

Le comité des usagers
du Centre jeunesse
de Montréal

RAPPORT
d'activités

2024-2025

Du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025

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 utilisés dans ce document

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

CDR : Comité de résidents

CDU : Comité des usagers

CIUSSS : Centre intégré de santé et de services sociaux

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

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

OSBL : Organisme sans but lucratif

PJ : Protection de la jeunesse

RVP : Rose-Virginie-Pelletier

TABLE DES *matières*

- 04 Notre mission
- 05 Rôle des personnes ressources
- 06 Mot du comité exécutif et de sa présidente
- 07 Organigramme du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*
- 08 Priorités et réalisations de l'année écoulée
- 10 Renseigner, promouvoir, évaluer et défendre
- 12 Rapport financier du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*
- 14 Accompagner et assister
- 15 Principaux motifs d'appel des usagers 2024-2025
- 16 Comités de résidents - résumés des sujets discutés
- 17 Activités en partenariat
- 18 Projets prévus pour 2025-2026
- 19 Recommandations 2025-2026
- 20 Conclusion
- 21 Remerciements

NOTRE *mission*

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

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

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

Référence : cucjm.ca/notre-mission

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

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

Les fonctions d'un comité des usagers

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

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

Le comité des usagers a deux obligations supplémentaires:

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



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. Cet accompagnement peut prendre plusieurs formes (téléphonique et/ou en présentiel dans les rencontres).

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 tenu par les exigences du registres des entreprise pour le maintient de notre statu. Le comité doit faire vérifier et valider l'intégrité de ses revenus et dépenses. À ce sujet, les états financiers (voir la page 12) sont effectués et vérifiés tous les ans par une firme de comptables professionnels agréés.

Notre comité : une ressource pour d'autres organismes

À chaque année, le comité reçoit des demandes de d'autres organisations ou comités. Ils veulent obtenir l'autorisation pour reproduire nos documents afin d'informer, à leur tour, les usagers sur certains de leurs droits. Cette autorisation a déjà été donné à l'ensemble des comités de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec en leur demandant de mentionner notre comité comme référence. Cette année, il y a eu des échanges d'informations entre comités pour savoir comment s'appliquait d'un programme jeunesse à l'autre.

MOT DU COMITÉ *exécutif* ET DE SA *présidente*

L'année 2024-2025 se termine. Ce fut une année de changements. Durant cette année, nous avons vu les étapes vers la mise en place de Santé Québec. Nous sommes heureux de la nomination de Lesley Hill à titre de directrice nationale de la DPJ. Une personne qui a été un de nos partenaires de travail dans le soutien de notre mission.

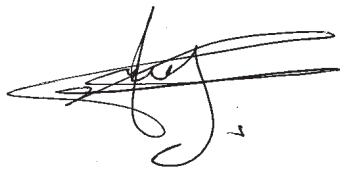
Notre année a été marquée par le départ à la retraite de notre agent de liaison. Le poste n'est toujours pas comblé. Cela a créé, pour la personne ressource en place, une surcharge de travail qui a multiplié ses tâches. Ce qui a occasionné des délais de réponses aux demandes des usagers. De plus, elle a dû relever des défis d'organisation. Elle a travaillé de pieds fermes pour maintenir les services offerts aux usagers.

D'autre part, nous sommes heureux de constater plusieurs changements dans les milieux de vie de nos jeunes hébergés. Les travaux de rénovation sur le site du Mont Saint-Antoine ont débuté. Il y a eu l'ouverture de deux nouvelles unités pour adolescentes à Dominique Savio-Mainbourg en plus des travaux d'agrandissement. Nous ne pouvons pas passer sous silence l'évènement qui a fait les manchettes à Cité-des-Prairies. Nous avons apprécié que la direction nous ait

tenu informé et qu'elle nous ait présenté le sommaire du rapport de l'enquête administrative externe incluant les recommandations.

Nous voulons souligner le soutien de la direction du programme jeunesse qui nous a permis de poursuivre la tenue de nos rencontres des comités de résidents et du comité des usagers.

De plus, nous voulons remercier tous nos membres pour leur présence assidue aux rencontres du comité des usagers. Chapeau aux représentants des jeunes hébergés qui ont été actifs en prenant la parole sur tous les sujets. Ils ont été impressionnants par leurs interventions. Les parents ont aussi été très participatifs et ont contribué à enrichir les discussions. Encore cette année, nous avons eu la participation de parents comme auditeur libre. Pour une première fois nous avons eu des auditeurs libres jeunesse. C'est-à-dire des jeunes ayant déjà été membre du comité des usagers, recevant toujours des services du programme jeunesse et voulant contribuer à l'amélioration des services offerts.



Marie Clotilde Minkoue Mi-Mba

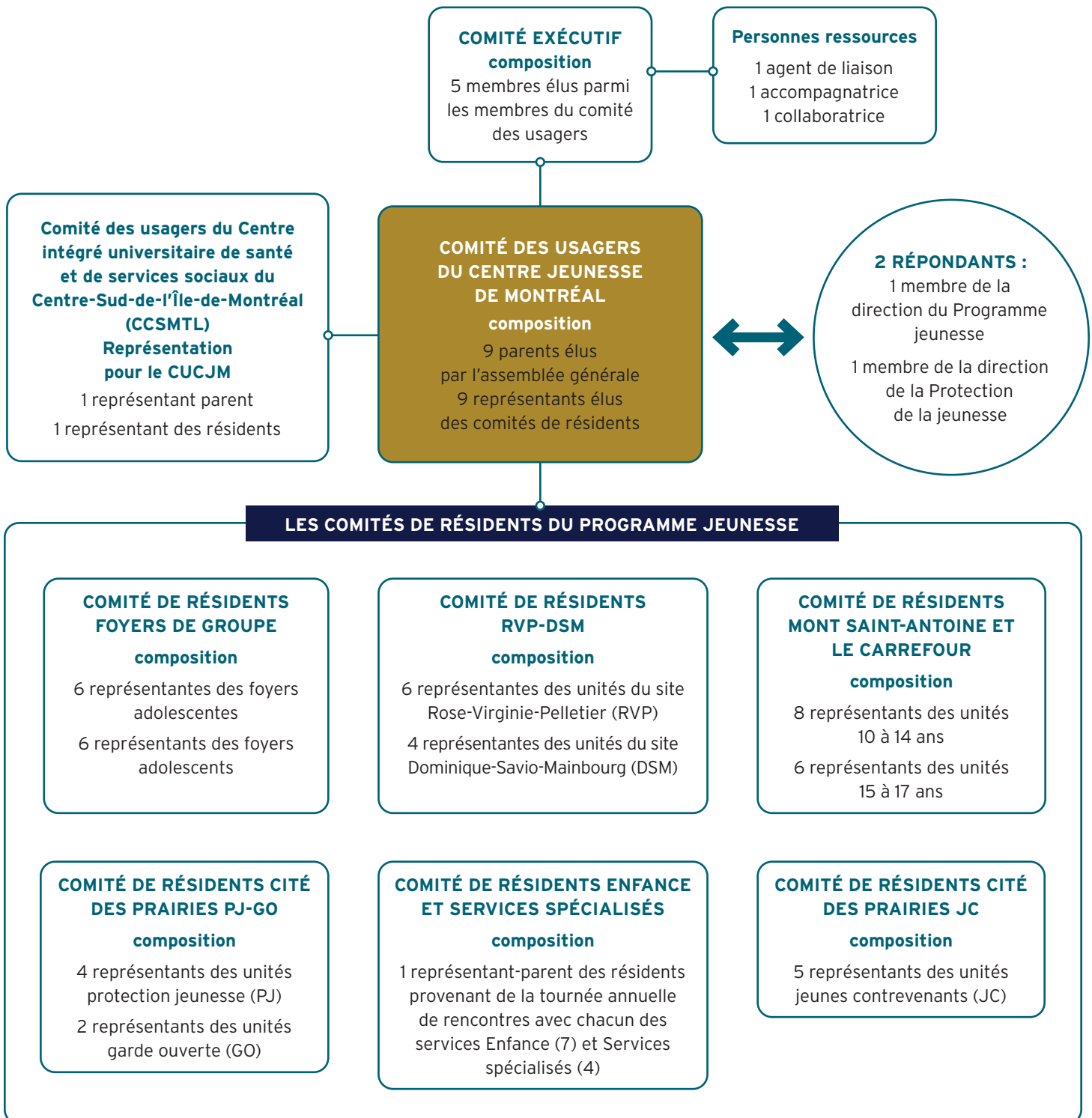
Présidente

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 plan d'action du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal inclut tous les enjeux prioritaires ainsi que les activités et projets prévus qu'il souhaitait atteindre pour l'année 2024-2025. Nous avons aussi fait mention si les objectifs avaient été atteints, en cours de réalisation et/ou à poursuivre.

Enjeux

- **Contenu des rapports et remise aux parents:** Les parents ont toujours des insatisfactions liées à la validation des informations dans les rapports qui sont présentés au Tribunal. Un comité a entamé des travaux sur le sujet pour améliorer la pratique. Nous souhaitons que les résultats nous soient présentés. Une proposition de délai de remise des rapports a été élaborée, rédigée dans un document de référence et mise en place dans 5 équipes. Le nouveau processus des délais de remise des rapports (48 heures) devra attendre à l'automne 2024 avant d'être déployé dans l'ensemble des équipes de l'Application des mesures. **Objectif à poursuivre.**
- **Dossier Vidéotron :** La direction du Programme jeunesse a poursuivi ses démarches pour un ajustement du service de télévision. **Objectif en cours de réalisation.**
- **Amélioration et maintien des lieux physiques de l'hébergement au Programme jeunesse :** L'objectif de réussir à avoir une communication fluide avec les responsables des services aux installations matérielles des différents sites devra à nouveau être repris suite au départ de l'agent de liaison. Les travaux de remettre à niveau les unités de vies sur le site du Mont Saint-Antoine ont débutés. Le projet d'agrandissement du site Dominique-Savio-Mainbourg est en cours de réalisation. **Objectifs concernant la communication et le suivi concernant les travaux sont à poursuivre.**
- **Permettre aux jeunes d'avoir accès aux médias sociaux durant les jours de congé scolaire:** L'objectif est d'avoir un accès adapté à leur calendrier scolaire. Cette demande provient de plusieurs comités de résidents. **Objectif à poursuivre.**
- **Présenter le résultat du sondage** Les membres du comité des usagers ont eu une présentation des résultats cette année. **Objectif atteint.**

Activités

- **Poursuivre les démarches en vue de l'installation d'un présentoir au Tribunal de la jeunesse :** Aucune avancée depuis plusieurs années. **Objectif non atteint.**
- **Finaliser les deux derniers guides d'information à l'intention des parents qui sont à rééditer :** Nous avons finalisé et imprimé la mise à jour de notre guide juridique à l'intention des parents, qui porte maintenant un nouveau titre : *Aspects juridiques - Guide d'information à l'intention des parents*. Nous avons également réédité notre guide hébergement. **Objectif atteint.**
- **Mettre à jour la fiche d'information sur la confidentialité et l'accès au dossier de l'usager** suite à des changements dans la loi. **Objectif non atteint.**
- **Archives & Confidentialité :** Suivre l'évolution du dossier des accès aux archives liés à la confidentialité. **Objectif à poursuivre.**
- **Soins spirituels :** Suivre l'implantation du projet d'accompagnement en soins spirituels sur les sites d'hébergement. **Objectif à poursuivre.**
- **Repandre la tournée de services à l'enfance :** En pause de démarches depuis le départ à la retraite de l'agent de liaison. **Objectif non atteint.**
- **Faire un suivi de l'application des recommandations de la Commission Laurent et de l'adoption de la loi 15 découlant de cette commission (Loi modifiant la Loi sur la protection de la jeunesse et d'autres dispositions législatives) :** Nous avons pu noter les efforts et les changements de pratique dans les dossiers liés à la violence conjugale et la réduction des listes d'attente de signalement. **Objectif de suivi à poursuivre.**
- **Observer le processus d'application des renouvellements de contrat de visites supervisées :** Nous nous étions donné comme objectif d'observer le processus d'application des renouvellements de contrat de visites supervisées, car nous notions certains écarts dans la révision de ces plans. Nous observions aussi que les objectifs étaient souvent maintenus sans être révisés et qualifiés, les parents n'étaient pas en mesure de voir leur évolution. Une révision du modèle de contrat était prévue et une animation auprès des équipes DPJ à l'automne 2024. Nous n'avons pas eu de suivi des travaux. Ce sujet sera une de nos recommandations dans notre rapport **Objectif de suivi à poursuivre.**

- **Remettre à jour notre fiche d'information** : les balises d'accès aux archives ont été modifiées par la loi. **Objectif à poursuivre.**
- **Plans d'intervention** : Suivre l'application des plans d'intervention en regard du projet de vie alternatif inscrit. Nous avons commencé à recevoir des insatisfactions à ce sujet. Les parents sont surpris de voir des projets sans en avoir discuté ou qui n'ont pas lieu d'être. **Objectif à poursuivre.**

Suivi de recommandations 2023-2024

- **Allocation et système de tâches des jeunes** : Depuis plusieurs années et de façon récurrente, le sujet revient dans tous les comités de résidents. Plusieurs discussions ont eu lieu à propos des montants accordés qui diffèrent selon l'âge. Le montant actuel de l'allocation varie selon l'âge et il peut être bonifié pour une tâche payante. Les jeunes souhaitent une augmentation du montant des allocations qui leur est accordé. Soulignons que le montant des allocations n'a jamais été revu depuis son implantation. Les jeunes font valoir que le coût de la vie augmente, et qu'ils ont besoin d'argent pour des besoins particuliers. Les jeunes souhaitent également une révision du système de tâches payantes. Les tâches doivent être adaptées à l'âge et le jeune ne peut excéder le nombre alloué par ce système de tâches (2 tâches maximum). Les jeunes souhaitent une meilleure évaluation du temps et de la complexité d'une tâche selon l'âge. Nous recommandons que la direction du Programme jeunesse vienne échanger avec les jeunes et réévalue les montants d'allocation ainsi que le système des tâches afin de répondre aux demandes des jeunes. **Recommandation maintenue.**
- **Visites supervisées** : Durant l'année, nous avons observé la diminution des automatismes inscrits dans les plans de visites. Nous avons également constaté des modifications des locaux de supervision dans certains bureaux. Nous espérons la poursuite des démarches de la direction d'augmenter le nombre de locaux de supervision conviviaux, accueillants et stratégiques au niveau de l'emplacement. Nous souhaitons être informé de l'évolution du groupe de travail concernant le contrat de supervision. Nous mettons notre regard sur ces aspects.

Réalisations

Nous avons tenu le cap, maintenu nos services et poursuivi nos réunions des comités des usagers et de résidents. Nous devons mentionner que la capacité de répondre aux demandes fut difficile en raison du départ de deux membres du personnel.

Comme dernier projet avant leur départ, le personnel a réalisé la mise à jour de notre guide juridique maintenant disponible sur notre site web pour consultation et pour distribution.



Renseigner, promouvoir, évaluer ET défendre

Les actions du comité des usagers

Les actions du comité liées à ses fonctions (voir la page 4) sont répertoriées de deux façons :

1. Nous utilisons une application informatique pour comptabiliser les actions liées aux suivis de dossiers des usagers et des accompagnements. Ces fonctions sont détaillées sous le titre « Accompagner et Assister » à la page 14.
2. Pour répertorier les actions liées à la gestion du comité des usagers et des comités de résidents, nous nous servons des relevés quotidiens où sont listées la description de nos démarches avec ces comités. Nous répertorions les appels envoyés et reçus, ainsi que les courriels et les rencontres. Vous retrouverez ci-dessous tous les éléments de ces fonctions.

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal avait prévu tenir un total de 54 réunions de ses différents comités. En raison du départ à la retraite de l'agent de liaison nous avons tenu seulement 45 réunions.

Cette année nous n'avons pas fait le dénombrement des actions liées au comités des usagers et des comités de résidents.

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Présence de personnes ressources du bureau du comité des usagers pour répondre aux demandes d'information ainsi qu'offrir du soutien aux usagers. Horaire du personnel étalé du lundi au vendredi afin d'assurer une permanence.
- Accès initial par téléphone.
- Accompagnement et rencontre possible à la demande de l'utilisateur selon notre disponibilité.
- Comptabilisation des statistiques sur le nombre d'utilisateurs du site web du comité des usagers. Notre site sert à faire la promotion du comité et permet de renseigner, d'informer les usagers, d'avoir accès aux guides et aux dépliants. Nous avons recensé, d'avril 2024 à mars 2025, un total de 2472 visites différentes sur le site web. Ce qui représente une augmentation de 56%. Selon notre rapport de statistiques il y a eu 1200 (48%) utilisateurs qui sont restés pour une durée de 10 secondes et plus ou visités plus de deux pages.

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.
- Suivi sur l'état des lieux physiques en hébergement.
- Rencontre régulière avec le répondant de la direction du Programme jeunesse et de la répondante de la direction de la Protection de la jeunesse.
- Envoi des comptes rendus des comités de résidents et des procès-verbaux du comité des usagers aux directions concernées.

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

Cette année la direction nous a présentés brièvement les résultats du sondage Expérience usagers, sondage annuel qui vise à évaluer la satisfaction des usagers à l'égard des services reçus.

Il faut se rappeler que les secteurs évaluation et orientation sont sondés chaque année. Les secteurs hébergement et application des mesures sont évalués en alternance aux deux ans. Cette année, le secteur hébergement (réadaptation) a été sondé.

L'utilisateur qui est contacté pour répondre au sondage peut refuser d'y participer. Les usagers sont sélectionnés au hasard pour répondre au sondage. Il y a eu 500 répondants à Évaluation/Orientation et 270 répondants du côté de la réadaptation.

Les résultats sont, de façon générale, assez bons. Là où les résultats sont plus faibles, c'est au niveau de la participation des usagers et la connaissance des droits.

Nous avons été informés que le ministère déploiera prochainement le sondage en temps réel, ce qui permettra de remplir à tout moment le sondage en scannant un code QR. Ce sondage sera destiné aux jeunes, aux parents et autres usagers.

Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

- Animation de l'assemblée générale annuelle
- Animation de 33 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 en présentiel de l'assemblée générale annuelle. Treize (13) parents usagers ont répondu à l'invitation. Il n'y avait aucun poste à combler.
- Collaboration dans le processus de transmettre les avis de convocation de l'assemblée générale annuelle avec la Direction du programme jeunesse.
- Participation d'un membre de l'exécutif au comité des usagers (CUCI) du CCSMTL.
- Participation et présence d'une personne ressource au CUCI du CCSMTL
- Participation de 9 parents et de 8 résidents à notre comité des usagers en plus de plusieurs parents et jeunes comme observateurs.
- Élection des représentants de chacun des comités de résidents à notre comité des usagers.
- Participation à 16 activités avec des partenaires (voir la section : Activités en partenariat, page 17).
- 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.
- Planification des réunions des différents comités de résidents afin de maintenir l'engagement des jeunes, de développer leurs responsabilités sociales, d'entendre leurs demandes et leurs insatisfactions puis de les informer sur leurs droits.

Présence d'une personne ressource du comité des usagers pour l'animation, soutien de la direction dans la rédaction des compte rendus et d'un membre de la direction concernée en tant que collaborateur à chaque réunion.

- Présence des deux répondants de notre comité ; soit l'adjoint à la Direction du Programme jeunesse et une responsable à la Direction de la Protection de la jeunesse.
- Présence d'une agente de planification, de programmation et de recherche de la direction du Programme jeunesse qui apporte son aide à la rédaction du procès-verbal des rencontres du comité.
- Présence de la directrice de la Direction de la Protection de la jeunesse et du directeur du Programme jeunesse qui souhaitent recueillir et entendre les commentaires des usagers ainsi que vouloir répondre à leurs questionnements.
- Sujets discutés avec les membres du comité des usagers dans le cadre d'une rencontre du comité à partir des préoccupations de nos membres ou à la demande du Programme jeunesse ou de partenaires pour l'année 2024-2025.

RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

- ▶ **Notion de l'intérêt de l'enfant vs droits du parent :** présentation avec périodes d'échanges, de questions et de réponses.
- ▶ **La confidentialité :** droit appartenant tant à l'enfant qu'aux parents, les principales exceptions en matière de divulgation.
- ▶ **Droit à l'enregistrement des rencontres :** respect de la vie privée (aviser l'interlocuteur, divulgation interdite), être partie dans la conservation.
- ▶ **Consentement aux soins et services :** présentation et explication de la notion du consentement selon l'âge (un enfant de moins de 14 ans et les jeunes de 14 ans et plus). Lorsque la DPJ détermine que la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis, la notion de consentement ne s'applique pas. Si le jeune est suivi en LSSSS et qu'il refuse, la situation pourrait être signalée en vertu de la LPJ.
- ▶ **Règles du comité des usagers :** Discussion de la perte de qualité d'un membre.
- ▶ **Nouveau service en hébergement à l'enfance :** le foyer Pelletier. Présentation de la nouvelle ressource, en développement, de type foyer de groupe intégré dans la communauté pour 14 enfants âgés de 6 à 12 ans. Ce foyer accueillera éventuellement les enfants actuellement hébergés dans les unités Pelletier et Cité à DSM. Ces unités se retrouveront côte-à-côte dans le nouveau foyer. Il s'agira donc d'une bâtisse abritant 2 foyers, mais avec des espaces communs.
- ▶ **Soutien aux leaders cliniques :** présentation et explication de l'expression « leader clinique » qui réfère à tout.e professionnel.le ou technicien.ne de la santé et des services sociaux nommé.e formellement pour offrir de l'encadrement clinique aux employé.e.s
- ▶ **L'accès au dossier :** présentation et explication des différentes modalités qui entourent l'accès au dossier et réponses à certaines questions plus pointues des participant.e.s
- ▶ **Situation médiatisée CDP :** explication et présentation du *sommaire exécutif-rapport d'enquête*.
- ▶ **Rénovation du MSA :** résumé des travaux.
- ▶ **Guide « Comment se préparer pour la cour - en matière de protection de la jeunesse » :** distribution du document préparé par la Fondation du Barreau du Québec.
- ▶ **Droits et participation des jeunes en protection de la jeunesse :** présentation sur l'importance de la participation des jeunes et leurs droits.
- ▶ **Résultats du sondage :** présentation brève des résultats du sondage « *Expérience usagers* ».
- ▶ **Violence armée, gangs de rue et prévention :** Présence d'une personne pour répondre aux questions de nos membres.
- ▶ **Gala des usagers d'Or :** résumé de l'activité.

Rapport financier

DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

BILAN Au 31 mars 2025

	2025 \$	2024 \$
ACTIF		
ACTIF À COURT TERME		
Encaisse	10 860	130 268
Taxes à la consommation à recevoir	1 972	2 179
	12 832	132 447
ACTIF À LONG TERME		
Immobilisations corporelles	2 278	1 615
TOTAL DE L'ACTIF	15 110	134 062
PASSIF		
PASSIF À COURT TERME		
Frais courus	4 500	4 500
Salaires, vacances et charges sociales à payer	5 147	9 400
Subvention perçue d'avance	-	120 000
TOTAL DU PASSIF	9 647	133 900
ACTIF NET		
ACTIF NET		
Évolution de l'actif net	5 463	162
TOTAL DE L'ACTIF NET	5 463	162
TOTAL DU PASSIF ET DE L'ACTIF NET	15 110	134 062

APPROUVÉ



Présidente

N.B. Le rapport complet effectué par la firme KOBAS & KOBAS, comptables professionnels agréés Inc., est disponible sur demande pour une consultation au bureau du CUCJM.

RÉSULTATS Exercice terminé le 31 mars 2025

	2025 \$	2024 \$
Produits		
Financement CIUSSS - CDU	33 000	33 000
Financement du MSSS pour CDU	80 000	80 000
Financement du MSSS pour CDR	7 000	7 000
Remboursement de taxes de vente	1 607	922
	121 607	120 922
Charges		
Salaires et charges sociales	81 810	101 210
Frais de bureau	11 717	1 232
Comités	8 190	7 069
Honoraires professionnels	5 318	5 174
Assurances	1 998	1 963
Frais de déplacement	1 950	4 339
Frais de gala	1 941	-
Cotisations	1 000	200
Promotion	827	1 676
Frais de représentation	280	1 581
Colloques	120	180
Taxes et permis	71	80
Publicité	25	563
Intérêts et frais bancaires	172	70
Amortissement des immobilisations corporelles	887	1 273
	116 306	126 610
(Excédent des charges sur les produits)	5 301	(5 688)

ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET Exercice terminé le 31 mars 2025

	2025 \$	2024 \$
SOLDE AU DÉBUT	162	5 850
(Excédent des charges sur les produits)	5 301	(5 688)
SOLDE À LA FIN	5 463	162

Accompagner ET assister



Nous utilisons une application informatique pour comptabiliser les actions liées aux suivis de dossiers des usagers et des accompagnements. Le répertoire des actions liées à la gestion du comité des usagers et des comités de résidents ne sera pas inclus pour cette année en raison de la réorganisation des services offerts aux usagers. Par contre nous avons maintenu 80% des réunions des comités de résidents et maintenu 90 % des réunions du comité des usagers. Nous vous rappelons qu'une majorité de l'année le comité des usagers a poursuivi son mandat avec une réduction importante du personnel.

Nous avons répertorié :

- **5011 actions liées au suivi individuel des usagers :** demandes reçues, suivis et démarches
- Les personnes ressources ont fait **178 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 (332 en 2023-2024). En considérant une réduction de 50% du personnel faisant les accompagnements, il n'est pas surprenant de constater, par rapport à l'année passée, une diminution de 47% des accompagnements. Il ne nous était pas possible de répondre à toutes les demandes considérant la disponibilité limitée des personnes ressource.
- **294 dossiers usagers** (265 en 2023-2024) entraînant un nombre de 5011 suivis de dossiers (nombre d'appels, de courriels reçus et envoyés et de rencontres)

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

Nous émettons l'hypothèse que les accompagnements en présentiel nous demandent plus de temps en déplacement donc moins de disponibilité contrairement à l'avantage de les faire en visio-conférence. Nous pouvons compter sur nos partenaires, tant des directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse que des ressources communautaires, qui guident nos jeunes et leurs parents vers nos services.

Principaux motifs d'appel

DES USAGERS 2024-2025

Résumé des motifs des appels

Réception et traitement ou référence sur 615 motifs de demandes (557 en 2023-2024).

La provenance des nouveaux appels vient surtout des parents à 91%. Les jeunes représentent 5 % (12% l'an passé) des appels et la famille élargie 2%.

Dans la catégorie « Motif général » (264 au total soit 43%), les appels sont majoritairement liés aux demandes d'accompagnement (27%). Nous avons reçu plusieurs appels en lien avec des incompréhension et inquiétude de la situation en général (19%). En troisième position, on retrouve les appels pour les demandes d'information (18%) (sur le droit des usagers, sur l'accès au dossier, sur la DPJ, sur le processus judiciaire) et le besoin d'écoute et de support (18%).

Nous avons répertorié 173 motifs d'insatisfactions concernant l'intervenant (28%). Ce sont les insatisfactions (39.9%) liées à l'attitude de l'intervenant (le manque de respect, d'empathie, d'écoute, de jugement, de transparence, d'objectivité, d'information) qui arrive en premier. En deuxième position, la demande de changement d'intervenant (14.5 %) . En troisième c'est le manque de disponibilité de l'intervenant pour les appels ou rencontres (11%) et le sentiment d'abus d'autorité (11%).

Des insatisfactions liées aux soins et services (92 au total soit 15%) sont aussi signalées. Dans cette catégorie, nous retrouvons majoritairement des mécontentements au sujet des modalités des contacts supervisés et du calendrier des contacts (59%). D'ailleurs, le sujet des visites supervisées est abordé dans nos recommandations. Ensuite vient l'insatisfaction concernant les soins de santé (15%) suivi de l'absence de services (13%).

Dans la catégorie concernant les décisions de la DPJ nous avons un total de 51 motifs (8%). Les insatisfactions liées au désaccord du contenu des rapports (49%). En deuxième se trouve les désaccords sur les services offerts et les placements (25%) suivi du désaccord avec évaluation et orientation (10%)

Les insatisfactions reçues en ce qui concerne le respect des droits et les milieux d'hébergement (6%) sont peu nombreuses au niveau de nos appels reçus des parents. Les rencontres avec les comités de résidents nous permettent de recevoir les insatisfactions des jeunes et d'en faire le suivi.

Comités de résidents

RÉSUMÉS DES SUJETS DISCUTÉS

Le comité des usagers se veut un élément dans le développement des jeunes résidents à la vie citoyenne. Avant la première rencontre de la rentrée en septembre, nous nous assurons que chaque service a élu un résident pour représenter son unité ou son foyer. L'ouverture au dialogue et à l'écoute sont au cœur de notre fonctionnement entre eux et avec nos partenaires

À chaque année, la première rencontre sert d'abord à sensibiliser et à informer les représentants sur la mission du comité des usagers et des comités de résidents ainsi que sur leur rôle et leur donner des moyens pour y parvenir. Nous remettons à chacun des représentants un cartable regroupant toutes les informations nécessaires à leur fonction. À la rencontre suivante dans chacun des comités de résidents, nous procédons à l'élection du représentant qui siègera au comité des usagers. Avec l'ajout cette année de deux nouvelles unités de vie à Dominique-Savio-Mainbourg, nous comptons maintenant quarante-neuf (49) représentants.

Nous recevons un soutien des directions pour le transport des jeunes afin qu'ils assistent aux comités. Nous avons eu le soutien par la participation d'une agente de planification, de programmation et de recherche de la direction du Programme jeunesse qui apporte son aide à la rédaction des compte rendus de réunion pour deux de nos comités de résidents.

Pour trois comités le chef de service présent a soutenu la personne ressource dans l'animation et la prise de notes. La poursuite d'une présence d'un chef de service à chacun de nos comités de résidents permet d'entendre les demandes et commentaires des jeunes, d'éclairer notre compréhension et d'assurer la circulation de l'information entre les directions et nos jeunes.

Le contenu des rencontres est alimenté par les représentants élus. D'une année à l'autre, il y a des sujets récurrents que les jeunes abordent : la demande pour augmenter l'allocation de dépenses personnelles, la politique alimentaire, les produits d'hygiène, l'état des milieux de vie et les rénovations. Le sujet d'augmentation des allocations de dépenses personnelles a fait l'objet d'une de nos recommandations encore cette année. Nous avons constaté que le service de télévision est resté un sujet d'actualité puisque l'offre de service du fournisseur doit être ajusté.

Les préoccupations, les questionnements ou les demandes les plus abordés dans tous les comités sont en lien avec les infrastructures des installations et leur milieu de vie. Le sujet des infrastructures englobe toutes les préoccupations de la température de l'eau pour les douches, des réparations et les délais, incluant le mobilier et beaucoup plus. Pour les milieux de vie nous parlons des questionnements sur la programmation journalière, le code vestimentaire, le personnel de nuit, les temps d'appel accordés pour en nommer quelques uns.

L'évènement survenu à Cité-des-Prairies a eu des répercussions pour nos deux comités de résidents de ce site d'hébergement. Pour la période de l'enquête les membres de la direction étaient en effectif réduit. Cela ne nous a pas permis de répondre aux questionnements des représentants sur plusieurs sujets et préoccupations.

Cette année malgré le départ de deux membres du personnel le comité des usagers a pu animer 80% des réunions des comités de résidents. Voici la liste de nos comités de résidents actifs:

- Comité Cité-des-Prairies / Jeunes contrevenants : 5 représentants
- Comité Cité-des-Prairies / Protection de la jeunesse et Garde ouverte : 6 représentants
- Comité conjoint Dominique-Savio et Rose-Virginie-Pelletier : 12 représentantes
- Comité des foyers de groupe : 12 représentants
- Comité du Mont Saint-Antoine & le Carrefour: 14 représentants
- Pour le comité Enfance et Services spécialisés étant en effectif réduit cette année nous n'avons pas fait de démarches avec la direction de la coordination à l'Enfance afin de remettre sur pied des contacts avec les services d'hébergement à l'enfance. En 2025-2026, une relance devra être faite.
- Pour ce qui est de la coordination des Services spécialisés, nous n'avons toujours pas accès à trois foyers de groupe de cette coordination. Les autres points de services sont attachés à nos comités de résidents réguliers. Une relance devra être faite.

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. Le mode des rencontres se partagent entre le virtuel et le présentiel. Voici ci-dessous, quelques unes des activités auxquelles nous avons pris part au cours de l'année.

Participation d'une personne ressource :

- ▶ Comité de gestion conjoint PJ-DPJ. Participation de l'agent de liaison à des rencontres avec les directions et les coordonnateurs. Objectifs : présenter notre rapport annuel et recevoir l'information concernant les projets et enjeux de ces directions.
- ▶ Comité de suivi sur les mesures particulières et de contrôle. Participation de l'agent de liaison aux rencontres.
- ▶ Exécutif de l'Alliance. Participation de l'agent de liaison en tant que vice-président en vidéo-conférence à plusieurs rencontres.
- ▶ Répondants de la direction du Programme jeunesse et de la direction de la Protection de la jeunesse du CCSMTL. Participation de l'agent de liaison à des rencontres mensuelles pour discuter de certains dossiers et pour répondre aux besoins d'information des jeunes et des parents en trouvant les personnes à inviter aux rencontres du comité des usagers.
- ▶ Comités de préventions suicidaires. Participation d'une personne ressource à des rencontres du comité et d'un sous-comité sur le plan de sécurité.
- ▶ Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Table de concertation jeunesse avec 20 autres organismes communautaires. Participation de l'agent de liaison à des rencontres périodiques.

Participation personne ressource et parent

- ▶ Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec. Participation de deux personnes ressources et de la présidente à la rencontre annuelle.
- ▶ Comité de suivi du projet pilote sur l'accompagnement spirituel (soins spirituels) pour les jeunes. Participation de l'agent de liaison et d'un parent à ce projet visant à offrir aux jeunes qui le désirent un accompagnement spirituel.
- ▶ Assemblée générale annuelle du CUCI. Participation de l'agent de liaison en vidéo-conférence.

Participation d'un parent

- ▶ Continuum de réadaptation dans la communauté.
- ▶ Programme Ma famille, ma communauté.
- ▶ Projet Aire-Ouverte, en santé mentale.
- ▶ Comité éthique.
- ▶ Comité de gestion des risques.
- ▶ Comité du CUCI

Projets prévus

POUR 2025-2026



En 2025-2026, nous voulons continuer à assurer notre visibilité ainsi que maintenir nos services actuels auprès des usagers. Dans cette perspective, nous poursuivons les actions déjà entreprises et en élaborerons de nouveaux.

Voici l'énumération des différents projets prévus et activités à planifier pour 2025-2026 :

- ▶ Poursuivre les démarches en vue de l'installation d'un présentoir au Tribunal de la jeunesse.
- ▶ Remettre à jour la fiche d'information sur l'accès au dossier de l'utilisateur et celle s'adressant au droit à la confidentialité suite à des changements dans la loi.
- ▶ Reprendre la tournée de services à l'enfance.
- ▶ Suivre l'évolution du dossier des accès aux archives liés à la confidentialité.
- ▶ Suivre l'implantation du projet d'accompagnement en soins spirituels sur les sites d'hébergement.
- ▶ Suivre l'application des plans d'intervention en regard du projet de vie alternatif inscrit.
- ▶ Adapter et imprimer le guide d'information sur les contacts supervisés produit par le comité des usagers du Centre jeunesse de Laval.
- ▶ Récupérer le présentoir du bureau Lafontaine.
- ▶ Former un comité jeunesse concernant les allocations et le système de tâches des jeunes et rencontrer la direction pour leur permettre d'échanger sur le sujet.
- ▶ Redéfinir notre offre de service, définir les critères et les conditions favorisant l'accompagnement en lien avec le rôle et les balises de l'intervention pour répondre adéquatement aux demandes des usagers dans un contexte contraignant (LPJ et LSJPA).
- ▶ Créer des outils pour mieux répondre aux questions les plus fréquentes de nos usagers.
- ▶ Modifier nos règlements généraux et revoir notre code éthique.
- ▶ Répertoire les demandes de documents pour les pochettes d'accueil remises en hébergement et aux familles dans les rencontres.
- ▶ Réapprovisionner les présentoirs et identifier une personne dans chaque bureau du programme jeunesse pour nous assister dans cette tâche.
- ▶ S'assurer d'avoir une personne par milieu de vie pour communiquer les informations en lien avec les réunions du comité des résidents.

Recommandations

2025-2026

Nous vous dressons ici les principales recommandations du comité des usagers sur les améliorations souhaitées pour nos usagers :

1. Visites supervisées :

Il y a quelques années nous avons représenté les usagers en participant à un groupe de travail sur les visites supervisées. Cette table de travail a réévalué les aspects des visites supervisées incluant les balises et les documents. À la fin des travaux, un dépliant explicatif pour les usagers fut élaboré. Au cours de la dernière année, à la suite de plusieurs échanges avec les parents qui ont des visites supervisées, il semble que le dépliant ne soit pas distribué tel qu'il était prévu.

Le groupe de travail avait également uniformisé le plan de visite afin de permettre aux usagers d'avoir un document détaillé (motifs, conditions, objectifs, etc.). Au cours des dernières années, nous avons observé l'utilisation d'une variété de contrats de visite ainsi que le changement fréquent de personnel supervisant les contacts d'une même famille. La combinaison de ces deux observations créent chez nos usagers des incompréhensions, des insatisfactions et des perceptions contradictoires.

Nous recommandons que les directions du programme jeunesse et de la protection de la jeunesse entreprennent une démarche d'animation auprès de toutes les équipes des différents services pour s'assurer de la compréhension et de l'importance :

- De faire la distribution du dépliant,
- D'utiliser le document uniformisé,
- D'encourager la réduction du nombre de personnes supervisant les contacts d'une même famille afin de mieux outiller nos usagers.

2. Allocation et système de tâches des jeunes :

Depuis plusieurs années, le programme jeunesse de Montréal a fait le choix de donner une allocation aux jeunes en hébergement. Il faut souligner que le montant de cette allocation n'a jamais été revu depuis son implantation. Les représentants dans tous les comités de résidents ont, encore cette année, nommé ce sujet. Le montant actuel varie selon l'âge du jeune. Les représentants souhaitent une révision à la hausse du montant d'allocation en citant l'augmentation du coût de la vie.

Ils peuvent également recevoir un montant supplémentaire pour une tâche prédéterminée. La liste des tâches payantes comprend des ajustements selon l'âge du jeune. Le montant est également prédéterminé par l'âge de l'utilisateur. Les jeunes demandent également une révision à la hausse du système de tâches payantes.

Nous recommandons que la direction du programme jeunesse vienne échanger avec nos représentants et réévalue à la hausse les montants d'allocation ainsi que le système des tâches afin de répondre aux demandes des jeunes.

Conclusion

Comme vous pouvez lire nous avons eu une année bien remplie. Tout ce travail ne s'est pas fait tout seul, j'ai eu la chance d'avoir deux personnes qui ont travaillé durant la première moitié de l'année. Ils ont pris leur retraite : Madame Carole Morin et Monsieur Roland Desmarais. J'ai aussi pu compter sur de nombreux parents qui ont accepté de s'impliquer au comité des usagers, certains depuis peu et d'autres sont impliqués depuis de nombreuses années.

Il faut aussi souligner le soutien de la direction dans notre mandat. Que ce soit par la présence d'un chef de service dans toutes nos réunions de comités de résidents. Cela permet à nos représentants d'avoir des réponses à leurs questions et d'avoir un lien avec la direction. Ou par le soutien administratif et de références par les directions selon nos demandes. En passant par l'ouverture du personnel à répondre à nos questions ou demandes. Je vous remercie tous.

Je prends le temps de remercier les directions du Programme jeunesse et de la DPJ qui par leurs présences (en assistant à nos rencontres du comité des usagers) et leurs réponses nous ont donné la possibilité de contribuer à l'amélioration des services.

Cette année les départs m'ont permis de relever des défis. J'ai dû parfois modifier le calendrier des rencontres de comités voire même en annuler. D'aviser les usagers que les retours d'appel sont parfois un peu plus longs (jusqu'à 7 jours). Ne craignez pas je travaille à réduire le délai.

Dans l'objectif de trouver une deuxième personne ressource nous allons revoir l'offre d'emploi selon la limite de notre budget.

L'an 2025-2026 sera une période de changements dans le but de s'adapter à notre nouvelle réalité (réduction de personnes ressource). Nous prévoyons maintenir tous nos services selon ma disponibilité. Je prévois relever de nouveaux défis et de réaliser différents projets tel que :

- Concevoir un registre pour le réapprovisionnement des présentoirs et la distribution de nos documents.
- Créer des outils d'information incluant l'adaptation du guide des visites supervisées du comité des usagers de Laval.
- Former un comité jeunesse concernant les allocations et le système de tâches des jeunes et rencontrer la direction pour leur permettre d'échanger sur le sujet.
- Redéfinir notre offre de service, définir les critères et les conditions favorisant l'accompagnement.
- Modifier nos règlements généraux et revoir notre code éthique.

Merci à tous

Ella-Claire Pinette

Personne ressource

Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

Remerciements

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

- ▶ Les représentants parents élus et les parents qui se sont ajoutés en cours d'année.
- ▶ Les représentants élus des comités de résidents.
- ▶ Les chefs de service des deux équipes de coordinations Adolescentes/Adolescents qui ont été présents aux comités de résidents.
- ▶ Les unités et foyers de groupe représentés aux comités de résidents.

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 et leur disponibilité à la consultation sur certains sujets.
- ▶ Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL)
 - Soutien financier au comité des usagers pour l'exercice 2024-2025.
 - Collaboration dans les dossiers du comité des usagers
- ▶ La direction du Programme jeunesse du CCSMTL
 - Collaboration dans les dossiers des comités de résidents
 - Contribution importante au fonctionnement et aux réunions du comité des usagers.
 - 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.
 - Collaboration dans l'accompagnement individuel des usagers.
 - Collaboration et appui aux demandes de notre comité.



COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

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

Site Internet : cucjm.ca

Téléphone : 514 356-4562

Télécopieur : 514 356-4525

Rédaction et coordination du rapport annuel

Ella-Claire Pinette

Révision et correction

Carole Morin

Graphisme

Ardecom (Trisha Esteban)

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

Québec 