
Rapport d'activités 2023-2024

Comité des usagers
du Centre jeunesse de Montréal

Identification

Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal (CUCJM)

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

Coordonnées

Adresse postale du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal :

8147 rue Sherbrooke est, Montréal, H1L 1A7

N° de téléphone du comité :

514-356-4562

Courriel du comité :

cucjm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Indiquez le nom des comités de résidents actifs

Comité de résidents du Mont Saint-Antoine (MSA) / comité de résidents Le Carrefour
Comité de résidents des foyers de groupe (FG)
Comité de résidents Dominique-Savio-Mainbourg (DSM)
Comité de résidents Rose-Virginie Pelletier (RVP)
Comité de résidents Cité des Prairies en protection de la jeunesse et garde ouverte (PJ-GO)
Comité de résidents Cité des Prairies en jeunes contrevenants (JC)
Comité de résidents Enfance et Services spécialisés

Mot du comité exécutif et de sa présidente

Notre exercice financier 2023-2024 se termine, c'est une autre année qui a été bien occupée. Nous voulons une fois de plus souligner la présence assidue de nos membres aux rencontres du comité des usagers. Il faut lever notre chapeau à la participation des jeunes hébergés à ce comité. Ils ont été très actifs en prenant la parole sur tous les sujets. Ils ont été impressionnants par leurs interventions et la sagesse de leurs propos. Les parents ont aussi été présents et ont contribué à enrichir les discussions.

Les inquiétudes que nous avons au sujet de la loi 15 concernant le fonctionnement des comités des usagers ont été réglées. Le ministère a confirmé que tous les comités des usagers et de résidents seront maintenus en place dans leur fonctionnement actuel. Cela est déjà un grand pas pour nous. Nous demeurons en attente de connaître les nouveaux paramètres du financement des comités. Pour l'instant, nous poursuivons nos activités avec le financement actuel. C'est le statu quo pour l'année à venir.

En ce qui concerne les retombées de la commission Laurent, nous commençons à les voir, surtout celles en lien avec les interventions au niveau de la violence conjugale. Dans l'accompagnement de nos usagers, nos personnes ressource 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 devant la longueur des travaux.

L'année a aussi été marquée par la grève dans les secteurs publics à la fin de l'automne. Les écoles fermées ont affecté la routine de vie scolaire des jeunes hébergés. Mais aussi le quotidien des jeunes, parents et collaborateurs où plusieurs rencontres ont été annulées, dont des rencontres d'accompagnement auprès de nos usagers incluant leur intervenant.

Dans un autre ordre d'idée, il faut aussi signaler le retour de notre Gala des Usagers d'Or comme évènement annuel. C'est une soirée de reconnaissance pour nos parents et jeunes qui s'impliquent dans nos différents comités. Le Gala s'est tenu le 14 juin 2023, premier Gala depuis 2019. Il avait été impossible de maintenir l'activité à cause des restrictions sanitaires. Près d'une centaine de personnes étaient présentes à l'évènement, jeunes, parents et collaborateurs.

Marie Clotilde Minkoue Mi-Mba
Présidente
au nom du comité exécutif
du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

Coordonnées professionnelles des membres

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

Prénom : Marie Clotilde *Nom* : Minkoue Mi-Mba

N° de téléphone du comité : 514-356-4562

Courriel du comité : cucjm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Adresse postale du comité :
8147 rue Sherbrooke est, Montréal, H1L 1A7

**Répondant de la
direction du Programme
jeunesse du CCSMTL**

Prénom : Jean *Nom* : Paiement

N° de téléphone : 514-356-5431

Courriel : jean.paiement.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Adresse postale :
8147 rue Sherbrooke est, Montréal, H1L 1A7

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

Prénom : Cindy *Nom* : Laroche

N° de téléphone : 514-896-3418

Courriel : cindy.laroche.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Adresse postale :
1001 boul. de Maisonneuve est, Montréal, H2L 4P9

**Soutien aux comités
des usagers et aux
comités de résidents du
CCSMTL**

Prénom : Carole *Nom* : Lauzière

N° de téléphone : 514-940-5202 poste 7134

Courriel : carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

**Personnes ressources
du comité des usagers
du Centre jeunesse
de Montréal**

Prénom : Roland *Nom* : Desmarais
Titre d'emploi : Agent de liaison
N° de téléphone : 514-356-4562
Courriel : roland.desmarais.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Adresse postale : 8147 rue Sherbrooke est, Montréal, H1L 1A7

Prénom : Ella-Claire *Nom* : Pinette
Titre d'emploi : Accompagnatrice
N° de téléphone : 514-356-4528
Courriel : ella-claire.pinette.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Adresse postale : 8147 rue Sherbrooke est, Montréal, H1L 1A7

Prénom : Carole *Nom* : Morin
Titre d'emploi : Collaboratrice
N° de téléphone : 514-356-5375
Courriel : carole.morin.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Adresse postale : 8147 rue Sherbrooke est, Montréal, H1L 1A7

Composition et portrait des membres

Prénom	Nom	Nom du comité	Rôle
Marie Clotilde	Minkoue Mi-Mba	représentante direction Adolescents	Présidente
Daniel	Bélangier	représentant direction Services milieux	Vice-président
Rezhwan	Brzoo	représentante direction Services milieux	Secrétaire
Gisèle	Owana	représentante direction Adolescents	Trésorière
Zouhair	El Kharim	représentant direction Adolescents	Administrateur
René	Bustillo	représentant direction Services milieux	membre régulier
Sally	Abbas	représentante direction Adolescents	Membre régulier
Angelica	Osterlund	représentante Services dans la communauté	Membre régulier
Cheryl	Hamet	représentante direction Services milieux	Membre régulier
À élire		représentant.e résident jeunesse au CUCI	Membre régulier
Mateo		représentant MSA 10-14 ans	Membre régulier
José-Daniel		représentant MSA 15-17 ans	Membre régulier
Flavie		représentante RVP	Membre régulier
Skiara		représentante DSM	Membre régulier
Jacinthe		représentante Foyers de groupe Adolescents	Membre régulier
Alexis		représentant Foyers de groupe Adolescents	Membre régulier
Wendell		représentant Cité des Prairies JC	Membre régulier
Guillaume		représentant Cité des Prairies PJ-GO	Membre régulier

*Comme l'exige certains articles de loi sur la confidentialité, nous omettons les noms de famille des représentants des résidents afin d'éviter leur identification.

Afin de favoriser la participation des parents et dans la perspective d'assurer une relève, le comité a décidé d'ouvrir ses rencontres à des parents qui veulent être présents, mais sans être membres officiels. Ainsi donc, le comité a établi une liste d'auditeurs libres.

Les personnes suivantes participent régulièrement aux activités du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal comme auditeur libre :

Jocelyne Giroux
Ghassan Fadlallah
Flore Barbara Celis
Rebecca Sylvain

Priorités et réalisations de l'année écoulée

(grandes réalisations et priorités du comité)

Plan d'action

Le comité a un plan d'action : Oui Non

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 2023-2024. Nous avons aussi fait mention si les objectifs avaient été atteints ou non ou en cours de réalisation.

Plan d'action 2023-2024

Enjeux

- **Contenu des rapports et remise aux parents** : Nous constatons le progrès apporté par les directions pour améliorer cet enjeu. Nous avons pu noter une diminution importante du nombre d'insatisfactions reçu 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 celle-ci. Le thème de la rédaction (rapport et notes évolutives) est réanimé à chaque année auprès des intervenants de l'Application des Mesures (direction Programme jeunesse) et de l'Évaluation/Orientation (direction DPJ). D'autre part, le thème des notes évolutives, des rapports et des échanges sur le contenu des rapports a été abordé lors d'une rencontre du comité des usagers afin de répondre aux questionnements des parents et des résidents. Il leur a été expliqué que les directions veulent installer une nouvelle culture pour apporter des changements et amélioration au niveau de la tenue de dossier. 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 au moins 48 heures avant le dépôt au Tribunal. C'est déjà en application pour l'équipe évaluation/orientation (É/O). **Objectif atteint et à poursuivre.**
- **Dossier Vidéotron** : La direction du Programme jeunesse a poursuivi ses démarches afin que les résidents aient accès à des programmations qui respectent leurs intérêts sur des plateformes tel que Netflix, Disney. Actuellement, les règles du CRTC empêche l'accès à un abonnement de style résidentiel. Les lieux d'hébergement jeunesse sont perçus comme des lieux publics et non comme des milieux de vie. 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 de réussir 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. L'agent de liaison a rencontré tour à tour les deux responsables des sites DSM-RVP, puis CDP et MSA et foyers de groupe. Les jeunes du MSA nous ont interpellé toute l'année car ils évoluaient dans des conditions inacceptables. La députée de Sherbrooke QS, 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. L'agent de liaison et des représentants de la direction l'ont accompagné lors de cette visite. 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 à la suite aux articles parus dans les journaux à ce sujet. 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. Dans cet objectif, il y aura 2 modules préfabriqués pouvant héberger confortablement 2 unités de 12 places durant les travaux. 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 modifier certains items de la liste des produits d'hygiène qui ne répondaient pas à leurs besoins. En ce sens, un sondage a été effectué auprès des jeunes. Sur la liste des produits d'hygiène offerts, 18 changements étaient demandés. Sur 7 changements de marque, 3 ont été acceptés. Sur la demande de 11 ajouts de nouveaux produits, 7 ont été acceptés. La direction du Programme jeunesse a accepté d'injecter des sous supplémentaires pour les changements demandés. Plusieurs demandes des jeunes n'ont pu être acceptées à cause des contrats qui lient le CIUSSS à ses fournisseurs. La nouvelle liste a été remise à chacun des représentant.e.s des comités de résidents qui l'ont demandé. Cette liste est aussi en circulation auprès des chefs de services. 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. Il est venu expliquer son rôle lors d'une rencontre du comité des usagers. Il a mentionné qu'il n'enseigne pas la foi, mais accompagne la spiritualité, la recherche de sens, de la personne et son parcours. L'aspect religieux n'est pas forcément au cœur de l'accompagnement. Il s'agit d'une des réponses possibles et non pas l'unique réponse. L'accompagnement n'est donc pas orienté vers une religion en particulier. 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 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 milieux.** 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 environ un an et partagée à l'ensemble des équipes. Un rappel sera fait aux gestionnaires ce printemps. **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 des termes génériques à valider auprès de la direction du Programme jeunesse pour s'assurer que les termes demeurent en concordance avec la loi souvent modifiée depuis la dernière publication du guide. Quant au guide juridique, il est en cours de révision. **Objectif atteint partiellement.**
- **Reprendre la tournée de services à l'enfance** : L'agent de liaison a contacté la coordonnatrice à l'enfance afin d'élaborer un plan de communication et une tournée des unités. Celle-ci devait recommuniquer avec l'agent après avoir rencontré les chefs de services sous sa direction. Jusqu'à maintenant, il n'y a pas eu de suivi. Un chef de service a communiqué avec l'agent afin de planifier une rencontre dans 2 unités sous sa responsabilité. Une rencontre a eu lieu dans l'unité La Cité (DSM). Une autre devait avoir lieu dans l'unité du Foyer Pelletier, mais elle a été reportée. L'agent est toujours en attente de fixer un autre rendez-vous. Aucun autre chef n'a contacté l'agent. 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 répondant du Programme jeunesse, Jean Paiement, la répondante de la DPJ, Cindy Laroche, et l'agente de planification, programmation et recherche - partenariats, Marie-Christine Brossard-Couture, se sont concertés avec l'agent de liaison, Roland Desmarais, pour définir les rôles de chacune des parties. Ainsi, 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.**
- **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)** : La modification de la loi liée à l'exposition à la violence conjugale a apporté des changements de pratiques. Nous pouvons noter les impacts positifs dans nos suivis avec les usagers. En effet, la violence conjugale est reconnue et mieux traitée dans les services. Auparavant, la violence conjugale était plutôt perçue comme un conflit parental. De plus, le parent victime de violence conjugale devait souvent se retrouver devant son agresseur lors d'une évaluation suite à un signalement. Lorsque le parent agressé refusait des rencontres impliquant les 2 parents, ce dernier était perçu comme un mauvais collaborateur. Nous avons aussi pu noter les efforts déployés pour réduire les listes d'attente dans les signalements. **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. L'application automatique de la règle des 15 minutes, visant à annuler la visite, pour l'arrivée en retard lors d'un contact prévu avec leur enfant était un des irritants majeurs pour les parents. Le sujet a été abordé avec les directions concernées.. Nous observons aussi que les objectifs sont souvent maintenus sans être révisés et qualifiés, les parents ne sont pas en mesure de voir leur évolution. Les formulaires du contrat incluent des attentes qui ne concernent pas tous les parents et qui sont quand même adressé à chaque parent. Un groupe de travail s'active sur la révision du modèle de contrat. Il y aura des écrits. 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 des usagers ou de tierces personnes (professionnels de la santé, familles ou du milieu scolaire) dans l'accès au dossier. 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, pour les médecins et psychologues, leurs propos ne seront pas caviardés. Le tiers verra ses propos caviardés. Nous constatons qu'il reste une zone grise concernant la confidentialité des écrits de l'intervenant. Par exemple, un jeune qui se confie en toute confidentialité à son intervenant et que ce dernier mette ensuite par écrit cette conversation, 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.**
- **Remettre en place le Gala des Usagers d'Or si les mesures sanitaires le permettent.** En juin 2023, le Gala a été remis en place dans la même formule qu'avant la pandémie. Ainsi, l'équipe des personnes ressources du comité des usagers a animé le Gala des Usagers d'Or. L'initiative vise à reconnaître l'implication des jeunes aux comités de résidents, des parents au comité des usagers en remettant des certificats. Plus de 85 personnes, y compris des résident.e.s, des parents et nos partenaires, ont participé à cet événement marquant de fin d'année. **Objectif atteint.**
- **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) par le fait que des parents se représentent seul au Tribunal de la jeunesse. Par la suite, deux autres rencontres de consultation ont été organisées avec tous les comités des usagers de l'Alliance des comités des usagers des Centres de la protection à l'enfance du Québec. La Fondation travaille actuellement sur un guide pour les parents qui se représentent seul au tribunal de la jeunesse. Le produit final sera présenté au Colloque de l'Alliance en juin 2024. Le titre est encore en réflexion : « À la cour sans avocat – en chambre jeunesse ». **Objectif atteint.**

Suivi de recommandations

- Nous recommandons de faire le **remplacement de tous les ordinateurs désuets** dédiés aux résident.e.s afin qu'ils puissent réellement en bénéficier. L'achat d'ordinateurs par le CIUSSS a été réalisé et ils ont été installés au mois d'août 2023. **Objectif atteint.**

Réalisation

- Suite à la réalisation d'un **dépliant sur l'accompagnement** produit par l'Alliance des comités des usagers des Centres jeunesse du Québec, nous l'avons distribué. Il est maintenant rendu disponible 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. Il y avait eu, selon les parents, une méconnaissance de leur réalité qui diffère de la plupart des situations auxquelles les intervenants de la DPJ font face habituellement. Une collaboration a été établie afin de réduire cette difficulté en créant un lien avec le service existant du CIUSSS, la Clinique Parents Plus, service de soutien aux parents ayant une déficience physique. 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. L'information de cette collaboration a circulé dans la direction de la DPJ :
Le 17 mai 2023, un comité de gestion réunissant tous les gestionnaires de la DPJ a accueilli des membres de la Clinique Parents Plus 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.

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

(décrire les activités du comité)

- 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. Nous avons recensé, d'avril 2023 à mars 2024, un total de 1084 utilisateurs différents. (2022-2023 : 1934 utilisateurs)

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

(décrire les activités du comité)

- 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 mensuelle de suivi 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

(décrire les activités du comité)

En date du 14 novembre 2023, le comité des usagers recevait 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). Elles 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 au sondage. Environ 300 usagers acceptent d'y répondre. L'utilisateur qui est contacté pour répondre au sondage peut refuser d'y participer. 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.

En cours de la présentation, les parents posent des questions. Des échanges avec les présentatrices s'en suivent. On questionne le fait que différents secteurs soient sondés à chaque année et que cela ne permet pas de suivre l'évolution d'un secteur d'année en année. Il est précisé que les secteurs évaluation et 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 (DQÉPÉ) et pour laisser le temps aux secteurs d'apporter les modifications pour améliorer la situation

On se demande aussi pourquoi les résultats traduisent les réponses des parents et des jeunes combinées plutôt que de les différencier. Les responsables du sondage mentionnent que le nombre serait beaucoup plus petit donc moins significatif. Il y a toutefois possibilité d'extraire ces données de manière différenciée. Il s'agit d'une piste d'amélioration. Il serait possible de présenter les résultats de cette façon à l'avenir.

Un parent propose qu'un service d'interprète soit offert aux répondants du sondage qui en feraient la demande. On lui répond qu'il s'agirait effectivement d'une bonne piste d'amélioration.

Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

(Décrire les activités du comité)

- 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 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 transmettre les 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 18 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.** Présentation par l'agent de liaison. Selon les règles du CUCI, chaque comité des usagers doit posséder son code d'éthique qui s'adresse à tous les participants. Le code a été adopté par le comité exécutif du CUCJM et présenté aux membres.
 - **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 ? Échange animé par l'agent de liaison sur la participation avec les membres et les collaborateurs présents.
 - **Appréciation/amélioration sur les rencontres du comité des usagers :** ce qui a été apprécié au cours de la dernière année et l'amélioration à apporter aux rencontres. Animation par l'agent de liaison où chacun des membres et des collaborateurs donnent leur opinion.
 - **L'accompagnement spirituel en réadaptation :** suivi du projet pilote et présentation de son évolution par l'intervenant en soins spirituels.
 - **Le programme *Ma famille, ma communauté* :** suivi de l'évolution du programme fait par une conseillère-cadre.
 - **Résultats du sondage *Expérience usagers*** et le contexte dans lequel il s'inscrit. Présentation par l'adjoint à la direction DProgJ, une conseillère cadre DPJ, une conseillère cadre DQÉPÉ et une conseillère cadre DProgJ.
 - **Les notes évolutives, les rapports et les échanges sur le contenu des rapports.** Présentation par le coordonnateur Direction adjointe du programme jeunesse – Services dans la communauté et ressources (DAPJ-SCR) ainsi que la conseillère cadre DPJ des points suivants :
 - 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*** (formation des intervenants et stage, composition des équipes, programme de soutien, soutien à la formation aux leaders cliniques) et ***pour les services de réadaptation*** (formation des intervenants et stage, composition des équipes, programme de soutien, hébergement, LSJPA, soutien à la formation aux leaders cliniques). Présentation par 3 conseillères cadre provenant de la direction adjointe du programme jeunesse de trois services différents ; soit pour les services dans la communauté et ressources (DAPJ-SCR), pour la santé mentale, réadaptation enfants et adolescentes (DAPJ-SMREA) et pour la réadaptation adolescents et jeunes contrevenants (DAPJ-RAJC), puis par une agente de

- planification, de programmation et de recherche (APPR) venant de la direction des services multidisciplinaires et pratiques professionnelles (DSM-PP).
- **Fiches d'information produites par le CUCJM à l'attention des jeunes :** *Confidentialité et accès au dossier de l'utilisateur ; Communications confidentielles et Droit d'accès à ton dossier.* Présentation par l'agent de liaison.
- **Mesures d'interventions pour les jeunes en hébergement. Mesures d'empêchement à la fugue,** présentation par une conseillère cadre Structure de soutien fugues, sexo et toxico (DAPJ-RAJC) et la cheffe de service Envol-Margelle CDP. **Mesures d'interventions : mesures disciplinaires, mesures particulières et de contrôle,** présentation par la coordinatrice réadaptation enfants (DSM), permanence et communauté (DAPJ-SMREA) et conseillère cadre développement des pratiques professionnelles jeunesse (DSM-PP).
- **Politique sur le consentement aux soins et services.** Explication donnée par l'agent de liaison d'une demande qui vient de la direction des services multidisciplinaires - volet pratiques professionnelles pour recruter des participants entre 14 et 18 ans afin d'améliorer l'expérience des usager.ère.s. Deux jeunes ont répondu à la demande.

Le comité s'est assuré du bon fonctionnement des comités de résidents (CR) et a veillé à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

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 dans plusieurs comités de résidents. 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, il y a des sujets récurrents que les jeunes abordent d'une année à l'autre. 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 les affecte eux aussi. Leur allocation sert à payer les choses qui ne sont pas payées 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 mis en place.

Pour Videotron ou plateformes de contenus Netflix, 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 1^{er} mai 2024.

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

Comité des foyers de groupe :

Problème avec la salle de bain au foyer 1^{ière} Avenue. Besoin de rénovation car présence de moisissures. Le propriétaire est d'accord d'effectuer les travaux, mais aucune date de 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 rénovations 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 est à l'étape de faire les plans de rénovation en fonction des besoins des résidents. L'objectif du CIUSS à long terme, c'est d'être propriétaire de tous les lieux d'hébergement.

Dans le cadre de notre mandat d'informer les jeunes sur leur droit nous avons animé les fiches d'information suivantes: *Le droit à la confidentialité, l'Accès au dossier et les Communications confidentielles.*

Comité du Mont Saint-Antoine :

Le CIUSSS a connu des problèmes de contrat avec un entrepreneur qui avait débuté des travaux en avril 2022. Certaines unités se sont retrouvées dans un chantier abandonné avec tous les problèmes en découlant. Cela a été porté dans les médias. Un nouvel entrepreneur a repris le travail de rénovations des salles de bain et cuisines. Pour les autres salles de bain, les cuisines et l'ensemble de chaque unité, une nouvelle évaluation des besoins a été faite. 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. Le colmatage des toits de chaque pavillon a été réalisé, les fuites d'eau sont donc résolues.

Pour les douches, le chef de service des installations matérielles a expliqué qu'il y avait un contrôle avec un levier qui va de gauche à droite pour le contrôle de la chaleur, une demande récurrente des jeunes depuis plusieurs années.

Les jeunes ont eu 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 parler du sujet. Les jeunes n'ont pas le sentiment que les couleurs associées aux gangs soient une problématique sur le site du MSA.

Les jeunes trouvent qu'il y a beaucoup de déchets compostables. Ils aimeraient qu'un système de compostage soit mis en place. L'agent de liaison a informé les jeunes que cette demande est présente depuis plusieurs années. Elle a été entendue et cela pourrait être possible. Toutefois, ce système demande beaucoup d'organisation pour être réalisé. Il faut des endroits réfrigérés et une entente avec la ville pour venir récupérer le compost. Le CIUSSS était d'accord avec de tel projet. Il reste à voir si le projet a connu 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 aux besoins des résidents.e.s vont créer un milieu de vie plus proche de la communauté et plus normalisant. Les chambres auront une garde-robe avec tablette et tringle, des fenêtres pour créer de la lumière naturelle. Les stores seront intégrés aux fenêtres. Les chambres seront grandes selon les normes du gouvernement, avec un lit avec une base, table de chevet (bois), poste de travail. Plusieurs aspects ont été pensés : prévention, clé numérique etc. Plan et devis en cours pour la construction d'une nouvelle aile de 4 unités pour adolescentes (12-18 ans). Lancement de l'appel d'offres (2024) et le début des travaux environ dans 2 ans. Le Ministère a déjà approuvé le projet. Il reste à déterminer quoi faire de l'aile A une fois le projet de construction terminé. Proposition : unité d'urgence, école détachée. Le problème de la température d'eau sera adressé. Aucune nouvelle unité sauf une pour encadrement intensif.

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. Il ne semble pas exister de règles écrites sur la présence des animaux ou pas. Cependant il y a une position de les interdire dans les milieux de vie. Les possibilités d'allergie, l'abandon et le mauvais entretien sont des arguments de refus. Les jeunes proposent un chat sans poil ou anti-allergie qui pourrait devenir un chat de soutien émotionnel. La position de la direction, c'est qu'il n'y aura pas de changement. Les chefs vont reparler pour offrir la possibilité 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. À la préparation de cette rencontre, les représentantes ont eu en main un questionnaire afin d'obtenir l'avis des compagnes de leur unité.

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. Un constat, il existe plusieurs différences d'application entre les unités. Les représentants veulent être consultés si la direction apporte des changements. Ils disent que les coûts des privilèges sont élevés et qu'il est difficile d'accumuler des cognitivo-dollars. Aussi, les niveaux sont difficiles à atteindre, mais facilement perdus. Ils mentionnent que les cognitivo-dollars sont motivants, mais les coûts des privilèges sont décourageants. 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 ». Dans certaines unités, les jeunes ont plus de 17 ans. Ils ont fait la demande de pouvoir visionner les films de 16 ans et plus en évaluant la code qui peut être détaillé sur un site internet. La position de la direction, c'est que la règle actuelle est une ouverture pour des discussions (exemple Lupin, Fugueuse etc.) et que ce choix s'applique aussi aux livres. De plus, cette demande pourrait être évaluée et ajoutée dans le projet pilote des niveaux et privilèges.

Impact de la grève. Les visites ont été annulées car il n'y avait pas assez de personnel pour assurer la sécurité. La visite du jeudi a été remise au vendredi. Nous avons mentionné que les visites étaient un service essentiel durant la pandémie.

Les jeunes qui suivent le programme Cégep demandait 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 en chambre durant 3 heures pour des raisons de disponibilité du personnel et de sécurité. Cela demeure toujours un enjeu et nous ferons des démarches auprès de la direction concernée afin de résoudre cette situation. Cependant, certains jeunes ont pu se rendre dans les classes du site pour faire des recherches sur ordinateur.

Il y avait des insatisfactions liées au temps de 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 six nouveaux produits. L'offre de services des AFIT (ateliers de formation et d'intégration au travail) reste un sujet d'insatisfaction et en attente d'une nouvelle proposition.

Les jeunes qui font le Ramadan demandaient le même nombre de repas complets que les autres jeunes. Leur horaire de repas : au coucher du soleil, l'heure de la collation et un repas froid à 5h AM. Pour eux, le repas froid n'est pas un équivalent au repas régulier. La représentante de la direction a évoqué plusieurs difficultés pour le repas de 5h AM. Le gardien doit faire plusieurs unités, donc pas de possibilités d'utilisation du four micro-ondes. Une discussion a eu lieu avec les responsables du service alimentaire où les résidents ont pu discuter de leurs demandes. Ils ont reçu une réponse satisfaisante et ils peuvent faire des propositions au service alimentaire qui a montré de l'ouverture.

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. Auparavant ces systèmes démarraient seulement s'il y avait détection de présence dans le gymnase et la salle de musculation. Il arrêtaient par la suite lorsqu'il n'y avait personne. Maintenant, ces systèmes fonctionnent continuellement. Ce qui va stabiliser la température des locaux. Il y a eu aussi remplacement de moteur des évacuateurs pour la salle de musculation qui était défectueux. Pour le gymnase. Une intervention visant à corriger le fonctionnement des volets permettant le renouvellement d'air a aussi été fait. Pour ce qui est de climatiser ces locaux, cela devra être un projet qui va nécessiter 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 demeurait une problématique, autant en JC qu'en garde ouverte, qui s'est réglé par l'embauche d'un nouveau coiffeur. Le document de satisfaction qui avait été mis en place pour apporter des ajustements reste toujours valide pour recueillir les commentaires. La modification de l'heure d'accès à l'ordinateur après 22h est réglée pour le privilège couche-tard.

Les jeunes de ce comité avaient déjà des questionnements, l'an passé, liés au code vestimentaire et à la couleur des vêtements associés à la problématique des gangs. Faute de trouver une personne ressource disponible, le sujet n'avait pas été traité. Cette année, un intervenant Responsable transversal – Structure de soutien réseaux délinquants est venu discuter avec eux du sujet. Les jeunes ont mentionné que les couleurs n'étaient plus d'actualité pour les réseaux délinquants et ont demandé le retrait de cette règle. La direction va maintenir la règle associée aux couleurs parce qu'il y existe encore des conflits liés aux couleurs en garde fermée.

La fiche d'information « *Ton implication dans les décisions durant ton hébergement* » a été expliquée. Commentaires reçus des jeunes, ils ne sentent pas qu'ils sont en mesure d'exprimer leur désaccord dans le cadre du PI ou autre car c'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 afin de remettre sur pied des contacts avec les services d'hébergement à l'enfance pour l'année 2023-2024. Seul un chef de service nous a contacté et nous avons pu rencontrer les jeunes de l'unité La Cité (DSM). Nous sommes en attente d'une rencontre pour le foyer Pelletier. Nous souhaitons poursuivre la démarche avec cette coordination afin d'obtenir d'autres invitations de chefs de services, mais aussi des informations sur l'évolution de 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 apporté, eux aussi, le thème des allocations. Ils aimeraient voir le montant augmenté pour leurs dépenses. Les heures du coucher ont aussi fait l'objet d'une demande. Il leur a été expliqué que le comité des usagers ne prend pas de décisions sur le fonctionnement des unités, mais qu'il a comme

attente que les jeunes reçoivent des réponses et des explications sur le sens des décisions.

Le foyer Gouin, un foyer pour jeune 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 en débloquant un budget. Une confirmation de commande des divans a été reçue, mais il reste à vérifier si la livraison a été réalisée.

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.

Assistance et accompagnement effectués par le comité

(indiquez le nombre d'interventions du comité
et précisez sommairement les sujets traités)

Les actions du comité sont répertoriées de deux façons. Nous utilisons une application informatique pour comptabiliser les actions liées aux suivis de dossiers des usagers et des accompagnements. Pour répertorier les actions liées à la gestion du comité des usagers et des comités de résidents, nous nous servons des relevés quotidiens sur lesquels se retrouvent la description de nos démarches avec ces comités. Nous répertorions les appels envoyés et reçus, ainsi que les courriels et les rencontres.

8504 actions au total (8724 en 2022-2023).

De ce nombre, il y a eu entre autres :

1299 actions liées à la **gestion des comités de résidents** (1266 en 2022-2023).

2210 actions liées à la **gestion du comité des usagers** (2088 en 2022-2023).

4669 actions liées au **suivi individuel des usagers** : demandes reçues, suivis et démarches (4987 en 2022-2023).

Les personnes ressources ont fait **326 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 (383 en 2022-2023). C'est une diminution par rapport à l'année passée. Malgré cela, il faut aussi considérer que la disponibilité des personnes ressources est limitée et il n'est pas possible de répondre à toutes les demandes. Plusieurs accompagnements ont été mis en attente de réponses suite à l'intensité du nombre d'appels reçus à certains moments de l'année.

265 dossiers usagers (285 en 2022-2023) entraînant un nombre de 4669 suivis de dossiers (4987 en 2022-2023). (Nombre d'appels, de courriels reçus et envoyés et de rencontres)

En conclusion, nous avons connu une légère diminution du nombre des accompagnements ainsi que 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 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.

Résumé des sujets traités :

Réception et traitement ou référence sur **541 motifs de demandes** (613 en 2022-2023). La provenance des nouveaux appels vient surtout des parents à 82 %. Les jeunes représentent 12 % (**5% l'an passé**) des appels et la famille élargie 6%.

Dans la catégorie « Motif général » (252 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 140 motifs d'insatisfactions concernant l'intervenant et rapportés par les parents. 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 arrive en premier. En deuxième position, c'est le manque de disponibilité de l'intervenant pour les appels ou rencontres. Nous avons ensuite le sentiment d'abus d'autorité.

Des insatisfactions liées aux soins et services (75 au total) sont aussi signalées. Dans cette catégorie, nous retrouvons majoritairement 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. Nous prenons compte cependant que c'est une intervention directive qui limite les parents dans leur liberté de contacts avec leur enfant. Ce qui fragilise 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 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 au niveau de nos appels reçus. Les rencontres avec les comités de résidents nous permettent de recevoir leurs insatisfactions et d'en faire le suivi.

Tenue des rencontres pour le comité des usagers et les comités de résidents (dates)

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal a tenu un total de 55 rencontres.

En voici la description :

Assemblée générale annuelle : 17 octobre 2023.

Comité exécutif : 11 avril 2023, 23 mai 2023, 12 septembre 2023, 7 novembre 2023, 5 décembre 2023, 16 janvier 2024, 13 février 2024, 26 mars 2024.

Comité des usagers : 25 avril 2023, 6 juin 2023, 14 novembre 2023, 19 décembre 2023, 23 janvier 2024, 27 février 2024.

Comités de résidents :

DSM-RVP : 13 avril 2023, 7 septembre 2023, 12 octobre 2023, 9 novembre 2023, 7 décembre 2023, 11 janvier 2024, 15 février 2024, 21 mars 2024.

Foyers de groupe : 4 mai 2023, 14 septembre 2023, 19 octobre 2023, 16 novembre 2023, 14 décembre 2023, 18 janvier 2024, 22 février 2024.

MSA et le Carrefour : 3 mai 2023, 13 septembre 2023, 11 octobre 2023, 8 novembre 2023, 13 décembre 2023, 17 janvier 2024, 21 février 2024, 20 mars 2024.

Cité PJ-GO : 12 avril 2023, 14 juin 2023, 6 septembre 2023, 4 octobre 2023, 1^{er} novembre 2023, 6 décembre 2023, 10 janvier 2024, 14 février 2024, 20 mars 2024.

Cité JC : 3 mai 2023, 7 juin 2023 (remise des certificats du Gala des Usagers d'Or pour la garde fermée), 20 septembre 2023, 18 octobre 2023, 15 novembre 2023, 20 décembre 2023, 24 janvier 2024, 28 février 2024.

Comité Enfance et services spécialisés : Unité La Cité (DSM) 18 janvier 2024. Foyer Pelletier, annulé.

Activités en partenariat

(indiquez et précisez le type de rencontres ou d'activités)

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.

- **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 en vidéo-conférence à plusieurs rencontres.
- **Continuum de réadaptation dans la communauté.** Participation d'un parent.
- **Nouveau foyer Esplanade.** Participation d'une personne ressource à leur porte ouverte.
- **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.

Formations, conférences et rencontres suivies par le comité des usagers

(nommez les formations, conférences et rencontres de partenariat auxquelles le comité a assisté)

- Rencontres avec répondants du CUCJM.
Participation de l'agent de liaison. = 14h00
- Processus É/O de la DPJ pour la clientèle en déficience physique.
Participation de l'agent de liaison au suivi du dossier. = 1h00
- Assemblée générale annuelle du CUCI en Teams.
Participation en virtuel de l'agent de liaison. = 2h00
- Comité de gestion conjoint PJ-DPJ.
Participation de l'agent de liaison. = 5h00
- Comités de préventions suicidaires.
Participation d'une personne ressource. = 4h00
- Comité Continuum de réadaptation dans la communauté.
Participation d'un parent. = 11h00
- Comité de suivi du projet pilote sur l'accompagnement en soins spirituels pour les jeunes.
Participation de l'agent de liaison et d'un parent. = 15h00
- Groupe de travail sur le projet de renouvellement du Protocole d'entente CUCJM/CIUSSS pour les accompagnements avec les usagers.
Participation de l'agent de liaison. = 2h00
- Rencontres avec les deux responsables des installations matérielles du Programme jeunesse.
Participation de l'agent de liaison. = 3h00
- Table de concertation jeunesse organisée par la CDPDJ.
Participation en virtuel de l'agent de liaison. = 5h00
- Rencontres avec des responsables de l'approvisionnement au CCSMTL. Sujet : les produits d'hygiène personnelle dans le secteur jeunesse.
Participation de l'agent de liaison. = 2h00
- Programme Aire ouverte.
Participation d'un parent. = 20h30
- Travaux de révision de l'offre de service de réadaptation auprès de la famille pendant le placement du jeune.
Participation d'un parent. = 9h00
- Réunions du CUCI.
Participation de l'agent de liaison et d'un parent. = 30h00
- Programme Ma famille, Ma communauté.
Participation d'un parent. = 6h00
- Comité de gestion des risques.
Participation d'un parent. = 4h00
- Comité sur la diversité culturelle en protection de la jeunesse.
Participation de la présidente. = 4h00
- Congrès québécois sur la maltraitance envers les enfants et les adolescents.
Participation d'un parent. = 11h00
- Rencontre avec la coordonnatrice - Enfance.
Participation de l'agent de liaison. = 1h00

- Visite d'une députée sur le site du Mont Saint-Antoine.
Participation de l'agent de liaison. = 1h00
- Rencontre d'information sur la « Politique sur la maltraitance ».
Participation de l'agent de liaison. = 1h00
- Tournée de la direction.
Participation en virtuel de l'agent de liaison. = 1h00
- Porte ouverte du nouveau foyer Esplanade.
Participation d'une personne ressource. = 2h00
- Comité de suivi sur les mesures particulières et de contrôle.
Participation de l'agent de liaison. = 4h00
- Congrès du RPCU.
Participation de deux parents. = 20h00
- Colloque de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec.
Participation de l'agent de liaison, d'une personne ressource
et de la présidente du CUCJM. = 68h30
- Rencontre des agents de liaison et des président.e.s de l'Alliance.
Participation en virtuel de l'agent de liaison et d'une personne ressource. = 5h00
- Exécutif de l'Alliance des comités des usagers des
centres jeunesse du Québec.
Participation en virtuel de l'agent de liaison. = 19h30

Nombre d'heures de formations, conférences et rencontres de partenariat = 271h30

Nombre d'heures de bénévolat par les membres du comité des usagers et des comités de résidents

Nombre d'heures effectuées par les membres CU	506h30
Participation de parents et/ou de jeunes à différents comités ou rencontres	
Nombre d'heures effectuées par les représentants CR	646h00
Participation des résidents aux rencontres des comités de résidents	

Total 1152h30

Enjeux Prioritaires

Le comité a-t-il formulé des enjeux prioritaires: Oui Non

Nous comptons suivre l'évolution de certaines demandes et recommandations qui persistent depuis plusieurs années.

- **Inviter annuellement une personne responsable des sondages pour le CIUSSS à venir présenter les résultats.** Les membres du comité des usagers ont eu 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.
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, mise par écrit dans un document de référence et mise en place dans 5 équipes. Une animation des délais de remise des rapports (48 hrs) 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 à 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 et projets prévus pour l'année prochaine

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

Voici l'énumération des différents projets prévus et activités à planifier pour 2024-2025 :

- 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).

- 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 pilote 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 .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.

Recommandations 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 qu'il existait plusieurs automatismes 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 la 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. Le sujet a été soulevé auprès des directions qui ont entrepris des travaux pour reparler de l'application du contrat de supervision. De plus, les parents se plaignent aussi des locaux de visites supervisées qui ne sont pas conviviaux et accueillants, mais plutôt des salles de bureau. Aussi, il manque de parcs à proximité des locaux pour animer des activités. Les locaux disponibles sont aussi en nombre insuffisant pour suffire à la demande, plusieurs intervenants le nomment. Les parents donnent comme étant un bon exemple, le Papillon Bleu qui répond bien aux demandes.

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. Il faut souligner que le montant des allocations n'a jamais été revu depuis son implantation. Les jeunes font valoir que le coût de la vie augmente, 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. Nous voulons quand même ajouter que, paradoxalement à cette demande, le comité reçoit des appels de parents qui trouvent que les unités donnent trop de sous à leurs enfants. Ces parents

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 aussi une révision du système de tâches payantes. Plusieurs discussions ont eu lieu sur le sens des montants différents selon l'âge. Le montant actuel de l'allocation varie selon l'âge et ils peuvent recevoir un montant supplémentaire pour une tâche payante. Les tâches doivent être adaptées selon l'âge et le jeune ne peut excéder le nombre déterminé par ce système (2 tâches). Les jeunes souhaitent une meilleure évaluation du temps accordé à une tâche et de sa complexité 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.

Autres informations/commentaires

Accompagnement :

Le *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* comporte un volet important accordé à l'accompagnement des parents et des jeunes auprès des professionnels des directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse. Cet accompagnement est fait par les personnes ressources du comité qui 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, ces balises ont été mises à jour par le renouvellement de l'entente de collaboration entre le CCSMTL et le CUCJM concernant l'accompagnement et l'assistance des usagers.

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

Notre particularité en tant que comité des usagers

Le comité est reconnu légalement comme un organisme sans but lucratif (OSBL) et il possède ses lettres patentes. De ce fait, il doit faire vérifier et valider l'intégrité de ses revenus et dépenses. À ce sujet, les états financiers sont effectués et vérifiés par une firme comptable privée à tous les ans.

D'autre part, les personnes ressources se réfèrent au comité exécutif dans l'accomplissement de leurs tâches et 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*.

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

À chaque année, nous recevons des demandes de 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. Notre agent de liaison et celui de l'Estrie ont collaboré à la rédaction, pour l'Alliance, d'une lettre à envoyer au gouvernement. Cette lettre expliquait la particularité des comités usagers des Centres jeunesse et de l'importance de les maintenir en place. Par l'entremise du RPCU, nous avons appris que la pérennité des comités des usagers et de résidents était assurée.

L'outil informatique provincial :

L'agent de liaison est responsable de faire la supervision pour les autres régions qui auraient des difficultés de compréhension ou encore avec l'application pour inscrire les données dans les suivis des usagers. Il répond ainsi aux demandes de soutien pour cinq comités des usagers des Centres jeunesse du Québec qui utilisent l'application.

Conclusion

En tant qu'agent de liaison qui termine son mandat, en août prochain, après 10 ans aux services des jeunes et leurs parents, c'est pour moi un moment bien spécial d'avoir à écrire cette conclusion. 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 Vidéotron, 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 tel que le contenu des rapports et la mise en place d'un projet d'accompagnement en soins spirituels. Du fait de nos accompagnements des jeunes et des parents cette année, nous identifions deux nouvelles priorités. Il s'agit de l'amélioration du contrat des visites supervisées et des locaux de rencontres pour ces visites. 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 c'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 prendre ma suite 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 qui m'ont épaulé durant ces dix 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 sont toujours impliqués 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 en donnant 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, avec mon prédécesseur, les 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 est installé et qui nous a permis de faire avancer des idées et des changements dans un climat d'entente. 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), leur réponse (peu importe laquelle, nous avons une réponse avec les 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 installer 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