



Rapport d'activités 2025-2026

Comité des usagers du Centre jeunesse de la Montérégie

1 – Identification

Comité des usagers du Centre jeunesse de la Montérégie

CISSS de la Montérégie-Est

Coordonnées



575 rue Adoncour, Longueuil (Québec) J4G 2M6



450 679-5433



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 Comité exécutif

Au cœur de notre engagement

Ce rapport annuel est un bilan administratif, mais nous profitons de cette occasion pour réitérer notre engagement envers ces jeunes et ces familles de la Montérégie qui sont usagers du Centre Jeunesse de la Montérégie. Au cours de la dernière année, le Comité des usagers a poursuivi sa mission fondamentale : être la voix, le soutien et le gardien des droits des usagers au sein d'un système complexe.

Le rôle de notre comité est essentiel, car il place la dignité humaine au centre des décisions. Dans un contexte de protection de la jeunesse, le respect des droits n'est pas une option, c'est un impératif. Que ce soit par l'information, l'accompagnement dans les démarches de recours ou la facilitation des communications entre les usagers et les intervenants, nous veillons chaque jour à ce que chaque jeune et chaque parent qui nous interpelle soit traité avec équité et considération.

Parallèlement, notre action s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité. En recueillant les témoignages, les insatisfactions, mais aussi les réussites de ceux qui reçoivent des services, nous agissons comme un levier de changement. Nos recommandations aux instances décisionnelles ne visent qu'un seul objectif : transformer l'expérience de l'utilisateur pour qu'elle soit plus humaine, plus fluide et mieux adaptée aux réalités du terrain.

Pour réaliser sa mission, le comité des usagers du Centre Jeunesse de la Montérégie peut compter sur ses membres dévoués et le soutien de ses collaborateurs. Il profite également des yeux et des oreilles dans les centres de réadaptation que sont les membres de nos Comités des résidents que l'on appelle « Conseils des jeunes ». Au nom des usagers, nous les remercions tous grandement.

André Damico, président
Lucie Harbec, vice-présidente
Bernard Ouellet, trésorier

3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

Maintenir le membership au sein du comité des usagers

Le recrutement demeure un défi constant pour un comité des usagers. Notre objectif est de maintenir un effectif de huit ou neuf membres afin d'assurer la continuité en cas de départs. Nous avons expérimenté de nouveaux moyens pour attirer des candidats potentiels et favoriser une relève active et engagée. Cela a porté fruit puisque le recrutement de 3 nouveaux candidats nous a permis de demeurer à 8 membres malgré des départs en cours d'année.

Préparer la relève dans les postes et fonctions-clés

Au cours de la dernière année, le Comité des usagers a élu un nouveau président et a embauché un nouvel agent de liaison. Dans le contexte où le recrutement des membres et des personnes-ressources est un défi partout en province, nous sommes fiers d'avoir pu assurer une transition sans interruption.

Consolider le rôle et l'implication des Conseils des jeunes dans les campus

Durant la dernière année, nous avons travaillé à remettre en fonction tous les Conseils des jeunes (comités de résidents) des quatre Campus. Grâce à un travail de concertation entre l'agent de liaison, les coordonnateurs de campus et la direction du Programme jeunesse, quatre éducateurs responsables — un par campus — ont été désignés pour accompagner les Conseils des jeunes. La mise en place d'un cinquième Conseil des jeunes pour le nouveau Campus de Boucherville/Limoges est prévue en cours d'année et un éducateur responsable a déjà été désigné.

Multiplier les occasions de promouvoir les droits des usagers

Le Comité des usagers du Centre jeunesse de la Montérégie a poursuivi ses efforts de promotion des droits des usagers, tant auprès de ces derniers qu'auprès des équipes d'intervention et des différents niveaux de direction de l'organisation.

Les rencontres entre les gestionnaires du CJM et le Comité se sont poursuivies, permettant ainsi aux membres d'apprécier les efforts déployés au sein de l'établissement pour assurer la qualité des services. Ces rencontres sont des moments privilégiés pour obtenir de l'information sur l'organisation, formuler des observations, faire part des insatisfactions récurrentes, présenter les motifs de référence au Comité des usagers et proposer des pistes de solution en vue d'améliorer la qualité des services.

Des rencontres entre l'agent de liaison et les éducateurs responsables des Conseils des jeunes permettent au comité de rester informé du vécu des jeunes ainsi que des enjeux qu'ils rencontrent.

Améliorer nos outils de communication

Une page Facebook s'est ajoutée à notre panoplie d'outils pour rejoindre les usagers. C'est une initiative sans coût qui nous a fait entrer dans le monde des réseaux sociaux. Aussi, grâce à un financement spécial du Comité des usagers du Centre intégré (CUCI), nous avons pu procéder à la mise à jour de notre site Web ainsi qu'à la production de nouveaux dépliants, affiches, aimants à frigo (pour les milieux d'hébergement jeunesse) et bannière pour les événements auxquels nous participons.

Contribuer à l'excellence des comités des usagers par la concertation nationale

Le Comité des usagers du Centre jeunesse de la Montérégie est en lien étroit avec l'Alliance des comités des usagers des Centres jeunesse du Québec. Cette concertation permet de briser l'isolement des agents de liaison, de partager des connaissances et outils, et de s'apporter du soutien mutuel. Le CUCJM est également représenté au comité exécutif de l'Alliance par le biais de l'agent de liaison.

4 – Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Usager	Autre	Rôle
1	André	Damico	☐	☒	Président
2	Lucie	Harbec	☒	☐	Vice-présidente
3	Bernard	Ouellet	☒	☐	Trésorier
4	Jeannine	Mailloux	☒	☐	Membre régulier
5	Jessica	Tapp-Doiron	☒	☐	Membre régulier
6	Mariève	Morin- Bourdon	☐	☒	Membre régulier
7	Marie	Dumas	☐	☒	Membre régulier
8	Suzanne	Thibault	☐	☒	Membre observateur

5 – Coordonnées des membres	
Président	Prénom : André Nom : Damico
	N° de téléphone : 438-491-3373
	Courriel : andredamico@videotron.ca
	Adresse postale : 575 rue Adoncour, local 1048, Longueuil (Québec) J4G 2M6
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Marie-Josée Nom : Tremblay
	N° de téléphone : 450 928-4738
	Courriel : marie-josée.tremblay.ciassme16@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale : 575 rue Adoncour, local 1048, Longueuil (Québec) J4G 2M6
Personne-ressource	Prénom : Francis Nom : Belzile
	N° de téléphone : 450 679-5433
	Courriel : francis.belzile.ciassme16@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale : 575 rue Adoncour, local 1048, Longueuil (Québec) J4G 2M6

6 – Bilan des activités

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Distribution des différents dépliants du comité dans tous les points de service, auprès de toutes les familles et de tous les jeunes hébergés ;
- Publication sur le site internet de documentation sur différents aspects de l'intervention en protection de la jeunesse et les droits des usagers;
- Projet des devises mensuelles à l'intention des jeunes en réadaptation (fiches mensuelles expliquant un droit ou une pratique en centre de réadaptation qui est animée auprès des équipes de réadaptation et des jeunes hébergés);
- Transmission d'informations par téléphone par l'agent de liaison.

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

- Prises de contact ponctuelles avec les directions pour soulever des insatisfactions récurrentes ou problématiques particulières, et discussion de pistes de solution ;
- Suivi régulier entre l'agent de liaison et les éducateurs responsables des Conseils des jeunes des différents campus pour rester à l'affût de leurs réalités.

2b. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

- Évaluation ponctuelle par l'agent de liaison lors des demandes d'assistance, d'intervention ou d'accompagnement;
- Appréciation par les Conseils des jeunes soumise au comité des usagers et au représentant de l'Établissement lors de la rencontre bilan de fin d'année.

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

- Soutien téléphonique et accompagnement lors de rencontres avec la DPJ ;
- Échanges réguliers avec les intervenants ou gestionnaires afin de mieux comprendre les enjeux de service et relayer les préoccupations ;
- Référencement vers le Commissariat aux plaintes du CISSSME ou le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP);
- Référencement vers la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) ;

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

- Accompagnement des usagers lors de diverses rencontres (intervenants, chefs d'unités, réviseurs, etc.).

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 a tenu des rencontres régulières avec les éducateurs responsables des Conseils des jeunes des différents campus.

INTERVENTIONS ET ACCOMPAGNEMENTS EN 2025-2026

Du 1er avril 2025 au 31 mars 2026, le comité des usagers a réalisé 314 interventions et 62 accompagnements. À titre de comparaison, nous avons réalisé en 2024-2025, 345 interventions et 48 accompagnements. On constate donc une légère baisse des interventions (-31, -9%) et une hausse significative des accompagnements (+14, +29%).

Provenance des demandes :

- Parent (261 - 83%)
- Jeune (43 - 14%)
- Autres (10 - 3%)

Principaux services visés par la demande :

- Application des mesures (180 – 57%)
- Réadaptation (49 – 16%)
- Évaluation/Orientation (38 – 12%)
- Hors-Région (10 -3%)
- Archives/dossiers (19 – 6%)
- RI-RTF (5 – 2%)

Motifs les plus fréquents :

- La formulation d'une insatisfaction par l'utilisateur
- Demande d'informations concernant sa situation
- 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

À la demande de l'utilisateur, l'agent de liaison a accompagné celui-ci lors de diverses rencontres ou de ses prises de paroles pour verbaliser ses insatisfactions. Ces rencontres ou ces démarches ont été effectuées entre l'utilisateur, l'agent de liaison et les différents acteurs impliqués au dossier de l'utilisateur.

Motifs des accompagnements:

- 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

7 – Tenue des rencontres

Le comité des usagers du Centre jeunesse de la Montérégie a tenu neuf rencontres régulières du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026.

L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 21 octobre 2025.

8 - Réalisations et projets prévus pour l'année 2026-2027

1. Améliorer l'accès à l'agent de liaison pour les parents et les jeunes hébergés
2. Réviser les outils de gouvernance (dont les règlements du CUCJ et des CJCJM, le code d'éthique des membres et les prévisions budgétaires)
3. Mettre en place des mécanismes d'évaluation (satisfactions des usagers, autoévaluation des membres du CUCJ, évaluation de l'agent de liaison)
4. Développer et/ou diffuser des outils pour répondre aux préoccupations les plus courantes en lien avec les droits des usagers-parents
5. Mettre l'accent sur la qualité des services (thématique de l'AGA 2026)
6. Maintenir une participation active à l'Alliance des comités des usagers des Centres Jeunesse du Québec
7. Faire des représentations pour assurer la pérennité des comités des usagers des Centres jeunesse

9 – Conclusion (Enjeux et recommandations)

1. Dans le contexte actuel de transformation du réseau de la santé et des services sociaux, il est recommandé **que les Comités des usagers des établissements ainsi que le Comité national des usagers reconnaissent et préservent le rôle spécialisé et essentiel des comités d'usagers des Centres jeunesse et fassent des représentations en ce sens.**

Cette reconnaissance doit se traduire par le maintien de structures locales de proximité au sein des anciens Centres jeunesse, dotées d'une expertise clinique et juridique propre au contexte de la LPJ. Il est impératif que ces comités bénéficient d'un financement adéquat, protégé et récurrent, leur permettant non seulement d'exercer leur mission d'information et de défense des droits en toute indépendance, mais aussi d'offrir un accompagnement humain et soutenu aux jeunes et à leurs familles, souvent confrontés à des processus décisionnels complexes et contraignants.

2. Beaucoup d'usagers se sentent perdus dans la machine administrative. Les parents ne comprennent pas toujours les motifs des décisions ou les étapes à franchir pour récupérer la garde de leur enfant. Plusieurs aussi rapportent des difficultés à joindre l'intervenant. Les messages laissés restent parfois sans réponse pendant plusieurs jours, augmentant l'anxiété des familles. En ce sens il est recommandé **que la direction de la protection de la jeunesse promeuve la communication et l'accessibilité au cœur des pratiques par la mise en place de standards d'accès pour assurer des retours d'appels rapides, ainsi que la communication simple et en continu de ce qui est attendu des parents afin de réduire l'anxiété des familles.**

3. Certains usagers rapportent avoir l'impression d'être jugés plutôt qu'aidés, ou que leur point de vue n'est pas pris en compte dans le plan d'intervention. Certains ont aussi le sentiment que leurs droits fondamentaux (comme le droit de visite) sont parfois bafoués au profit de contraintes logistiques. Dans le but d'améliorer la relation entre l'intervenant et la famille, il est recommandé de **favoriser une approche de partenariat avec les parents pour qu'ils se sentent non pas comme des sujets d'enquête, mais comme des partenaires et d'outiller les intervenants sur la communication empathique pour réduire le sentiment de jugement ressenti par les familles, particulièrement dans les contextes de vulnérabilité.**
4. La confusion entre le conflit sévère de séparation et la violence conjugale demeure un défi et peut entraîner des décisions cliniques et judiciaires inappropriées. Il faut éviter le piège de la coparentalité à tout prix. Pour ce faire il est recommandé de **poursuivre la formation, la supervision et le partage d'outils cliniques permettant aux intervenants de mieux évaluer la dynamique de pouvoir et d'intervenir de la meilleure façon.**
5. Bien qu'on souhaiterait que le placement en centre de réadaptation jeunesse (CRJDA) soit un bref épisode dans la vie d'un jeune, pour certains qui y passent plusieurs années, le CRJDA devient malheureusement leur milieu de vie. Les installations des CRJDA sont en majorité vétustes ou mal conçues, difficiles à entretenir, parfois presque insalubres. Ce n'est pas surprenant dans le contexte actuel de manque de ressources financières, mais ce n'est pas plus acceptable. Pour corriger cette situation qui dure depuis plusieurs années, il est recommandé **que l'établissement, le comité des usagers de l'établissement et le comité national des usagers fassent des représentations à cet égard.**

10 – Rapport financier

☒ Rapport financier (Annexe 1)

11 – Signature

Adopté en rencontre extraordinaire du 22 avril 2026



André Damico, président

Le 22 avril 2026