



Rapport annuel d'activités 2017-2018

du comité des usagers et des conseils des jeunes
du Centre jeunesse de la Montérégie

Rédigé par Geneviève Lecours,
Agente de liaison du comité des usagers

Adopté par le comité des usagers le _____ 2018

Adopté par le comité des usagers le _____ 2018

TABLE DES MATIÈRES

1. Mot de l'exécutif du comité des usagers	p.5
2. Les fonctions légales	p.7
3. Le mandat du comité des usagers.....	p.8
4. Les réalisations 2017-2018	p.9
5. Les membres du comité des usagers du CJM	p.11
6. Le bilan 2017-2018	p.13
7. Assistance, accompagnement et références 2017-2018.....	p.16
8. Enjeu prioritaire.....	p.18
9. Conclusion	p.20
10. Bilan financier 2017-18.....	p.21

1. LE MOT DE L'EXÉCUTIF DU COMITÉ DES USAGERS

La première partie de l'année 2017-18 fut soutenue par l'agente de liaison Marie-Hélène Apollon et la deuxième partie de l'année, Geneviève Lecours, de retour de son congé de maternité. Beaucoup de défis l'attendaient, dont la mise sur pied des 2 projets spéciaux, mais aussi de jongler avec la demande croissante d'accompagnements, de renseignement, et autres demandes de la clientèle.

L'année 2017-18 en fut une d'austérité, et ce pour une première année. La demande croissante d'accompagnement et d'informations, les grandes distances à couvrir par l'agente de liaison afin de répondre au besoin d'accompagnement sont les principales raisons qui ont amené le comité à terminer l'année avec un déficit majeur. Des demandes d'aide financières ont d'ailleurs été envoyées la présidente-directrice générale du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est (CISSS-ME) afin de pouvoir répondre adéquatement aux besoins des usagers.

Les surplus enregistrés en 2016-17 ont permis au comité de mettre en place 2 projets spéciaux, non récurrents. Chaque campus du Centre Jeunesse de la Montérégie a eu le privilège de recevoir un ordinateur portable. Les jeunes qui sont en centre d'hébergement avaient de la difficulté à avoir accès à des ordinateurs après les heures de classe, dans le but d'exécuter leurs travaux scolaires, de faire des recherches sur internet, ou de rédiger leur curriculum vitae dans le but de trouver du travail. Le but de cet achat était d'améliorer le milieu de vie des jeunes, en facilitant leur scolarisation en hébergement.

Le deuxième projet fut la mise en place du site internet du comité des usagers du Centre Jeunesse de la Montérégie. Le but de la création de ce site internet est de faire connaître le comité des usagers du CJ, mais surtout d'informer et de renseigner les usagers sur leurs droits et leurs responsabilités. Nous sommes fort hébétés d'apprendre en ce mois de mai 2018, que la création d'un site internet indépendant est désormais une dépense jugée inadmissible.


Évidemment, il faut faire mention de l'excellent travail que nos 4 comités de résidents ont fait pendant toute l'année. Pour cela, il faut également remercier et saluer l'immense implication des animateurs les rendent vivants et qui permettent ces réussites. Nous souhaitons souligner leur grande implication et leur souci d'améliorer sans cesse la qualité de vie des jeunes en hébergement.

Nous souhaitons souligner l'excellente collaboration entre le comité des usagers et la haute direction du CISSS de la Montérégie-Est. Cette collaboration est très précieuse pour notre comité.

Nous remercions sincèrement Monsieur Francis Belzile (Directeur du programme jeunesse) pour son implication au sein du comité des usagers.

Pour terminer, c'est avec beaucoup de gratitude que nous remercions tous les membres du comité des usagers; leur implication bénévole de même que leur dévouement au bien-être des jeunes et à l'amélioration des services, donne sa raison d'être à notre comité.

Lucie Harbec, Présidente



Christine Fort,
Vice-Présidente
comité des usagers du CJMontérégie



Lucie Harbec,
Présidente
comité des usagers du
CJMontérégie

2. LES FONCTIONS LÉGALES

Les fonctions du comité des usagers prévues à l'article 212 de la LSSSS sont de :

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1);
5. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;
6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1.

L'article 209.0.1 fait référence aux lieux d'hébergement pour lesquels il n'y a pas de comité de résidents (conseil des jeunes), soit parce qu'une installation a moins de 10 lits ou parce que la durée moyenne du placement est de moins de 6 mois. L'établissement, dans ces cas-là, a le choix de regrouper l'installation avec d'autres pour former un comité de résidents, ou alors de confier l'exercice des fonctions au comité des usagers. Dans les deux cas, l'établissement doit évaluer annuellement l'efficacité de la mesure choisie et faire les changements nécessaires. Le comité des usagers doit évaluer, en vertu de sa 6^e fonction, l'efficacité de ces derniers.

En ce qui concerne les Comités des résidents (conseil des jeunes), ils doivent accomplir les trois premières fonctions de l'article 212. Puisque les représentants sur les comités de résidents au Centre jeunesse de la Montérégie ont la particularité d'être âgés de 6 et 18 ans, les fonctions sont adaptées à l'âge, au contexte et aux capacités de chacun.

3. LE MANDAT

Selon le cadre de référence émis par la direction de la qualité du MSSS en juin 2006 :

*« Le mandat du comité des usagers et des comités de résidents est d'être **le gardien des droits des usagers**. Ces comités doivent veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Ils sont l'un des porte-paroles importants des usagers auprès des instances de l'établissement.*

***Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident leurs actions.** Ils doivent avoir une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées. »*

Le mandat d'un comité des usagers est donc d'être le porte-parole des usagers de son établissement, en s'assurant du respect des droits et libertés de chacun, et en travaillant à l'amélioration continue des services reçus et du milieu de vie de ces derniers. Il en va de même pour les conseils des jeunes, cependant leur mandat s'effectue dans le cadre de leur campus uniquement.

4. LES RÉALISATIONS 2017 -2018

Poursuivre la visibilité du comité des usagers.

Tout au long de l'année, le comité des usagers du centre jeunesse de la Montérégie a continué la promotion des droits des usagers, tant auprès des usagers que des divers services du Centre Jeunesse. Pour ce faire, plusieurs activités ont été organisées par le comité. Plusieurs invités se sont déplacés lors de nos rencontres mensuelles pour nous présenter et démystifier leur travail, leurs pratiques ou leurs projets.

Invités aux réunions :

- **Julie Ranger, Commission des droits de la personne et de la jeunesse.**
- **Mme Chantal Beauregard, directrice adjointe du programme jeunesse - hébergement.** Sujet traité : Nouvelle politique sans fumée sur tous les campus de la Montérégie, problématiques des fugueurs en centre de réadaptation.
- **École secondaire de Valleyfield et une jeune (Élisabeth) hébergée au centre jeunesse de Valleyfield.**
Sujet traité : Expédition sur la rivière Moisie, voyage organisé au centre de réadaptation du campus de Valleyfield en partenariat avec l'école secondaire de Valleyfield et le Centre d'aventure Matawin.
- **Nathaly St-Arnaud, chargé de projet, DPJ.**
Sujet traité : Nouveau programme en coparentalité, pour les parents suivis en protection de la jeunesse pour conflit sévère de séparation.

Mme Lecours a continué le travail de terrain afin de faire mieux connaître le comité des usagers aux différents services du Programme Jeunesse. Mme Lecours fait une tournée des différents services, et ce, de manière continue à travers la Montérégie.

Cette année, les services rencontrés sont :

- Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique.
- Équipe E/O Châteauguay
- Équipe Adolescent 1 Longueuil
- Équipe Enfance Châteauguay

De plus, Mme Lecours a désormais des rencontres ponctuelles avec divers directeurs, afin de leur faire part de ses observations, des insatisfactions récurrentes, des motifs de référencement au comité des usagers, et des pistes de solutions afin de contribuer à l'amélioration de la qualité de service. Les personnes rencontrées sur une base régulière sont :

- Patrick Bégin, Directeur adjoint du programme jeunesse – Hébergement (intérim de Chantal Beauregard)
- Josée Morneau, Directrice de la protection de la jeunesse
- Nathaly St-Arnaud, Chargée de projets, DPJ.

Autres réalisations

- La présence des membres du comité des usagers à un souper sur le campus avec les jeunes. (St-Hyacinthe)
- La création d'un site web indépendant www.cucjmonteregie.ca dans lequel les usagers ont accès à une foule d'informations sur leurs droits et sur les services offerts par le comité des usagers.
- Achat de 4 ordinateurs afin que les jeunes en centre de réadaptation puissent faire leurs travaux,.
- L'accompagnement de la clientèle des centres jeunesse de la Montérégie lors d'un plus grand nombre de rencontres avec leurs intervenants respectifs aura aussi permis de se faire connaître autrement.
- Tenue de l'Assemblée générale annuelle en septembre 2017.
- Utilisation de l'intranet et du service de communication à l'interne pour faire la promotion des activités du Comité des Usagers.
- Présence à de nombreux comités et sous-comités (Gestion des risques, Kaikaku sur les délais à l'évaluation et orientation, comité d'actions sur la sécurité (campus Chambly))

Consolider le rôle et l'implication du conseil des jeunes dans leur campus

Tout au long de l'année, l'agente de liaison du comité des usagers s'est déplacée à un minimum de 2 réunions de conseil des jeunes par campus. Le but de ces présences était d'assurer le bon fonctionnement des conseils des jeunes, d'avoir un portrait réaliste des diverses insatisfactions des jeunes en hébergement, et de faire la promotion des droits des usagers et la promotion du comité des usagers du CJM.

Poursuivre le recrutement des membres au sein du comité des usagers

Deux nouveaux membres sont présentement en période probatoire, cela depuis le mois de mars 2018. Nous espérons qu'ils souhaiteront rester auprès du comité. Deux membres sont présentement en réflexion quant à leur implication en raison de leurs responsabilités familiales. Nous tentons de revoir le calendrier afin de les accommoder. Le recrutement reste, année après année, un défi pour notre comité. Le nombre de membres est présentement de 7.

5. LES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS ET DE L'EXÉCUTIF

Le comité des usagers du Centre jeunesse de la Montérégie

NOM	PRÉNOM	USAGER OU AUTRE	RÔLE
HARBEC	LUCIE	ANCIEN USAGER	PRÉSIDENTE
FORT	CHRISTINE	ANCIEN USAGER	VICE-PRÉSIDENTE
MAILLOUX	JEANNINE	ANCIEN USAGER	TRÉSORIÈRE
LACHAPPELLE	RICHARD	ANCIEN USAGER	MEMBRE
CHAMPAGNE	CLAUDETTE	ANCIEN USAGER	MEMBRE
BROCHU	FRANCE	ANCIEN USAGER	MEMBRE
MYSZAK	JAN	ANCIEN USAGER	MEMBRE
KARYNE	BROSSARD	USAGER	MEMBRE EN PROBATION
KARL	ANDRÉ	USAGER	MEMBRE EN PROBATION
LECOURS	GENEVIÈVE	AUTRE	AGENTE DE LIAISON
BELZILE	FRANCIS	AUTRE	PERSONNE RESSOURCE

Coordonnées des membres de l'exécutif et des personnes ressources

NOM	RÔLE
Geneviève Lecours 575 Adoncour Longueuil (QC) J4G2M6 tel : 450-679-5433 cell : 514-213-2303 comite-usagers.cj16@ssss.gouv.qc.ca	AGENTE DE LIAISON DU COMITÉ DES USAGERS
Mme Lucie Harbec 30, rue Bélair Granby (QC) J2G 7N9 tel : 450-372-0241 lharbec@hotmail.com	PRÉSIDENTE
Mme Christine Fort 1286, rue Buies St-Bruno (QC) J3V 2T6 tel : 514-773-6113 fortchristine0@gmail.com	VICE-PRÉSIDENTE
Mme Jeannine Mailloux 280, rue St-Hilaire Longueuil (QC) J4J 2P5 Tél. : 514-609-9596 Jeannie.2010@hotmail.com	TRÉSORIÈRE
M. Francis Belzile 575, rue Adoncour Longueuil (QC) J4G 2M6 tel : 450-928-5146 #15146 francis.belzile.cj16@ssss.gouv.qc.ca	PERSONNE RESSOURCE

6. BILAN

Plusieurs actions ont été posées durant l'année, afin de pourvoir aux six (6) fonctions du comité des usagers.

6.1 Bilan des objectifs 2017-2018

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations:

- Distribution du dépliant du comité des usagers dans tous les points de services, à toutes les familles, ainsi qu'à tous les jeunes hébergés.
- Transmission d'informations par téléphone auprès des usagers par l'agent de liaison.
- Présence de l'agente de liaison lors de 10 conseils des jeunes (répartis sur les 4 campus).
- Accompagnement de la clientèle lors de diverses rencontres avec leurs intervenants, chefs d'unités, réviseurs, etc.
- Tournée de l'agente de liaison sur les différents campus, ainsi que dans les différents points de services.
- Participation active maintenue à l'exécutif de l'Alliance des Comités des usagers du Québec par Mme Geneviève Lecours.
- Distribution d'outils promotionnels du Comité des Usagers (tangle, bloc-notes, crayons, dépliants, etc.)

2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;

- Accompagnement des usagers lors de diverses rencontres avec leurs intervenants
- Contacts fréquents avec la commissaire locale aux plaintes attitrée à la jeunesse (CLPQS)
- Présence lors de 10 conseils des jeunes (comités de résidents)
- Participation active maintenue à l'exécutif de l'Alliance des Comités des usagers du Québec par Mme Geneviève Lecours.
- Implication au sein du sous-comité gestion de risques CISSS Montérégie-Est
- Implication au sein du comité consultatif éthique CISSS Montérégie-Est
- Implication au sein du comité d'action sur la sécurité au Campus de Chambly

- Rencontres ponctuelles avec la haute direction afin de leur faire part des insatisfactions récurrentes et discuter des solutions possibles.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;

- Support téléphonique et accompagnement de la clientèle lors de rencontres avec la DPJ.
- Collaboration et références de dossiers au CLPQS, Mme Sandra Day.
- Réunion du comité des usagers : l'Agente de liaison informe les membres des préoccupations et des insatisfactions des usagers, et cela mensuellement.
- Participation à la rencontre annuelle de l'Alliance et au Congrès du RPCU.
- Implication et participation au sein du CUCI et de ses sous-comités.
- Échanges constants avec différents membres de gestion et responsables de la coordination des équipes afin de transmettre les préoccupations et les insatisfactions des comités des usagers.
- Référence au Centre d'aide et d'assistance aux plaintes de la Montérégie (CAAP)
- Référence à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ).
- Référence au protecteur du citoyen.

4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il le désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1);

- Accompagnement lors de diverses rencontres avec la DPJ : L'agente de liaison a procédé à 117 accompagnements et 53 rencontres préparatoires individuelles.
- Assistance téléphonique : L'agente de liaison a reçu ou effectué un total de 525 appels avec les usagers au cours de l'année.
- Référence au CLPQS, au CDPDJ et au CAAP

5. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;

- L'agent de liaison participe à au moins 2 rencontres annuelles de chacun des conseils des jeunes.
- L'agent de liaison a participé à trois rencontres de fonctionnement avec les animateurs de conseils des jeunes afin d'assurer le bon fonctionnement des conseils, et de faire les suivis appropriés.

6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1.

- L'agent de liaison participe à au moins 2 rencontres annuelles de chacun des conseils des jeunes.
- L'agent de liaison a participé à trois rencontres de fonctionnement avec les animateurs de conseils des jeunes afin d'assurer le bon fonctionnement des conseils, et de faire les suivis appropriés.

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

- Élaboration de rapports mensuels statistiques sur les insatisfactions de la clientèle.
- Comptes rendus ponctuels avec la Directrice de la Protection de la Jeunesse, Mme Josée Morneau sur les observations faites par l'agente de liaison.

7. COMPTES RENDUS PONCTUELS AVEC LE DIRECTEUR ADJOINT DU PROGRAMME JEUNESSE -HÉBERGEMENT PAR INTÉRIM, M. PATRICK BÉGIN, SUR LES OBSERVATIONS FAITES PAR L'AGENTE DE LIAISON.

ASSISTANCES, ACCOMPAGNEMENTS ET RÉFÉRENCES 2017-18

Le comité des usagers du CJ de la Montérégie utilise depuis 2013 un outil statistique afin de comptabiliser toutes les actions faites par l'agent de liaison en poste. Les assistances téléphoniques et accompagnements étant nombreux avec cette clientèle, voici le portrait des activités relevées pour l'année 2017-2018.

Cette année, le comité des usagers a maintenu la belle progression entreprise ces dernières années. Il a été plus actif que jamais au niveau des accompagnements de la clientèle. Au total, l'agente de liaison a répondu ou rappelé **525 appels téléphoniques d'usagers**, fait **114 accompagnements** de clientèle, 53 rencontres préparatoires individuelles, en plus des rencontres avec la direction, les tournées de services, et toutes autres tâches connexes.

De tous ses dossiers, nous avons dénombré **169 nouveaux usagers** ayant fait appel au comité. Il est important de souligner que les accompagnements montent en flèche depuis maintenant trois ans (2013-14 : 43 accompagnements. 2014-15 : 53 accompagnements. 2015-16 : 71 accompagnements. 2016-17 : 104 accompagnements.)

Les appels des usagers vers le comité des usagers ont aussi connu une importante hausse cette année. L'année 2016-17 s'était terminée avec un total de 423 appels des usagers. Cette année, ce chiffre s'élève à **525 appels d'usagers, soit 24% d'augmentation** par rapport à l'année dernière.

Nous pouvons attribuer cette hausse à une réponse positive de tous les moyens mis en place, ces dernières années, pour promouvoir le comité. De plus, une meilleure connaissance de notre rôle et de nos services auprès des intervenants de première ligne et des organismes de périphérie (organismes communautaires, CLSC, CLPQS...) ont également contribué à cette augmentation.

Outre les appels des usagers, l'agente de liaison comptabilise les appels dirigés vers et en provenance de : Les divers intervenants du centre jeunesse (ARH, éducateurs, reviseurs, chefs d'équipes), la direction (Directrice de la protection de la jeunesse, **Coordonnateur à l'hébergement**, Directeur du programme jeunesse, contentieux, le commissariat aux plaintes, la commission des droits de la personne et de la jeunesse, organismes communautaires, etc. Le nombre total pour l'année 2017-18 s'élève à **681 appels**.

Commentaire [VR1]: FYI il y a 4 coordonnateurs à l'hébergement, je crois que tu fais encore une fois référence au directeur adjoint du programme jeunesse – hébergement (Patrick Bégin)

PROVENANCE DES APPELS	NOMBRES
Usagers parents	423
Usagers jeunes	102
ARH, éducateurs, chefs, coordonateurs, directeurs de programme, DPJ, etc.	121
CLPQS et CDPDJ	35
Total appels:	681 appels

Les 423 appels des usagers ont eu des motifs variables. Les plus fréquents sont;

- La formulation d'une insatisfaction par l'utilisateur
- La demande d'informations concernant sa situation
- La volonté de compréhension du processus clinique de la DPJ
- La demande d'accompagnement

Les appels proviennent majoritairement des « parents » (423), et des « jeunes » en unité de réadaptation (102).

Voici un résumé des principales insatisfactions et demandes d'informations pour lesquelles les usagers ont fait appel au comité des usagers.

Les usagers «parents» :

- Incompréhension du processus clinique PJ
- Attitude de l'intervenant (parti pris, sentiment d'être jugé, non écouté)
- Droit d'être représenté, assisté ou accompagné
- Demande de changement d'intervenant
- Désaccord avec les conclusions de la Table d'orientation/révision
- Abus d'autorité de l'intervenant responsable du dossier
- Désaccord avec le PI/PSI
- Absence de scolarisation du jeune en hébergement
- Désaccord avec le placement d'un enfant
- Absence de service (pas d'intervenant au dossier)
- Contribution parentale
- Compréhension du processus judiciaire
- Désaccord avec le calendrier des visites supervisées
- Compréhension du concept d'autorité parentale
- Fugues
- Bris de confidentialité

Le jeune

- Perte/Vol d'effets personnels
- Absence de scolarisation en centre de réadaptation
- Attitude de l'intervenant (parti pris, sentiment d'être non écouté)
- Incompréhension/désaccord avec les règlements et code de vie
- Incompréhension du processus clinique DP
- Désaccord avec le retrait (encadrement intensif, retrait à la chambre...)
- Fugues
- Salubrité des lieux (Hébergement)
- Bris de confidentialité

À la demande de l'utilisateur, l'agente de liaison accompagne celui-ci lors de diverses rencontres. Ces rencontres ont été effectuées tant entre l'utilisateur et l'agente de liaison et les différents acteurs impliqués au dossier de l'utilisateur. En effet, l'utilisateur est en droit de demander d'être accompagné lors de toutes rencontres, excepté lors d'activité clinique.

Motifs des accompagnements et autres rencontres :

- Rencontre bilan/mise au point avec l'intervenant et/ou le chef de service
- Accompagnement lors de l'élaboration du PI-PSI.
- Accompagnement lors de la table d'orientation/révision.
- Rencontre individuelle informative (incompréhension du processus clinique et des rapports).
- Rencontre individuelle préparatoire à la rencontre bilan/mise au point.

Dans tous les cas, l'accompagnement vise à soutenir et/ou sécuriser l'utilisateur par une présence physique pour lui permettre de se poser et ainsi favoriser le bon déroulement de la rencontre. Les rencontres préparatoires permettent la plupart du temps à l'utilisateur de mieux traduire ses préoccupations et formuler adéquatement ses questions en fonction d'une rencontre future. Cela favorise la compréhension, la participation et la responsabilisation de l'utilisateur dans le processus.

Référencement

Afin d'exister, le comité repose grandement sur le nombre de personnes qui lui réfèrent des usagers, et aussi sur les personnes ou les organisations vers lesquelles le comité dirige ses usagers. C'est aussi une excellente indication sur la façon de rejoindre

facilement des usagers du Centre jeunesse de la Montérégie pouvant bénéficier des services du comité.

Dans un sens comme dans l'autre, le personnel du Centre Jeunesse de la Montérégie est celui avec qui le comité a le plus de contact. Que ce soit avec les chefs, les éducateurs, les agents de relations humaines (travailleurs sociaux), les agents de contribution financière au placement, les intervenants à la réception et au traitement des signalements, ou les responsables de l'accès à l'information, le comité peut définitivement compter sur leur collaboration en tant que partenaires principaux afin d'exécuter ses fonctions.

Le commissariat local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) du CISSS de la Montérégie-Est ainsi que la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ) sont également de grands partenaires du comité des usagers. Une relation de partage et d'échange s'est développée de belle façon ces dernières années, facilitant du même souffle notre travail.

Plusieurs liens se créent également avec les comités des usagers des autres Centres jeunesse du Québec. La plupart du temps, il s'agit de référer l'usager au point de service de son territoire. Un usager peut aussi être desservi par deux régions différentes simultanément, alors les deux comités sont sollicités pour l'accompagnement relativement aux activités de leur territoire respectif.

8. Enjeu Prioritaire

S'assurer que tout usager qui le souhaite puisse se prévaloir de son droit d'être accompagné lors de toutes rencontres en lien avec les services offerts par le Centre Jeunesse de la Montérégie, y compris lorsqu'il souhaite être accompagné lors de l'élaboration d'un PI ou PSI.

L'accompagnement de la clientèle est devenu la grande force du comité des usagers et est même reconnue comme levier à l'intervention à travers les différents services. En effet, un parent qui bénéficie du service d'accompagnement du comité des usagers sera d'emblée mieux informé sur sa situation, aura une meilleure connaissance et reconnaissance des enjeux liés au signalement qui le concernent ou concernent son enfant, et pourra compter sur un support moral lors de la rencontre, ce qui est très apaisant pour certains usagers.

Comme il a été démontré dans ce rapport, la demande d'accompagnement n'a cessé de croître ces dernières années, preuve du professionnalisme et de la neutralité des agents de liaison en poste. Cette augmentation est devenue si grande que le comité des usagers ne peut maintenant plus répondre adéquatement à sa demande, faute de ressources financières. La grandeur du territoire est en partie responsable, puisque l'agente de liaison en poste doit parfois parcourir 1 h 30 de route pour se rendre à une seule rencontre. Il est important de noter l'importance que les accompagnements soient faits par une personne compétente, qui sera en mesure de

donner de l'information sur le processus clinique en protection de la jeunesse à l'utilisateur. Le comité des usagers, la direction du programme jeunesse et la direction de la protection de la jeunesse s'entendent pour dire que l'accompagnement ne pourrait être fait par un membre du comité des usagers, en raison du besoin de compréhension de l'utilisateur, et de la complexité des services en protection.

Or, le budget du comité des usagers ne semble pas prendre compte de la grandeur du territoire à parcourir, et des frais liés aux déplacements.

Le comité des usagers a soumis cette problématique au Comité des Usagers du Centre Intégré de santé et de Services sociaux de la Montérégie Est, ainsi qu'à la direction du programme jeunesse, et ceux-ci reconnaissent que le financement des activités du Comité des usagers du Centre Jeunesse de la Montérégie est un enjeu prioritaire pour l'année à venir, et doit être revu à la hausse.

9. EN CONCLUSION

L'année 2017-2018 fut certainement une autre année bien remplie pour notre comité. Mme Lecours est revenue en poste dès septembre. Cette année encore le comité aura observé un nombre grandissant d'accompagnement de sa clientèle, de soutien téléphonique ainsi qu'une belle stabilité au niveau du nombre des membres impliqués au sein du comité.

Le maintien de la relation de partenariat et de collaboration avec les intervenants et la direction du service jeunesse ainsi que la création de nouveaux liens avec différents acteurs de la communauté semblent avoir permis l'atteinte de très beaux résultats.

Nous avons également pu nous illustrer de belle façon à travers les différentes instances du CISSS, puisque notre agente de liaison a siégé au sein du sous-comité de gestion des risques et du comité consultatif en éthique, et autres comités consultatifs.

Les conseils des jeunes ont quant à eux été la source de beaux projets et ont connu une belle stabilité. Il est à noter que cette stabilité semble être concomitante avec le support apporté par l'institution.

Finalement, le grand constat de l'année est que plus la mission du Comité des usagers est connue de sa clientèle, plus celui-ci est sollicité pour des services d'accompagnement. Nous terminons l'année 2017-18 avec une difficulté grandissante à répondre adéquatement aux usagers, faute de ressources financières pour faire appel à une deuxième personne ressource au sein du comité des usagers.

Lucie Harbec,

Présidente du Comité des usagers du Centre Jeunesse de la Montérégie.

10. LE BILAN FINANCIER 2017-2018

ENCAISSE AU 31 MARS 2016		18 460.05 \$
REVENUS		
Subvention/ASSS	65 047 \$	
Excédent des surplus rapatriés - comités résidents	0 \$	
<i>Total des revenus</i>		<i>65 047\$</i>
DÉBOURSÉS		
CONSEILS DES JEUNES	Campus de Chambly	1 000
	Campus de Longueuil	1 000
	Campus de St-Hyacinthe	1 000
	Campus de Valleyfield	1 000
<i>Sous-total</i>		<i>4 000 \$</i>
FRAIS D'ACTIVITÉS DES MEMBRES	Cotisation de l'Alliance	3968.00 \$
	Activité - conseil des jeunes	4628. \$
	Frais de déplacement	7323 \$
	Goûter et repas	2205\$
	Formation	484 \$
	Frais de péages	81 \$
	Frais de représentation	1971\$
<i>Sous-total</i>		<i>20 661 \$</i>
SALAIRE ET FRAIS D'ACTIVITÉS	Salaire et charges sociales	52 143 \$
	Frais d'hôtels	
<i>Sous-total</i>		<i>52 143 \$</i>
FRAIS DE BUREAU	Fouritures de bureau	2421\$
	Divers	1536 \$
<i>Sous-total</i>		<i>3957 \$</i>
<i>Total des déboursés</i>		<i>80 762\$</i>
ENCAISSE AU 31 MARS 2017		(15 715\$)

