente de services est insatisfaisante pour l'ensemble des résidents. Les services négociés avec Videotron ne répondent qu'en partie aux besoins nommés par les résidents. Les jeunes n'ont plus de choix d'émissions de qualité, constatent une perte de diversité de contenus et n'ont plus de souplesse quant aux heures d'écoute.



Conclusion

Nous terminons l'année 2020-2021 avec le sentiment d'avoir réussi à maintenir l'ensemble de nos activités malgré la présence de la COVID-19. Le plus difficile pour nous a été l'animation des comités de résidents qui ont demandé beaucoup d'adaptation et de modifications. La concentration et l'implication des jeunes en général étaient moins intenses cette année. Nous avons hâte de retrouver notre fonctionnement régulier et la stabilité de notre calendrier d'activités. La pandémie nous aura permis par contre de développer de nouveaux moyens facilitant la communication tant pour les rencontres du comité des usagers que pour nos suivis d'accompagnement en individuel.

Pour l'année qui s'en vient, les recommandations de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse est attendu à la fin avril 2021. Celles-ci sont un sujet de préoccupation pour nos membres. Nous prévoyons recevoir un invité ou plusieurs invités qui viendront expliquer la portée de ces recommandations auprès des usagers et leurs impacts au sein de l'établissement.

Tout au cours de l'année, nous avons apprécié de recevoir le soutien de nos partenaires du CIUSSS quand nous le demandions, soit les directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse. De plus, nous voulons souligner la présence à toutes nos rencontres du comité des usagers, de la directrice de la Protection de la jeunesse, madame Assunta Gallo, de la directrice du Programme jeunesse, madame Nathalie Bibeau ainsi que celle de monsieur Jean Paiement, adjoint à la direction du Programme jeunesse. Nos membres ont pu ainsi tout au long de l'année échanger et être entendus sur leurs préoccupations. Cela confirme l'importance et la place qui est accordée au *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* au sein de l'établissement.

Nous nous souhaitons, pour 2021-2022, avoir la chance de pouvoir tenir une assemblée générale annuelle en présence avec une plus grande participation du nombre de parents.

Roland Desmarais

Agent de liaison

Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

Remerciements

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

Les représentants parents élus et les parents invités qui se sont ajoutés en cours d'année : Mamadou Cellou Bary, Daniel Bélanger, Rezhwan Brzoo, Kim Dutremble, Wdad Filani, Abdelhamid Mechouche, Marie Clotilde Minkoue Mi-Mba, Julie Meunier, Gisèle Owona, Gilles Vandal.

Les représentants élus des comités de résidents : Alexis, Keteline, Lily, Nicolas, Ricardo, Saskia, Tommy, Zion.

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

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

Unités MSA/Le Carrefour :

Pour le groupe 10-14 ans : Élan, Émerillon, Entreprise, La Montée, Oasis, Port-Joli, Totem et Le Carrefour.

Pour le groupe 15-17 ans : Albatros, Héritage, Intersection, Nautilus, Neptune, Patriote.

Collaborateur désigné : Dominique Côté.

Unités CDP-JC : Aube, Épisode, Gîte, Havre, Source.

Collaborateur désigné : François Desjarlais

Unités CDP-PJ-GO :

Pour PJ : Étoile, Impact, Phare, Pont.

Pour GO : Inouik, La Place.

Collaborateur désigné : François Desjarlais.

Foyers de groupe :

Pour les adolescents : Ahuntsic, Chambord, Godbout, Meilleur, Morgan, Rosemont.

Pour les adolescentes : 1re Avenue, Harmony, Lachine, Octave-Roussin, Pierrefonds, Sagamo.

Unités DSM : Archipel, Mélodie, Mont-Joie, Solstice.

Unités RVP : Alizé, Cascades, Clairière, Entre-Deux, Éveil, Val-Chantant.

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

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

- Prêt d'un local à la Chambre de la jeunesse
- Disponibilité à la consultation sur certains sujets dont la révision de notre guide sur les aspects juridiques de l'intervention de la DPJ

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

- Soutien financier au comité des usagers pour l'exercice 2020-2021
- Collaboration dans les dossiers du comité des usagers

La direction du Programme jeunesse du CCSMTL

- Collaboration dans les dossiers des comités de résidents et dans l'accompagnement individuel des usagers
- Contribution importante au fonctionnement du comité des usagers par son rôle de répondant
- Soutien logistique afin d'assurer la présence des jeunes aux comités de résidents et au comité des usagers
- Participation de membres des différentes équipes de coordination par leur présence aux comités de résidents

La direction de la Protection de la jeunesse du CCSMTL

- Collaboration dans l'accompagnement individuel des usagers

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

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

Nos coordonnées

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

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

Site Internet : cucjm.ca

POUR JOINDRE L'AGENT DE LIAISON

Roland Desmarais

Téléphone : 514 356-4562

Télécopieur : 514 356-4525

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

SERVICE D'ÉDITION

Rédaction et coordination du rapport annuel

Carole Morin et Roland Desmarais

Révision et correction

Zérofôte (Michèle Levert)

Graphisme

Ardecom (Trisha Esteban)







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

Québec

