

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides

Québec 



RAPPORT ANNUEL

2020-2021

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
COORDONNÉES PROFESSIONNELLES 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.....	6
2. (B) ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS A L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS.	6
3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS.	8
4. ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHÉ QU'IL ENTREPREND Y COMPRIS LORSQU'IL DESIRE PORTER UNE PLAINTÉ	9
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.....	9
TENUE DES RENCONTRES	11
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP)	11
LES SATISFACTIONS ET LES BONS COUPS DE L'ANNÉE	12
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	13
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	14
HEURES DE BÉNÉVOLAT	15
HEURES TRAVAILLÉES	15
CONCLUSION	16
DOCUMENTS JOINTS	17
• <i>Rapport financier</i>	17
• <i>Formulaire de validation des paramètres budgétaires</i>	19
• <i>Rapport du comité de résidents Campus St-Jérôme</i>	20
• <i>Rapport du comité de résidents Campus Huberdeau</i>	22

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Au nom des membres, j'ai le privilège et le plaisir de vous présenter le rapport d'activités 2020-2021 du Comité des usagers du Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) des Laurentides.

Malgré un ralentissement de nos activités provoqué par la pandémie de la COVID-19, le présent rapport détaille nos priorités, fait le bilan de nos réalisations de l'année et bien entendu présente les enjeux et recommandations que nous adressons au CISSS des Laurentides.



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

Priorités

- ❖ La pérennité du comité des usagers reste une constante une préoccupation pour les membres et l'agente de liaison. Il est important de recruter de nouveaux membres. Trois de nos membres quitte le comité et notre agente de liaison se retire officiellement à la fin du mois de juin 2021.
- ❖ Malgré la pandémie, nous avons réussi à conserver la motivation auprès de nos membres en leur transmettant le plus d'informations possibles sur l'évolution de la situation en temps de pandémie.
- ❖ Suivre de près les nouvelles mesures sanitaires et ce que cela implique auprès des jeunes hébergés et leurs parents.
- ❖ Présenter le mandat et le rôle du comité des usagers auprès des nouveaux employés. Une visite annuelle des équipes à l'Évaluation/Orientation (EV/O) et à l'Application des mesures (A/M) est nécessaire.
- ❖ Garder un contact régulier avec notre répondante, les chefs de service des campus, les coordonnateurs clinique et les intervenants à l'A/M et à l'EV/O.
- ❖ Demeurer à l'écoute des besoins de nos usagers afin de les accompagner le mieux possible malgré le télétravail.
- ❖ La situation ne permet pas à notre agente de liaison d'animer les comités de résidents à cause des restrictions sanitaires. Tenter de répondre aux insatisfactions des jeunes hébergées rapidement. La gestion des insatisfactions des jeunes demeure une priorité. Demeurer tout au long de l'année en contact régulier avec les chefs des campus et les chefs des unités.

Réalisations

- ❖ La création et production d'un nouveau visuel de nos affiches plastifiées et de nos dépliants pour les parents et les jeunes hébergés ainsi que la reproduction de la brochure Guide d'information à l'intention des parents portant sur les « Relations parents/intervenants ».
- ❖ L'agente de liaison a fait le tour de tous les points de service afin d'installer les nouvelles affiches et de transmettre quelques dépliants destinés aux parents et aux jeunes à la réception. Elle en a profité pour mentionner le nom de la personne à contacter si les intervenants manquent de dépliants ou autres publications afin de leur faire parvenir ceux-ci par courrier interne.

- ❖ Notre comité a envoyé une lettre d'appui pour soutenir deux intervenants dans leur projet afin d'offrir l'accompagnement d'un chien de soutien émotif Mira aux enfants suivis par la protection de la jeunesse. Le chien et son maître (intervenant de la DPJ) pourrait accompagner les enfants lors de moments potentiellement anxiogènes tout au long du processus de protection (de l'évaluation à la fermeture). Il est prouvé que le jeune verbalise plus facilement les événements traumatiques tout en vivant moins de souffrance.
- ❖ Un engagement financier a été pris pour produire deux représentations du spectacle d'humour « J'ai ben l'droit » du comédien Dominic St-Laurent. Les représentations se réaliseront durant l'année 2021-2022. Les jeunes hébergés au Campus St-Jérôme et au Campus Huberdeau y assisteront et nous espérons y accueillir des intervenants, des éducateurs, les chefs des campus et des différentes unités.

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

COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DU COMITÉ

Bureau du comité :

500, boul. des Laurentides, bur. 241
Saint-Jérôme, Québec
J7Z 4M2
450-436-7607 poste 78276
Comiteusagers-cj.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

Agente de liaison :

Martine Pagé
martine_page@ssss.gouv.qc.ca

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Malgré la pandémie, nous avons connu une hausse d'assistance téléphonique cette année. En effet, nous avons reçu **150** appels comparativement à **132** l'an dernier. Chaque appel reçu permet à l'agente de liaison de vérifier s'il y a lésion de droits et informer les usagers de leurs obligations.

La distribution de notre dépliant a diminué à cause des mesures sanitaires appliquées partout dans les différents points de service. Les présentoirs ont été vidés et il y avait un seul exemplaire de notre dépliant recouvert d'une pellicule plastique disponible. Les réceptionnistes se sont chargées de remettre un exemplaire à l'utilisateur qui le demandait. Cette mesure empêchait la manipulation des dépliants et la possibilité que les usagers les remettent dans le présentoir. Éviter la possibilité de la propagation de la COVID est une priorité.

Habituellement l'accompagnement en présentiel des usagers lors des rencontres de clarification, de plan d'intervention, de rencontre bilan ou de table d'orientation nous permet de vérifier les connaissances et la compréhension des droits et responsabilités des usagers. Cette année exceptionnelle ne nous a pas toujours permis de réaliser un accompagnement en présence mais lorsque cela était possible nous pouvions offrir d'être présent par visioconférence ou conférence téléphonique.

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

- Les conditions de vie des jeunes hébergés est toujours une priorité pour notre comité. Habituellement, l'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'utilisateurs dans les unités est encore cette année une situation qui nous préoccupe et cause des désagréments aux jeunes mais aussi aux gestionnaires, éducateurs, intervenants sociaux.

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

- Cette année, le comité a effectué et reçu **568** appels. Parmi ces appels, **150** usagers (127 parents, 18 jeunes et 5 grands-parents) ont contacté notre comité. C'est lors de ces appels que l'agente de liaison tient compte des différents motifs de chaque appel.

Année	Appel reçus des usagers
2020-2021	150
2019-2020	132
2018-2019	107
2017-2018	177
2016-2017	177

- Toutes les données des appels des usagers et 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 2020-2021
 - ❖ Nombre de nouveaux dossiers : **84**
 - ❖ **150** appels reçus comparativement à 132 l'an dernier
 - ❖ De la part de **127** parents, 18 jeunes, 5 grands-parents
 - ❖ Bénévolat : **25** heures comparées à 137 heures
 - ❖ Accompagnements :
3 accompagnements ont été réalisés en présentiel comparativement à 18 l'an dernier.

Résumé : Les motifs des appels

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

Nous avons reçu 225 motifs d'appels :

Motif général	63	(80)
Insatisfaction concernant l'intervenant	72	(78)
Insatisfaction concernant décision de la DPJ	35	(24)
Insatisfaction concernant les soins et services	21	(21)
Insatisfaction concernant le respect des droits	4	(3)
Insatisfaction concernant le milieu de vie	30	(31)

Nous avons référé les usagers à :

Centre jeunesse (chef, intervenants)	32	(9)
CAAP des Laurentides	16	(19)
CPQS	27	(16)
CDPDJ	3	-
Protecteur du citoyen	1	(3)
Avocat	7	(9)
Autre référent	9	(14)

Les usagers nous ont été référé par :

La grande majorité sont référés par les intervenants

Centre jeunesse (chefs de service, intervenants)	30
CPQS	6
CLSC	3
CAAP	2
Avocat	2
CDPDJ	1
Protecteur du citoyen	1

Démarches par l'agente de liaison 238 (240)

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

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

- La rencontre annuelle de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec les 8 et 9 juin à Québec a été annulée.

L'agente de liaison fait partie de l'exécutif de l'Alliance et elle a participé à 4 conférences téléphoniques et 6 rencontres via Teams cette année. Elle assume le rôle de secrétaire ce qui implique des heures de travail supplémentaires. Son mandat se termine en juin 2021.

Une rencontre de tous les agents de liaison et de l'exécutif de l'Alliance a été réalisée via Teams au début de l'année 2021-2022, afin de faire un bref retour sur notre année avec la pandémie.

- Le 13 août 2020, la présidente a été convoqué à une rencontre spéciale avec le médiateur du CUCI. Elle en a profité pour présenter notre point de vue. Il est impossible pour aucun membre bénévole de notre comité de représenter la mission jeunesse lors des rencontres du CUCI (Comité des usagers du CISSS) car elles se déroulent le jour et tous nos membres travaillent.
- La présidente et l'agente de liaison devait participer au congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) à Laval en octobre dernier mais il a été annulé.
- La participation de l'agente de liaison a été requise le 7 octobre lors d'une rencontre via Teams du sous-comité de gestion des risques Jeunesse – Santé Publique. Les rencontres prévues de l'année ont été reportées à l'automne 2021.

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'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 insatisfactions ont rapport à l'intervenant(e) ils se sentent incompris, jugés, pas écoutés, et très souvent ils ne sont pas d'accord avec le contenu des rapports. 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.

Durant l'année 2020-2021, l'agente de liaison a réalisé **3** accompagnements en présentiel. Il est à noter que nous avons reçu au total **11** demandes d'accompagnements qui ne se sont pas toutes réalisées pour bien des raisons (ex : exigence des mesures de la COVID, l'utilisateur n'a pas donné suite à sa demande, conflit d'horaire, annulation de la part de l'utilisateur, etc.)

À la demande de l'agente de liaison, lorsque notre région était dans une zone rouge causée par la pandémie, elle n'a pas réalisé toutes les demandes d'accompagnement en présentiel. Cependant, un accompagnement téléphonique ou via Teams était proposé.

Le comité a dirigé **27** usagers au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS), **16** usagers ont été référés au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides (CAAP), **3** à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ) et **1** au Protecteur du Citoyen.

Année	Accompagnements
2020-2021	3
2019-2020	18
2018-2019	14
2017-2018	24
2016-2017	29

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'agente de liaison est mandatée par le comité des usagers pour organiser et animer les rencontres des comités de résidents. Plusieurs tentatives ont été effectuées pour

organiser des rencontres avec les représentants via Teams ou Zoom ou tout simplement par téléphone.

Campus Huberdeau :

Il a été impossible pour l'agente de liaison de rencontrer les jeunes cette année. Les mesures sanitaires étant strictes nous ne pouvions réunir les représentants de toutes les unités ensemble pour une réunion du comité de résidents. Dès la fin de l'été, l'utilisation de la tablette a été proposée. La recherche de représentants fut difficile car il n'y avait pas de représentants potentiels.

Il était prévu de tenir une rencontre du comité de résidents le 6 octobre mais malheureusement les mesures sanitaires ne nous permettaient pas de rencontrer les jeunes et elle a été annulée.

C'est en novembre qu'une liste des représentants et des plages horaires pour les rejoindre par téléphone a été transmises au comité. Malheureusement, cela ne fut pas un succès. Les éducateurs ont créé un sous-comité alimentation afin de transmettre leurs insatisfactions à la chef des activités d'alimentation du CISSS.

En janvier, il a été proposé que l'agente de liaison rencontre individuellement les représentants mais l'application des mesures sanitaires de la Santé Publique ne permettait toujours pas de visiteurs dans les sites d'hébergement des jeunes.

Cependant, nous avons reçu **7** appels de jeunes hébergés au Campus Huberdeau durant l'année. Ainsi, nous avons géré les insatisfactions ou les plaintes des jeunes en contactant la directrice adjointe -Continuum réadaptation jeunesse ou le chef de l'unité concernée.

Campus St-Jérôme :

Il était prévu de tenir une rencontre du comité de résidents le 7 octobre mais malheureusement les mesures sanitaires ne nous permettaient pas de rencontrer les jeunes.

La gestion des insatisfactions a été réalisée lors des appels des jeunes directement au comité. Nous avons reçu **5** appels de jeunes hébergés au Campus St-Jérôme durant l'année.

Campus Ste-Sophie :

Les visites régulières aux jeunes du Campus Ste-Sophie ont été annulées pour l'année et aussi celles prévues à l'unité Le Phare de Sainte-Agathe.

**Nous n'avons pas de comité de résidents à Ste-Agathe où il y a 2 unités, Le Phare (Filles 12-18) et Le Navire (Mixte 6-12). Nous avons reçu 1 appel d'un parent dont la jeune fille est hébergée à l'unité Le Phare.*

**Nous n'avons pas de comité de résidents à Ste-Sophie puisque les jeunes hébergés sont en évaluation habituellement pour une durée de 30 jours. Présentement, il y a 3 unités : Interfaces -Filles (12-18), Interfaces-Garçons (12-18) et une unité de débordement. Nous avons reçu 6 appels des jeunes du Campus Ste-Sophie durant l'année.*

TENUE DES RENCONTRES

L'arrivée de la pandémie a bouleversé le calendrier des rencontres du comité des usagers. Le 3 juin nous avons tenu une conférence téléphonique et nous avons adopté notre rapport d'activités de l'année 2019-2020. Le comité des usagers a tenu 1 rencontre en présentiel le 16 septembre au nouveau centre multiservices de St-Jérôme. Quant à l'Assemblée générale annuelle (AGA), elle a été annulée le 18 novembre 2020 et une résolution fut envoyée à la responsable des comités des usagers du CISSS des Laurentides.

Durant toute l'année c'est par téléphone et/ou par courriel que les informations pertinentes destinées aux membres ont été transmises. L'agente de liaison a rejoint les membres régulièrement afin de discuter des différentes décisions financières et ainsi préparer les résolutions nécessaires.

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

- Le rapport annuel de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services étant en rédaction, les données reçues sont préliminaires. Elles seront officielles au moment de la publication du rapport annuel, à l'automne.
- Mme. Marie-Ève Rousseau, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services du CISSS des Laurentides a fait parvenir les derniers résultats de leurs différentes actions auprès des usagers. Malheureusement, la COVID ne nous permettait pas d'inviter la Commissaire adjointe en présentiel cette année afin de nous détailler les statistiques de cette année.
- *Les données au 31 mars 2021*, comprennent le nombre de plaintes déposées **156**, de ce nombre **35** 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 **234** dossiers conclus comparativement à 261 l'année dernière.
- Quant aux motifs de plaintes et interventions des dossiers conclus par le CPQS les plus marquants, ils sont au nombre de **149** à propos des soins et services dispensés et de **28** concernant les relations interpersonnelles. Le nombre de dossiers conclus dans les 45 jours est de **147**, cela représente **94%** des plaintes reçues sont conclues dans un délai de 45 jours.
- Nous avons référé **27** usagers au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services cette année.

- Lors des appels des usagers au comité, l'agente 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. Cette année, **16** usagers ont été dirigés au CAAP des Laurentides.
- **3** usagers ont été référés à la CDPDJ (Commission des droits de la personne et de la jeunesse) et **1** usager au Protecteur du Citoyen.

LES SATISFACTIONS ET LES BONS COUPS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- 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. Cependant, cette année les mesures sanitaires ne permettaient pas la distribution des dépliants comme prévu.
- Toutes nos affiches ont été plastifiées afin de rencontrer les exigences des mesures sanitaires. Elles sont lavables.
- Nous avons uniformisé toutes les publications du comité en conformité avec le PIV (Programme d'identification visuel) et notre nouveau visuel. Nous avons reproduit la brochure Guide d'information à l'intention des parents intitulé « Relation parents/intervenants ».
- Une mise à jour de nos publications a été faite sur le site web du CISSS et nous avons ajouté notre rapport d'activités 2019-2020 afin que les usagers puissent y avoir accès.
- Le projet spécial de 2 représentations du spectacle d'humour de Dominic St-Laurent intitulé « J'ai ben l'droit » a été accepté et le comité s'est engagé financièrement en versant la moitié de la facture. Il sera présenté au cours de la prochaine année aux jeunes hébergées au Campus de St-Jérôme et au Campus Huberdeau.
- L'agente de liaison a complété la visite de toutes les équipes à l'application des mesures via Teams afin d'y présenter le rôle et le mandat du comité des usagers.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

RÉALISATIONS :

- La continuité de l'implication de notre comité à l'Alliance des comités des centres jeunesse du Québec.
- Établir un calendrier de visites des équipes à la direction de la protection de la jeunesse (E/O) et à l'application des mesures (A/M) ce qui permet, une fois par année, de nous rencontrer et échanger avec nous sur notre rôle et notre mandat.
- Lors des visites des équipes demander aux intervenants de l'aide pour recruter des parents susceptibles de faire partie de notre comité. La pérennité du comité est très importante.

PROJETS:

***Plusieurs de nos projets de l'année dernière n'ont pu se réaliser. Nous continuons de croire à leur importance.**

- Dominic St-Laurent, comédien chanteur, présentera un spectacle intitulé « J'ai ben l'droit » aux deux comités de résidents d'ici la fin de mars 2022. Ce spectacle présente les 12 droits des usagers afin de les faire connaître et les comprendre davantage.
- S'assurer que les jeunes hébergés en famille d'accueil reçoivent de l'information sur le comité des usagers et sur leurs droits.
- Établir des liens avec les services communautaires en rencontrant les responsables.
- Création d'un 3^e comité de résidents au Campus Ste-Agathe
- Projet pilote :
En collaboration avec l'unité de filles Le Phare de Ste-Agathe

Animer les 8 fiches d'information lors d'une visite mensuel (établir un calendrier de 8 visites):

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

*Quelques enjeux et recommandations sont présentés à nouveau cette année puisqu'ils sont toujours d'actualité.

- LA PÉRENNITÉ 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.

- 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. D'ici la fin juin 3 de nos membres quitteront le comité. Selon le cadre de référence du MSSS, un CU doit se composer d'au moins 5 membres.

- RECRUTEMENT DE L'AGENT(E) 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 est difficile d'intéresser une personne qualifiée pour remplir les différentes tâches mais surtout pour continuer d'accompagner les usagers lors des rencontres avec les intervenants. Nous croyons qu'il faut 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.

- CRÉATION D'UN COMITÉ DE RÉSIDENTS À STE-AGATHE

Nous croyons qu'il est important que les jeunes puissent faire entendre leur voix. Nous recommandons de créer un comité de résidents pour l'unité Le Phare (filles 12-18 ans).

- REPRÉSENTATION AU CUCI :

Nous rappelons qu'aucun représentant de notre comité ne peut assister régulièrement aux réunions du CUCI. Tous nos membres travaillent. Nous recommandons la présence de l'agent(e) de liaison aux rencontres du CUCI (sans droit de vote).

- VISITE ANNUELLE DES ÉQUIPES :

Dès l'automne, établir un calendrier de visites des équipes A/M et E/O.

- 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 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 **25**

***Une douzaine d'appels ont été effectués par l'agente de liaison aux membres durant l'année.**

***Neuf courriels ont été envoyés aux membres durant l'année.**

HEURES TRAVAILLÉES

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

CONCLUSION

Nous terminons cette année en affirmant que notre comité a réalisé son mandat malgré les difficultés que la pandémie a pu nous créer.

Nous ne pouvons passer sous silence qu'elle fut aussi marquée par la remise du rapport de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse sous la présidence de madame Régine Laurent. Ce travail colossal a permis de faire plusieurs constats et de présenter une soixantaine de recommandations.

www.csdepj.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers_clients/Rapport_final_3_mai_2021/2021_CS_DEPJ_Rapport_Resume_version_finale_numerique.pdf

Ainsi, le portrait de la situation actuelle est clair et nous espérons de tout cœur que nous nous mettrons en marche pour réaliser les recommandations de la Commission Laurent. Il y a beaucoup à faire...

Enfin, un vent d'espoir pour nos enfants et leurs parents souffle sur notre société !

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 2020 AU 31 MARS 2021

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 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.)		182 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		171 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		21 488 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		1 098 \$
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.)		2 171 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		1 684 \$
Déplacement, hébergement		
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		
Autres (précisez) :		
ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ		
Frais de déplacement		71 \$
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	26 865 \$
SOLDE DES DONS	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)	(i)	1 275 \$
<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>		

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 2020 AU 31 MARS 2021

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"/> 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.		1 275 \$

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.

Carole Gagné

Nom du président du comité des usagers :

Signature :

Mario Bisson

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

Signature :

3 mai 2021

Date

Date

RAPPORT ANNUEL

2020-2021

COMITÉ DE RÉSIDENTS

Campus St-Jérôme

Québec 

RAPPORT ANNUEL 2020-2021

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. L'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*

✓ Aucune rencontre a eu lieu cette année.

Voici les appels reçus de la part des jeunes et les démarches de l'agente de liaison pour réaliser les rencontres du comité de résidents :

- 16-04-2020 Appel au chef de service Frédéric Allaire afin de discuter de l'application des mesures sanitaires. Les jeunes ont de la difficulté à comprendre les enjeux du confinement. Les risques de fugues sont toujours présents. Des mesures d'isolement sont prises lorsqu'un jeune fugue.
- 17-04-2020 Appel du représentant de l'unité Le Transit
- 24-04-2020 Appel à la directrice adjointe-continuum réadaptation jeunesse pour discuter de l'alimentation et de l'hygiène des garçons.
- 18-06-2020 Appel au chef de service Frédéric Allaire afin de vérifier quand aura lieu le déménagement des jeunes dans le centre multi-services.
- 18-08-2020 Appel d'un jeune de l'unité Le Transit. Il manque de nourriture.
- 06-10-2020 Appel du chef de service Frédéric Allaire, la rencontre du comité de résidents prévue pour le 7 octobre est annulée.
- 15-12-2020 Appel d'un jeune de l'unité Le Transit, il y a un mauvais calibrage du chauffage.

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

Québec 

RAPPORT ANNUEL

2020-2021

COMITÉ DE RÉSIDENTS

Campus Huberdeau

Québec 

RAPPORT ANNUEL 2020-2021

COMITÉ DE RÉSIDENTS - CAMPUS HUBERDEAU

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. L'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 :

✓ Aucune rencontre a eu lieu cette année.

Voici les appels reçus de la part des jeunes et les démarches de l'agente de liaison pour tenter de réaliser les rencontres du comité de résidents :

- 28-04-2020 Appel d'un jeune de l'unité La Croisée
- 15-05-2020 Appel d'un jeune de l'unité La Relance, il a beaucoup de difficultés à accepter les mesures sanitaires (distanciation et le port du masque).
- 27-05-2020 Appel d'un jeune de la Relance à propos du gaspillage de nourriture. Un courriel est transmis à la diététicienne.
- 04-06-2020 Appel à la chef des unités Le Havre, La Relance, L'Escale et elle me confirme qu'il y a 3 tablettes de disponibles et que toutes les unités ont internet.
- 23-06-2020 Appel d'une jeune de La Boussole, l'air climatisé est insuffisant.
- 02-07-2020 Courriel de la chef de l'unité La Boussole, les filles auront l'air climatisé le 7 juillet.
- 06-08-2020 Appel à la chef de service Diane Frenette pour avoir les dernières nouvelles de l'organisation des rencontres du comité de résidents.

- 10-08-2020 Appel à l'infirmière Sylvia Pryczk afin de respecter les mesures sanitaires lors des rencontres du comité de résidents.
- 25-08-2020 Courriel à l'infirmière et à Diane Frenette pour la préparation de la réunion du comité de résidents.
- 26-08-2020 Appel à Diane Frenette, elle me confirme que les mesures sanitaires sont très strictes et que présentement il n'y a aucun jeune potentiel pour devenir représentant de leur unité.
- 22-09-2020 Courriel à Diane Frenette et cc. Luc Deslauriers pour recevoir la liste des représentants et leurs substituts.
- 28-09-2020 Courriel reçu avec la liste des représentants et leurs substituts. Préparation de la réunion du 6 octobre en tenant compte des mesures (distanciation, masque, aucune nourriture).
- 06-10-2020 Courriel reçu de Diane Frenette que la réunion est annulée et que nous ne pouvons rencontrer les jeunes individuellement.
- 02-11-2020 Courriel à Diane Frenette pour obtenir un rendez-vous téléphonique afin de discuter du comité de résidents
- 04-11-20 Appel d'une jeune de l'unité Le Relais
- 06-11-2020 Appel de Diane Frenette afin de coordonner les appels que nous effectuerons aux représentants du comité de résidents.
- 17-11-2020 Appel d'une jeune de l'unité L'Horizon, elle veut des services en anglais.
- 26-11-2020 Courriel de Luc Deslauriers, technicien en loisirs : Horaire des disponibilités des représentants.
- 30-11-2020 Début des appels aux représentants du comité de résidents par l'agente de liaison. Elle a réussi à contacter Christina de l'unité L'Horizon et Alicia de l'unité Le Relais.
- 12-03-2020 Appel à Diane Frenette à propos des insatisfactions des jeunes. Les éducateurs ont créé un sous-comité alimentation afin de pouvoir transmettre leurs insatisfactions directement à la chef.
- 23-03-2020 Appel d'un jeune de l'unité Le Havre à propos du transport.

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

Québec 