



Rapport annuel d'activité 2020-2021

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 2020-2021.....	p.8
5. Les membres du comité des usagers du CJM.....	P.11
6. Le bilan 2020-2021.....	P.13
7. Assistance, accompagnement et références 2020-2021.....	P.16
8. Enjeux prioritaires.....	p.20
9. Conclusion.....	p.22
10. Bilan financier 2020-21.....	p.23

1. MOT DE L'EXÉCUTIF DU COMITÉ DES USAGERS

L'année 2020-2021 en fut une d'adaptation.

Dans ce contexte, les accompagnements en présence et le soutien téléphoniques ont connu une hausse importante. 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.

Cette importante diminution 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 heureux d'avoir pu accompagner un nombre plus élevé d'usagers et de connaître une fin d'année en surplus budgétaire pour une deuxième année consécutive. Cette position nous permet d'entreprendre la prochaine année avec sérénité et enthousiasme, mais également avec beaucoup d'incertitude quant à la réalisation de nos projets.

La situation sanitaire n'étant pas complètement de retour à la normale, à la sortie d'une troisième vague, il nous est difficile d'anticiper l'année qui vient. Nous conservons toutefois notre volonté d'élargir notre réseau de partenaires sur le territoire comme mentionné dans notre rapport annuel 2019-20.

Nous espérons également pouvoir être partie prenante de toutes les démarches qui seront entreprises à la suite de la sortie récente du rapport Laurent.

Le comité a également été sollicité pour participer à différents groupes de travail pour repenser certains services ou certaines pratiques. Nous sommes heureux de pouvoir participer à ce type de démarches, d'être reconnu comme partenaire dans cette volonté de changement et d'amélioration continue.

Nous avons la chance d'avoir une belle stabilité dans la composition de notre comité. L'implication de nos bénévoles extraordinaires s'est encore illustrée de belles façons cette année.

Malgré le contexte difficile, les rencontres en ligne ont été un rendez-vous régulier pour s'informer de la situation et connaître l'impact sur les usagers qu'ils représentent. Nous tenons à saluer leur dévouement.

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.



Christine Fort,
Vice-Présidente
Comité des usagers du
CJMontérégie

Lucie Harbec,
Présidente
Comité des usagers du
CJMontérégie

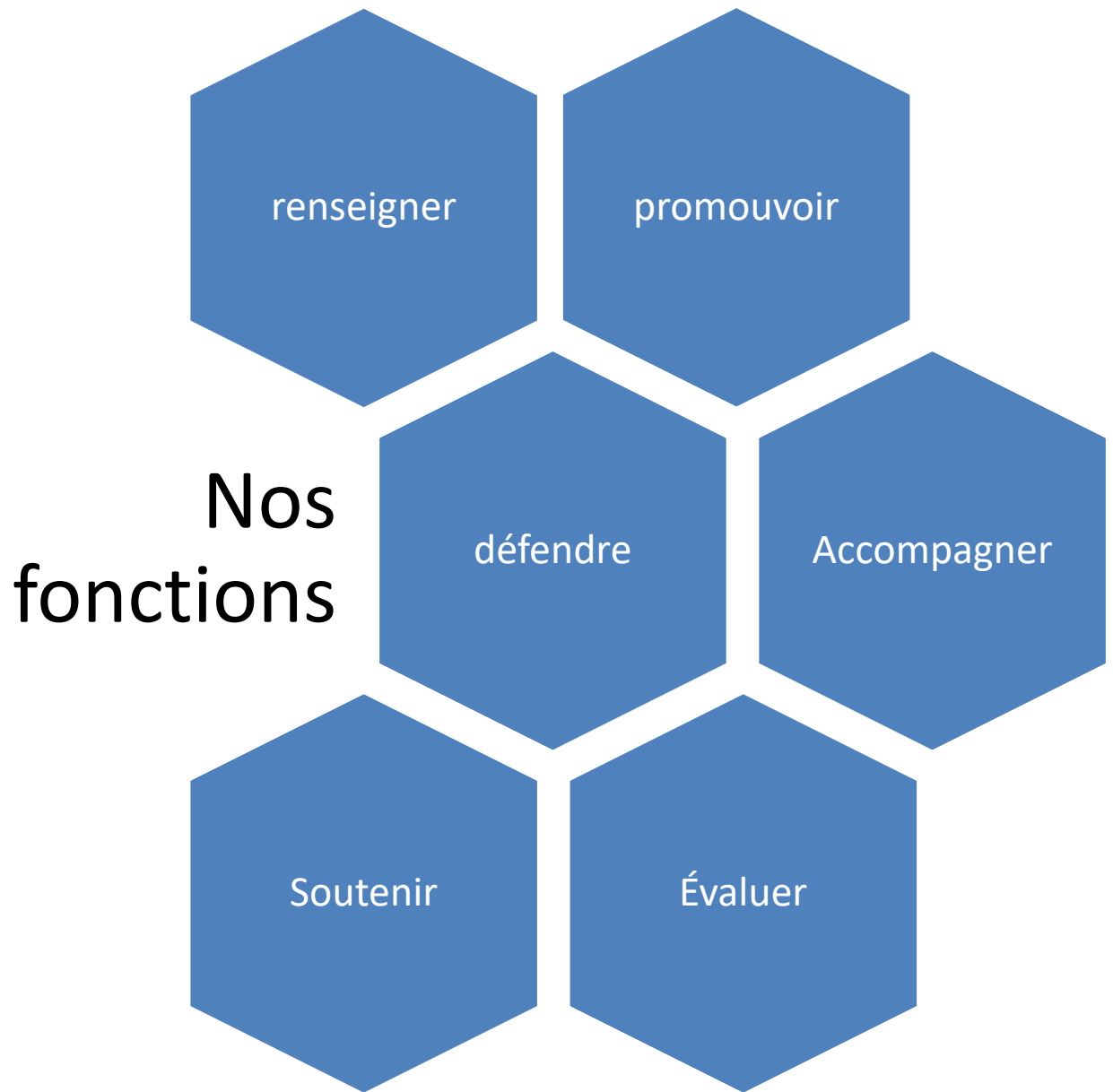
2. LES FONCTIONS LÉGALES

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. NOS RÉALISATIONS 2020 -2021

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.

Même si le contexte particulier mentionné plus tôt, il a tout de même été possible de maintenir nos liens avec nos divers collaborateurs et partenaires ainsi que de s'impliquer au sein de divers comités de travail et autres afin de maximiser notre visibilité et de favoriser le réseautage.

Plusieurs invités se sont également joints lors de nos rencontres mensuelles pour nous présenter et démystifier leur travail, leurs pratiques ou leurs projets.

Invités aux réunions :

- **Madame Catherine Lemay** – PDGA Programmes sociaux, santé et réadaptation
- **Monsieur Francis Belzile** – Directeur du Programme jeunesse
- **Jean Martin** – Directeur Adj Protection de la jeunesse
- **Madame Nadine Gallant** Directrice Adj - Hébergement
- **Marie-Josée Audette** – Direction Adj prog. «jeunesse - services psychosociaux et partenariat
- **Monsieur Petrucci** – Direction responsable de la direction qualité, évaluation, performance et éthique
- **Madame Hassiba Hihat** – Directrice Adj par intérim qualité, évaluation, performance et éthique
- **Madame Sophie Dubuc du Centre jeunesse** : Projet Réadapt 20/20
- **Monsieur René Maillot** : Projet Réadapt 20/20
- **Madame Geneviève Savard** - Chef d'unité St-Hyacinthe -
Présentation de l'activité psychoéducative «Mia n'est plus à vendre»

De plus, les rencontres hebdomadaires ont été tenues au plus fort de la pandémie avec diverses directions, afin de demeurer informé de tout changement dans l'organisation des services et des conditions de vie des jeunes hébergés.

Ces rencontres étaient également un moment privilégié pour 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 faits 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.
- Madame Marie-France Chalifoux, Directrice adjointe aux plaintes et à la qualité des services.

Autres réalisations

- Représentation auprès de Monsieur Jean-Pierre Hotte, mandaté par le ministre Carmant pour travailler en amont du Rapport Laurent
- Rédaction d'un bilan pandémie pour souligner les bons coups et nos préoccupations en tant que comité face aux impacts de la pandémie sur les services DPJ.

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 réalisée dans son ensemble. Seul le comité des jeunes du campus de Valleyfield a pu maintenir ses activités.

Notre agente de liaison aura participé à une seule rencontre de ce comité par une présence via l'outil ZOOM.

Aucune visite de campus n'a pu être effectuée également. Par contre, Mme Apollon a été en contact régulier avec les animateurs des différents centres d'hébergement pour garder une vision d'ensemble de la situation et des différents défis rencontrés.

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 membres est actuellement de 7.

Cette année, cette démarche a quelque peu été mise de côté puisqu'il nous semblait difficile d'introduire un nouveau membre dans un contexte de rencontres uniquement virtuelles.

Bien évidemment, si un usager avait manifesté son intérêt, nous aurions tout mis en œuvre pour lui permettre de s'impliquer au sein du comité. Mais aucun usager n'a signifié sa volonté de devenir membre au courant de la dernière année.

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

Coordonnées des membres de l'exécutif et des personnes ressources

NOM	RÔLE
Marie-Hélène Apollon 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 tel : 450-372-0241 lharbec@hotmail.com	PRÉSIDENTE ET TRÉSORIÈRE
Mme Christine Fort tel : 514-773-6113 fortchristine0@gmail.com	VICE-PRÉSIDENTE

**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	JEANNINE	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 2020-2021

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

- Distribution des différents dépliants 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 d'un conseil des jeunes sur le campus de Valleyfield
- Accompagnement de la clientèle lors de diverses rencontres avec leurs intervenants, chefs d'unités, réviseurs, etc.
- 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 attitrée à la jeunesse (CLPQS)
- Participation active maintenue à l'exécutif de l'Alliance des Comités des usagers du Québec
- Implication dans les démarches du comité de travail – révision des standards LPJ du CIUSSS de la Capitale-Nationale
- Implication au sein du comité Développement offre de service transition vie adulte

- Prises de contact ponctuelles avec la haute direction afin de leur faire part des insatisfactions récurrentes et discuter des solutions possibles.
- Implication à la démarche de l'INESSS – Comité de travail sur l'offre de service en réadaptation.
- Représentation auprès de monsieur Jean-Pierre Hotte dans le cadre des démarches du ministre Carmant en aval de la sortie du rapport de la Commission Laurent.
- L'agente de liaison est en communication régulière 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 ;

- Soutien téléphonique et accompagnement de la clientèle lors de rencontres avec la DPJ.
- Présentation d'un Bilan COVID auprès des directions concernées pour nommer nos observations
- 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.
- Représentation auprès de monsieur Jean-Pierre Hotte dans le cadre des démarches du ministre Carmant en aval de la sortie du rapport de la Commission Laurent.
- 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 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 196 accompagnements et rencontres préparatoires individuelles.
- Assistance téléphonique : L'agente de liaison a reçu ou effectué un total de 644 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 une participation a pu être possible.
- 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 une participation a pu être possible.
- L'agente de liaison est restée en contact régulier avec les animateurs des différents campus.

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

- Soutien téléphonique et accompagnement de la clientèle lors de rencontres avec la DPJ.
- Présentation d'un Bilan COVID auprès des directions concernées pour nommer nos observations
- Élaboration de rapports mensuels statistiques sur les insatisfactions de la clientèle.
- 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.

7. ASSISTANCES, ACCOMPAGNEMENTS ET RÉFÉRENCIEMENT 2020-2021

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 2020-2021.

Pour l'année financière 2020-2021 :

-196 Accompagnements et rencontres individuelles.

-644 Appels et suivis téléphoniques

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 ces chiffres.

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 :

- Saisie 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 ou de ses prises de paroles pour verbaliser ses insatisfactions. Ces rencontres ou ses démarches 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'usager 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'usager 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'usager dans le processus.

Référencement

Afin d'exister, le comité repose grandement sur le nombre de personnes et d'organismes qui lui adressent 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 diriger 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. Malheureusement, 2020-2021 et son contexte de pandémie aura été un obstacle au développement de nouveaux liens avec le communautaire. Par contre, les liens forts créés par le passé continuent de porter fruit et de faciliter le référencement et l'accompagnement par le fait même.

8. ENJEUX PRIORITAIRES

S'assurer que le droit à l'accompagnement soit compris et respecté ; et que les moyens technologiques accessibles soient utilisés de façon efficiente, dans le respect de l'utilisateur.

L'accompagnement de la clientèle est devenu la grande force du comité des usagers et est même reconnu 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 concerne ou concerne son enfant, et pourra compter sur un soutien 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.

Cette dernière année et son contexte particulier auront permis de voir exploser le nombre d'accompagnements réalisés par l'agent de liaison. En effet, avec la réalisation de la grande majorité des accompagnements de façon virtuelle, la capacité de répondre à la demande a, par le fait même, augmenté significativement.

Les chiffres nous permettent donc de confirmer que la demande et le besoin d'accompagnement sont bien présents chez les usagers. En effet, en retirant complètement l'enjeu de déplacement pour pouvoir accompagner un usager, les plages de disponibilités ont par conséquent plus que doublé.

Certains points positifs sont également mesurables pour les usagers :

-Participation facilitée aux parents ayant des difficultés de déplacement ou des ressources financières limitées

Effectivement, l'enjeu du territoire peut être préjudiciable pour les usagers dans le déroulement de leurs rencontres. Le temps et le budget alloué pour assister à certaines rencontres peuvent représenter un enjeu important pour certaines familles. La possibilité de voir certains suivis basculer en virtuel peut également faciliter leur participation sans trop impacter leurs obligations liées à l'emploi ou aux autres membres de la famille.

Il y a plus d'un an, certains parents ne pouvaient participer que par téléphone lorsque leur déplacement n'était pas possible. En date d'aujourd'hui, ces mêmes parents peuvent avoir un contact visuel avec les intervenants et éducateurs à leur dossier. Ils peuvent ainsi se sentir beaucoup plus impliqués au sein de ses rencontres en plus de permettre à tous les participants de mieux décoder le message de chacun puisqu'il est appuyé par toute l'information liée au non verbal.

- Permettent aux intervenants de mieux répondre aux demandes de rencontres en leur permettant une plus grande flexibilité et une plus grande disponibilité.

Puisque les rencontres virtuelles ne nécessitent pas de réservation de salle ou de déplacement de la part des intervenants, il est donc plus aisé de planifier une rencontre sans délai et selon les disponibilités de tous. Particulièrement dans le cas de rencontres co-parentales où les parties impliquées souhaitent souvent éviter de se croiser avant et après les rencontres, en plus d'avoir des restrictions liées à leurs horaires respectifs.

Nous pourrions nous réjouir de voir passer un nombre important des rencontres virtuelles plutôt qu'en présence. Mais le comité tient à souligner que le retour en force des rencontres en présence déjà amorcées depuis les derniers mois est important et nécessaire.

Si certaines rencontres sont possibles et même optimales en virtuel, d'autres en revanche ne permettent absolument pas à l'utilisateur d'y participer de façon optimale. Pour plusieurs, le déroulement d'une rencontre virtuelle est très anxiogène et ne permet pas de se déposer afin de participer correctement à la rencontre.

L'utilisateur peut alors facilement sentir que sa participation est compromise et que son apport en est considérablement réduit. Le tout se soldera alors avec le sentiment de ne pas avoir été écouté et entendu. Un sentiment qui habite déjà beaucoup trop d'utilisateurs dans le processus régulier.

Au niveau émotif, ce type de rencontre est très difficile. Seuls derrière leurs écrans, plusieurs parents nomment le désarroi vécu seul, lorsque l'on ferme l'écran, particulièrement lors d'une annonce difficile. La présence en des lieux physiques permet de vivre le choc, la colère et la tristesse à l'extérieur de la maison et de se déposer.

Assurer le soutien nécessaire à la réussite scolaire des jeunes hébergés, par l'accessibilité aux outils pédagogiques adéquats et l'accompagnement des éducateurs qui les entourent.

La pandémie aura grandement ébranlé le déroulement scolaire de tous les enfants du Québec. La scolarisation, comme dans la population en générale, a été inégale selon les Commissions scolaires, les écoles et le personnel enseignant concerné.

Certains campus se sont démarqués par le contact rapide et le partage d'informations efficace entre les enseignants et leurs jeunes. Mais puisque la portion scolaire est sous la responsabilité d'un animateur attitré sur chaque campus, les campus ayant maintenu ce poste en place durant cette période ont pu permettre une meilleure cohésion durant cette pandémie.

Chaque campus a une réalité et un fonctionnement qui lui est propre. Certaines unités auront mis de côté l'aspect scolaire durant une bonne portion du printemps 2021. Difficile de condamner ces décisions vu les enjeux auxquels les gestionnaires devaient faire face, particulièrement en temps de personnel limité.

Par contre, nous savons que certains élèves ont connu un échec scolaire à la suite de cette situation. Il nous est difficile de certifier que ces jeunes n'auraient pas connu de tels échecs si l'année scolaire n'avait pas été bouleversée de la sorte. Mais il est raisonnable de dire que le non-maintien de périodes scolaires et le manque de soutien ont grandement contribué à cet état de fait.

Durant le printemps 2021, un certain nombre de parents ont contacté le comité pour signifier leur perception ou leur constatation quant au manque de support de leur enfant lors de la réalisation de leurs travaux scolaires.

Suite à certaines vérifications et conversations avec quelques chefs et éducateurs, le comité des usagers maintient des réserves sur le soutien qui aura été et qui est encore aujourd'hui fourni aux jeunes hébergés. Nous sommes parfaitement conscients que les éducateurs ne sont pas des enseignants, comme certains ont pu le nommer aux parents et même à notre agente de liaison.

Nous comprenons tout à fait la charge que peut représenter la correction, ou du moins, le survol des travaux, en plus de soutenir les jeunes à travers leurs questions ou incompréhensions. Mais nous considérons également que les pratiques en matière de soutien au parcours scolaire se doivent d'être revues et renforcées.

L'accès aux outils technologiques de base n'étant pas encore disponible sur tous les campus du territoire (WIFI, portables...), les défis liés à la scolarisation en ligne par temps de pandémie sont grands. Nous savons également que des actions ont été prises pour remédier à cette situation et nous tenons à saluer cette initiative. L'achat de matériel et les dispositions pour rendre disponible le WIFI ont été entrepris rapidement.

La scolarisation comme outil pour permettre à ces enfants de se créer un futur plus grand et plus beau se doit de leur être accessible et soutenu. Et la Direction de la protection de la jeunesse se doit de leur offrir les meilleures chances de réussite, comme tout bon parent s'appliquerait le faire.

Nous tenons à souligner également que l'implantation d'un réseau WIFI ne pourra être que bénéfique pour les jeunes hébergés dans leur vie au quotidien. Le contact visuel possible grâce à des outils comme la tablette lors de leurs appels avec leurs proches, particulièrement dans l'éventualité d'une situation similaire à celle vécue au printemps 2021.

9. EN CONCLUSION

L'année 2020-2021 aura permis de confirmer que les liens de partenariat et de collaboration établis avec l'organisation depuis plusieurs années déjà sont solides. Malgré le télétravail et les rencontres virtuelles rendant difficile la création de nouveaux liens professionnels avec les équipes en place, le référencement des intervenants envers nos services s'est maintenu de belle façon. Grâce à cette relation de confiance et de collaboration, les statistiques auront été exceptionnelles.

Les parents usagers ont vécu un lot de stress et d'incertitude particulièrement élevé. Dans un tel contexte, le besoin de comprendre et d'être entendu devient alors d'une grande importance pour l'utilisateur. Le sentiment de vulnérabilité et d'impuissance a pu être exacerbé par ce contexte sanitaire particulier et les besoins envers nos services ont été grands. Cette année encore, nous avons eu l'immense honneur de répondre à ces demandes au meilleur de nos capacités.

Les jeunes ont quant à eux démontré une grande résilience et leur grande capacité d'adaptation. En tant que comité des usagers, nous tenons à saluer cette grande force.

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.

Un retour à la normale s'opère tranquillement. Les rencontres reprennent leur cours en étant de plus en plus en présence. Nous anticipons donc une diminution de notre capacité de répondre à la demande d'accompagnement. Nos enjeux de financement et l'étendue du territoire restent les mêmes, avec leurs défis.

Cette réalité nous ramène à une piste de solution émise dans notre rapport 2019-2020... celui de continuer de bâtir des liens forts, particulièrement avec le secteur communautaire, et de distribuer nos différents dépliants pour leur permettre de devenir, eux aussi, des agents informateurs avec leurs usagers.

Enfin, nous entamons cette nouvelle année avec la parution du Rapport Laurent. Le comité des usagers du Centre jeunesse de la Montérégie compte bien suivre avec attention et s'impliquer de toutes les façons possibles pour que des changements positifs et nécessaires s'illustrent au bénéfice de nos usagers, mais également pour le bien-être des intervenants.

L'année qui débute est marquée par le constat d'une certaine fatigue chez le personnel et chez les usagers. Le contexte COVID rend difficile de se projeter et de rêver à de possibles projets.

Notre volonté de faire connaître, défendre et assurer le respect des droits et des responsabilités des usagers reste toujours aussi forte. Nous souhaitons que cette possible sortie de crise nous permette de retrouver une certaine normalité tant dans la tenue de nos rencontres mensuelles que dans le retour de nos comités de jeunes sur les campus.

Marie-Hélène Apollon

Agente de liaison comité des usagers Centre Jeunesse de la Montérégie

10. LE BILAN FINANCIER 2020-2021

ENCAISSE AU 31 MARS 2020		0.00 \$
REVENUS		
	Subvention/ASSS	65 000 \$
Total des revenus		65 000\$
DÉBOURSÉS		
CONSEILS DES JEUNES	Campus de Chambly	0,00 \$
	Campus de Longueuil	127,09 \$
	Campus de St-Hyacinthe	0,00 \$
	Campus de Valleyfield	665,61 \$
	<i>Sous-total</i>	792,69 \$
FRAIS D' ACTIVITÉS DES MEMBRES	Cotisation	1 526,00 \$
	Activité - conseil des jeunes	0,00 \$
	Frais de déplacement	622,04 \$
	Goûter et repas	71,34 \$
	Frais de réunion	1 179,16 \$
	Formation	0.00 \$
	Frais de publicités	0,00 \$
<i>Sous-total</i>	3 398,54 \$	
SALAIRE ET FRAIS D' ACTIVITÉS ¹	Salaire et charges sociales	46 395,05
	Colloque et congrès	-850,34 \$
	<i>Sous-total</i>	45 544,71 \$
FRAIS DE BUREAU	Fournitures de bureau	18,88 \$
	Divers	\$
	<i>Sous-total</i>	18,88 \$
Total des déboursés		49 800,88\$
ENCAISSE AU 31 MARS 2021		15 199,12

