



Rapport annuel d'activité 2019-2020

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

*Rédigé par Marie-Hélène Apollon,
Agente de liaison du comité des usagers*

TABLE DES MATIÈRES

1. Mot de l'exécutif du comité des usagers.....	p.3-4
2. Les fonctions légales.....	p.5
3. Le mandat du comité des usagers.....	p.7
4. Les réalisations 2019-2020.....	p.8
5. Les membres du comité des usagers du CJM.....	P.11
6. Le bilan 2019-2020.....	P.13
7. Assistance, accompagnement et références 2018-2019.....	P.16
8. Enjeu prioritaire.....	p.20
9. Conclusion.....	p.22
10. Bilan financier 2019-2020.....	p.23

1. MOT DE L'EXÉCUTIF DU COMITÉ DES USAGERS

L'année 2019-20 en fut une mouvementée. Le départ de madame Mélanie Bouchard au cours de l'été 2019 a laissé un vide de service jusqu'à l'arrivée de Mme Apollon à la mi-août. Un autre vide de services a été occasionné durant les mois de janvier et février pendant l'absence de Mme Apollon pour des vacances familiales. Puis l'arrivée du COVID en mars avec une série d'arrêtés ministériels ayant bousculé toute la structure des services DPJ, aura, elle aussi eu un impact sur les services offerts par l'agente de liaison.

Dans ce contexte, les accompagnements en présence et le soutien téléphoniques ont connus une baisse importante en nombre. De nouvelles façons de faire ont été explorées et adoptées pour permettre de répondre autrement aux besoins tel que les rencontres virtuelles et une augmentation des échanges par courriels. Madame Apollon n'a pas été en mesure non plus de répondre à son obligation de visite des conseils des jeunes.

Cette diminution, voir l'arrêt momentané des accompagnements physiques, et donc, des déplacements sur le territoire, aura permis une économie de temps et d'argent pour l'année qui se termine. Nous sommes donc en surplus budgétaire pour une première fois depuis plusieurs années. Cette position nous permet d'entreprendre la prochaine année avec sérénité et enthousiasme.

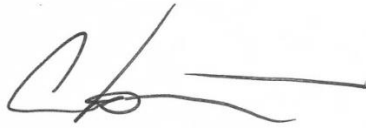
La situation sanitaire n'étant pas complètement de retour à la normale, dans l'attente d'une possible deuxième vague, il nous est difficile d'anticiper l'année qui vient. Nous conservons toutefois espoir de pouvoir atteindre nos objectifs de visite des campus et notre présence au sein des comité des jeunes. Nous souhaitons également, dans cette optique, élargir notre réseau de partenaires sur le territoire. Nous espérons ainsi diversifier nos sources de référencement ainsi que de permettre aux usagers d'obtenir de l'information sur leur droits et obligations de la part des organismes avec lesquels ils ont déjà un lien. Cette initiative nous permettra de maintenir une réponse soutenue aux besoins de vos usagers.

La dernière année nous a aussi emmené une nouvelle membre. Nous avons eu le grand bonheur d'accueillir madame Jessica Tapp-Doiron, une jeune femme qui a reçu les services DPJ en tant que jeune. Cette dernière nous permet désormais d'avoir la perception des jeunes usagers. Celle-ci se démarque par son dynamisme et sa volonté de s'impliquer. Son arrivée a permis de combler le vide laissé par le départ de Madame Claudette Champagne, bénévole auprès de notre comité depuis plus de 5 ans. Cette dernière nous a quitté pour relever de nouveaux défis et s'impliquer autrement dans sa communauté. Nous souhaitons la remercier pour toutes ces années et lui souhaitons le meilleur pour la suite.

Nos défis des années passées restent toujours les mêmes, l'étendue du territoire à couvrir et la demande grandissante depuis plusieurs années, mais Madame Apollon est prête à continuer de servir les usagers de la Montérégie avec passion et au meilleur de ses compétences.

Nous remercions sincèrement monsieur Francis Belzile (directeur du programme jeunesse) pour son implication au sein de notre comité et son soutien constant envers notre agente de liaison.

Finalement, nous souhaitons souligner l'implication bénévole extraordinaire de nos membres cette année encore. Leur dévouement face à notre comité nous permet, année après année, de surmonter les épreuves et d'offrir un soutien inestimable à notre agente de liaison.



Christine Fort,
Vice-Présidente
Comité des usagers du
CJMontérégie



Lucie Harbec,
Présidente
Comité des usagers du
CJMontérégie

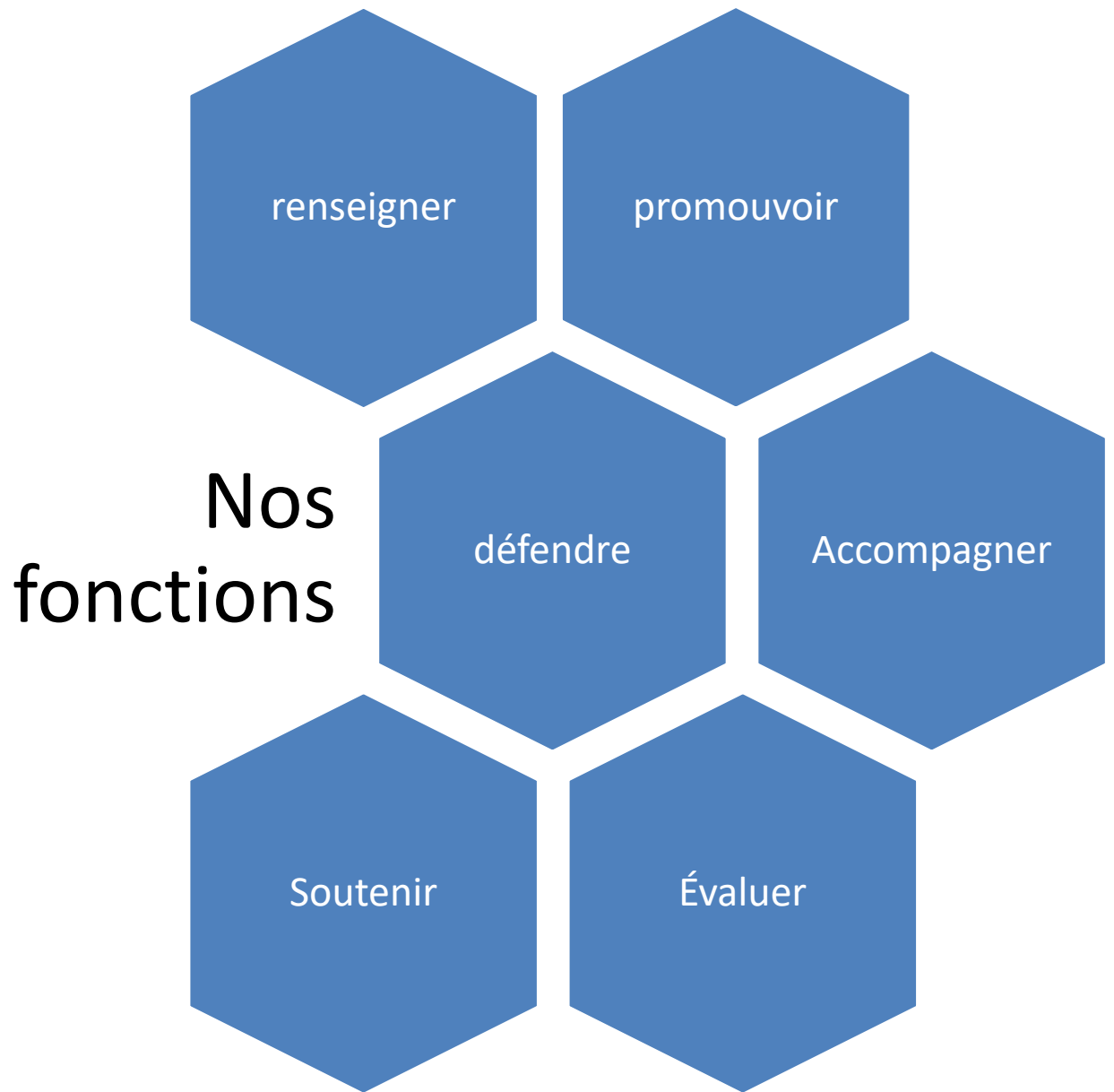
2. LES FONCTIONS LÉGALES

Les fonctions du comité des usagers prévus à l'article 212 et 212.1 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'usager 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 le désire porter une plainte;
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 de la LSSSS.

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, avril 2015 :

*« 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-parole 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 2019 -2020

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 :

- **Madame Josée Dubé** présidente du CUCI
- **Madame Marie-Josée Blain.** Coordinatrice du CUCI
- **Monsieur Francis Belzile du Centre jeunesse :** Rapport du Vérificateur général pour l'année 2019-2020
- **Madame Sophie Dubuc du Centre jeunesse :** Projet Réadapt 20/20
- **Monsieur René Maillot :** Projet Réadapt 20/20
- **Monsieur Mathieu Blanchard :** Nouvelle procédure de gestion sécuritaire de la médication pour les jeunes hébergés en ressources intermédiaires, ressources de type familiale et milieu « confié à » jeunesse.

De plus, les rencontres hebdomadaires ont été tenues au plus fort de la pandémie avec diverses directions, afin de leur faire part des observations, des insatisfactions récurrentes, des motifs de référence au comité des usagers, et des pistes de solutions afin de contribuer à l'amélioration de la qualité de service.

Ces échanges ont également été fait par téléphone et par ZOOM et ont eu comme participants :

- Les membres du Comité des usagers Centre Jeunesse
- L'agente de liaison, Mme Marie-Hélène Apollon
- Mme Catherine Lemay Présidente DGA, programmes sociaux, santé et réadaptation
- Mme Josée Morneau, Directrice de la protection de la jeunesse
- Monsieur Francis Belzile, Directeur du programme jeunesse.

Autres réalisations

- Tenue de l'Assemblée générale annuelle en septembre 2019.
- Participation à la visite de l'Agrément 2019 avec les comités des jeunes
- Utilisation de l'Intranet et du service de communication à l'interne pour faire la promotion des activités du Comité des Usagers.
- Présence sur le comité gestion des risques du CISSS de la Montérégie
- Participation à la démarche Multi-disciplinaire en hébergement – analyse du cas de La Source
- Participation à la rédaction du Mémoire de l'Alliance des Comité des usagers Centres Jeunesses déposé dans le cadre de la Commission Laurent

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

Cette année, la visite des jeunes sur les différents campus n'a pu être réalisé dans son ensemble. Seulement 6 rencontres de Conseils des jeunes ont été effectuées.

Trois visites du campus de Valleyfield, deux visites du Campus de Longueuil et une visite du campus de Chambly ont été possibles.

Cela est dû à l'absence de madame Apollon durant les mois de janvier et février ainsi qu'à l'arrivée du COVID et des mesures qui y ont été rattachées.

Le but de ces présences est d'assurer le bon fonctionnement des conseils des jeunes, d'avoir un portrait juste de la réalité et 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

Le recrutement reste, année après année, un défi pour notre comité. Le nombre de membre est présentement de 7.

Par contre, nous avons eu le bonheur d'accueillir parmi nous une jeune femme qui a reçu les services de la DPJ de la Montérégie durant sa jeunesse. Elle nous apporte donc une perspective nouvelle, celle des jeunes usagers. Madame Tapp-Doiron se démarque par son enthousiasme et emmène un vent de fraîcheur au sein de notre comité.

Nous souhaitons également souligner le départ de Claudette Champagne, membre active depuis de nombreuses années.

Malheureusement, nous avons également dû exclure un membre en toute fin d'année, celui-ci ne respectant pas le code d'éthique établi et adopté par le comité.

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

Coordonnées des membres de l'exécutif et des personnes ressources

NOM	RÔLE
<p>Marie-Hélène Apollon 575 Adoncour Longueuil (QC) J4G2M6 tel : 450-679-5433 cell : 514-213-2303 comite-usagers.cj16@ssss.gouv.qc.ca</p>	<p>AGENTE DE LIAISON DU COMITÉ DES USAGERS</p>
<p>Mme Lucie Harbec tel : 450-372-0241 lharbec@hotmail.com</p>	<p>PRÉSIDENTE ET TRÉSORIÈRE</p>
<p>Mme Christine Fort tel : 514-773-6113 fortchristine0@gmail.com</p>	<p>VICE-PRÉSIDENTE</p>

**La composition du comité des usagers
Centre jeunesse de la Montérégie**

NOM	PRÉNOM	USAGER AUTRE	OU	RÔLE
HARBEC	LUCIE	ANCIENNE USAGÈRE		PRÉSIDENTE, TRÉSORIÈRE
FORT	CHRISTINE	ANCIENNE USAGÈRE		VICE-PRÉSIDENTE
MAILLOUX	JEANNIE	ANCIENNE USAGÈRE		MEMBRE
LACHAPPELLE	RICHARD	ANCIEN USAGER		MEMBRE
BROSSARD	KARYNE	ANCIENNE USAGÈRE		MEMBRE
JESSICA	TAPP-DOIRON	ANCIENNE USAGÈRE		MEMBRE
APOLLON	MARIE-HÉLÈNE	AGENTE DE LIAISON		AGENTE DE LIAISON

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 2019-2020

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 6 conseils des jeunes (répartis sur 3 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

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 attribué à la jeunesse (CLPQS)
- Présence lors de 6 conseils des jeunes (comités de résidents)
- Participation active maintenue à l'exécutif de l'Alliance des Comités des usagers du Québec
- Implication au sein du sous-comité gestion de risques CISSS Montérégie-Est.
- Implication au sein du comité d'éthique CISSS Montérégie-Est

- Rencontres ponctuelles avec la haute direction afin de leur faire part des insatisfactions récurrentes et discuter des solutions possibles.
- Participation à la démarche Multi-disciplinaire en hébergement – analyse du cas de La Source, en collaboration avec la directrice adjointe à l'hébergement, sur les problématiques multiples rencontrées dans cette unité au cours de l'année 2018
- Participation à la rédaction du Mémoire de l'Alliance des Comité des usagers Centres Jeunesses déposé dans le cadre de la Commission Laurent.
- L'agente de liaison est en communication constante avec les animateurs des différents campus afin de rester à l'affut de leurs réalités respectives.

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'usager 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 rédaction du Mémoire de l'Alliance des Comité des usagers Centres Jeunesses déposé dans le cadre de la Commission Laurent Implication et participation au sein du CUCI et de ses sous-comités
- Échanges constants avec différents membres de gestion et responsable 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 68 accompagnements et à 19 rencontres préparatoires individuelles.
- Assistance téléphonique : L'agente de liaison a reçu ou effectué un total de 415 appels avec les usagers au courant 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 normalement à au moins 2 rencontres annuelles de chacun des conseils des jeunes. Cependant, cette année, seulement 6 participations ont pu être possibles.
- L'agent de liaison a participé à deux rencontres de fonctionnement avec les animateurs de conseils des jeunes afin d'assurer le bon fonctionnement des conseils, et de faire les suivis appropriés.
- L'Agente de liaison est restée en contact régulier avec les animateurs des différents campus.

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 normalement à au moins 2 rencontres annuelles de chacun des conseils des jeunes. Cependant, cette année, seulement 6 participations ont pu être possibles
- L'agent de liaison a participé à deux 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.
- Compte-rendus ponctuels avec la Directrice de la Protection de la Jeunesse, madame Josée Morneau sur les observations faites par l'agente de liaison
- Comptes rendus ponctuels avec le Directeur du programme jeunesse, monsieur Francis Belzile, sur les observations faites par l'agente de liaison durant les réunions du Comité.
- Participation à l'étude de cas La Source, en collaboration avec la directrice adjointe à l'hébergement, sur les problématiques multiples rencontrées dans cette unité au cours de l'année 2018

7. ASSISTANCES, ACCOMPAGNEMENTS ET RÉFÉRENCES 2019-2020

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 la clientèle, voici le portrait des activités relevées pour l'année 2019-2020.

Une baisse significative a été observée à ce niveau. Ce constat est dû à plusieurs facteurs ; le trou de services durant l'été 2019, l'arrêt des opérations durant les mois de janvier et février 2020 ainsi que l'arrivée en sol québécois de la pandémie de COVID 19 début mars.

Pour l'année financière 2019-2020 : 68 accompagnements et 19 rencontres individuelles.

De plus, nous avons dénombré 87 nouveaux usagers ayant fait appel au comité des usagers.

Nous pouvons, une fois de plus, attribuer cette hausse à une réponse positive à 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 ce chiffre.

Les différentes demandes de soutien, d'information ou d'accompagnements auprès du Comité ont plusieurs motifs :

- La formulation d'une insatisfaction par l'utilisateur
- Demande d'informations concernant sa situation
- La volonté de compréhension du processus clinique de la DPJ
- Demande d'accompagnement
- Incompréhension du processus clinique DPJ
- Attitude de l'intervenant (parti pris, sentiment d'être jugé, non écouté)
- Droit d'être représenté, assisté ou accompagné
- Demande de changement d'intervenants
- 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
- Incompréhension du processus judiciaire
- Désaccord avec le calendrier des visites supervisées
- Compréhension du concept d'autorité parentale
- Fugues
- Bris de confidentialité

Les motifs d'appels plus spécifiquement associés aux jeunes sont :

- Perte/Vol d'effets personnels
- Absence de scolarisation en CR
- Attitude de l'intervenant (parti pris, sentiment d'être non écouté)
- Incompréhension/désaccord avec les règlements et code de vie
- Incompréhension du processus clinique DPJ
- 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.

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, processus judiciaire et des rapports).
- Rencontre individuelle préparatoire à la rencontre bilan/mise au point.
- Rencontre supervisée
- Rencontre de suivi avec l'intervenant au dossier

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 et d'organismes 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 des contributions financières aux placements, 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 partenaire principale afin d'exécuter ses fonctions.

Les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) 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'utilisateur 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 accompagner relativement aux activités de leur territoire respectif.

Les différents organismes communautaires du territoire peuvent aussi être des alliés et partenaires importants dans le référencement. Ils ont souvent un contact privilégié avec leurs usagers et nous pouvons les outiller pour accompagner adéquatement ces derniers durant le processus DPJ lorsqu'ils sont sollicités.

8. ENJEUX PRIORITAIRES

S'assurer que le droit à l'accompagnement soit compris et respecté; ainsi 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 reliés au signalement qui le concerne ou concerne 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 plusieurs rapports annuels des années passées, 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.

Bien que la dernière année ne fasse pas foie de cette tangente, nous sommes convaincues que cette réalité reste. Les mois d'activités du comité pour l'année qui se termine démontre un maintien de cette forte demande.

La grandeur du territoire reste un enjeu, et bien que l'année se conclue avec un bilan financier positif, nous sommes conscients qu'avec un retour à la normale, avec une demande toujours en croissante, le budget reste possiblement insuffisant pour y répondre adéquatement.

Les frais reliés aux déplacements sur le territoire ont été passés en revue au cours de l'année et nous avons maintenant un accès plus grand à la flotte de véhicules su CISSME. Cela représente une économie importante pour le comité. Le nombre d'heures maximales de l'agente de liaison a également été établie à 35h. Dans ce contexte, la réponse à la demande et aux besoins des usagers reste potentiellement compromise puisque l'agente de liaison reste contrainte par la grandeur du territoire et le temps de déplacement qu'elle doit effectuer pour chaque accompagnement.

9. EN CONCLUSION

L'année 2019-2020 fut certainement une année hors du commun. Les conséquences de la pandémie sur toute l'organisation ainsi que sur notre offre de service auront été grandes. Cette grande période d'incertitudes a des impacts importants sur le stress vécu par nos usagers, particulièrement chez les parents. Le sentiment de vulnérabilité et d'impuissance ont pu être exacerbé par ce contexte sanitaire particulier.

Les vides de services auront également laissé des traces, la demande ayant été moins soutenue à la suite de chacun d'eux. Ces périodes auront par contre permis de constater que le soutien offert par le comité est nécessaire et reconnu, tant par les intervenants terrains que par les usagers.

Le maintien de la relation de partenariat et de collaboration avec les intervenants et la direction du service jeunesse nous aura permis de rester bien informés et de relayer une information juste et adéquate au plus fort de la crise sanitaire.

Nous terminons l'année 2019-2020 avec une volonté toujours grandissante de répondre adéquatement aux usagers et d'améliorer nos services. Pour la première fois depuis longtemps, le comité se retrouve dans une position appréciable au niveau financier. Cette situation nous permet de respirer et d'entrevoir la prochaine année avec enthousiasme.

L'année qui débute est marquée par une grande incertitude, Le contexte COVID rend difficile de se projeter et de rêver à de possibles projets. Par contre, nous avons comme ambition de permettre aux jeunes et aux parents de se faire entendre à travers cette difficile aventure. Plus que jamais le comité se doit d'être là pour être à l'écoute et outiller les usagers pour leur permettre de connaître et de faire respecter leurs droits. Il importe de consolider nos liens avec l'organisation et d'être dans la recherche constante d'une amélioration continue, de nouvelles façons de faire, de nouveaux partenaires.

Je suis prête à relever ce défi!

Marie-Hélène Apollon

Agente de liaison comité des usagers Centre Jeunesse de la Montérégie

10. LE BILAN FINANCIER 2019-2020

ENCAISSE AU 31 MARS 2019		0.00 \$
REVENUS		
	Subvention/ASSS	65 000 \$
Total des revenus		65 000\$
DÉBOURSÉS		
CONSEILS DES JEUNES	Campus de Chambly	1 467.56 \$
	Campus de Longueuil	786.53 \$
	Campus de St-Hyacinthe	2 067.77 \$
	Campus de Valleyfield	404.37 \$
	<i>Sous-total</i>	<i>4 726.23 \$</i>
FRAIS D' ACTIVITÉS DES MEMBRES	Cotisation	1 531.46 \$
	Activité - conseil des jeunes	924.48 \$
	Frais de déplacement	2 258.02 \$
	Goûter et repas	1 053.16 \$
	Frais de réunion	1 147.62 \$
	Formation	0.00 \$
	Frais de publicités	972.43 \$
<i>Sous-total</i>	<i>7 887.17 \$</i>	
SALAIRE ET FRAIS D' ACTIVITÉS ¹	Salaire et charges sociales	41 399.14 \$
	Colloque et congrès	645. 61 \$
<i>Sous-total</i>	<i>42 044,75 \$</i>	
FRAIS DE BUREAU	Fournitures de bureau	3 704.40 \$
	Divers	\$
	<i>Sous-total</i>	<i>3 704.40 \$</i>
Total des déboursés		58 374.79\$
ENCAISSE AU 31 MARS 2020		6 625.21 \$

11. PROJECTION 2020-2021

REVENUS		
Subvention/ASSS	65 000 \$	
<hr/>		
Total des revenus	65 000\$	
DÉBOURSÉS		
CONSEILS DES JEUNES	Campus de Chambly	1000 \$
	Campus de Longueuil	1000 \$
	Campus de St-Hyacinthe	1000 \$
	Campus de Valleyfield	1000 \$
	<i>Sous-total</i>	<i>4 000 \$</i>
FRAIS D' ACTIVITÉS DES MEMBRES	Cotisation	1 550.00 \$
	Activité - conseil des jeunes	950.00 \$
	Frais de déplacement	2 500.00 \$
	Goûter et repas	1 500.00 \$
	Frais de réunion	2 000.00 \$
	Formation	0.00 \$
	Frais de publicités	1 000.00 \$
<i>Sous-total</i>	<i>9 500.00 \$</i>	
SALAIRE ET FRAIS D' ACTIVITÉS²	Salaire et charges sociales	44 500.00 \$
	Colloque et congrès	1 500.00 \$
	<i>Sous-total</i>	<i>46 000.00 \$</i>
FRAIS DE BUREAU	Fournitures de bureau	3 500.00 \$
	Divers	\$
	<i>Sous-total</i>	<i>3 500.00 \$</i>
<hr/>		
Total des déboursés	63 000.00\$	
<hr/>		
Surplus anticipés AU 31 MARS 2021	2 000.00 \$	

