

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
DU COMITÉ DES USAGERS
DU CENTRE JEUNESSE DES LAURENTIDES
2022-2023**

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.....	3
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ	3
TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ	7
COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ	7
COORDONNÉES DU COMITÉ	7
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	8
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	8
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	9
CONCLUSION	9
DOCUMENTS JOINTS	10

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Le comité des usagers est toujours là, toujours actif, toujours réactif. Nous avons traversé une période difficile par manque de participation, mais jamais nous n'avons cessé de répondre à ceux qui ont sollicité notre aide « Accueil, écoute, accompagnement ». Ces mots ne sont pas des slogans. Ils sont l'expression d'une réalité, l'expression authentique d'un souci de tendre la main, de venir en aide à ceux qui traversent des moments difficiles, quels qu'ils soient.

De chaleureux remerciements s'imposent aux agents de liaison qui, par leur dévouement et leur collaboration avec le comité des usagers, sont un levier puissant pour la réalisation de notre raison d'être.

Ce sera toujours un grand privilège et un honneur de pouvoir présider ce comité.

Judith Bleau, présidente

Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) des Laurentides

PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Cette année, les dépliants informatifs sont demeurés présents dans les différentes installations dispensant des services de protection de la jeunesse à notre clientèle.

L'agent de liaison a continué de traiter les demandes d'information, au cas par cas, de la clientèle qui le contactait.

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

Considérant la suspension des activités, la promotion des droits des usagers ne s'est réalisée qu'à partir de certaines interventions *ad hoc* à la suite de la demande d'un usager en lien avec les conditions de vie dans une unité de réadaptation en particulier.

Lors de ces demandes, le chef de l'unité concernée a été interpellé directement pour lui demander d'apporter les correctifs attendus. Ex. : enjeux sur la qualité des repas.

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

Dans l'ensemble, les usagers se disent satisfaits des services qu'ils reçoivent du comité des usagers du Centre jeunesse.

Données sur le nombre d'appels reçus :

Année	Appels reçus des usagers
2022-2023	196
2021-2022	156
2020-2021	150
2019-2020	132
2018-2019	107

- Toutes les données des appels des usagers et de leurs insatisfactions sont comptabilisées dans l'outil statistique développé par l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec.
- Voici quelques données de l'année 2022-2023
 - ❖ Nombre de nouveaux dossiers : **53**
 - ❖ Un nombre de **196** appels reçus comparativement à 156 l'an dernier
 - ❖ De la part de **92** parents, 5 jeunes et 13 autres intervenants
 - ❖ Accompagnements : **27** accompagnements ont été réalisés en présentiel, comparativement à 22 l'an dernier (plusieurs accompagnements ont été réalisés via Teams).

Les motifs des appels

Cette année, les motifs principaux des appels au comité des usagers du CPEJ étaient en lien avec les insatisfactions suivantes :

- Insatisfaction envers l'intervenant social;
- Incompréhension du processus d'intervention en cours par le DPJ;
- Insatisfaction concernant le respect des droits;

- Interpellations de la part des jeunes : le principal motif était en lien avec des insatisfactions concernant le milieu de vie en centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation.

Provenance des références

Les usagers nous sont référés principalement par un employé du Centre jeunesse. Nous avons également reçu quelques références des avocats de l'utilisateur et du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Démarches par l'agent de liaison

L'agent de liaison a réalisé plus de 196 démarches différentes telles que des appels et des suivis de dossiers dont 27 accompagnements au cours de la dernière année.

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

Le comité des usagers s'implique auprès de diverses instances :

- La rencontre annuelle de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec a eu lieu le 2 juin 2022 via TEAMS.
- Une rencontre de tous les agents de liaison et de l'exécutif de l'Alliance a été réalisée via Teams le 20 avril 2022, afin de faire un bref retour sur notre année avec la pandémie.

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

L'accompagnement nous permet de vérifier les connaissances et la compréhension des droits et responsabilités des usagers. À leur demande, le comité des usagers, par l'entremise de l'agent de liaison, accompagne les parents qui refusent de collaborer, qui n'arrivent pas à s'entendre avec aucun intervenant ou qui désirent clarifier certaines décisions prises par la DPJ. La majorité de leurs insatisfactions sont en lien avec l'intervenant(e). Les parents se sentent incompris, jugés, non écoutés, et, très souvent, ils sont en désaccord avec le contenu des rapports. Le comité des usagers est là pour les aider à faire la distinction entre une insatisfaction et une plainte. S'ils le désirent, le comité peut les accompagner dans leur démarche pour rencontrer

leur intervenant ou pour déposer une plainte auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Durant l'année 2022-2023, l'agent de liaison a réalisé **27** accompagnements.

Le comité a dirigé **3** usagers vers le chef de service.

Année	Accompagnements
2022-2023	27
2021-2022	22
2020-2021	3
2019-2020	18
2018-2019	14
2017-2018	24

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 est mandaté par le comité des usagers pour organiser et animer les rencontres des comités de résidents.

Toutefois, les difficultés d'avoir un conseil d'administration (CA) comportant 5 membres, en plus de l'absence d'un agent de liaison du 7 octobre 2022 au 22 janvier 2023 et des problèmes de disponibilité des personnes présentant un intérêt ont fait en sorte que seulement 2 rencontres de CA ont eu lieu cette année.

Le processus pour tenter de redonner aux milieux d'hébergement en CRJDA des comités de résidents viables et fonctionnels avait été entrepris au printemps 2022 par l'agent de liaison.

Cependant, le processus est à redémarrer, car plusieurs enjeux de disponibilité ont été rencontrés dont l'absence d'agent de liaison pendant plusieurs mois.

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

Au cours de la dernière année, aucune rencontre du comité des usagers n'a eu lieu en raison de l'absence de membres au CA.

HEURES DE BÉNÉVOLAT

Nombre d'heures effectuées par les membres du comité **20**

HEURES TRAVAILLÉES

Nombre d'heures effectuées par l'agent de liaison : 577 heures

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE
Prénom	Nom	(PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Judith	Bleau	Présidente
Josée	Robitaille	Membre
Joël	Villeneuve	Agent de Liaison

COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente

Courriel de la présidente

Judith Bleau

bleaujudith@gmail.com

Personne-ressource

Courriel de la personne-ressource

Joël Villeneuve (agent de liaison)

Cell. : 450 820-2155

joel_villeneuve@ssss.gouv.qc.ca

Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques du comité (numéro sans frais)	500, boul. des Laurentides, local 241 Saint-Jérôme, Québec J7Z 4M2 450 436-7607, poste 78276
Courriel du comité	comiteusagers-cj.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Facebook	nil
Page Web (lien hypertexte)	nil

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

- Nous avons référé 3 usagers aux chefs de service cette année.
- Lors des appels des usagers au comité, l'agent de liaison transmet les coordonnées du Centre d'assistance aux plaintes des Laurentides (CAAP) lorsque l'utilisateur veut déposer une plainte. La démarche de plainte de l'utilisateur est facilitée avec l'aide de cet organisme communautaire mandaté par le MSSS.
- Aucun usager n'a été référé à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse et aucun au Protecteur du citoyen.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Nous souhaitons recruter suffisamment de membres pour avoir un CA fonctionnel.
- Nous souhaitons développer différents outils promotionnels pour mieux rejoindre notre clientèle.
- Nous souhaitons remettre en place une structure de consultations permanente (comités de résidents) pour soutenir les jeunes hébergés en CRJDA.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

RECRUTEMENT DES MEMBRES :

Nous avons besoin de l'aide de l'établissement pour atteindre le nombre de membres nécessaires à la formation de notre comité. Actuellement, nous avons 2 membres, et ce, jusqu'à la fin juin 2023. Selon le cadre de référence du MSSS, un CU doit se composer d'au moins 5 membres.

REPRÉSENTATION AU CUCI :

Nous rappelons qu'aucun représentant de notre comité ne peut assister régulièrement aux réunions du CUCI, car tous nos membres travaillent.

VISITE ANNUELLE DES ÉQUIPES :

Une tournée des équipes « Application des mesures et Évaluation/Orientation », est en cours par l'agent de liaison pour faire la promotion du comité des usagers.

LES RENCONTRES DES COMITÉS DE RÉSIDENTS :

Établir et mettre en place la procédure proposée par l'agent(e) de liaison (un représentant et un substitut/unité) pour la formation des comités et prévoir également l'animation préalable auprès des jeunes dans toutes les unités, la semaine précédant la rencontre.

CONCLUSION

L'année 2022-2023 aura été une année en dents de scie pour atteindre la stabilité en ce qui a trait à l'offre de service globale du CPEJ au CISSS des Laurentides. Tous les services ont été arrêtés durant plus de 3 mois à la suite du départ de l'agent de liaison et le contexte de la COVID-19 a engendré l'arrêt complet des comités de résidents. Nous sommes confiants qu'avec l'arrivée du nouvel agent de liaison et les démarches en cours au 31 mars, nous reprendrons, dans la prochaine année, nos activités régulières et arriverons à mieux accompagner nos usagers dans l'ensemble des situations rencontrées.

Nous souhaitons consolider le nombre de membres au comité des usagers et promouvoir, de façon significative, par des moyens plus modernes, nos activités, notamment pour rejoindre nos jeunes clients et leurs familles. Nous désirons également poursuivre notre engagement auprès de l'Alliance des comités d'usagers en CPEJ, car nous y trouvons une ressource importante pour consolider notre mission.

DOCUMENTS JOINTS

Annexe – 3A Rapport financier des comités des usagers.

Annexe 4 – Formulaire de validation des paramètres budgétaires des comités des usagers.

**ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CISSS des Laurentides - CU Jeunesse	NUMÉRO DE PERMIS :	
---------------------------------	--------------------------------------------	---------------------------	--

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	12 878 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	28 140 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	41 018 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		1 320 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		15 082 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		90 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
 Activités d'information auprès des usagers et des proches
 Déplacement, hébergement
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)
 Précisez :
 Précisez :
 Précisez :
 Précisez :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
 Activités d'information auprès des usagers et des proches
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)
 Précisez :
 Précisez :
 Précisez :
 Précisez :
 Précisez :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers
 Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)
 Honoraires professionnels
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits
 Honoraires professionnels
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement
 Honoraires professionnels
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	16 492 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	24 526 \$

**ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : **1^{ER} AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023**

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée « Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : CISSS des Laurentides			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des usagers Centre Jeunesse Laurentides			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		Nombre total de comité de résidents : 2	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			26 140 \$
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			2 000 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			24 526 \$

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

Judith Bleau

Nom du président du comité des usagers :

Judith Bleau

Signature :

27-04-23

Date

Mario Bisson

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

Mario Bisson

Signature :

2023-05-24

Date

