

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides

Québec 



RAPPORT ANNUEL

2019-2020

COMITÉ DES USAGERS

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

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	2
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	3
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES	5
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ	6
1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS	6
2. (A) PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS.....	7
2. (B) ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS A L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS.	7
3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS.	9
4. ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHÉ QU'IL ENTREPREND Y COMPRIS LORSQU'IL DESIRE PORTER UNE PLAINTÉ.	10
5. ASSURER 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.....	10
TENUE DES RENCONTRES	11
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP)	12
LES SATISFACTIONS ET LES BONS COUPS DE L'ANNÉE	13
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	14
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	15
HEURES DE BÉNÉVOLATS	16
HEURES TRAVAILLÉES	17
CONCLUSION	18
DOCUMENTS JOINTS	19
• <i>Rapport financier</i>	19
• <i>Formulaire de validation des paramètres budgétaires</i>	21
• <i>Rapport du comité de résidents Campus St-Jérôme</i>	22
• <i>Rapport du comité de résidents Campus Huberdeau</i>	25

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Au nom des membres, j'ai le privilège et le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2019-2020 du Comité des usagers du Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) des Laurentides.

Nous sommes fiers de constater que l'implication du comité à travers les membres bénévoles et la personne-ressource (agente de liaison) porte fruit. Les efforts déployés afin de sensibiliser les usagers à leurs droits et à nos services ne pourraient se concrétiser sans l'appui des différents intervenants tant à l'évaluation/orientation qu'à l'application mesures.

Par contre, c'est avec regret que nous constatons que les difficultés que nous rencontrons à trouver de nouveaux membres pour nous assister dans notre mandat est un défi difficile à relever malgré les efforts déployés. Encore une fois, j'invite tous ceux et celles qui seraient intéressés à s'impliquer au sein du comité à se joindre à notre présente équipe.

Aussi, je dois souligner que sans une révision du financement des comités des usagers notre budget annuel nous rend la tâche de plus en plus difficile d'assurer un équilibre budgétaire puisque les coûts eux ne cessent d'augmenter. Le montant alloué à notre comité n'a pas changé depuis plus d'une dizaine d'années.

Cette fin d'année se termine avec la pandémie de la Covid-19 ce qui nous apportera sans doute de nouveaux défis qui affecteront sûrement les centres jeunesse et tous les comités d'usagers. Dans ce nouveau contexte nous devons nous adapter, rester à l'écoute et être prêts à soutenir les usagers.

Je tiens à remercier tous les membres bénévoles du comité pour leur contribution et leur implication au sein de notre comité et je tiens à souligner l'excellent travail de notre personne-ressource (agente de liaison) qui assure la stabilité de notre mission en plus d'être une présence toujours accessible.



Carole Gagné, présidente

Comité des usagers

Centre de protection de l'enfance

et de la jeunesse (CPEJ) des Laurentides

Centre intégré des services de santé et des services sociaux des Laurentides

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- ❖ La dernière année a été consacrée à conserver le plus possible nos acquis auprès de l'établissement afin de conserver une place importante au sein de cette organisation. Cela n'est pas toujours simple depuis la fusion.
- ❖ Se faire connaître auprès des usagers et recruter de nouveaux membres sont les principales priorités du comité des usagers.
- ❖ Le mouvement du personnel et l'engagement de nouveaux intervenants a retardé nos visites auprès des équipes en protection de la jeunesse et à l'application des mesures. Nous croyons qu'il est important de présenter le mandat et le rôle du comité des usagers auprès des nouveaux employés.
- ❖ Depuis 2015 l'harmonisation de notre appellation avec les autres comités des usagers dont la mission est la jeunesse était une de nos préoccupations. Depuis le 12 février dernier, notre comité se nomme : Comité des usagers du centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) des Laurentides.
- ❖ Notre participation au comité de réaffectation du Campus St-Jérôme est importante et nécessaire. Le déménagement des deux unités se fera à la fin juin et quelques temps après ce sera au tour des tout-petits de l'unité l'Odysée du Campus Ste-Sophie. Nous suivons de près ce dossier car nous espérons qu'il n'y aura pas un délai supplémentaire à cause de la pandémie. L'été apportent son lot de désagréments à la qualité de vie des jeunes hébergés.
- ❖ Nous avons présenté trois projets spéciaux au CUCI afin d'obtenir une aide financière à leur réalisation. Deux de ceux-ci ont été acceptés pour cette année.

Voici le détail de nos projets spéciaux présentés au CUCI:

1^{er} projet :

Description : Refaire l'infographie et procéder à l'impression du matériel promotionnel du comité (dépliant, petit dépliant destiné aux jeunes, reproduction de petites affiches et de grandes affiches)

Portée du projet : Tout ce matériel est distribué aux usagers en protection de l'enfance et de la jeunesse sur tout le territoire des Laurentides.

Les affiches remplaceront les anciennes et seront installées dans les halls d'entrée des différents points de service et dans les unités de réadaptation des jeunes.

2^e projet :

Projet : 8 Fiches d'information pour les jeunes hébergés en centre de réadaptation

Description : Création et impression de 8 fiches d'information (250 copies) intitulées :

1. Tribunal expliqué
2. Implication -décisions
3. La confidentialité et l'accès au dossier
4. Le droit d'accès au dossier
5. Les communications confidentielles
6. Les mesures disciplinaires
7. Fouille et saisie,
8. Isolement et contention.

Portée du projet : À transmettre aux jeunes hébergés dans nos campus (St-Jérôme, Huberdeau, Ste-Sophie et Ste-Agathe)

Le 3^e projet : « J'ai ben l'droit »

**Ce 3^e projet sera réévalué par le CUCI. Son approbation dépendra des prévisions budgétaires de l'année 2020-2021.*

Description : Spectacle d'humour du comédien Dominic St-Laurent sur les droits des usagers (LSSSS, LPJ et LSJPA)

Portée du projet : 2 représentations présentées aux jeunes hébergés au Campus St-Jérôme et au Campus Huberdeau

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	RÔLE
1	Carole	Gagné	PRÉSIDENTE
2	Jason	Boucher	VICE-PRÉSIDENT
3	Manon	Cataphard	MEMBRE
4	Johanne	St-Jacques	MEMBRE
5			MEMBRE
6			MEMBRE
7			MEMBRE
8			MEMBRE
9			MEMBRE
10			MEMBRE
11			MEMBRE

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

La distribution de notre dépliant dans la pochette d'accueil destinée aux usagers et lors des rencontres avec les intervenants nous a permis d'obtenir une légère hausse d'assistance téléphonique. Nous avons reçu **131** appels comparativement à **107** l'an dernier.

Nous avons réalisé **18** accompagnements lors de rencontres de clarification, de plan d'intervention, de rencontre bilan ou de table d'orientation. Cela 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 la personne-ressource (agente 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 critiques se résument ainsi ; on leur a enlevé leur(s) enfant(s) et ils se sentent lésés dans leurs droits. Le comité des usagers est là pour les aider à faire la distinction entre une insatisfaction et une plainte et s'ils le désirent être accompagné dans leur démarche pour rencontrer leur intervenant ou soit pour déposer une plainte auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Lors des **6** rencontres des comités de résidents au Campus St-Jérôme et au Campus Huberdeau, la personne-ressource (agente de liaison) a renseigné les jeunes représentants sur leurs droits et leurs obligations. Elle a effectué **7** visites au Campus Ste-Sophie et **1** visite à la nouvelle unité Le Phare au Campus Ste-Agathe. Elle en a profité pour remettre le mini-dépliant aux jeunes hébergés. Tout au long de l'année elle a rencontré **129** jeunes hébergés.

Comme à chaque année, nous ne cessons de rappeler aux chefs de service et aux intervenants l'importance de transmettre aux usagers l'information concernant leurs droits et responsabilités.

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

- Tous les comptes rendus des réunions du comité des usagers accompagnés des statistiques des insatisfactions des usagers sont transmis à notre répondante Madame Claire Godin, Directrice du programme jeunesse.
- Les comptes rendus des rencontres des jeunes représentants des deux comités de résidents (Campus Huberdeau et Campus St-Jérôme) sont transmis à notre répondante Claire Godin, Directrice du Programme jeunesse et aussi à Christine

Heyne, Directrice adjointe – Continuum réadaptation jeunesse. La personne-ressource (agente de liaison) s’assure, avec la chef de service responsable du comité de résidents que les demandes, recommandations et suggestions d’amélioration soient prises en considération le plus rapidement possible. D’habitude, elle reçoit un suivi des chefs des unités. Cette année, les suivis n’ont pas été faits de façon régulière.

- Les conditions de vie des jeunes hébergés est une question très préoccupante. Autant que possible la personne-ressource (agente de liaison) rencontre les usagers concernés et s’adresse aux chefs de service afin de valider avec eux la situation de lésion de droits pour corriger le mieux et le plus rapidement possible ce qui est déclaré. Le surnombre d’usagers dans les unités est encore cette année une situation qui a inquiété et causé des désagréments aux jeunes, de l’inquiétude à leurs parents ainsi qu’un plus grand risque de désorganisation.

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

- La personne ressource (agente de liaison) a participé au sondage sur l’état des services depuis la Loi 10 de 2015 effectué par la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ) en contactant quelques usagers pour obtenir leur accord et transmettre leurs coordonnées à la chercheuse Élisabeth Sigouin. Ce sondage a été effectué lors d’une entrevue téléphonique avec les usagers. Nous retrouvons les résultats de ce sondage fait à travers le Québec dans le mémoire de la CDPDJ déposé à la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse.
- Cette année, le comité a effectué et reçu **508** appels. Ces appels ont été adressés au comité par **132** usagers (111 parents, 17 jeunes et 4 grands-parents). C’est lors de ces appels que la personne-ressource (agente de liaison) tient compte des différents motifs de chaque appel.

Année	Appel reçus des usagers
2019-2020	132
2018-2019	107
2017-2018	177
2016-2017	177
2015-2016	132

- L’Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec a développé un outil statistique pour ses membres. Il a été utilisé par notre comité pour la deuxième année. Toutes les données des appels des usagers et leurs

insatisfactions y sont comptabilisées. Ainsi, les comités des centres de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) à travers le Québec peuvent comparer leurs données et les présenter lors de représentations à l'établissement ou au ministère.

- Voici quelques données de l'année 2019-2020
 - ❖ Nombre de nouveaux dossiers : 85
 - ❖ 132 appels reçus comparativement à 107 l'an dernier
 - ❖ De la part de 111 parents, 17 jeunes, 4 grands-parents
 - ❖ Bénévolat : 137 heures comparées à 156 heures
 - ❖ Accompagnements :
18 accompagnements ont été réalisés comparativement à 14 l'an dernier. Il est à noter que nous avons reçu au total 24 demandes d'accompagnements qui ne se sont pas toutes réalisées pour bien des raisons (ex : l'utilisateur n'a pas donné suite à sa demande, conflit d'horaire, annulation de la part de l'utilisateur ou il ne s'est pas présenté...)

Résumé : Les motifs des appels

*Le chiffre entre parenthèse est la donnée de l'année dernière

Nous avons reçu 237 motifs d'appels

Motif général	80 (48)
Insatisfaction concernant l'intervenant	78 (51)
Insatisfaction concernant décision de la DPJ	24 (16)
Insatisfaction concernant les soins et services	21 (13)
Insatisfaction concernant le respect des droits	3 (6)
Insatisfaction concernant le milieu de vie	31 (15)
Démarches par la personne ressource	240 (181)
Référence au CAAP des Laurentides	19 (17)
Référence au CPQS	16 (10)
Protecteur du citoyen	3 (0)
Avocat	9
Centre jeunesse (chef ou autres...)	9
Autre référent	14

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

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

- Participation de la présidente et de la personne-ressource (agente de liaison) à la rencontre annuelle de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec les 8 et 9 juin à Lévis.
La personne-ressource (agente de liaison) fait partie de l'exécutif de l'Alliance et elle a participé à quatre réunions cette année. De plus, elle assume le rôle de secrétaire ce qui implique des heures de travail supplémentaires.
- Participation de la présidente et de la personne-ressource (agente de liaison) du comité des usagers au congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) à Rivière-du-Loup du 16 au 18 octobre 2019.
- Participation au Forum citoyens de la Commission spéciale des droits des enfants et la protection de la jeunesse à St-Jérôme le 21 janvier 2020. La personne-ressource (agente de liaison) était accompagnée de l'ex-président de notre comité des usagers.
- La participation de la personne-ressource (agente de liaison) a été requise lors de trois réunions du sous-comité de gestion des risques Jeunesse – Santé Publique. Elle a pu assister à celle du 18 février 2020.
- Participation de la personne-ressource (agente de liaison) au comité partenaire CRJDA –L'Auberge les 31 mai et le 24 septembre. Elle suit de près cette réaffectation (rénovation d'un bâtiment prénommé L'Auberge) du Campus St-Jérôme afin de s'assurer que les besoins des jeunes quant à l'aménagement pour améliorer leurs conditions de vie soient le plus possible adéquats.
- Rencontre avec le propriétaire de l'édifice et responsable de l'alimentation au Campus Ste-Sophie le 13 février. Mme. Sylvie Lévesque, Chef des activités d'alimentation du CISSS est présente. Cette rencontre a lieu suite à une plainte des jeunes de l'unité Interface-garçons à propos de la qualité et de la quantité de la nourriture. Nous en profitons pour discuter des portionnements et des changements au menu.
- Le 25 février, la personne-ressource (agente de liaison) a reçu la formation offerte par M. Marco Beauséjour, Responsable de la sécurité par intérim et Mme. Guylaine Chartrand, Chef de Programme Pratiques Cliniques en réadaptation interne par intérim, intitulée « L'application des mesures de remplacement et l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle ». Tout est

mis en œuvre pour prévenir l'utilisation de la mesure de contrôle (contention, isolement).

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

Durant l'année 2019-2020, la personne-ressource (agente de liaison) a réalisé **18** accompagnements. Lors de la majorité des appels des usagers, elle propose un accompagnement. Les parents entretiennent souvent une relation conflictuelle avec l'intervenant et elle propose d'envisager la possibilité de tenir une rencontre de clarification afin de s'assurer qu'ils comprennent bien la situation et de développer une relation de confiance.

Le comité a dirigé **16** usagers au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) et **19** usagers ont été référé au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides (CAAP). Aucun n'a été référé à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ) et **3** au Protecteur du Citoyen.

Année	Accompagnements
2019-2020	18
2018-2019	14
2017-2018	24
2016-2017	29
2015-2016	21

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.

La personne-ressource (agente de liaison) est mandatée par le comité des usagers pour organiser et animer les rencontres des comités de résidents. Le comité de résidents du Campus Huberdeau et le comité de résidents du Campus St-Jérôme ont tenu **6** réunions cette année. Il y a eu quelques annulations causées par la mauvaise température ou par le manque de représentants.

Le suivi des demandes des représentants est assuré par les chefs des unités et un éducateur responsable du comité de résidents est nommé pour préparer les jeunes à la réunion. Le compte rendu de chaque réunion est transmis aux représentants une semaine avant la rencontre afin qu'ils en prennent connaissance. De plus, il est aussi

transmis à la Directrice du programme jeunesse, Claire Godin et à la Directrice adjointe – Continuum réadaptation jeunesse, Christine Heyne.

Dans le but d'une amélioration de la qualité des services reçus en centre de réadaptation, il arrive que le comité des usagers par l'entremise de la personne-ressource (agente de liaison) rencontre la direction.

TENUE DES RENCONTRES

Le comité des usagers a tenu **8** rencontres au lieu de 9 tel que prévu car celle du mois d'octobre a été annulée. Nous n'avions pas quorum. Elles ont eu lieu les 10 avril, 29 mai, 19 juin, 25 septembre, 11 décembre, 15 janvier, 12 février et 11 mars.

Quant à l'Assemblée générale annuelle (AGA), elle a été tenue le 19 juin 2019 au siège social du Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) des Laurentides situé au 500, boul. des Laurentides à St-Jérôme.

Autres rencontres et quelques sujets discutés lors des rencontres du comité des usagers :

- Deux rencontres de suivi avec notre répondante Claire Godin, Directrice du Programme jeunesse les
- Rencontre le 25 septembre et les membres du C.U. avec Christine Heyne, directrice adjointe Continuum réadaptation, programme jeunesse sur l'état du surnombre chez les jeunes hébergés et le projet de réaffectation du Campus St-Jérôme
- Engorgement en hébergement dans les installations en centre de réadaptation (CRJA), RI et RTF dans notre région.
- Le CUCI et les projets spéciaux
- Discussion des recommandations de la Commissaire aux plaintes durant l'année.
- Financement et recrutement de notre comité

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP)

- Lors de la dernière réunion de l'année 2019-2020 le 11 mars dernier, Mme. Dominique Demers, Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services du CISSS des Laurentides a présenté les derniers résultats de leurs différentes actions auprès des usagers. C'est avec un grand intérêt que les membres de notre comité ont pu aussi prendre connaissance des recommandations de l'année.
- *Les données au 9 mars 2020*, transmises aux membres par Mme. Demers comprenaient le nombre de plaintes déposées **145**, de ce nombre **31** enquêtes ont été initiées par la commissaire aux plaintes parce qu'elle avait jugé avoir suffisamment de motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers n'avaient pas été respectés. Cette année il y a eu **232** dossiers conclus comparativement à 178 l'année dernière.
- Quant aux motifs de plaintes et interventions des dossiers conclus par le CPQS les plus marquants, ils sont au nombre de **127** à propos des soins et services dispensés et de **39** concernant les relations interpersonnelles. Malgré l'augmentation du nombre de dossiers, **86%** des plaintes reçues sont conclues dans un délai de 45 jours.
- Nous avons référé **16** usagers au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services cette année.
- A la fin de février nous avons contacté l'adjointe à la CPQS pour discuter d'un cas particulier en lien avec une fenêtre brisée d'une chambre occupée par un jeune hébergée au Campus Ste-Sophie et non remplacée. Elle était bloquée par une planche de bois pressé ainsi il n'y avait aucune clarté dans la chambre. L'événement est arrivé le 14 novembre 2019. Lors d'une visite de notre agente de liaison le 26 février dernier, la fenêtre n'était toujours pas remplacée. Cette situation a été réglée depuis mais elle a quand même été signalée à la CPQS – Jeunesse.
- Lors des appels des usagers au comité, la personne-ressource (agente de liaison) transmet les coordonnées du Centre d'assistance aux plaintes des Laurentides (CAAP) lorsque l'usager veut déposer une plainte. La démarche de plainte de l'usager est facilitée avec l'aide de cet organisme communautaire. Cette année, **19** usagers ont été dirigés au CAAP des Laurentides.

LES SATISFACTIONS ET LES BONS COUPS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- La participation de l'établissement pour la distribution de nos publications est grandement appréciée. Nous comptons entre autres sur les réceptionnistes des différents campus et points de service pour s'assurer que nos dépliants soient toujours dans les présentoirs. Bien sûr, les intervenants ont la responsabilité de remettre les informations du comité des usagers à tous les nouveaux usagers dans la pochette d'accueil et tout au long du processus ils proposent à l'utilisateur nos services s'ils ont besoin de soutien ou tout simplement plus d'information sur leurs droits.
- La tenue des réunions des comités de résidents qui contribuent à l'amélioration de la qualité de vie des jeunes en réadaptation continuent de remplir ses fonctions. Les réunions que tiennent les jeunes représentants avec la personne-ressource (agente de liaison) et auxquelles assistent le technicien aux loisirs, la chef de service et responsable des comités des usagers, et parfois la chef des activités d'alimentation Centre-Nord du CISSS, la technicienne en diététique et le chef cuisinier du campus, permettent aux jeunes de s'exprimer et de s'adresser directement au personnel concerné afin d'obtenir satisfaction. Des actions concrètes leur sont suggérées.
- La participation de la personne-ressource (agente de liaison) lors des réunions du sous-comité de gestion des risques Jeunesse – Santé Publique.
- Notre agente de liaison est invitée à des formations offertes aux employés. Cette année, elle a assisté à une formation pertinente à ses fonctions et à la mission du comité des usagers qu'est la défense des droits. Cela lui permet de mieux répondre aux questionnements des usagers à propos des mesures de contrôle de la contention à l'isolement du jeune hébergé. Ainsi, elle peut mieux accompagner le parent ou le jeune lors des appels qu'elle reçoit à ce propos.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

RÉALISATIONS :

- Les rencontres avec les jeunes des unités Interface filles et garçons dès leur entrée à l'évaluation lors de leur séjour au Campus Ste-Sophie. Nous avons rencontré **129** jeunes.
- La continuité de l'implication de notre personne-ressource (agente de liaison) à l'exécutif de l'Alliance des comités des centres jeunesse du Québec.
- Obtenir de l'aide financière du CUCI pour l'inscription de la présidente au Congrès du RPCU qui aura lieu à Laval en octobre 2020.

PROJETS :

- Établir avec la direction du Programme jeunesse un calendrier de visites de toutes les équipes en protection jeunesse tant à l'évaluation/orientation qu'à l'application des mesures. Nous continuons de croire qu'il est important que le personnel, compte tenu de tous les changements depuis quelques années, doit nous rencontrer et échanger avec nous sur notre rôle et notre mandat. Un dépliant ce n'est pas suffisant.
- Lors des visites des équipes demander aux intervenants de l'aide pour recruter des parents susceptibles de faire partie de notre comité. Nous avons besoin au moins d'un membre de plus cette année.
- Nous sommes en discussion avec un comédien, Dominic St-Laurent, qui présente un spectacle intitulé « J'ai ben l'droit ». Ce spectacle présente les 12 droits des usagers afin de les faire connaître et les comprendre davantage. Nous discuterons avec notre directrice adjointe –Continuum réadaptation jeunesse et la responsable des comités de résidents des deux représentations que nous projetons de présenter à l'automne aux jeunes hébergés aux campus Huberdeau et St-Jérôme. Nous souhaitons aussi que des intervenants (T.S., éducateurs spécialisés, psychoéducateurs) puissent y assister. C'est à suivre...
- S'assurer que les jeunes hébergés en famille d'accueil reçoivent de l'information sur le comité des usagers et sur leurs droits.
- Poursuivre notre implication à l'exécutif de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec.

- Création d'un 3^e comité de résidents au Campus Ste-Agathe
- Animer les 8 fiches d'information auprès des jeunes hébergés lors des visites des unités:
 1. Tribunal expliqué
 2. Implication-décisions,
 3. La confidentialité et l'accès au dossier,
 4. Le droit d'accès au dossier,
 5. Les communications confidentielles,
 6. Les mesures disciplinaires,
 7. Fouille et saisie
 8. Isolement et contention.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

- **LA CONTINUITÉ DE NOTRE CU :**

Le financement des comités des usagers n'a pas changé depuis plus de 10 ans. Nous recevons toujours 26 140\$ + 2 000\$ pour nos 2 comités de résidents. Il est clair que pour répondre aux besoins des usagers mais surtout pour développer notre mission auprès de la clientèle et remplir notre mandat, il faudra augmenter le budget du comité.

La personne qui assure la permanence de notre comité est la personne-ressource (agente de liaison).

Selon les normes proposées par l'établissement, le nombre d'heures de travail par semaine est de 17.5hres et le nombre de semaines travaillées durant l'année est de 48. Il faut considérer que cet emploi ne comprend aucun bénéfices sociaux (vacances, congé maladie et autres...). Il est clair que si nous posons des actions concrètes pour faire connaître l'existence du comité auprès des usagers les heures de travail ne seront pas suffisantes.

Il sera difficile d'intéresser une personne qualifiée pour remplir les tâches mais surtout pour continuer d'accompagner les usagers lors des rencontres avec les intervenants. Nous croyons qu'il faudra engager une personne possédant des connaissances des lois (LSSS, LPJ et LSJPA) et si possible de l'expérience du milieu en travail social ou autre domaine connexe.

- **RECRUTEMENT DES MEMBRES :**

Nous avons besoin de l'aide de l'établissement pour compléter le nombre de membres nécessaire à la formation de notre comité. Présentement, nous avons quatre membres depuis 2 ans. Selon le cadre de référence du MSSS, un CU doit se composer d'au moins cinq membres.

- **LES DÉLAIS :**

Le contexte de surcharge, de pénurie du personnel et l'impact sur les services dont les usagers ont droit occasionnant souvent des délais se poursuit malgré les efforts (blitz pour les 300 dossiers en évaluation) de tous.

Les délais de remise des rapports pour le tribunal aux parents affectent les usagers car ils y retrouvent des transcriptions erronées de leur propos ou de leurs informations. Cela crée un stress supplémentaire chez l'utilisateur. Nous recevons souvent des appels de parents insatisfaits du contenu des rapports.

- **REPRÉSENTATION AU CUCI :**

Depuis la fusion, aucun représentant de notre comité ne peut assister régulièrement aux réunions du CUCI. Tous nos membres travaillent. Nous recommandons la présence de la personne-ressource (agente de liaison) aux rencontres du CUCI (sans droit de vote).

- **NOUVEAU PERSONNEL :**

Nous recommandons de visiter les équipes d'intervenants en protection de la jeunesse seulement (EV/O et AM). À l'application des mesures AM, nous proposons que les chefs des équipes demandent aux intervenants en protection de la jeunesse d'arriver 30 minutes avant leur réunion d'équipe pour rencontrer notre comité.

- **HYGIÈNE PERSONNEL:**

Les jeunes filles hébergées au Campus Huberdeau ont besoin de produits adaptés à leur situation. Nous recommandons à la direction d'obtenir des ententes avec des distributeurs (WalMart, pharmacies à grandes surfaces) pour du shampoing, du savon, des tampons et serviettes hygiéniques ainsi que des brosses à dents correspondant plus à leurs besoins. Présentement, elles ont accès à des produits que l'on distribue dans les hôpitaux.

- **LES RENCONTRES DES COMITÉS DE RÉSIDENTS**

Établir et mettre en place la procédure proposée en octobre dernier par la personne-ressource (agente de liaison) pour la formation des comités et aussi prévoir l'animation préalable auprès des jeunes dans toutes les unités la semaine précédant la rencontre.

HEURES DE BÉNÉVOLAT

HEURES DE BÉNÉVOLAT

Nombre d'heures effectués par les membres du comité **137**

HEURES TRAVAILLÉES

Nombre d'heures effectués par l'agente de liaison **840**

CONCLUSION

L'année que nous terminons est préoccupante. Elle a débuté avec la création in extrémis d'une Commission sur les droits des enfants sous la protection de la jeunesse. La Commission Laurent a été formée à la suite du décès d'un enfant dans des conditions que nous n'osons pas imaginées. Tout est remis en question..., c'est systémique. Il nous semble que depuis la fusion tout ne tourne pas comme il le faudrait.

Le plus grand défi est bien celui de la main d'œuvre. Il devient de plus en plus difficile de trouver du personnel et cela se reflète chez les usagers. Ils ne reçoivent pas toujours les services auxquels ils ont droits et le nouveau personnel engagé n'étant pas suffisamment supporté par les plus expérimentés, ils se sentent de moins en moins solides et ils sont débordés ce qui entraîne de plus en plus de situations d'abus de pouvoir, de non confiance, de non-transparence entre l'utilisateur et l'intervenant, source de la majorité des insatisfactions.

Notre comité des usagers, grâce à ses membres bénévoles, bénéficie à ce jour d'une grande stabilité avec des membres assidus et impliqués dont certains depuis plus de 10 ans, ce qui dans le tourbillon des changements, est un avantage certain que nous risquons de perdre si la direction ne s'implique pas davantage pour le recrutement de nouveaux membres.

C'est dans la continuité que nous entreprendrons cette nouvelle année.

Rapport financier



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 2019, AU 31 MARS 2020

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 Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse des Laurentides	NUMÉRO DE PERMIS :	
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)		(a)	
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)	28 140 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		93 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		460 \$
Frais de déplacement, hébergement		2 782 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		21 277 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		1 185 \$
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.)	1 408 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches	
Déplacement, hébergement	637 \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)	
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 :	
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) :	

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits	
Honoraires professionnels	75 \$
Autres (précisez) :	

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement	
Honoraires professionnels	121 \$
Autres (précisez) :	

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	28 038 \$
SOLDE DES DONS	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 2020 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)	(i)	102 \$
Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement		

Formulaire de validation des paramètres budgétaires

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 2019 AU 31 MARS 2020

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 : <u>CISSS des Laurentides</u>			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : <u>CU Centre Jeunesse Laurentides</u>			
<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 : <u>2</u>	
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.			<u>26 140 \$</u>
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.			<u>2 000 \$</u>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			<u>102 \$</u>

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.

CAROLIE GAGNE
Nom du président du comité des usagers :

[Signature]
Signature :

8 mai 2020

Date

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

Signature :

Date

*Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides*

Québec 

RAPPORT ANNUEL

2019-2020

COMITÉ DE RÉSIDENTS

Campus St-Jérôme

Québec 

RAPPORT ANNUEL 2019-2020

COMITÉ DE RÉSIDENTS - CAMPUS ST-JÉRÔME

La durée du mandat du représentant correspond au calendrier scolaire. Si le jeune quitte avant le mois de juin, un remplaçant prend sa place.

- Voici le mandat du représentant. La personne-ressource (agente de liaison) s'assure qu'il soit bien expliqué à chaque nouveau :
 - *Assurer le lien entre le comité de résidents et les jeunes de son unité;*
 - *Être à l'écoute des besoins, demandes et insatisfactions des autres jeunes;*
 - *Noter dans le cartable du représentant l'information afin de la transmettre à la prochaine rencontre;*
 - *S'assurer que les requêtes ont bel et bien été faites auprès des éducateurs concernés;*
 - *Faire le suivi de la dernière rencontre.*

- *Tenue des rencontres et quelques sujets discutés*
 - ✓ SIX (6) rencontres ont eu lieu durant l'année les 27 mai, 11 septembre, 9 octobre, 9 décembre, 13 janvier et le 19 février. Trois (3) rencontres prévues au calendrier ont été annulées les 8 avril, 10 juin et le 18 mars dernier (mauvaise température, pas de représentant, coronavirus).

 - ✓ Alimentation :
 - Présence de la Chef des activités d'alimentation Centre-Nord et/ou de la technicienne en diététique à quelques rencontres (9 octobre, 9 décembre et le 19 février) ainsi les demandes et les améliorations sont acheminées à la cuisine plus rapidement. Les menus des différentes saisons sont présentés aux jeunes et tous les commentaires sont considérés par les responsables.
 - Les jeunes ont demandé plus de portions car il manque de nourriture parfois.
 - Les intolérances n'ont pas toujours été prises en considération.
 - Des nouvelles recettes sont testées et les commentaires des jeunes sont pris en considération.
 - Le nouveau guide alimentaire canadien leur est présenté. Afin de développer leur habileté à mieux

répartir les aliments dans leur assiette selon le nouveau guide alimentaire canadien, des photos des repas seront installées sur le chariot.

- ✓ Entretien des milieux de vie :
 - Demande d'amélioration de l'éclairage dans les chambres à l'unité Le Transit.
 - Insatisfactions liées aux douches (pression de l'eau et la température)
 - Insatisfactions liées aux velcros des rideaux dans les chambres. Ils sont très endommagés.
 - Les jeunes ont demandé de nouveaux balais pour faire le nettoyage de leur unité.
 - Insatisfaction liée à la moisissure dans les douches de l'unité L'Odysée.
 - Les jeunes se sont plaints de l'inconfort des matelas.
 - Les jeunes de toutes les unités se sont plaints de la qualité du papier de toilette. Une demande de changement de fournisseur a été faite.

- ✓ Utilisation des cellulaires par le personnel :
 - Une note de service fut émise à l'ensemble du personnel au CJRDA de St-Jérôme suite à une discussion avec le chef du campus et la personne ressource (agente de liaison) du comité des usagers.

- ✓ Activités physiques :
 - Les jeunes ont demandé de faire plus d'activités à l'extérieur. Ils veulent bouger plus et prendre l'air.

- ✓ Matériel :
 - L'unité Le Transit a obtenu un nouveau lecteur BlueRay et ils sont très contents.

- ✓ Déménagement des unités :
 - Le déménagement des 2 unités du Campus St-Jérôme à l'édifice « L'Auberge » est prévu pour la fin de juin 2020.

*Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides*

Québec 

RAPPORT ANNUEL

2019-2020

COMITÉ DE RÉSIDENTS

Campus Huberdeau

Québec 

RAPPORT ANNUEL 2019-2020

COMITÉ DE RÉSIDENTS - CAMPUS HUBERDEAU

Le comité des usagers apprécie la présence de Diane Frenette, chef de service et Luc Deslauriers, technicien en loisirs, lors des rencontres du comité de résidents. Certaines des insatisfactions exprimées par les représentants sont réglées plus rapidement.

La durée du mandat du représentant correspond au calendrier scolaire. Si le jeune quitte avant le mois de juin, un remplaçant prend sa place.

- Voici le mandat du représentant. La personne-ressource (agente de liaison) s'assure qu'il soit bien expliqué à chaque nouveau :
 - Assurer le lien entre le comité de résidents et les jeunes de son unité;
 - Être à l'écoute des besoins, demandes et insatisfactions des autres jeunes;
 - Noter dans le cartable du représentant l'information afin de la transmettre à la prochaine rencontre;
 - S'assurer que les requêtes ont bel et bien été faite auprès des éducateurs concernés;
 - Faire le suivi de la dernière rencontre.

- Tenue des rencontres et quelques sujets discutés :
 -). Le comité de résidents a tenu SIX (6) rencontres durant l'année les 28 mai, 15 octobre, 10 décembre, 14 janvier, 11 février et 10 mars. Les rencontres prévues le 9 avril, le 11 juin et le 10 septembre 2019 ont été annulées pour différentes raisons (mauvaise température, pas de représentant

 - La présidente du comité des usagers, Carole Gagné, a visité le Campus Huberdeau le 18 juin.

 - Deux rencontres avec Diane Frenette, Luc Deslauriers et la personne-ressource (agente de liaison) Martine Pagé ont eu lieu les 17 juillet et 10 septembre afin de discuter du fonctionnement (mandat, rôle du représentant, moyens pour jouer le rôle du représentant et la durée du mandat) du comité de résidents.

 - La situation de surnombre était très présente au mois de mai dans la majorité des unités. Cette situation a préoccupée les

gestionnaires et les jeunes. L'ajout d'une unité « Le Sentier » de surnombre a été réalisé.

- La cour extérieure a été réaménagée. Le terrain a été nivelé à la demande des jeunes.
- L'activité « Route sans fin » prévue le 7 juin a été annulée. La sécurité ne pouvait être assurée par la police. Les jeunes étaient très déçus. Ils étaient démotivés. L'activité a été remplacée par une course à pieds dans le village.
- La mauvaise réception du câblodistributeur a été vérifiée sur tous les téléviseurs du campus.

✓ Entretien et matériel dans les milieux de vie :

- Les jeunes se sont plaints de la malpropreté des toilettes car plusieurs jeunes ne prennent pas soin de cet espace.
- Les jeunes de toutes les unités se sont plaints de la qualité du papier de toilette. Une demande de changement de fournisseur a été faite.
- Les pommeaux des douches n'étant pas régulièrement nettoyés l'eau gicle dans tous les sens.
- -La peinture dans les douches de certaines unités a besoin d'être rafraîchie.
- La majorité des requêtes sont complétées lorsqu'il s'agit de remplacer des ampoules, vérifier la température ambiante et de l'eau, etc...
- Les jeunes se sont plaints de ne pas avoir un choix de livres intéressants, de jeux de société complets (plusieurs n'ont pas toutes les pièces pour jouer) et de nouveaux DVD. Toutes les unités ont demandé une accessibilité à des films et ils ont demandé que l'on examine la possibilité d'avoir accès à une plateforme. Présentement, les unités ont accès au câble de base.
- Les jeunes filles se sont plaintes particulièrement du matériel d'hygiène corporelle (le savon pour la douche, le déodorisant, les serviettes sanitaires et les tampons). Elles trouvent que ces produits sont pour les usagers hospitalisés. Ils ne sont pas acceptables pour des jeunes en cheminement de développement corporel.
- La malpropreté des rideaux de douches est souvent mentionnée par les représentants.

✓ Alimentation :

Présence de la Chef des activités d'alimentation Centre-Nord et/ou de la technicienne en diététique à la plupart des rencontres (28 mai, 15 octobre, 11 février et le 10 mars) ainsi les demandes et les améliorations sont acheminées à la cuisine plus rapidement. Les menus des différentes saisons sont présentés aux jeunes et tous les commentaires sont considérés par les responsables.

Les représentants sont préoccupés par le gaspillage et propose de trouver des solutions pour faire du compost.

✓ Activités physiques :

- Insatisfaction concernant les activités sportives. En général, les jeunes aimeraient bouger plus.
- Les jeunes aimeraient aller plus à l'extérieur.

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides**

Québec 