

---

# **Rapport d'activités 2022-2023**

Comité des usagers  
du Centre jeunesse de Montréal

---

1<sup>er</sup> mai 2023

# 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](mailto: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**

L'année 2022-2023 en a été une sous le signe du changement au comité exécutif. En plus de pouvoir compter sur deux nouveaux administrateurs, madame Marie-Clotilde Minkoue Mi-mba a pris la relève à la présidence de notre organisation.

D'autre part, la présence assidue des jeunes et des parents à nos comités s'avère un élément important que nous tenons à souligner. De plus, la participation de nombreux parents à notre assemblée générale annuelle, tenue en octobre 2022, nous a permis de recruter de nouveaux membres qui s'impliquent au comité des usagers et ainsi assurer une relève.

Plusieurs dossiers ont connu une évolution en cours d'année dont celui de la remise des rapports aux parents. D'autres dossiers n'ont pas connu d'aboutissement. Aussi, nous déplorons le manque d'avancement dans l'amélioration et le maintien des milieux physiques en hébergement pour les jeunes dont les projets de reconstruction du Mont St-Antoine et de Cité-des-Prairies.

Pour ce qui est des services offerts par les personnes ressources, les appels et les demandes d'accompagnement se sont maintenus tout au cours de l'année. Nous tenons à souligner notre appréciation pour la grande collaboration des directions du programme jeunesse et de la protection de la jeunesse. Leur présence, en tant qu'invitées, à chacune des rencontres de nos comités des usagers et de résidents sont d'une aide précieuse à l'organisation de ces rencontres.

Nous voulons aussi remercier le CIUSSS pour l'octroi financier supplémentaire qu'il nous accorde afin de permettre et assurer la présence de personnes ressources pour l'accompagnement des parents. Sans oublier la direction du programme jeunesse qui finance certaines activités pour le bénéfice des usagers.

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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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

No	Prénom	Nom	Nom du comité	Rôle
	Marie Clotilde	Minkoue Mi-Mba	représentante direction Adolescents	Présidente
	Daniel	Bélanger	représenant direction Services milieux	Vice-président
	Rezhwan	Brzoo	représentante direction Services milieux	Secrétaire
	Carolina	Jaruc	représentante direction Services milieux	Trésorière
	Carolane	Roy	représentante direction Services milieux	Membre régulier
	Abdelhamid	Mechouche	représentant direction Services milieux	Administrateur
	Sally	Abbas	représentante direction Adolescents	Membre régulier
	Aurélie		représentante résidente jeunesse au CUCI	Membre régulier
	William		représentant MSA 10-14 ans	Membre régulier
	Gabriel		représentant MSA 15-17 ans	Membre régulier
	Miley Ann		représentante RVP	Membre régulier
	Christina		représentante DSM	Membre régulier
	Mégane		représentante Foyers de groupe Adolescentes	Membre régulier
	Alexis		représentant Foyers de groupe Adolescents	Membre régulier
	Mohamed		représentant Cité des Prairies JC	Membre régulier
	Christian		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  
Gisèle Owana  
Gilles Vandal  
Ghassan Fadlallah  
René Bustillo

# 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 2022-2023. Nous avons aussi fait mention si les objectifs avaient été atteints ou non ou en cours de réalisation.

## Plan d'action 2022-2023

### Enjeux

- Mesurer l'amélioration de la satisfaction des usagers en lien avec la validation des informations factuelles contenues au rapport afin que celui-ci reflète fidèlement les propos nommés par les parents et qu'il soit remis dans des délais raisonnables avant le tribunal. Comme l'an dernier, nous observons que cela demeure une insatisfaction principale en ce qui a trait aux insatisfactions concernant la décision de la DPJ. Nous avons fait la recommandation suivante : la mise sur pied d'un comité pour revoir les délais de remise des rapports aux parents dans toutes les étapes du parcours de l'utilisateur, de rediscuter du contenu des rapports en regard des attentes et des droits des usagers et cela, dans un esprit de collaboration.

Un comité a été mis en place et des travaux ont émis de nouveaux critères de remise des rapports. Les enjeux soulevés par le Comité des usagers ont été partagés au Comité de suivi du processus clinique intégré des deux directions jeunesse. Un sous-comité de travail a ensuite été constitué pour le secteur Application des mesures. Les travaux de ce sous-comité sont en cours. Une proposition en termes de délai de remise des rapports est actuellement en processus de validation. Les chefs du secteur Évaluation-Orientation ont également été sensibilisés et consultés par rapport aux enjeux. Un document est actuellement en rédaction pour soutenir une animation de leur part auprès des équipes.

**Objectif à poursuivre.**

- Participer à la mise en place d'un sondage de satisfaction annuel pour la clientèle jeunesse (jeunes et parents) recevant des services en LPJ et LSJPA. Nous recommandons qu'une personne responsable des sondages pour le CIUSSS prenne contact avec l'agent de liaison du comité des usagers et établisse avec elle une base de collaboration qui permettra d'atteindre nos buts communs.

Nous avons participé à des audits de l'application du sondage pour les usagers. Pour ce faire, nous avons été en contact avec l'équipe qui s'occupe des sondages et plusieurs membres du comité, dont des parents et des personnes ressources, ont participé avec des membres des directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse à des écoutes des sondages auprès des usagers pour donner nos recommandations

d'amélioration sur le questionnaire. Nous avons ainsi pu émettre nos commentaires et recommandations sur les modifications à réaliser. Pour ce qui est des résultats des sondages, nous n'avons encore reçu aucun retour sur le sujet. Un premier sondage a déjà eu lieu et nous espérons qu'à l'automne 2023 nous puissions recevoir les premiers résultats. **Objectif partiellement atteint.**

- S'assurer d'un suivi dans le dossier de l'amélioration et du maintien des lieux physiques en hébergement. Nous avons fait la recommandation suivante : que les services techniques du CIUSSS établissent une communication avec le comité des usagers par l'entremise de l'agent de liaison du comité afin de nous informer des échéanciers et des projets à venir pour l'année 2022-2023. Nous demandons à ce que les rénovations se fassent dans des délais raisonnables afin de répondre aux besoins des résidents.

L'agent de liaison a d'abord dû apporter une explication de l'origine de la demande auprès d'un responsable des services techniques. À l'automne, une première rencontre a lieu afin de clarifier notre demande puis s'assurer d'une communication afin de recevoir l'information sur les projets en cours. Cette rencontre avec les responsables des services techniques a permis d'avoir une mise à jour des travaux à venir avec les échéanciers. Un premier contact a été réalisé afin de répondre à la demande initiale, mais la communication n'est pas continue et nous devons relancer afin d'obtenir toutes les informations demandées. **Objectif partiellement atteint.**

- Poursuivre l'évolution du dossier Vidéotron. Nous recommandons qu'une solution alternative soit offerte aux jeunes par un abonnement à une chaîne offrant une programmation variée et accessible à l'ensemble des groupes d'âges. La direction est en accord avec cette demande, mais se frappe à des écueils inattendus pour un abonnement institutionnel. Cependant nous constatons que les jeunes ont accès à des chaînes spécialisées par des abonnements individuels. **Objectif atteint.**
- S'assurer que chaque point de service adolescents et adolescentes soit représenté aux comités de résidents. La grande majorité des services sont représentés. Tous les foyers de groupe ont été présents durant l'année, les sites ont aussi tous répondu à l'appel dans les directions à l'adolescence. **Objectif atteint.**
- Reprendre notre action auprès des coordinations Enfance et Services spécialisés du Programme jeunesse pour trouver des solutions avec ces partenaires afin d'assurer notre présence annuelle dans chacun des points de service. Afin d'aller de l'avant avec cet objectif suite aux assouplissements des mesures sanitaires, nous avons contacté la coordination Enfance dans le but d'avoir une première rencontre pour placer les jalons d'une meilleure communication et de remettre en place notre tournée des services. Pour la coordination des Services spécialisés, nous devons entamer les mêmes démarches. **Objectif à poursuivre.**
- Suivre l'actualisation du projet pilote de services en soins spirituels. Un intervenant en soins spirituels a rencontré les jeunes en groupe dans les unités à Cité des Prairies. Suite à une évaluation de la démarche, le comité de suivi du projet pilote a modifié l'orientation. Celle-ci vise de répondre aux besoins en soins spirituels par une application individuelle. Ce nouveau modèle sera appliqué sur les sites de DSM, MSA, RVP et CDP. Nous suivons l'évolution de ce dossier. **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, mais nous n'avons pas eu la confirmation que cette procédure était incluse dans le processus clinique. **Objectif partiellement atteint à ce jour.**

## Activités

- Poursuivre les démarches en vue de l'installation d'un présentoir au Tribunal de la jeunesse. Nous sommes toujours en attente d'une solution. **Objectif à poursuivre.**
- Veiller au renouvellement continu des documents d'information dans nos présentoirs. La politique du CIUSSS en temps de pandémie a freiné cette activité de renouvellement. Toutefois, avec l'assouplissement des mesures sanitaires, nous avons pu redémarrer cette activité. **Objectif atteint.**
- Reprendre les démarches auprès de la nouvelle gestionnaire de la direction concernée afin de faire le suivi des moyens mis en place pour se faire connaître auprès des jeunes hébergés en ressources de type familial et en ressources intermédiaires. Les contraintes sanitaires ont occasionné la suspension de cette activité. **Objectif à poursuivre.**
- Faire le suivi sur les demandes des résidents qui veulent profiter d'un accès Wi-Fi pour leurs loisirs et leurs communications. Tous les points de service ont accès au Wi-Fi. Sauf à Cité-des-Prairies pour des questions de sécurité et au Mont St-Antoine où l'application est partielle. Plusieurs services ont statué positivement sur la possibilité d'utilisation pour les jeunes. Toutefois, certains ne l'ont pas encore fait. **Objectif atteint.**
- Compléter la mise à jour de deux (2) de nos guides d'information à l'intention des parents. Nous étions en attente de validation de la direction du Programme jeunesse pour le guide sur l'hébergement. Nous avons obtenu l'aide de Valérie Oswald, coordonnatrice de réadaptation adolescents MSA et communauté, pour la révision de ce guide. Pour le guide juridique, Bianca Monette, avocate au contentieux du CCSMTL, a apporté son aide dans la révision. **Objectif à finaliser.**
- Produire notre dépliant informatif du comité des usagers en anglais. L'étape de correction a été effectuée avec la collaboration de Assunta Gallo, directrice de la protection de la jeunesse. Il reste l'étape de l'imprimerie. **Objectif à finaliser.**
- Renouveler le 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 du CCSMTL. Le contenu du protocole a été révisé avec la collaboration de Jean Paiement, répondant du CUCJM, et Marie-Christine Brossard Couture, APPR. **Objectif à finaliser.**
- Finaliser la révision des six (6) dernières fiches d'information sur les droits des résidents. L'ensemble des 8 fiches est maintenant complété. Elles sont disponibles. **Objectif atteint.**

- Maintenir notre participation à la rencontre annuelle de l'Alliance. Participation de l'agent et de la présidente en juin 2022. **Objectif atteint.**
- Remettre en place le Gala des Usagers d'Or si les mesures sanitaires le permettent. Depuis juin 2020, nous n'avons pas été en mesure d'organiser le Gala. Toujours à cause de contraintes sanitaires, nous avons donc répété la même formule qu'en juin 2021 : soit ajouter une rencontre supplémentaire en fin d'année (juin 2022) pour tous les comités de résidents afin de souligner la participation des jeunes en leur remettant des certificats. Dès qu'il sera possible, nous prévoyons reprendre cette activité. **Objectif en attente.**

## **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 2022 à mars 2023, un total de 1934 utilisateurs différents. (2021-2022 : 1370 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)

Nous sommes toujours en attente de recevoir les premiers résultats sur le sondage appliqué auprès de nos usagers. La direction du Programme jeunesse nous a expliqué la démarche de sondage, qui est faite par la firme externe *Bip sondages*. La direction a mentionné que les usagers (âgés de 14 ans et plus) ou les parents, ayant reçu des services des deux directions Programme jeunesse et Protection de la jeunesse, pourraient être contactés, de façon aléatoire, afin de témoigner de leur épisode de services. Dans un souci d'amélioration ou d'adaptation des services, les directions ont invité les membres du comité des usagers à répondre au sondage s'ils reçoivent l'appel de la firme.

Au printemps dernier, le comité des usagers a participé à deux séances « Écoute/lecture » d'amélioration continue. Trois parents et deux personnes ressources y ont participé. Nous souhaitons pouvoir recevoir les résultats par une présentation à l'automne prochain (2023).

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

(Décrire les activités du comité)

- Animation de 43 réunions de comités de résidents.
- Animation de 6 réunions du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal.
- Animation de 7 réunions de l'exécutif du comité.
- Animation en présentiel de l'assemblée générale annuelle. Vingt (20) parents usagers ont répondu à l'invitation. C'était les élections triennales où tous les postes sont à combler. Huit parents ont décidé de s'impliquer. Il reste donc un poste à combler pour atteindre le nombre de neuf parents, poste réservé à un parent provenant du secteur de l'hébergement à l'enfance.
- Collaboration dans le processus de transmettre les avis de convocation de l'assemblée générale annuelle avec la Direction du programme jeunesse.
  - Envoi des invitations par courrier postal.
- 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 8 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 près d'une vingtaine de rencontres 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 de la directrice de la Direction de la Protection de la jeunesse et de la directrice du Programme jeunesse qui souhaitent recueillir et entendre les commentaires des usagers ainsi que vouloir répondre à leurs questionnements.
- Sujets 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 2022-2023.
  - Résumé à chaque rencontre de la situation au sujet de la COVID-19 en hébergement et échanges.
  - Présentation sur le programme « Ma famille, ma communauté ».
  - Présentation du projet de loi 15 qui modifie des articles de la Loi sur la protection de la jeunesse selon les recommandations de la commission Laurent.
  - Élection des membres de l'exécutif.
  - Présentation du service santé en hébergement.
  - Présentation au sujet de l'individualisation des services auprès des jeunes et de la place du parent en hébergement.
  - Présentation du bureau de la communauté haïtienne de Montréal.
  - Retour sur l'année avec les membres du comité des usagers.
  - Remise des certificats des Usagers d'Or.
  - Les services pour les jeunes après la DPJ.
    - Association des grands-frères et grandes sœurs : mentorat pour les 16-21 ans ;
    - PQJ (programme de qualification des jeunes) : programme 16-19 ans, passage à la vie adulte 17 ans + et Pont 18-25 ans.
    - Les services dispensés en CLSC : accueil psychosocial.
  - Présentation des choix dans la politique alimentaire et de la composition des menus.
  - Présentation sur l'aliénation parentale et le conflit de loyauté. La formation des intervenants sur ces sujets, les services offerts, le soutien aux enfants et aux parents.
  - Présentation sur les agents d'intervention, thème apporté par les jeunes, afin de comprendre le sens de leur présence, la cohérence d'intervention avec les éducateurs et connaître la formation qu'ils ont reçue.
  - Présentation sur les visites supervisées, thème apporté par les parents, afin de comprendre la place du parent et l'accompagnement des parents.

## RENCONTRES DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Tout d'abord, avant de faire le suivi du contenu apporté par les jeunes résidents dans chacun de leurs comités, nous aimerions faire ressortir un enjeu commun qui est celui de l'accès à des produits d'hygiène adaptés à leurs situations. Dans tous les comités, les adolescents et les adolescentes ont nommé cette réalité. Autre demande commune, c'est d'obtenir le remplacement prévu de l'ordinateur assigné aux jeunes dans chaque service d'hébergement. Ces ordinateurs n'ont jamais été remplacés depuis leur mise en place il y a plus de 10 ans. Ils sont devenus peu performants et dans plusieurs endroits inutilisables. Le comité des usagers juge cette situation inacceptable.

**Comité des foyers de groupe** : Les jeunes ont nommé comme difficulté l'instabilité du personnel. Au niveau de leurs droits, nous avons animé la fiche d'information sur la fouille et la saisie suite à une situation vécue dans un foyer. Le droit à la confidentialité a été aussi abordé.

Dans un autre ordre d'idées, les jeunes ont demandé d'avoir un accès plus flexible pour le Wi-Fi adapté aux journées de congé pédagogique. Les jeunes ont reçu une réponse positive à cette demande, le Wi-Fi est maintenant disponible de 7 heures à 23 heures, tous les jours et ce sont les foyers qui gèrent le temps du Wi-Fi avec les jeunes.

**Comité du Mont Saint-Antoine** : Les jeunes se plaignent de l'état physique de leur milieu de vie. Des travaux, visant à rénover les salles de bains incluant les douches ainsi que les cuisines de chaque unité, devaient être entamés en janvier et se terminer en août. Ces travaux étaient déjà annoncés pour l'année passée mais avaient été reportés. Les travaux ont finalement débuté en février et se prolongeront jusqu'à l'automne 2023.

**Comité conjoint Dominique-Savio et Rose-Virginie-Pelletier** : Le code vestimentaire associé à la problématique des gangs a été une préoccupation importante. Toutefois, le sujet n'a pas pu faire l'objet d'une discussion faute de trouver une personne ressource disponible pour venir informer les jeunes sur la réalité actuelle du phénomène des gangs. Le sujet est reporté pour l'automne prochain.

Les jeunes ont aussi demandé et eu échange avec les responsables des services alimentaires pour discuter des menus et de leurs attentes. La mixité au niveau des âges où des jeunes de 11 ans se retrouvent dans des groupes d'adolescentes est une problématique que les représentantes ont soulevée.

Les allocations remises aux jeunes et les tâches rémunérées ont animé une autre discussion où les jeunes ont exprimé leur point de vue et discuté du sens de cette pratique.

**Comité Cité-des-Prairies / Jeunes contrevenants** : Au niveau des droits, nous avons animé la fiche d'information sur la fouille et la saisie à la demande des jeunes. Un questionnaire a été mis en place par la direction afin de mieux évaluer les insatisfactions rapportées par les jeunes dans nos comités envers le service du coiffeur.

Une rencontre avec la responsable du service alimentaire a eu lieu pour discuter de la liste des items offerts par la cantine et aussi pour échanger sur les menus. Une demande des représentants a été de remettre à jour le système de privilèges.

Les temps accordés pour les téléphones, la durée des transitions et les sports entre unité ont été d'autres sujets discutés.

**Comité Cité-des-Prairies / Protection de la jeunesse et garde ouverte :** Le code vestimentaire associé à la problématique des gangs a été aussi une préoccupation importante dans ce comité. Le sujet n'a pas pu faire l'objet d'une discussion faute de trouver une personne ressource disponible pour venir informer les jeunes sur la réalité actuelle du phénomène des gangs. Nous verrons à l'automne si ce sujet demeure d'actualité.

Une des demandes des jeunes a été d'améliorer le confort des chaises dans les chambres. La pratique des sports entre unité a aussi été une demande. La situation liée à la pandémie avait mis fin à cette pratique. Par la suite, elle n'a pas été remise en place à cause de situations fragiles survenues entre jeunes dans les unités.

Plusieurs autres sujets ont été abordés ; soit les menus, l'état de la cour extérieure, le service de coiffeur pour les jeunes en garde ouverte, les transitions trop longues. Tous les sujets ont été adressés à la direction.

**Comité Enfance et Services spécialisés :** Du côté Enfance, nous avons sollicité 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, puis d'avoir des rencontres planifiées avec cette coordination afin d'obtenir les informations sur l'évolution de services. Aucune activité n'a été tenue en 2022-2023 dans ces services par le comité des usagers.

La situation de la pandémie avait mis fin à notre tournée annuelle des services. Nous voulons aussi faire remarquer que même en temps normal, la pratique d'une tournée demandait une relance continue afin maintenir notre présence.

**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.

## **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 où se retrouvent la description de nos démarches avec ces comités. Nous répertorions les appels envoyés et reçus, les courriels et les rencontres.

8724 actions au total (7007 en 2021-2022).

De ce nombre, il y a eu entre autres :

1266 actions liées à la gestion des comités de résidents (894 en 2021-2022).

2088 actions liées à la gestion du comité des usagers (1874 en 2021-2022).

4987 actions liées au suivi individuel des usagers : demandes reçues, suivis et démarches (4339 en 2021-2022).

**Dont 383 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 (427 en 2021-2022). C'est une diminution de 10 % par rapport à l'année passée. Le nombre de 383 accompagnements représente cependant notre deuxième plus grand résultat annuel. Il faut aussi considérer que nous avons dû refuser des demandes, car nous n'étions pas disponibles.

**285 dossiers usagers** (279 en 2021-2022) entraînant un nombre de 4987 suivis de dossiers (4339 en 2021-2022). (Nombre d'appels, de courriels reçus et envoyés et de rencontres)

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

Nous constatons que le nombre de dossiers continue son évolution à la hausse. Pour la diminution du nombre des accompagnements, nous émettons l'hypothèse que nous avons pu assister un plus grand nombre d'usagers lorsque les rencontres se faisaient plutôt en vidéo-conférence qu'en présentiel durant la pandémie. Cela limitait nos déplacements qui demandent du temps. En plus de nos efforts pour augmenter notre visibilité, 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 613 motifs de demandes (593 en 2021-2022).

La provenance des nouveaux appels vient surtout des parents à 91 %. Les jeunes représentent 5% des appels.

Dans la catégorie « Motif général » (282 au total), les appels sont majoritairement liés, comme l'an passé, au besoin d'écoute et de support (90) qui se traduit souvent par une demande d'accompagnement (65). En troisième position, on retrouve l'incompréhension de la situation de signalement (42).

Sur 175 motifs d'insatisfactions concernant l'intervenant et rapportés par les parents. Si on fait le total des insatisfactions liées à l'attitude de l'intervenant (le manque de respect, d'empathie, d'écoute, de jugement, de transparence, d'objectivité, d'information), on dénombre 88 motifs de l'appel. Le sentiment que l'intervenant manque d'objectivité en privilégiant un des deux parents est le principal motif. En deuxième position, on dénombre 24 parents qui demandent un changement d'intervenants. Le manque de disponibilité de l'intervenant pour les appels ou rencontres (22) arrive ensuite.

Des insatisfactions liées aux soins et services (73 au total) sont aussi signalées. Dans cette catégorie, nous retrouvons majoritairement des mécontentements au sujet des modalités

des contacts supervisés, du calendrier des contacts, des visites et des sorties (41). Ensuite vient l'insatisfaction concernant le suivi du jeune ou de sa famille (20).

Sur le total de 54 motifs d'appel pour la catégorie concernant la décision de la DPJ, les insatisfactions concernant le contenu et la remise des rapports (22) constituent encore une grande source de mécontentement comme l'an passé. On retrouve aussi le désaccord sur les services offerts (8), puis le désaccord sur les droits de contact (6).

Les insatisfactions reçues, en ce qui concerne les milieux d'hébergement (22 au total) ainsi que sur le respect des droits (7 au total), sont peu nombreuses au niveau de nos appels reçus.

## **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 57 rencontres cette année. Grâce aux assouplissements liés aux mesures sanitaires, nous avons été en mesure de tenir toutes nos rencontres en présentiel. Certaines rencontres ont été reportées à cause de situations liées à la COVID-19 ou encore d'activités organisées par un site.

En voici la description :

**Assemblée générale annuelle** : 18 octobre 2022.

**Comité exécutif** : 5 avril 2022, 24 mai 2022, 13 septembre 2022, 1<sup>er</sup> novembre 2022, 29 novembre 2022, 17 janvier 2023, 14 mars 2023.

**Comité des usagers** : 26 avril 2022, 7 juin 2022, 8 novembre 2022, 13 décembre 2022, 24 janvier 2023, 21 mars 2023.

### **Comités de résidents :**

DSM-RVP : 21 avril 2022, 15 juin 2022, 8 septembre 2022, 13 octobre 2022, 3 novembre 2022, 1<sup>er</sup> décembre 2022, 9 février 2023, 16 mars 2023.

Foyers de groupe : 28 avril 2022, 26 mai 2022, 15 septembre 2022, 20 octobre 2022, 10 novembre 2022, 8 décembre 2022, 19 janvier 2023, 16 février 2023, 23 mars 2023.

MSA et le Carrefour : 27 avril 2022, 1<sup>er</sup> juin 2022, 14 septembre 2022, 19 octobre 2022, 9 novembre 2022, 14 décembre 2022, 15 février 2023, 22 mars 2023.

Cité PJ-GO : 20 avril 2022, 18 mai 2022, 7 septembre 2022, 12 octobre 2022, 2 novembre 2022, 30 novembre 2022, 11 janvier 2023, 8 février 2023, 15 mars 2023.

Cité JC : 4 mai 2022, 8 juin 2022, 21 septembre 2022, 26 octobre 2022, 16 novembre 2022, 14 décembre 2022, 25 janvier 2023, 22 février 2023, 29 mars 2023.

Comité Enfance et services spécialisés : aucune unité rencontrée.

## 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. Cette année, notre collaboration a repris son cours normal depuis l'assouplissement des mesures sanitaires. 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 suivi sur les mesures particulières et les mesures de contrôle.** Participation de l'agent de liaison.
- **Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec.** Participation de l'agent de liaison 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.
- **Collectif Ex-Placé DPJ.** Rencontre avec la présidente de l'organisme qui demande une collaboration avec le CUCJM. Participation de l'agent de liaison.
- **Rencontre avec les 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 plusieurs rencontres pour discuter de certains dossiers.
- **Comité de gestion conjoint PJ-DPJ.** Participation de l'agent de liaison.
- **Comité prévention suicide – sous-groupe de travail.** Participation d'une personne ressource à plusieurs rencontres ainsi qu'à un atelier sur la postvention suite à une tentative de suicide.
- **Comité de suivi du projet pilote sur l'accompagnement spirituel (soins spirituels) pour les jeunes.** Projet visant à offrir aux jeunes qui le désirent un accompagnement spirituel. Participation de l'agent de liaison et d'un parent.
- **Sondage CIUSSS-usagers.** Consultation auprès des usagers du programme jeunesse. Participation de l'agent de liaison et de 3 parents.
- **Comité de travail Ma famille, ma communauté.** Participation de deux parents.
- **Fondation du Barreau du Québec.** Consultation pour un projet visant la jeunesse. Mise en place d'un guide pour les parents qui se représentent seul au tribunal. Participation de l'agent de liaison.
- **Processus protection clientèle (déficience physique) PJ et DP.** Participation en virtuel de l'agent de liaison et de deux parents.
- **Projet Aire-Ouverte, en santé mentale :** Participation d'un parent.
- **RPCU (regroupement provincial des comités des usagers).** Participation de deux parents au Congrès annuel.
- **Assemblée générale annuelle du CUCI.** Participation de l'agent de liaison en vidéo-conférence.
- **Directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse.** Rencontre en vidéo-conférence avec les directeurs et coordonnateurs de ces directions pour la présentation de notre rapport annuel et de nos recommandations. Participation de l'agent de liaison.
- **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. Tester le formulaire de demande d'intervention en virtuel lors d'une lésion de droits. Participation d'un résident accompagné de l'agent de liaison.

- **Groupe de travail pour la révision du guide de partenariat CLSC-Programme jeunesse CCSMTL-Batshaw.** Participation de l'agent de liaison en visioconférence.
- **Comité éthique.** Participation de deux parents.
- **Comité de gestion des risques.** Participation d'un parent.
- **Comité sur la diversité culturelle en protection de la jeunesse.** Participation d'un parent.
- **Groupes de travail sur le continuum en réadaptation.** Participation de l'agent de liaison et d'une personne ressource.

## **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 de protection pour la clientèle en déficience physique PJ-DP. Planification avec les répondants d'un groupe de travail formé de parents.**  
Participation de l'agent de liaison. = 2h00
- **Processus de protection pour la clientèle en déficience physique PJ-DP. Groupe de travail.**  
Participation en virtuel de l'agent de liaison et de deux parents. = 1h15
- **Sondage. Écoute/Lecture d'amélioration continue.**  
Participation de l'agent de liaison et de trois parents. = 8h00
- **Sondage. Audits.**  
Participation de l'agent de liaison. = 1h00
- **Sondage. Bureau de l'engagement et du partenariat avec les usagers et leurs proches. Préparation pour la 3<sup>e</sup> édition.**  
Participation de l'agent de liaison. = 0h45
- **Assemblée générale annuelle du CUCI.**  
Participation en virtuel de l'agent de liaison. = 2h00
- **Groupe de travail sur le partenariat et révision du guide de partenariat.**  
Participation d'une personne ressource. = 3h00
- **Comité de gestion conjoint LPJ-DPJ.**  
Participation de l'agent de liaison. = 9h30
- **Atelier sur la postvention suite à une tentative de suicide.**  
Participation d'une personne ressource. = 1h30
- **Groupe de travail sur le Continuum de réadaptation dans la communauté.**  
Participation d'une personne ressource. = 11h00
- **Groupe de travail sur le suivi des travaux sur le Continuum de réadaptation.**  
Participation de l'agent de liaison. = 12h00
- **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. = 11h00
- **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. = 7h00

- Rencontre avec trois responsables des installations matérielles du Centre de contrôle technique et planification du CCSMTL.  
Participation de l'agent de liaison. = 1h30
- Table de concertation jeunesse organisée par la CDPDJ.  
Participation en virtuel de l'agent de liaison. = 6h30
- Fondation du Barreau du Québec.  
Consultation en virtuel avec l'agent de liaison. = 1h45
- CDPDJ. Expérimentation d'un nouveau formulaire pour les usagers jeunesse.  
Accompagnement d'un résident par l'agent de liaison. Teams. = 1h00
- Rencontre avec deux responsables de l'approvisionnement au CCSMTL.  
Sujet : les produits d'hygiène personnelle dans le secteur jeunesse.  
Participation de l'agent de liaison. = 2h00
- Archives du CCSMTL. Rencontre avec une responsable pour l'archivage des documents du CUCJM.  
Participation en virtuel de l'agent de liaison et d'une personne ressource. = 1h00
- Programme Aire ouverte.  
Participation d'un parent. = 80h00
- Sous-comité sur la prévention du suicide.  
Participation d'une personne ressource. = 10h00
- Tournée de la direction.  
Participation de l'agent de liaison. = 1h30
- Comité de suivi sur les mesures particulières et les mesures de contrôle.  
Participation de l'agent de liaison. = 4h00
- Congrès du RPCU.  
Participation de deux parents. = 28h00
- Colloque de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec.  
Participation de l'agent de liaison et de la présidente du CUCJM. = 42h00
- 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 = 287h45**

## **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	375h
Participation de parents et/ou de jeunes à différents comités ou rencontres	
Nombre d'heures effectuées par les représentants CR	605h
Participation des résidents aux rencontres des comités de résidents	

**Total 980h**

## Enjeux Prioritaires

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

- **Contenu des rapports et remise aux parents** : Cet enjeu a connu une progression au cours de la dernière année. Un groupe de travail est en place et des décisions ont été prises afin d'améliorer la situation. Des balises quant aux délais alloués ont été décidées pour la remise aux parents afin de leur permettre d'avoir une rétroaction avant l'envoi des rapports au tribunal. Nous avons pu faire ressortir aussi la difficulté pour plusieurs parents, qui ne sont pas représentés par des avocats, de recevoir les rapports avant l'audience du tribunal. Ce sujet demeurera une de nos priorités en 2023-2024
- **Dossier Vidéotron** : Les jeunes ont accès à des plateformes tel que Netflix dans chaque service. Le Programme jeunesse suit la situation afin de faciliter l'abonnement de chaque point de service.
- **Dossier des lieux physiques de CDP et du MSA** : Objectif en cours avec des retards importants au MSA. Aucun suivi pour ce qui concerne CDP. Une première rencontre a eu lieu à l'automne 2022 avec les responsables des services techniques. Nous poursuivrons l'objectif d'avoir une communication fluide avec ces services afin d'être informé des projets en cours et à venir.
- **Permettre aux jeunes d'avoir accès au Wi-Fi pour des temps de loisirs** : Nous poursuivrons le suivi de cette implantation dans les site d'hébergement. Pour les foyers de groupe, la situation est devenue satisfaisante pour les jeunes. Ils ont un accès adapté à leur demande.
- **Liste des produits d'hygiène** : Un travail est en cours avec le service des achats. Nous avons entrepris des démarches pour les jeunes résidents qui souhaitent pouvoir faire entendre leurs demandes et modifier certains items de la liste des produits d'hygiène qui ne répondent pas à leurs besoins.

## Activités et projets prévus pour l'année prochaine

En 2023-2024, 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 2023-2024 :

- Poursuivre les démarches en vue de l'installation d'un présentoir au Tribunal de la jeunesse.
- Produire notre dépliant informatif du comité des usagers en anglais (traduction effectuée : nous sommes à l'étape de la correction).
- Finaliser la mise à jour de nos guides d'information à l'intention des parents. (2 guides ont été mis à jour, il reste le guide sur hébergement et le guide juridique)

- Reprendre la tournée de services à l'enfance .
- Finaliser le renouvellement du protocole d'entente entre le *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*, le Programme jeunesse et la Direction de la Protection de la Jeunesse .
- 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).
- Observer le processus d'application des renouvellements de contrat de visites supervisées. Nous avons noté certains écarts dans la révision de ces plans. Le sujet sera à aborder avec les directions concernées.
- Suivre le dossier des accès aux archives liés à la confidentialité. Nous avons observé quelques situations où il nous apparaît que la confidentialité des usagers ou de tierces personnes (professionnels de la santé, familles ou du milieu scolaire) étaient fragilisée par l'accès aux données des intervenants par les parents. Nous avons rapporté certaines situations et nous en observerons les suites.
- Suivre l'actualisation du projet pilote de services en soins spirituels : maintenir notre implication au comité de suivi

## Recommandations 2023-2024

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

**1) Sondages** : Les sondages demeurent pour nous une préoccupation. D'une part, nous demandons de recevoir les résultats du premier sondage par une présentation auprès de notre comité des usagers. D'autre part, nous voulons que nos jeunes et nos parents soient consultés dans le suivi de l'application du questionnaire.

**Nous recommandons qu'une personne responsable des sondages pour le CIUSSS vienne présenter les résultats du premier sondage à l'automne 2023.**

**2) Contenu des rapports** : Il s'agit du contenu en lien avec la validation des informations factuelles ou sur les propos livrés par l'utilisateur dans les rapports qui sont présentés au Tribunal. Il est demandé aux intervenants de partager leur rapport avec les parents concernés en démontrant une ouverture à modifier le contenu en lien avec les informations factuelles et les propos rapportés du parent. Dans certains cas, le rapport pour le Tribunal est présenté au parent dans un délai insuffisant pour pouvoir apporter des modifications avant l'audience. Par conséquent, les insatisfactions demeurent présentes et sont en augmentation. Les parents souhaiteraient aussi que les versions de chacun des parents se retrouvent dans le rapport. Nous avons remarqué un manque de transparence de la part de certains intervenants afin que le parent ait le temps d'y apporter ses commentaires et demander des modifications. Par exemple, l'intervenant remet le rapport au parent une fois rendu au tribunal. Ce dossier demeure à suivre pour en observer l'évolution. Nous avons observé des améliorations dans la remise des rapports mais la pratique n'est pas encore généralisée chez tous les intervenants.

**Nous recommandons aux deux directions concernées (Programme jeunesse et Protection de la jeunesse) de finaliser les travaux en cours et de nous en présenter les résultats.**

**3) Amélioration et maintien des lieux physiques** : Nous demandons que les services techniques nous informe de façon périodique des projets en cours et à venir afin d'être en mesure d'en informer nos usagers. Nous souhaitons des rencontres aux six (6) mois.

**Nous recommandons que les services techniques du CIUSSS établissent une communication avec le comité des usagers par l'entremise de l'agent de liaison afin de nous informer des échéanciers et des projets à venir deux fois par année concernant l'ensemble des lieux d'hébergement du Programme jeunesse.**

**4) Ordinateurs des jeunes** : La totalité des ordinateurs dédiés aux jeunes hébergés sont désuets, non réparables et parfois inutilisables dans plusieurs services (un ordinateur par point de service).

**Nous recommandons le remplacement de tous les ordinateurs dédiés aux jeunes afin qu'ils puissent en bénéficier et, en attendant, de mettre à leur disposition un moyen alternatif.**

**5) La communication** : Nous réalisons que plusieurs projets sont en cours dans les directions et coordinations jeunesse au niveau de l'hébergement. Nous apprenons, par nos suivis avec les usagers, qu'il se réalise des changements importants sur certaines programmations ainsi que la mise en place de nouveaux services. Il devient donc important pour nous d'avoir un contact avec chacune des coordinations à l'hébergement de façon plus constante.

**Nous recommandons donc d'avoir des rencontres bi-annuelles avec chacune des coordinations à l'hébergement.**

## **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).

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.

### 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 les six (6) comités des usagers des Centres jeunesse du Québec qui utilisent l'application.

## **Conclusion**

L'année 2022-2023 a été une autre année bien occupée que ce soit au niveau des suivis individuels, de l'accompagnement, de notre implication auprès de comités des jeunes à l'hébergement ou encore des projets concernant les deux directions du Programme jeunesse ou de la Protection de la jeunesse. Nous voyons plusieurs améliorations quant à nos demandes et nous croyons à la théorie des petits pas. Nous conservons notre désir d'avoir une plus grande communication avec nos partenaires afin de mieux comprendre le sens des décisions et les enjeux qui retardent leur aboutissement.

Que nous réserve 2023-2024 ? Les modifications annoncées par le gouvernement (Projet de loi n° 15, Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace) en ce qui concerne le fonctionnement des comités des usagers viennent de se lever à l'horizon. Nous n'en connaissons pas encore les impacts sur notre réalité à venir. C'est encore un autre enjeu inattendu sur notre fonctionnement comme organisme qui va nous garder en haleine.

Pour terminer, nous voulons dire un grand merci à nos jeunes et à nos parents qui ont été présents toute l'année au comité des usagers. Sans oublier une mention spéciale pour tous nos collaborateurs qui nous permettent de poursuivre notre mission à contribuer et à améliorer les services aux usagers.

Roland Desmarais  
Agent de liaison  
*Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*