
Rapport d'activités 2021-2022

Comité des usagers du Centre jeunesse
de la Montérégie

1 – Identification

Nom du comité des usagers

Comité des usagers du Centre jeunesse de la Montérégie

Sélectionnez le nom de votre établissement (CISSS ou CIUSSS).

CISSS de la Montérégie-Est

Coordonnées

Adresse postale du comité :

575 rue Adoncour, Longueuil (Québec) J4G 2M6

N° de téléphone du comité : 450 679-5433

Courriel du comité : comite-usagers.cj.cisssme16@ssss.gouv.qc.ca

Indiquez le nom des comités de résidents actifs

Conseil des jeunes de Chambly

Conseil des jeunes de Longueuil

Conseil des jeunes de St-Hyacinthe

Conseil des jeunes de Valleyfield

2 – Mot du président

Le président ou la présidente du comité présente le rapport d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.

MOT DE L'EXÉCUTIF DU COMITÉ DES USAGERS

Pour notre comité, l'année 2021-2022 s'inscrit sous le signe de la continuité. Cette année encore, nous constatons que la situation sanitaire aura eu des répercussions tant sur nos usagers que sur les professionnels œuvrant auprès d'eux.

Le contexte pandémique a évidemment continué d'impacter nos opérations. Une grande quantité d'accompagnements ont continué de se faire à distance grâce aux outils technologiques disponibles. Cela aura d'ailleurs permis de maintenir notre volume, jusqu'à en arriver au constat suivant : le nombre d'accompagnement et de retour d'appels a atteint un plafond, voire même un point de rupture.

Nous pourrions dire que le comité est désormais, en quelque sorte, victime de son succès. Nous nous réjouissons de constater que nos représentations auprès des divers partenaires au fil des ans, en plus de nos accompagnements de qualité, auront porté ses fruits. Désormais, nombre de juristes, d'organismes communautaires, de professionnels de la DPJ, de commissaires aux plaintes que de travailleurs de première ligne sont devenus des ambassadeurs du comité et de ses services en nous recommandant aux usagers qu'ils desservent.

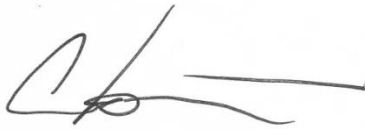
En contrepartie, notre capacité à répondre à cette demande grandissante n'a toutefois pas augmenté. L'embauche d'une nouvelle ressource quelques heures par semaine aura permis de rattraper le retard dans les tâches administratives. Mais cela nous a aussi permis de confirmer le besoin d'une deuxième agente de liaison à temps plein pour parvenir à répondre à la demande. À défaut de quoi, le niveau d'insatisfaction des usagers risque d'augmenter exponentiellement.

Nous pouvons également nous réjouir du maintien de notre participation à différents comités de travail et de consultation pertinents dans le domaine des services aux usagers. Nous constatons que notre expertise est reconnue et que notre apport lors de ses démarches est estimé.

Nos défis restent les mêmes depuis toujours, le nombre d'usagers à desservir à l'intérieur d'un territoire très étendu. Cette année encore, nous avons fait plusieurs représentations pour faire reconnaître cet état de fait. Nous gardons espoir que nos demandes seront entendues et que le comité pourra, grâce à un financement adéquat, répondre aux besoins de tous ses usagers.

L'implication de nos bénévoles extraordinaires s'est encore illustrée de belles façons cette année. Malgré la perte d'un membre de longue date, notre comité maintient sa belle stabilité dans la composition et la participation de ses membres.

Et finalement, cette année encore, nous remercions chaleureusement monsieur Francis Belzile (directeur du programme jeunesse) pour la constance de son implication, sa proactivité et son soutien indéfectible.



Christine Fort,
Vice-Présidente
Comité des usagers du
CJMontérégie



Lucie Harbec,
Présidente
Comité des usagers du
CJMontérégie

3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

Indiquez les grandes réalisations et priorités mises en place par le comité des usagers au courant de l'année.

Poursuivre la visibilité du comité des usagers

Cette année encore, le comité des usagers du Centre jeunesse de la Montérégie a continué d'œuvrer à la promotion des droits des usagers, tant auprès des usagers qu'auprès des équipes d'intervention et des différents paliers de direction de l'organisation.

Les invités aux réunions :

- **Madame Catherine Lemay** - PDGA CISSS Montérégie-Est
- **Madame Marie-Josée Audette** - Directrice de la protection de la jeunesse de la Montérégie
- **Monsieur Francis Belzile** - Directeur du programme jeunesse
- **Madame Nadine Gallant** - Directrice adjointe - Hébergement
- **Monsieur Claude Himbault** - Président du CUCI Montérégie-Est
- **Madame Marie-Josée Blain** - Coordinatrice du CUCI Montérégie-Est
- **Madame Maryse Hébert** - PDGA CISSS Montérégie-Est
- **Madame Josée Kasabian** - Chef du programme - Transition vie adulte

Les rencontres hebdomadaires ont été tenues en mode hybride en cette deuxième année de pandémie.

Ces rencontres sont un moment privilégié pour permettre au comité d'obtenir toute l'information concernant l'organisation. Cela est également le moment 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.

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 presque qu'à la normale.

Notre agente de liaison aura participé à deux rencontres en présence pour ce comité.

Aucune visite de campus n'a pu être effectuée considérant le contexte pandémique. 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. Deux rencontres ont été effectuées avec les animateurs des quatre campus.

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 passé de sept à six en cours d'année. Les membres d'expérience songent peu à peu à quitter après un nombre impressionnant d'années d'implication bénévoles.

Il sera donc impératif de développer plus de moyens pour attirer de potentiels candidats.

L'agente de liaison a ciblé quelques usagers qui pourraient vouloir s'impliquer prochainement. Aucun n'a été en mesure jusqu'à maintenant de se présenter pour assister à une rencontre. Il serait souhaitable d'arriver à recruter deux nouveaux membres pour arriver au compte de huit membres atteint par le passé.

4 – Composition et portrait des membres

Dressez la liste des membres composant votre comité selon les renseignements demandés ci-dessous

No	Prénom	Nom	Usager	Autre (préciser)	Rôle
1	Lucie	Harbec	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Présidente
2	Christine	Fort	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vice-présidente
3	Karine	Brossard	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Trésorière
4	Jeannine	Mailloux	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier
5	Jessica	Tapp-Doiron	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier

5 – Coordonnées des membres

Indiquez les coordonnées complètes du président, du responsable du comité des usagers de l'établissement et de la personne-ressource, si applicable.

Président	Prénom : Lucie	Nom : Harbec
	N° de téléphone : 450-372-0241	
	Courriel : lharbec@hotmail.com	
	Adresse postale : 575 rue Adoncour, local N-1049, Longueuil (Québec) J4G 2M6	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Francis	Nom : Belzile
	N° de téléphone : 450 928-5125 #15727	
	Courriel : francis.belzile.cisssme16@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 575 rue Adoncour, local 2230, Longueuil (Québec) J4G 2M6	
Personne-ressource, si applicable	Prénom : Marie-Hélène	Nom : Apollon
	N° de téléphone : 450 679-5433	
	Courriel : marie-helene.apollon.cisssme16@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 575 rue Adoncour, local N-1049, Longueuil (Québec) J4G 2M6	

6 – Bilan des activités

Décrivez les actions prises en lien avec les six fonctions des comités des usagers. Les informations relatives au mandat et aux fonctions des comités des usagers et de résidents et celles des CUCI sont disponibles en cliquant sur ce lien.

Le comité a un plan d'action : Oui Non

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'agente 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.

2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

- Accompagnement des usagers lors de diverses rencontres avec leurs intervenants ;
- Contacts fréquents avec la commissaire locale aux plaintes attitrée à la jeunesse (CLPQS) ;
- Contact avec le bureau du protecteur du citoyen ;
- 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, de situations problématiques particulières et discuter des solutions possibles ;
- Implication à la démarche de l'INESSS – Comité de travail sur l'offre de service en réadaptation ;
- L'agente de liaison est en communication régulière avec les animateurs des différents campus afin de rester à l'affût de leurs réalités respectives.

2b. 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 ;
- 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.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

- Soutien 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 ;
- 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 ;
- Prises de contact ponctuelles avec la haute direction afin de leur faire part des insatisfactions récurrentes, de situations problématiques particulières et discuter des solutions possibles.

4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.

- Accompagnement lors de diverses rencontres avec la DPJ : *l'agente de liaison a procédé à 257 accompagnements et rencontres préparatoires individuelles* ;
- *Assistance téléphonique : l'agente de liaison a reçu ou effectué un total de 687 appels avec les usagers au courant de l'année* ;
- Référence au CLPQS, au CDPDJ, au Protecteur du citoyen et au CAAP.

5. Assurer, le cas échéant, le 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 deux rencontres annuelles de chacun des conseils des jeunes. Cependant, cette année, seulement deux participations ont pu être effectuées ;
- 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 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

ASSISTANCES, ACCOMPAGNEMENTS ET RÉFÉRENCIEMENT 2021-2022

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 les accompagnements étant nombreux avec la clientèle, voici le portrait des activités relevées pour l'année 2021-2022.

- **257 Accompagnements et rencontres individuelles**
- **687 Appels et suivis téléphoniques**
- **65 Rencontres diverses (comité des usagers, CUCI, comité de travail, comités consultatifs)**

Le nombre d'accompagnement à distance aura certainement permis cette augmentation importante en diminuant les heures perdues en déplacement.

Nous pouvons, également, 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 :

- Placement hors région
- Le code de vie de l'unité
- Sentiment de ne pas être écouté
- 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
- Bris de confidentialité
- Saisie d'effets personnels

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 entre l'utilisateur, 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 de suivi avec l'intervenant au dossier

Dans tous les cas, l'accompagnement vise à soutenir et/ou à 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

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 en fonction des activités de leur territoire respectif.

Les différents organismes communautaires du territoire peuvent aussi être des alliés et partenaires importants dans le référencement. Les liens forts créés par le passé continuent de porter fruit et de faciliter le référencement et l'accompagnement des usagers qui fréquentent ces organismes.

Et finalement, les professionnels associés au processus juridique sont de plus en plus cités par les usagers comme ayant fait la promotion de nos services. Avocats et juges citent régulièrement le comité des usagers comme une avenue possible à mettre de l'avant pour améliorer la relation entre l'intervenant et l'utilisateur et assurer ainsi la compréhension et la collaboration de l'utilisateur.

Enjeu prioritaire

S'assurer d'être en mesure de répondre adéquatement aux besoins d'accompagnement, d'information et de soutien des usagers

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 reliés au signalement qui le concerne ou concerne son enfant. Il 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 précédentes, 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.

Malheureusement, la demande est maintenant trop grande pour une seule agente de liaison. Le comité a désormais atteint le point de rupture au niveau de sa capacité aux besoins des usagers sur le territoire.

L'embauche d'une deuxième ressource est donc impérative pour arriver à répondre aux besoins et pour maintenir un rythme de travail sain pour l'agente de liaison en poste.

7 – Tenue des rencontres

Une assemblée générale tenue en septembre

11 rencontres régulières

8 – Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

À l'exception des CR, le **comité des usagers** mentionne des situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de sa région, ou des autres acteurs du Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.

Se référer au point sur le référencement dans la section 6.

9 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Procéder à l'embauche d'une deuxième ressource afin d'assurer un service adéquat, dans un délai plus court, à tous les usagers qui le souhaitent, et ce, sur tout le territoire.
- Augmenter sa visibilité au sein de la communauté et ainsi permettre à un plus grand nombre d'usagers d'obtenir réponse à leurs questions. Faire parvenir toute l'information pertinente aux organismes qui travaillent déjà auprès de nos usagers afin de les outiller également.
- Continuer de répondre à notre obligation d'évaluation en partageant de manière officielle nos observations aux directions concernées, nos constats et nos recommandations au moment opportun, en vue de participer à l'amélioration continue des services.

- Concentrer ses représentations au sein des équipes et organismes œuvrant sur les portions du territoire les moins représentées au sein de nos demandes usagers.

10 – Conclusion

Le président du comité effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.

L'année 2021-2022 se termine avec des chiffres records pour notre comité. La combinaison des accompagnements à distance et en présence aura permis de maximiser le temps de l'agente de liaison et de la rendre davantage disponible.

La pandémie continue d'impacter les usagers et les intervenants de multiples façons. Le poids émotionnel et financier de cette pandémie se fait ressentir chez beaucoup de parents usagers. Le comité des usagers devient alors encore plus pertinent afin de les aider à prendre un pas de recul et mieux comprendre le processus dans lequel ils sont impliqués.

Les jeunes ont, quant à eux, continué de démontrer une grande résilience face aux changements et impacts de la pandémie sur leur milieu de vie et leur quotidien. 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, cette année encore, de rester informés sur les pratiques, chantiers et d'être impliqués au sein de comités de travail.

Ce portrait global nous ramène au constat suivant : l'embauche d'une deuxième personne ressource pour le comité des usagers est nécessaire. Les pistes de solution émissent dans nos rapports des deux dernières années restent inchangées. La demande ne cesse de croître, la capacité d'une seule ressource de répondre à cette demande et de participer aux différents comités de consultation et de travail est limité.

La suite du rapport Laurent et de ses impacts sur les services est encore à venir. Le comité souhaite continuer de participer aux changements à venir en s'impliquant de toutes les façons possibles pour faire entendre la voix des usagers.

Nous sommes toujours aussi habités par cette volonté de faire connaître, défendre et assurer le respect des droits et des responsabilités des usagers.

11 – Rapport financier

Veuillez utiliser l'annexe 3 intitulée *Rapport financier des comités des usagers* et la joindre au rapport d'activités.

Rapport financier joint

12 – Consolidation budgétaire

Cette section ne s'applique qu'aux CUCI. Les comités des usagers continués (CUC) n'ont pas à remplir cette section.

13 – Autoévaluation du comité*

Cette section est facultative et ne s'applique qu'aux comités qui ont procédé à une autoévaluation de leur comité. Vous pouvez y inscrire les résultats généraux de l'autoévaluation.

14 – Nombre d'heures de bénévolat* (CUC)

Cette section est facultative et ne s'applique qu'aux comités qui ont calculé le nombre d'heures effectuées annuellement par les membres de leur comité. Indiquez le total du nombre d'heures.

Nombre d'heures effectuées par le CUC	245 h
Nombre d'heures effectuées par les comités de résidents	h
Total	h

15 – Autres informations/commentaires*

16 – Signature

Signature du président/de la présidente :

Lucie Harbec

Date :
2021-05-03