

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

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



# Rapport annuel 2023-2024

Du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024

# 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

**AFIT** : Ateliers de formation et d'intégration au travail

**AGA** : Assemblée générale annuelle

**AM** : Application des mesures

**APPR** : Agent de planification, de programmation et de recherche

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

**CDP** : Site de 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 universitaire de santé et de services sociaux

**CR** : Centre de réadaptation

**CRDITED** : Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement

**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** : Site de Dominique-Savio-Mainbourg

**DQÉPÉ** : Direction qualité, évaluation, performance et éthique

**É/O** : Évaluation / Orientation

**FG** : Foyers de groupe

**Fondation** : Fondation du Barreau du Québec

**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** : Site du Mont Saint-Antoine

**MSSS** : Ministère de la Santé et des Services sociaux

**OSBL** : Organisme sans but lucratif

**PI** : Plan d'intervention

**PJ** : Protection de la jeunesse

**ProgJ** : Programme jeunesse

**QS** : Québec solidaire

**RI** : Ressource intermédiaire

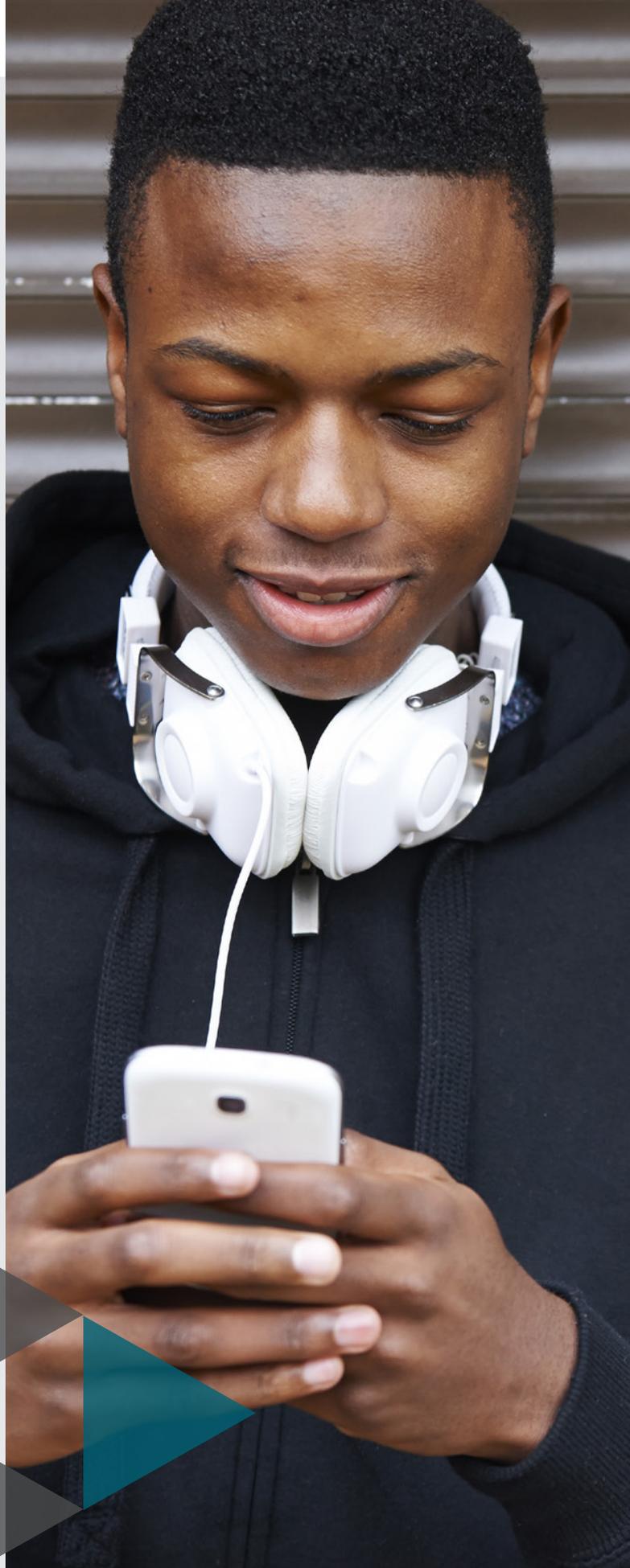
**RPCU** : Regroupement provincial des comités des usagers

**RTF** : Ressource de type familial

**RVP** : Site de Rose-Virginie-Pelletier

# Table des matières

- 04 Notre mission et nos fonctions
- 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
  - 11 Renseigner, promouvoir, évaluer et défendre - Les actions du comité des usagers
- 14 Rapport financier du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*
- 16 Accompagner et assister - Les actions du comité des usagers
- 17 Principaux motifs d'appel des usagers 2023-2024
- 18 Motifs d'appel des usagers 2023-2024
- 19 Comités de résidents - Résumé des sujets discutés
- 22 Activités en partenariat 2023-2024
- 23 Projets prévus pour 2024-2025
- 24 Recommandations pour l'année 2024-2025
- 25 Conclusion
- 26 Remerciements
- 27 Nos coordonnées



# Notre mission et nos fonctions

## 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 Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, principalement pour les directions de la Protection de la jeunesse (DPJ) et du Programme jeunesse (ProgJ).

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](http://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 fonctions 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. 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 une entente de collaboration avec le CCSMTL qui encadre le rôle des personnes ressources dans l'accompagnement.

## Animation et gestion des comités de résidents

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

## Importance et rôle du comité exécutif

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

## Organisme sans but lucratif (OSBL)

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

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

Chaque année, nous recevons des demandes d'autres comités. Ils veulent obtenir notre autorisation pour reproduire nos documents afin d'informer, à leur tour, les usagers sur certains de leurs droits. Nous avons déjà donné notre autorisation à l'ensemble des comités de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec en leur demandant de mentionner notre comité comme référence. D'autre part, notre agent de liaison est responsable de faire la supervision auprès des personnes ressources d'autres régions qui rencontreraient des difficultés avec l'outil informatique commun et son application pour entrer des données dans les suivis des usagers. Il répond ainsi aux demandes de soutien pour les comités des usagers des Centres jeunesse du Québec qui utilisent l'application.



## Personnes ressources

De gauche à droite :

**Roland Desmarais** (agent de liaison)

**Carole Morin** (collaboratrice)

**Ella-Claire Pinette** (accompagnatrice)

# Mot du comité exécutif et de sa présidente



Notre exercice financier 2023-2024 se termine et nous pouvons conclure que ce fût une année très occupée. Il faut lever notre chapeau aux jeunes hébergés qui ont participé activement à ce comité. Ils se sont impliqués sur tous les sujets avec sérieux. Ils nous ont impressionnés par leurs interventions et la sagesse de leurs propos. Les parents ont aussi été présents et ont contribué à enrichir les discussions.

Nous sommes toujours en attente des nouveaux paramètres de fonctionnement et du financement des comités par le ministère. Pour l'instant, nous poursuivons nos activités avec le financement actuel. C'est le statu quo pour l'année à venir.

Les retombées de la commission Laurent commencent à devenir concrètes, surtout celles en lien avec les interventions au niveau de la violence conjugale. Dans l'accompagnement de nos usagers, nos personnes ressources ont pu observer des orientations différentes où les parents victimes de violence conjugale ont été considérés comme tel et n'ont pas été vus comme participant à un conflit parental. Les interventions, dans les cas observés, ont été traitées différemment dans le respect du parent victime. Nous sommes conscients que c'est un début et que les intervenants doivent développer leur expérience dans ce domaine qui n'est pas simple.

Nous avons aussi suivi l'évolution des travaux de rénovation pour les jeunes hébergés au Mont Saint-Antoine. L'année a été difficile de ce côté. Les jeunes ont clairement nommé leur insatisfaction concernant la longueur des travaux.

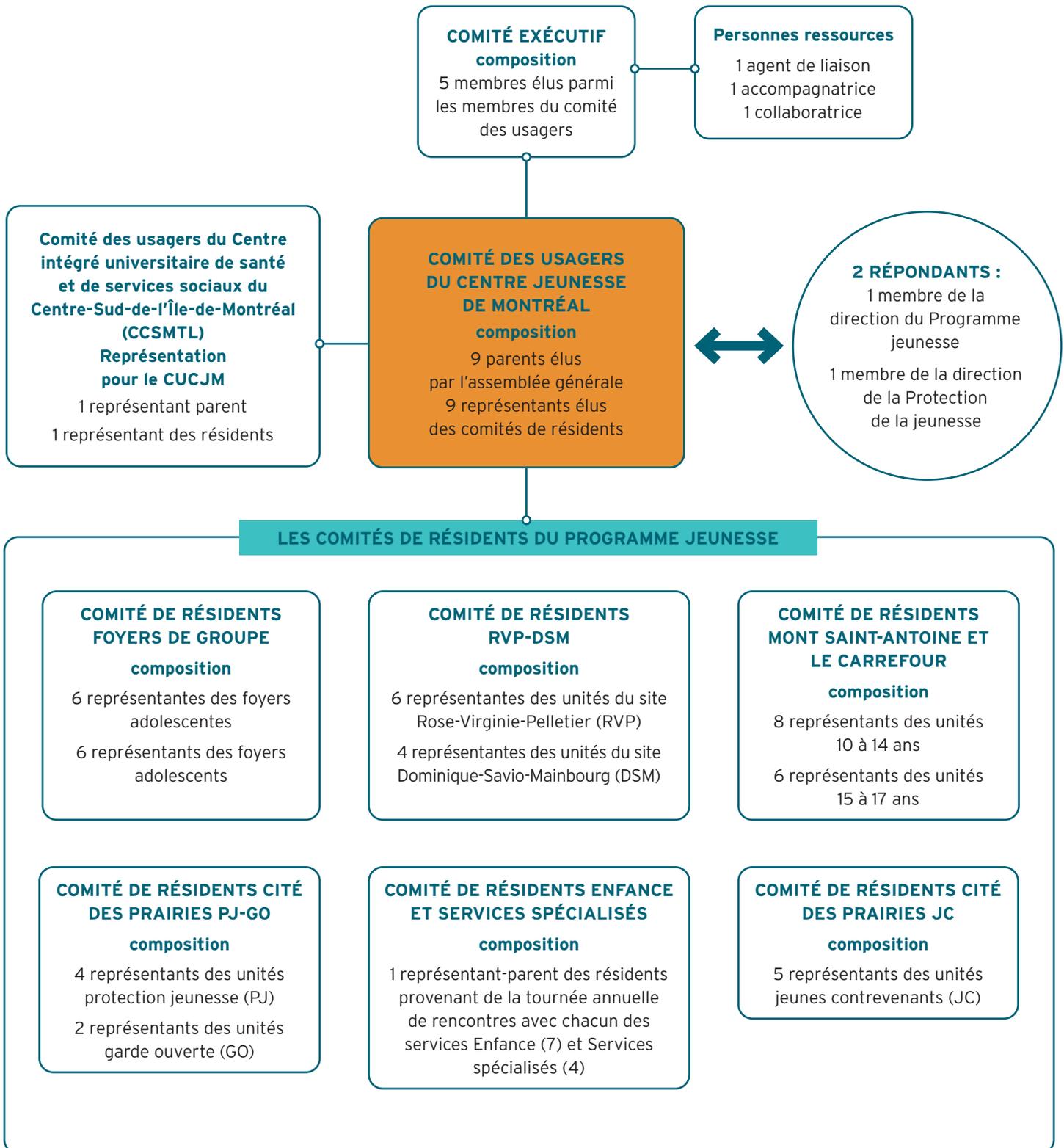
Dans un autre ordre d'idée, nous tenons également à signaler le retour de notre Gala des Usagers d'Or comme événement annuel. C'est une soirée qui vise à reconnaître nos parents et nos jeunes qui s'impliquent dans nos différents comités. Le Gala s'est tenu le 14 juin 2023, premier Gala depuis 2019, car il avait été impossible de maintenir l'activité à cause des restrictions sanitaires. Ce fut une soirée festive qui a réuni près d'une centaine de jeunes, parents et collaborateurs.

**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

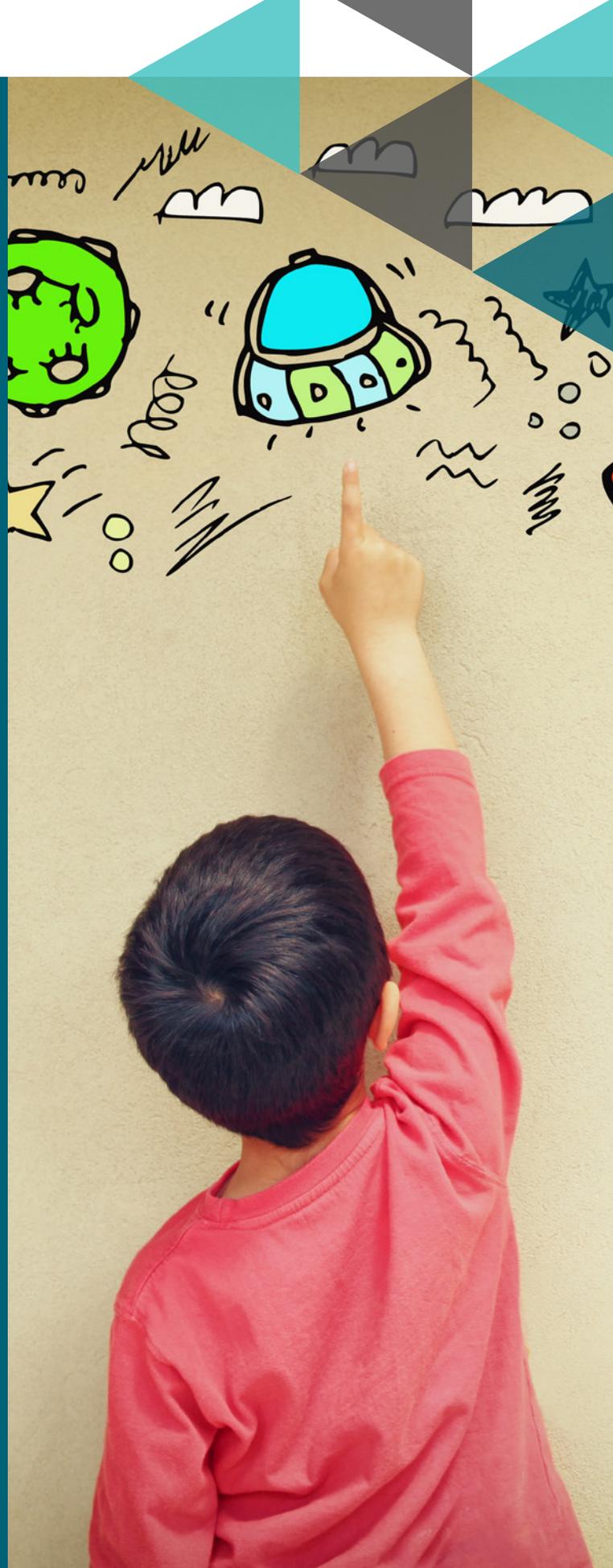
Le plan d'action du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* inclut tous les enjeux et les activités prévus que le comité souhaitait atteindre pour l'année 2023-2024. Plusieurs ont été atteints, d'autres sont en cours de réalisation et/ou à poursuivre.

## Enjeux

- **Contenu des rapports et remise aux parents** : L'effort apporté par les directions pour améliorer cet enjeu est notable. Nous avons pu constater une diminution importante du nombre d'insatisfactions évoquées par les parents. Un outil d'animation a été produit par un comité de travail afin de fixer des balises de rédaction et accompagner les intervenants dans l'élaboration de celle-ci. Un comité travaille actuellement sur les délais entourant les rapports. Il est prévu à l'application des mesures (AM) que le rapport devra être remis au parent 48 heures avant le dépôt au Tribunal. Cette mesure est déjà en application pour l'équipe évaluation/orientation (É/O). **Objectif atteint et à poursuivre.**
- **Dossier Videotron** : La direction du Programme jeunesse a poursuivi ses démarches afin que les résidents aient accès à des programmations qui respectent leurs intérêts. La direction a lancé un appel d'offres pour trouver un fournisseur de services de télévision afin de tenter de répondre à la demande des résidents. **Objectif en cours de réalisation.**
- **Amélioration et maintien des lieux physiques de l'hébergement au Programme jeunesse** : L'objectif visant à avoir une communication fluide avec les responsables des services aux installations matérielles de ces sites, tel que mentionné dans nos recommandations, a été atteint. Les jeunes du MSA nous ont interpellé toute l'année car ils évoluaient dans des conditions inacceptables. La députée QS de Sherbrooke, Christine Labrie, porte-parole du deuxième groupe d'opposition en matière de services sociaux et de santé mentale, est venue visiter le site du Mont Saint-Antoine dans le but de mieux comprendre l'état des installations. D'autre part, la Commission des Droits de la Personne et des Droits de la Jeunesse (CDPDJ) a décidé de faire une enquête sur les conditions de vie des jeunes hébergés au Mont Saint-Antoine. Une mise à jour récente sur les travaux à venir au MSA a été faite. Le CIUSSS va remettre à niveau, dans un important projet de rénovations majeures, les unités actuelles. Les délais pour tout remettre à niveau dans les unités s'étaleront sur deux ans. **Objectif atteint concernant la communication. Suivi à poursuivre concernant les rénovations.**
- **Permettre aux jeunes d'avoir accès au Wi-Fi pour des temps de loisirs** : Nous avons poursuivi l'implantation de l'accès au Wi-Fi au cours de la dernière année. L'objectif d'avoir un accès adapté à leur demande est atteint. **Objectif atteint.**
- **Liste des produits d'hygiène** : La collaboration avec la spécialiste en procédés administratifs du service des achats s'est poursuivie afin de pouvoir faire entendre les demandes des résident.e.s et de modifier certains items de la liste des produits d'hygiène qui ne répondaient pas à leurs besoins. Une nouvelle liste de produits d'hygiène a été élaborée, puis transmise à tous les chefs de service et aux représentants qui en ont fait la demande. Plusieurs changements ont été apportés à la satisfaction des jeunes. Des insatisfactions demeurent sur les rasoirs qui ne coupent pas et certains produits non offerts pour cheveux crépus. **Objectif atteint.**
- **Suivre l'actualisation du projet pilote de services en soins spirituels** : L'offre de service en soins spirituels a été étendue sur 4 sites, soit DSM, MSA, RVP et CDP. L'intervenant en soins spirituels a débuté une tournée pour présenter le projet aux résident.e.s. Il possède un parcours académique universitaire en théologie et en intervention. L'offre de service se limite actuellement à l'écoute et l'accompagnement individuel. Cet accompagnement est confidentiel. Son travail consiste aussi à évaluer les besoins du jeune et le référer vers la bonne personne ou ressource au besoin. Il est actuellement le seul intervenant pour tous les sites du Programme jeunesse. **Objectif atteint.**
- **Vérifier ce qui est écrit dans le processus clinique sur la fermeture d'un dossier à l'application des mesures et voir si c'est redescendu auprès des coordonnateurs des services milieu**. Nous avons observé la remise de rapport en fin d'intervention. Cette attente a été discutée au comité de suivi du Processus Clinique Intégré il y a un an environ et partagée à l'ensemble des équipes. Un rappel sera fait aux gestionnaires au printemps 2024. **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.**
- **Produire notre dépliant informatif du comité des usagers en anglais (traduction effectuée)** : La révision s'est terminée et le dépliant a été imprimé. Il est maintenant disponible. **Objectif atteint.**
- **Finaliser la mise à jour de nos guides d'information à l'intention des parents** : La révision du guide sur l'hébergement est complétée. Il reste à la finaliser. Quant au guide juridique, il est également en cours de révision. **Objectif atteint partiellement.**
- **Reprendre la tournée de services à l'enfance** : Seul un chef de service a communiqué avec l'agent de liaison afin de planifier une rencontre dans 2 unités sous sa responsabilité. Cet objectif est à poursuivre en souhaitant une meilleure implication des responsables de ces services afin de faire connaître notre comité des usagers auprès des parents et des jeunes. **Objectif non atteint et à poursuivre.**
- **Finaliser le renouvellement du protocole d'entente entre le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal et les directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse** : Le premier protocole d'entente entre le Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal et le Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire a été signé en 2000. Il devenait impératif de renouveler l'entente suite à la création du CIUSSS qui chapeaute les deux directions PJ et DPJ. Le nouveau protocole définit le rôle du CUCJM et ses limites en respectant le cadre de référence du ministère tout en clarifiant le rôle d'influence que le comité peut jouer auprès des directions PJ et DPJ. Le protocole définit aussi l'ouverture et la collaboration réciproques entre le CUCJM et ces directions. Le CUCJM est le seul comité des usagers d'un centre de la protection de l'enfance et de la jeunesse qui possède un tel engagement écrit avec son établissement. **Objectif atteint.**
- **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 avons noté certains écarts dans la révision de ces plans. L'application automatique de la règle des 15 minutes visant à annuler la visite des parents s'ils étaient en retard lors d'un contact prévu avec leur enfant, était un des irritants majeurs pour la famille. Le sujet a été



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



abordé avec les directions concernées. Un groupe de travail s'active sur la révision du modèle de contrat. Une fois la tâche terminée, il est prévu que le tout soit animé auprès des équipes DPJ à l'automne 2024. D'autre part, l'état des locaux de supervision est un autre sujet qui nous préoccupe suite aux remarques des parents et intervenants. Nous ferons de ces sujets une recommandation dans notre rapport. **Objectif à poursuivre.**

- **Suivre le dossier des accès aux archives liés à la confidentialité** : Nous avons fait un suivi pour comprendre les règles en vigueur au sujet de la confidentialité de tierces personnes (professionnels de la santé, familles ou du milieu scolaire) dans l'accès au dossier des usagers. Il nous semblait que l'accès à certaines données rapportant les propos de tierces personnes pouvaient causer préjudice à ces mêmes personnes. Une rencontre de clarification a eu lieu avec un responsable de l'accès aux archives. Nous avons mieux compris la règle du tiers. Une personne est considérée comme un tiers si elle ne fait pas partie du système de santé. Ainsi, les propos des médecins et psychologues ne seront pas caviardés. Le tiers verra toutefois ses propos caviardés. Nous constatons qu'il reste une zone grise concernant la confidentialité des écrits de l'intervenant. Par exemple, si un intervenant consigne par écrit une conversation confidentielle qu'il a eue avec un jeune, il reste possible qu'un parent puisse en prendre connaissance en ayant accès au dossier. Il semble que les intervenants soient peu informés de cet aspect de la confidentialité. **Objectif à poursuivre.**
- **Suivre le projet de guide aux parents de la Fondation du Barreau du Québec** : L'agent de liaison a assisté à deux rencontres suite à la demande des représentantes de cette Fondation, dont l'objectif était d'entamer une consultation auprès de tous les secteurs concernés (intervenants, gestionnaires et autres organismes) sur le fait que des parents se représentent seuls au tribunal de la jeunesse. La Fondation travaille actuellement sur un guide pour les parents qui se représentent seuls au tribunal de la jeunesse. Le produit final sera présenté au Colloque de l'Alliance des comités des usagers des Centres jeunesse du Québec en juin 2024. **Objectif atteint.**

## Réalisation

- Nous avons distribué le nouveau **dépliant sur l'accompagnement** produit par l'Alliance des comités des usagers des Centres jeunesse du Québec dans tous les bureaux de la direction du Programme jeunesse et de la DPJ ainsi que sur notre site Internet.

## Collaboration officielle

- Nous avons informé la direction d'une situation vécue par des parents ayant un handicap. La famille voulait s'assurer qu'une autre situation comme la leur soit évitée. Il s'agissait de trouver un moyen pour améliorer et adapter l'intervention de la DPJ auprès des parents en situation de handicap. Les usagers trouvaient que les attentes et les évaluations des intervenants ne tenaient pas compte de plusieurs éléments en lien avec leurs conditions.

Le 17 mai 2023, un comité de gestion réunissant tous les gestionnaires de la DPJ a accueilli des membres de la Clinique Parents Plus, service de soutien aux parents ayant une déficience physique, qui les ont sensibilisés à la réalité des parents en situation de handicap et leur ont expliqué l'offre de service de la clinique. Les représentantes de la clinique ont d'ailleurs remis aux gestionnaires un document pour soutenir leur animation auprès des équipes. Ainsi, toutes les équipes ont été informées de l'offre de service de la clinique.

Une collaboration a été établie avec le service existant du CIUSSS et la Clinique Parents Plus afin de réduire cette difficulté. Dorénavant, **la direction DPJ peut compter sur cette collaboration avec la Clinique Parents Plus** afin de permettre aux intervenants de consulter l'organisme dans des situations préoccupantes.

# Renseigner, promouvoir, évaluer et défendre

## Les actions du comité des usagers

Les actions du comité liées à ses fonctions (voir la page 04) 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 16.
2. Pour répertorier les actions liées à la gestion du comité des usagers et des comités de résidents, 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.

Ainsi, **3509 actions ont été dénombrées sur un total de 8762 actions pour l'année 2023-2024** (comparativement au total de 8724 actions en 2022-2023). De ce nombre, **2210 actions sont liées à la gestion du comité des usagers**, et **1299 actions sont liées à la gestion des comités de résidents**. Nous vous en présentons les grandes lignes.

### Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Présence de deux personnes ressources du bureau du comité des usagers pour répondre aux demandes d'information 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.
- 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. D'avril 2023 à mars 2024, nous avons recensé un total de 1084 utilisateurs différents. (2022-2023 : 1934 utilisateurs)



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

- Représentations pour les résidents et les usagers auprès de la direction sur des sujets les préoccupant.
- Écoute des demandes des jeunes et suivis auprès des instances responsables, selon le cas.
- Suivi sur l'état des lieux physiques en hébergement.
- Rencontre mensuelle de suivi avec le répondant de la direction du Programme jeunesse et 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.

# Renseigner, promouvoir, évaluer et défendre

## Les actions du comité des usagers (suite)

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

Le comité des usagers a invité une conseillère cadre de la direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) ainsi qu'une conseillère cadre à la qualité des milieux de vie (jeunesse) qui sont venues faire une présentation des résultats du sondage Expérience usagers du CIUSSS-DPJ-Programme jeunesse.

Chaque année, environ 1500 usagers sont sélectionnés au hasard pour répondre à un sondage sur leur satisfaction des services desservis. Environ 300 usagers acceptent d'y répondre. Les secteurs d'activités où les usagers sont sondés changent d'années en années et sont déterminés par les directions jeunesse. Cette année, les secteurs de l'évaluation/orientation et de l'application des mesures ont été retenus. Les secteurs évaluation/orientation sont sondés chaque année. Les secteurs hébergement et application des mesures sont évalués en alternance aux deux ans en raison d'enjeux de capacité pour la DQÉPÉ et afin de laisser le temps aux secteurs d'apporter les modifications nécessaires à l'amélioration de la situation.

Les membres ont ciblé des pistes d'amélioration et de soutien tels que différencier les réponses des parents/jeunes et offrir un service d'interprète aux usagers qui le demandent afin de mieux comprendre les questions du sondage.

### Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

- Animation de 40 réunions de comités de résidents.
- Animation de 6 réunions du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal.
- Animation de 8 réunions de l'exécutif du comité.
- Animation en présentiel de l'assemblée générale annuelle. Vingt et un (21) parents usagers ont répondu à l'invitation. Il y avait cinq (5) postes à combler pour atteindre le nombre de neuf (9) parents. Il est toujours souhaité à chaque assemblée générale de réserver un poste à un parent provenant du secteur de l'hébergement à l'enfance. Six (6) parents ont proposé leur candidature. Il y a donc eu un vote et tous les postes vacants ont été comblés.

- Collaboration dans le processus de transmission des avis de convocation de l'assemblée générale annuelle avec la direction du Programme jeunesse.
  - ▶ Envoi de 3000 lettres d'invitations par courrier postal.
- Collaboration des directions adjointes du Programme jeunesse et DPJ dans un support administratif à la préparation des enveloppes du CUCJM qui sont remises aux parents dans les divers services.
- Participation d'un membre de l'exécutif au comité des usagers (CUCI) du CCSMTL.
- Participation d'une résidente au CUCI du CCSMTL et présence de l'agent de liaison pour l'accompagnement.
- Participation de 9 parents et de 8 résidents à notre comité des usagers en plus de plusieurs parents comme observateurs.
- Élection des représentants de chacun des comités de résidents à notre comité des usagers.
- Participation à 19 activités avec des partenaires (*voir la section : Activités en partenariat*).
- 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 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 DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

- 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 2023-2024.
  - ▶ **Code d'éthique du CUCJM**
  - ▶ **Intervention en contexte d'autorité** : comment favoriser la **collaboration** des parents et des jeunes et les soutenir. Qu'est-ce qui favorise la participation du parent et du jeune et qu'est-ce qui nuit à la **participation** ?
  - ▶ **L'accompagnement spirituel en réadaptation**
  - ▶ **Le programme *Ma famille, ma communauté***
  - ▶ **Résultats du sondage Expérience usagers**
  - ▶ **Les notes évolutives, les rapports et les échanges sur le contenu des rapports** :
    - + Bilan du comité sur les rapports remis aux usagers
    - + Réponse de la direction du Programme jeunesse et de la DPJ
    - + Mise en place d'un groupe de travail : nouvelles balises
  - ▶ **La formation des intervenants** :
    - + **Pour les services psychos sociaux**
    - + **Pour les services de réadaptation**

- ▶ **Fiches d'information produites par le CUCJM à l'attention des jeunes** :
  - + *Confidentialité et accès au dossier de l'utilisateur*
  - + *Communications confidentielles*
  - + *Droit d'accès à ton dossier*
- ▶ **Mesures d'interventions pour les jeunes en hébergement** :
  - + **Mesures d'empêchement à la fugue**
  - + **Mesures d'interventions** :
    - mesures disciplinaires
    - mesures particulières et de contrôle
- ▶ **Politique sur le consentement aux soins et services**



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

**BILAN** Au 31 mars 2024

|  | 2024<br>\$     | 2023<br>\$     |
|--|----------------|----------------|
| <b>ACTIF</b>                                   |                |                |
| <b>ACTIF À COURT TERME</b>                     |                |                |
| Encaisse                                       | 130 268        | 133 652        |
| Taxes à la consommation à recevoir             | 2 179          | 1 257          |
|  | 132 447        | 134 909        |
| <b>ACTIF À LONG TERME</b>                      |                |                |
| Immobilisations corporelles                    | 1 615          | 2 888          |
| <b>TOTAL DE L'ACTIF</b>                        | <b>134 062</b> | <b>137 797</b> |
| <b>PASSIF</b>                                  |                |                |
| <b>PASSIF À COURT TERME</b>                    |                |                |
| Frais courus                                   | 4 500          | 4 500          |
| Salaires, vacances et charges sociales à payer | 9 400          | 7 447          |
| Subvention perçue d'avance                     | 120 000        | 120 000        |
| <b>TOTAL DU PASSIF</b>                         | <b>133 900</b> | <b>131 947</b> |
| <b>ACTIF NET</b>                               |                |                |
| <b>ACTIF NET</b>                               |                |                |
| Évolution de l'actif net                       | 162            | 5 850          |
| <b>TOTAL DE L'ACTIF NET</b>                    | <b>162</b>     | <b>5 850</b>   |
| <b>TOTAL DU PASSIF ET DE L'ACTIF NET</b>       | <b>134 062</b> | <b>137 797</b> |

**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 2024

|   | 2024<br>\$     | 2023<br>\$     |
|---|----------------|----------------|
| <b>Produits</b>                               |                |                |
| 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               | 922            | 1 257          |
|   | <b>120 922</b> | <b>121 257</b> |
| <b>Charges</b>                                |                |                |
| Salaires et charges sociales                  | 101 210        | 96 042         |
| Comités                                       | 7 069          | 7 789          |
| Honoraires professionnels                     | 5 174          | 5 174          |
| Frais de déplacement                          | 4 339          | 4 677          |
| Assurances                                    | 1 963          | 1 835          |
| Promotion                                     | 1 676          | 1 000          |
| Frais de représentation                       | 1 581          | 2 408          |
| Frais de bureau                               | 1 232          | 1 636          |
| Publicité                                     | 563            | 356            |
| Cotisations                                   | 200            | 2 005          |
| Colloques                                     | 180            | 200            |
| Taxes et permis                               | 80             | 38             |
| Rapport annuel                                | -              | 4 881          |
| Intérêts et frais bancaires                   | 70             | 84             |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 1 273          | 255            |
|   | <b>126 610</b> | <b>128 380</b> |
| (Excédent des charges sur les produits)       | <b>(5 688)</b> | <b>(7 123)</b> |

## ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET Exercice terminé le 31 mars 2024

|   | 2024<br>\$ | 2023<br>\$   |
|---|------------|--------------|
| SOLDE AU DÉBUT                          | 5 850      | 12 973       |
| (Excédent des charges sur les produits) | (5 688)    | (7 123)      |
| <b>SOLDE À LA FIN</b>                   | <b>162</b> | <b>5 850</b> |

# Accompagner et assister

## Les actions du comité des usagers

Les actions mentionnées sous ce titre comportent celles relevant de la fonction du comité d'accompagner et d'assister, sur demande, l'utilisateur dans ses démarches auprès de l'établissement.

Aussi, comme déjà cité précédemment, nous dénombrons **8762\* actions au total pour 2023-2024**. Cette année, nous avons compté **282 dossiers usagers** qui ont entraîné **4916\* actions liées au suivi individuel des usagers** telles que les demandes reçues, les démarches et les suivis effectués (appels, courriels reçus et envoyés).

Les personnes ressources ont fait **337\* 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. C'est une diminution par rapport à l'année passée. Par contre, il faut considérer que la disponibilité des personnes ressources est limitée et qu'il n'est donc pas possible de satisfaire toutes les demandes. Plusieurs accompagnements ont été mis en attente suite

à l'intensité du nombre d'appels reçus à certains moments de l'année.

En conclusion, nous avons connu une légère diminution du nombre des accompagnements ainsi que du nombre de dossiers d'utilisateurs comparativement à l'année précédente.

Nous émettons l'hypothèse que les accompagnements en présentiel nous demandent plus de temps en déplacement, contrairement à l'avantage de les faire en visio-conférence. Nous avons pu faire ce constat durant les restrictions sanitaires. Toutefois, nous favorisons les rencontres en présentiel dans la mesure du possible. 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.

\* Puisque d'autres données se sont ajoutées après la date du délai de production à remettre au CUCI, prendre note que ces chiffres diffèrent de ceux inclus dans le rapport remis au CUCI.



# Principaux motifs d'appel des usagers 2023-2024



## Résumé des motifs d'appel :

Réception et traitement ou référence sur **557\*** motifs de demandes (613 en 2022-2023).

Les nouveaux appels proviennent surtout des parents à 82%. Les jeunes représentent 12% des appels, et la famille élargie, 6%.

Dans la catégorie « **Motif général** » (**264\*** au total), les appels sont majoritairement liés, comme l'an passé, au besoin d'écoute et de support qui se traduit souvent par une demande d'accompagnement. En troisième position, on retrouve la demande d'information (sur le droit des usagers, sur l'accès au dossier, sur la DPJ, sur le processus judiciaire).

Nous avons répertorié **142\*** motifs d'insatisfactions concernant l'intervenant rapportés par les parents. En premier, ce sont les insatisfactions liées à l'attitude de l'intervenant (le manque de respect, d'empathie, d'écoute, de jugement, de transparence, d'objectivité, d'information) qui sont nommées. En deuxième position, c'est le manque de disponibilité de l'intervenant pour les appels ou rencontres. Ensuite, vient le sentiment d'abus d'autorité.

Des **insatisfactions liées aux soins et services (77 au total)** sont aussi signalées. Dans cette catégorie, nous retrouvons majoritairement, et depuis plusieurs années, des mécontentements au sujet des modalités des contacts

supervisés, du calendrier des contacts, des visites et des sorties. Ensuite vient l'insatisfaction concernant le suivi du jeune ou de sa famille. D'ailleurs, le sujet des visites supervisées est abordé dans nos recommandations. Cependant, nous sommes conscients que c'est une intervention directive qui limite les parents dans leur liberté de contact avec leur enfant. Ce qui a pour conséquence d'affecter leur collaboration dans l'application de cette mesure et qui peut apporter certaines insatisfactions.

Sur le total de **39\*** motifs d'appel pour la catégorie **concernant la décision de la DPJ**, les insatisfactions se répartissent presque à égalité entre le désaccord au sujet de l'évaluation/orientation, le désaccord du contenu et la remise des rapports ainsi que le désaccord sur les services offerts. Nous notons toutefois une baisse considérable en ce qui a trait au désaccord sur le contenu et la remise des rapports par rapport à l'année dernière.

Les insatisfactions reçues en ce qui concerne le **respect des droits et les milieux d'hébergement** sont peu nombreuses. Les rencontres avec les comités de résidents nous permettent de recevoir leurs insatisfactions et d'en faire le suivi.

\* Puisque d'autres données se sont ajoutées après la date du délai de production à remettre au CUCI, prendre note que ces chiffres diffèrent de ceux inclus dans le rapport remis au CUCI.

# Motifs d'appels des usagers 2023-2024

|  |            |  |            |
|--|------------|--|------------|
| <b>I - MOTIF GÉNÉRAL</b>   | <b>264</b> | <b>IV - INSATISFACTIONS CONCERNANT LA DÉCISION DE LA DPJ</b> | <b>39</b>  |
| Demande d'accompagnement   | 77         | Désaccord sur le contenu d'un rapport                        | 11         |
| Besoin d'écoute et de support  | 60         | Désaccord sur l'évaluation-orientation                       | 8          |
| Demande d'information <sup>1</sup>   | 49         | Désaccord sur les services offerts                           | 7          |
| Incompréhension de la situation  | 32         | Autre insatisfaction liée à la DPJ                           | 5          |
| Inquiétude de la situation en général  | 18         | Désaccord sur les droits de contact                          | 4          |
| Pour porter plainte  | 15         | Désaccord sur le placement                                   | 4          |
| Autre motif d'appel  | 13         |  |            |
| <b>II - INSATISFACTIONS CONCERNANT L'INTERVENANT</b>                         | <b>142</b> | <b>V - INSATISFACTIONS CONCERNANT LE MILIEU DE VIE</b>       | <b>23</b>  |
| Attitude <sup>2</sup>  | 71         | Rapport avec les intervenants de la ressource CR-RTF         | 8          |
| Manque de disponibilité (appel-rencontre)                                    | 20         | Autre insatisfaction liée au milieu CR-RTF-RI                | 5          |
| Abus d'autorité  | 18         | Rapport à l'environnement CR-RTF                             | 4          |
| Demande de changement d'intervenant  | 16         | Rapport aux mesures disciplinaires CR-RI                     | 2          |
| Autre insatisfaction liée à l'intervenant                                    | 11         | Rapport à la scolarisation RTF                               | 2          |
| Changement fréquent d'intervenant  | 6          | Rapport aux allocations gouvernementales                     | 1          |
| <b>III - INSATISFACTIONS CONCERNANT LES SOINS ET SERVICES</b>                | <b>77</b>  | Demande de changement de lieu de service CR                  | 1          |
| Calendrier des contacts, visites, sorties, modalités des contacts supervisés | 41         | <b>VI - INSATISFACTION CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS</b>  | <b>12</b>  |
| Suivi du jeune ou de sa famille  | 12         | Autre insatisfaction liée au respect des droits              | 5          |
| Autre insatisfaction liée aux services                                       | 11         | Non-respect de l'ordonnance - régulière                      | 4          |
| Soins de santé   | 7          | Bris de confidentialité                                      | 3          |
| Absence de service   | 4          |  |            |
| Plan d'intervention  | 1          | <b>NOMBRE TOTAL DES MOTIFS D'APPELS</b>                      | <b>557</b> |
| Transport bénévole   | 1          |  |            |

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

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

# Comités de résidents

## Résumé des sujets discutés

Le comité des usagers joue un rôle 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. Cette première rencontre sert d'abord à informer les élus 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. À la rencontre suivante, dans chacun des comités de résidents, nous procédons à l'élection du représentant qui siègera au comité des usagers.

Dans les demandes passées qui se sont réalisées au cours de l'année, nous retrouvons la liste renouvelée des produits d'hygiène répondant en grande partie aux besoins des jeunes, l'achat de 64 nouveaux ordinateurs portables assignés aux jeunes dans chaque service d'hébergement qui pourra leur permettre de faire de la recherche d'emploi et d'avoir accès à leur courriel personnel.

Des tournées ont été planifiées dans les comités de résidents afin d'y présenter différents organismes ou services. Des représentants de l'organisme Grands Frères Grandes Sœurs du Grand Montréal sont venus présenter le projet Mentorat 16-21 ans. Projet développé en partenariat avec la direction du Programme jeunesse du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et adopté à l'échelle provinciale en octobre 2021. L'intervenant en soins spirituels est venu présenter le projet de déploiement du service d'accompagnement en soins spirituels pour les résident.e.s de MSA, RVP, DSM et PJ-GO et JC. Les foyers de groupe (FG) ne font pas partie des groupes cibles pour l'instant. Le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services a débuté une tournée afin d'expliquer leur rôle et pour discuter de l'optimisation du processus de plainte en CR.

Cette année encore, des sujets récurrents sont abordés, tels que la demande pour augmenter l'allocation de dépenses personnelles, l'accès à des plateformes de films et documentaires, l'état des milieux de vie et les rénovations.

Au sujet des allocations de dépenses personnelles, les



jeunes demandent une augmentation, car le montant n'est pas suffisant selon eux. Le coût de la vie ayant augmenté, ils en sont affectés eux aussi. Leur allocation sert à payer les choses qui ne sont pas défrayées par le centre. La majorité ne travaille pas et plusieurs n'ont pas de parents pour les soutenir. Les jeunes veulent payer leur forfait cellulaire, leurs vêtements, les articles non fournis. Le Programme jeunesse de Montréal n'a jamais revu le système du montant des allocations et des tâches payantes depuis leur mise en place.

Dans le cas de Videotron ou des plateformes de contenus Netflix et Disney, la direction est toujours en mode solution afin de trouver une réponse satisfaisante pour tous dans le renouvellement du prochain contrat de télécommunications qui entrera en vigueur le 1er mai 2024.

Pour l'état des milieux de vie et les rénovations, vous trouverez un résumé de ce sujet dans les comités correspondants.

# Comités de résidents

## Résumé des sujets discutés (suite)

### Comité des foyers de groupe :

Problème avec la salle de bain au foyer 1re Avenue. Besoin de rénovation car présence de moisissures. Le propriétaire est d'accord pour effectuer les travaux, mais aucune date n'est prévue pour leur début. Un projet de relocalisation du foyer Morgan est en cours. Les jeunes vont déménager dans les locaux du Bureau Lafontaine dès que les travaux de rénovation auront été effectués. Le transfert des jeunes dans leur nouveau lieu d'habitation est prévu à la fin juin 2024. Le foyer Rosemont est aussi en phase de déménagement. Les jeunes sont hébergés de façon temporaire dans un pavillon du MSA. La maison a été achetée, l'établissement en est à l'étape de créer les plans de rénovation en fonction des besoins des résidents. Le CIUSS a comme objectif à long terme d'être propriétaire de tous les lieux d'hébergement.

Lecture et explication de fiches d'information : *Le droit à la confidentialité*, *Accès au dossier* et *Communications confidentielles*.

### Comité du Mont Saint-Antoine :

Tout au long de l'année, les jeunes ont parlé de l'état physique des lieux, dont les problèmes causés lors des travaux d'un entrepreneur. Le Conseil d'administration du CIUSSS a débloqué un montant d'argent important afin que des travaux soient entrepris dans une nouvelle phase pour remettre à jour les unités.

À la suite de questionnements des jeunes liés au code vestimentaire et à la couleur des vêtements associés à la problématique des gangs, un intervenant Responsable transversal - Structure de soutien réseaux délinquants est venu parler du sujet.

Les jeunes aimeraient qu'un système de compostage soit mis en place. Cela est demandé depuis plusieurs années. Elle a été entendue et cela pourrait être possible. Toutefois, ce système demande beaucoup d'organisation pour être réalisé. Il reste à voir avec le CIUSSS si le projet peut connaître un avancement. À suivre.

### Comité conjoint Dominique-Savio et Rose-Virginie-Pelletier :

Explication et description du nouveau projet «DSM» pour réaménagement et agrandissement du site avec une

capacité d'accueil améliorée. Des unités de vie plus confortables, plus sécuritaires avec des espaces adaptés au besoin des résident.e.s vont créer un milieu de vie plus proche de la communauté et plus normalisant. Le lancement de l'appel d'offres se fera en 2024 et le début des travaux est prévu dans environ 2 ans. Le Ministère a déjà approuvé le projet.

À RVP, le projet de remplacement des luminaires, une demande formulée depuis déjà plusieurs années, est réglé.

Au cours des années, les résidentes ont demandé, à plusieurs reprises, l'autorisation d'avoir des animaux de compagnie. La direction les interdit dans les milieux de vie, et ils maintiennent cette position. Les chefs vont se reparler pour évaluer s'il y a possibilité d'offrir de la zoothérapie.

Les jeunes ont demandé et eu un échange avec les responsables des services alimentaires afin de discuter des menus et de leurs attentes.

Déjà à quelques reprises par les années passées, la mixité au niveau des âges est soulevée par les représentantes. Pour elles, le fait que des jeunes de 11 ans se retrouvent dans des groupes d'adolescentes est une problématique.

### Comité Cité-des-Prairies / Jeunes contrevenants :

Le point lié aux niveaux et privilèges a été un thème important cette année. Selon les résidents, il existe des différences dans leur application entre les unités. Des discussions auraient cours pour modifier le système et mettre en place un projet pilote dans deux unités (unité ouverte et unité fermée). À suivre.

Les résidents souhaitaient des modifications à la règle de «seulement un accès aux films de 13 ans et plus». Cette demande pourrait être évaluée et ajoutée dans le projet pilote des niveaux et privilèges.

Les jeunes qui suivent le programme Cégep ont demandé de pouvoir choisir certaines activités (accès gratuit au DVD en chambre, accès à un documentaire, pouvoir faire des jeux avec les éducateurs) lorsque leur session se termine avant celle du secondaire, au lieu de rester dans leur chambre durant 3 heures pour des raisons de disponibilité

du personnel et de sécurité. Cela demeure un enjeu et nous ferons des démarches auprès de la direction concernée afin de résoudre cette situation. Cependant, certains jeunes ont tout de même pu se rendre dans les classes du site pour faire des recherches sur ordinateur.

Il y avait des insatisfactions liées au temps d'accès au téléphone, à propos de la literie permise, de travaux de peinture à faire, d'ajustement saisonnier pour le chauffage, d'une situation problématique réglée par l'embauche d'un nouveau coiffeur. Ces points ont été discutés et réglés. À la demande des résidents, la liste des produits de la cantine a pu être modifiée avec l'ajout de six nouveaux produits. L'offre de services des AFIT (ateliers de formation et d'intégration au travail) reste un sujet d'insatisfaction et nous sommes en attente d'une nouvelle proposition.

Les jeunes qui font le Ramadan demandaient le même nombre de repas complets que les autres jeunes. Une discussion a eu lieu avec les responsables du service alimentaire au cours de laquelle les résidents ont pu discuter de leurs demandes. Ils ont reçu une réponse satisfaisante, le service alimentaire ayant montré de l'ouverture à leurs propositions.

### Comité Cité-des-Prairies / Protection de la jeunesse et Garde ouverte :

À la suite d'une problématique avec le système d'air climatisé dans le gymnase et dans la salle de musculation, des précisions par le responsable des installations matérielles ont été apportées. Le mode de fonctionnement a été modifié pour permettre un renouvellement d'air continu. Par contre, la climatisation de ces locaux nécessiterait le remplacement complet des systèmes mécaniques. Le coût d'un tel projet peut facilement se situer entre 200 000\$ et 300 000\$ plus honoraires.

Le service du coiffeur demeurerait une problématique récurrente, autant en JC qu'en garde ouverte, qui s'est réglé par l'embauche d'un nouveau coiffeur. La modification de l'heure d'accès à l'ordinateur après 22 h est réglée car ils ont dorénavant accès à l'ordinateur lorsqu'ils utilisent leur privilège couche-tard.

Les jeunes de ce comité ayant des questionnements liés au code vestimentaire et à la couleur des vêtements associés à la problématique des gangs, un intervenant Responsable

transversal - Structure de soutien réseaux délinquants est venu discuter avec eux du sujet. Les jeunes désiraient le retrait de cette règle. La direction maintient toutefois la règle associée aux couleurs parce que des conflits liés aux couleurs subsistent encore en garde fermée.

La fiche d'information « *Ton implication dans les décisions durant ton hébergement* » a été expliquée. Selon les commentaires reçus des jeunes, ils sentent qu'ils ne sont pas en mesure d'exprimer leur désaccord dans le cadre du PI ou autre, car cela est perçu comme une argumentation. Ils choisissent alors de ne pas parler. Constat : le cadre de discussion ne favorise pas les échanges et la participation selon les représentants des jeunes.

### Comité Enfance et Services spécialisés :

Du côté **Enfance**, nous avons eu une rencontre avec la coordination à l'enfance dans le but de relancer la communication avec les services d'hébergement à l'enfance pour l'année 2023-2024. Un chef de service nous a contacté et nous avons pu rencontrer les jeunes de l'unité La Cité (DSM). Nous souhaitons poursuivre la démarche avec cette coordination afin d'obtenir des invitations d'autres chefs de services, mais également des informations sur les services offerts par cette coordination. En 2024-2025, une relance devra être faite.

Lors de la rencontre à l'unité La Cité (DSM), les jeunes ont nommé, eux aussi, le thème des allocations. Ils aimeraient voir le montant augmenté pour leurs dépenses.

Le foyer Gouin, un foyer pour jeunes de 6 à 11 ans, a contacté le comité car l'état du mobilier de salon et de cuisine laissait à désirer. Une requête pour corriger la situation était en attente depuis 3 ans. Nous avons contacté la direction qui a accepté de donner suite à cette demande.

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 2023-2024

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

- ▶ **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.
- ▶ **Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec.** Participation de deux personnes ressources et de la présidente à la rencontre annuelle.
- ▶ **Exécutif de l'Alliance.** Participation de l'agent de liaison en tant que vice-président à plusieurs rencontres en vidéo-conférence.
- ▶ **Continuum de réadaptation dans la communauté.** Participation d'un parent.
- ▶ **Nouveau foyer Esplanade.** Participation d'une personne ressource à leurs portes ouvertes.
- ▶ **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.
- ▶ **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.
- ▶ **RPCU (regroupement provincial des comités des usagers).** Participation de deux parents au Congrès annuel qui avait lieu en octobre 2023.
- ▶ **Assemblée générale annuelle du CUCI** Participation de l'agent de liaison en vidéo-conférence.
- ▶ **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.
- ▶ **Processus É/O de la DPJ pour les parents ayant un handicap.** Participation de l'agent de liaison au suivi dans ce dossier.
- ▶ **Projet novateur, CRDITED et Programme jeunesse.** Mise en place d'une équipe multidisciplinaire et d'une unité pour jeunes qui ont des problèmes de comportement et un diagnostic de déficience ou du trouble envahissant du développement. Participation de l'agent de liaison.
- ▶ **Programme Ma famille, ma communauté.** Participation d'un parent.
- ▶ **Projet Aire-Ouverte, en santé mentale.** Participation d'un parent.
- ▶ **Comité éthique.** Participation d'un parent.
- ▶ **Comité de gestion des risques.** Participation d'un parent.
- ▶ **Comité sur la diversité culturelle en protection de la jeunesse.** Participation d'un parent.

# Projets prévus pour 2024-2025

En 2024-2025, nous voulons continuer à assurer notre visibilité ainsi que maintenir les services actuels auprès des usagers. Dans cette perspective, nous poursuivrons les actions déjà entreprises et en élaborerons de nouvelles.

Voici les différents projets prévus concernant les enjeux et les activités à planifier :

## Enjeux

- **Inviter une personne responsable des sondages pour le CIUSSS à venir présenter les résultats chaque année.** Les membres du comité des usagers ont assisté à une présentation des résultats cette année. Ils souhaitent que le processus se poursuive régulièrement, tout comme être consultés dans la modification et l'application du questionnaire.
- **Obtenir un suivi de l'évolution du comité sur le contenu des rapports.** Malgré les améliorations observées dans la remise des rapports, 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.
- **Suivre le déploiement, auprès des équipes de l'Application des mesures, du nouveau processus pour la remise des rapports.** Le sous-comité de travail constitué l'an dernier pour le secteur Application des mesures a poursuivi ses travaux cette année. Les services de la Révision et du Contentieux ont été impliqués dans ces travaux. Une proposition de délai de remise des rapports a été élaborée, rédigée dans un document de référence et mise en place dans 5 équipes. Une animation des délais de remise des rapports (48 heures) a été faite à la coordination enfance et à la coordination adolescence le 11 avril 2024. Différents enjeux rencontrés font en sorte que le nouveau processus devra attendre à l'automne 2024 avant d'être déployé dans l'ensemble des équipes de l'Application des mesures.

- **Suivre l'amélioration devant être apportée aux milieux d'hébergement des jeunes.** Nous avons, tel que demandé, une communication fluide avec les responsables des installations matérielles. Nous avons obtenu beaucoup d'informations au sujet des rénovations à venir. Nous comptons suivre de près l'évolution de ces travaux afin que les jeunes aient des unités adaptées à une réalité quotidienne normale.

## Activités

- Poursuivre les démarches en vue de l'installation d'un présentoir au Tribunal de la jeunesse.
- Finaliser les deux derniers guides d'information à l'intention des parents qui sont à rééditer (guide sur l'hébergement et guide juridique).
- Mettre 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 pilote d'accompagnement en soins spirituels sur les sites d'hébergement.



# Recommandations pour l'année 2024-2025

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

## 1) Visites supervisées :

Durant l'année, nous avons observé que plusieurs automatismes sont installés dans les contrats de supervision. Les parents trouvent que le cadre est trop rigide et manque de souplesse. Comme exemple, pour un retard de 15 minutes, la visite est annulée même si le parent n'a jamais été en retard. Les jeunes expriment le souhait que même pour 5 minutes, ils sont contents de voir leurs parents. L'application automatique de la règle du 15 minutes est un des irritants majeurs dans le cadre des visites supervisées. Le sujet a été soulevé auprès des directions qui ont entrepris des travaux pour parler de l'application du contrat de supervision. Les parents se plaignent aussi que les locaux de visites supervisées ne sont pas conviviaux et accueillants, et s'apparentent plutôt à des bureaux. Il manque également de parcs à proximité des locaux pour animer des activités. Plusieurs intervenants soulignent que les locaux disponibles sont en nombre insuffisant et ne répondent pas à la demande. Les parents, de leur côté, disent que, par exemple, les locaux du Papillon Bleu est un endroit qui répond bien à la demande.

**Nous recommandons que l'agent de liaison soit régulièrement informé de l'évolution du groupe de travail concernant le contrat de supervision.**

**Nous recommandons que le CIUSSS, les directions du Programme jeunesse et de la DPJ entreprennent une démarche pour augmenter le nombre de locaux de supervision conviviaux, accueillants et stratégiques au niveau de l'emplacement tel que les locaux offerts au Papillon bleu. Un état de la situation serait une base de départ afin d'identifier le nombre nécessaire de locaux pour répondre aux besoins de la demande en regard du nombre actuel de locaux appropriés existants pour des visites supervisées.**

## 2) Allocation et système de tâches des jeunes :

Depuis plusieurs années et de façon récurrente, les jeunes souhaitent une augmentation du montant des allocations qui leur est accordé. Le sujet est revenu dans tous les comités cette année et nous en avons fait part à la direction. 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. À l'époque, le Programme jeunesse de Montréal avait fait le choix de donner une allocation aux jeunes. Paradoxalement à la demande des jeunes, le comité reçoit des appels de parents qui trouvent que les unités donnent trop de sous à leurs enfants. Ils mentionnent qu'il leur sera impossible de donner le même montant à leur jeune lorsque celui-ci sera de retour à la maison.

Les jeunes souhaitent également une révision du système de tâches payantes. 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 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.**

# Conclusion

C'est pour moi un moment bien spécial d'avoir à écrire cette conclusion en tant qu'agent de liaison qui termine son mandat, en août prochain, après 10 ans aux services des jeunes et leurs parents. Nous terminons l'année avec plusieurs de nos objectifs atteints. Parmi ceux-ci, plusieurs sont des dossiers qui nous ont préoccupés durant plusieurs années tels que le dossier Videotron, les lumières des chambres à RVP, la liste des produits d'hygiène à modifier, la présence et la participation des parents aux rencontres ainsi qu'à notre AGA. D'autres objectifs sont en évolution tels que le contenu des rapports et la mise en place d'un projet d'accompagnement en soins spirituels. Nos accompagnements des jeunes et des parents cette année nous a permis d'identifier deux nouvelles priorités. Il s'agit de l'amélioration du contrat des visites supervisées et des locaux de rencontres, incluant l'amélioration des lieux physiques pour les jeunes hébergés. De plus, nous souhaitons que les jeunes obtiennent un échange et une réponse quant à leur demande d'avoir une hausse des allocations et une révision des tâches payantes.

Finalement, je m'aperçois que vouloir améliorer les services à nos résidents est une histoire sans fin. Je ne pourrai pas partir en me disant que tout est accompli. C'est, en fait, impossible, car l'évolution apporte toujours des changements avec ses satisfactions et ses insatisfactions. C'est le propre de l'humain. C'est dans ce contexte que la personne qui va me remplacer devra elle aussi relever à son tour de nombreux défis. Quant aux parents et aux jeunes, ils pourront continuer à donner au suivant. Il y a de cela 5 ans, plusieurs jeunes avaient demandé d'avoir accès à leur cellulaire dans leur lieu d'hébergement. Ce sont des jeunes qui sont aujourd'hui présents en hébergement qui en profitent. Jadis, plusieurs parents demandaient de pouvoir avoir un temps pour échanger afin de pouvoir modifier certains éléments sur les rapports écrits que rédigent les intervenants avant leur dépôt au tribunal. Maintenant, cela fait partie de la pratique.

Tout ce travail ne se fait pas tout seul. J'ai eu la chance d'avoir deux personnes de confiance qui m'ont épaulé durant ces 10 dernières années. Mesdames Ella-Claire Pinette et Carole Morin ont agi comme personnes ressources à mes côtés. J'ai aussi pu compter sur de nombreux parents qui ont

accepté de s'impliquer au comité des usagers, certains pour un an, d'autres y sont toujours depuis plus de 6 ans. Nous avons connu de la stabilité à la présidence, 3 président-e-s en 10 ans. Merci à vous.

Merci aux équipes en hébergement, aux chefs et intervenants qui ont grandement contribué à la présence des jeunes dans les comités en accordant de l'importance à leur implication. Dans toutes nos rencontres, un chef de service est d'ailleurs toujours présent afin de soutenir notre action. Les jeunes ont été actifs et nous avons pu compter sur leur présence assidue.

J'ai eu la chance d'arriver dans un établissement qui avait su mettre en place, grâce à mon prédécesseur, des conditions gagnantes afin de permettre au comité des usagers d'accomplir son mandat. Nous sommes d'ailleurs le seul comité des usagers à avoir un protocole d'entente de collaboration avec les directions du Programme jeunesse et de la DPJ en ce qui concerne le droit à l'accompagnement par notre comité.

Cette culture de collaboration est un moteur qui nous a permis de faire avancer des idées et des changements dans un climat d'entente. Je tiens à 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 (peu importe laquelle, nous obtenons toujours une réponse accompagnée d'explications), nous ont donné la possibilité de contribuer à l'amélioration des services.

Sans oublier le CIUSSS qui a maintenu son soutien financier à notre comité. Cela nous a permis de poursuivre nos accompagnements et l'animation de nos comités de résidents. En terminant, un dernier merci au CUCI qui a su instaurer un climat de collaboration entre les différents comités des usagers et de résidents du CIUSSS, et qui nous a soutenu dans nos démarches.

*Roland Desmarais*

Agent de liaison

Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

# Remerciements

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

**Les représentants parents élus et les parents qui se sont ajoutés en cours d'année :** Sally Abbas, Daniel Bélanger, Rezhwan Brzoo, René Bustillo, Flore Barbara Celis, Zouhair El Kharim, Ghassan Fadlallah, Jocelyne Giroux, Cheryl Hamet, Marie Clotilde Minkou Mi-Mba, Angelica Osterlund, Gisèle Owana, Rebecca Sylvain.

**Les représentants élus des comités de résidents :** Alexis, Flavie, Guillaume, Jacinthe, José-Daniel, Mateo, Skiara, Wendell.

**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 :**

- **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 : Marilynne Provost.
- **Unités CDP-JC :** Aube, Épisode, Havre, Source.
- **Unités CDP-PJ-GO :**  
Pour PJ : Étoile, Impact, Phare, Pont.  
Pour GO : Inouik, Place.  
Collaborateur désigné : Jennifer Burnham.
- **Foyers de groupe :**  
Pour les adolescents : Ahuntsic, Chambord, Godbout, Meilleur, Morgan, Rosemont.  
Pour les adolescentes : 1re Avenue, Harmony, Lachine, Octave-Roussin, Pierrefonds, Sagamo.
- **Unités RVP :** Alizé, Cascades, Clairière, Entre-Deux, Éveil, Val-Chantant.
- **Unités DSM :** Archipel, Mélodie, Mont-Joie, Solstice.

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

**La direction des services judiciaires de la Chambre de la jeunesse de Montréal**

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

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

- Soutien financier au comité des usagers pour l'exercice 2023-2024.
- 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, Jean Paiement, adjoint au directeur.
- 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.
- Contribution importante au fonctionnement des réunions du comité par sa présence pour la prise de notes et produire ensuite le procès-verbal, Christine Fugère, APPR.

**La direction de la Protection de la jeunesse du CCSMTL**

- Collaboration dans l'accompagnement individuel des usagers.
- Contribution importante au fonctionnement du comité des usagers par son rôle de répondante, Cindy Laroche, conseillère cadre.

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

- Collaboration et appui aux demandes de notre comité.

# 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](http://cucjm.ca)

## POUR JOINDRE L'AGENT DE LIAISON

Téléphone : 514 356-4562  
Télécopieur : 514 356-4525  
Courriel : [roland.desmarais.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto: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 