

## Pour la rédaction du rapport d'activités

---

Le comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie-CHUS souhaite que vous utilisiez cet outil. Suite à la parution de la circulaire budgétaire 2016-021, nous avons reçu des consignes quant à la rédaction et rapports annuels et financiers. Afin de vous appuyer dans cette transition, le CUCI a préparé ce document pour faciliter la reddition de compte.

Il faudra transmettre vos rapports activités au CUCI au plus tard le **9 mai 2019**. Le rapport financier devra être reçu au plus tard le **31 mai 2019**. Un retard pourra affecter le versement de votre subvention.

Nous vous remercions de votre collaboration et vous invitons à communiquer avec la personne-ressources si vous avez besoin d'informations supplémentaires.

## 1. Identification de votre comité des usagers

Nom du comité des usagers (par ex. Comité des usagers de Memphrémagog)	
CJE	
Nom de votre établissement	
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – CHUS	
Coordonnées de votre comité	
Adresse postale	
340, rue Dufferin Sherbrooke J1H 4M7	
Numéro de téléphone	
819-564-9568	
Courriel	
Usagerscuc.cje@gmail.com	
Inscrivez, s'il y a lieu, le nom des comités de résidents	
1. ...	

## 2. Mot du président

*\* Dans cette section, le président ou la présidente présente le rapport d'activité de son comité des usagers. Il explique aussi quels sont les grands enjeux auxquels son comité a été confronté au cours de la dernière année. Finalement, il présente les résultats qu'il a atteints. C'est aussi à cet endroit que l'on peut remercier les collaborateurs qui nous ont appuyés au cours de la dernière année.*

Le comité des usagers a su avec ses membres et sa personne ressource, faire avancer des actions afin de faire connaître le comité.

L'AGA a été un grand succès, grâce au spectacle « J'ai ben l'droit » avec un jeune artiste, Dominic St-Laurent. Cela a permis au comité de recruter un nouveau membre.

Une tournée des différents points de service sur le territoire a été mise de l'avant afin de faire connaître le comité et son service d'accompagnement.

Le comité a également complété le local de musique à Val-du-Lac en allant donner les derniers coups de pinceaux et y mettre les droits des usagers sur la murale.

Il y a également eu la relance du comité de résidents dû au départ de M. Sylvain Duguay. La nouvelle responsable, Mme Karoline Custeau, a su reprendre le flambeau et repartir les rencontres du comité avec plusieurs jeunes sur le comité.

Une rencontre avec le DPJ a également été faite, suite à différents articles parus dans les journaux locaux.

Malgré une augmentation du budget le comité n'a pas été en mesure de faire l'embauche d'une personne ressource pour le territoire agrandi.

Une rencontre avec le CUCI comprenant : M. Bernier, président, Mme Houde, personne-ressource, Mme Sabrina Marois-Gagnon, personne ressource, Émilie Khar, représentante de l'établissement. Cette rencontre a permis d'établir un bon contact avec Mme Khar qui sera le lien entre l'établissement et le comité.

Tous ont très bien compris que les enjeux d'un comité Centre jeunesse et les autres, ne peuvent pas fonctionner de la même façon, et une rencontre annuelle et prévue avec ces personnes, afin de faire un suivi des besoins particulier.

Lors de cette rencontre, il a été question du cadre référence mal compris, en ce qui concerne le service d'accompagnement offert par notre comité.

Nous allons continuer à donner ce service, et la façon dont il est fait a été bien compris et respecte le droit des usagers à être accompagné.

### **3. Réalisations et priorités du comité des usagers**

\* Dans cette section, il faut énumérer les plus grandes réalisations de votre comité selon les priorités que vous aviez mis de l'avant durant l'année.

Améliorer la visibilité du comité des usagers et son mandat auprès des intervenants et de la clientèle du centre jeunesse.

Faire de la promotion au niveau des droits des usagers, afin que les gens les connaissent.

Avoir un lien avec la direction afin de pouvoir faire connaître les insatisfactions vécues par les usagers.

#### 4. Les membres de votre comité

\*Il s'agit de faire la liste des membres composant votre comité des usagers.

Prénom	Nom	Usager	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Mario	St-Pierre		X	Président
Karine	Coutu-Généreux	X		Vice-présidente
Brigitte	Desruissesaux		X	Secrétaire-trésorière
Mélanie	Laliberté		X	Administratrice
Jean-Pierre	Arcand	X		Administrateur

\* si vous avez besoin de lignes supplémentaires, faites : clic-droit, insérer, insérer ligne en dessous.

#### 5. Coordonnées du président, du responsable de l'établissement et de la personne ressource

Président	Prénom : Mario	Nom : St-Pierre
	Téléphone : 819-919-5474	
	Courriel : <a href="mailto:brigitte.st-pierre@hotmail.com">brigitte.st-pierre@hotmail.com</a>	
	Adresse postale :	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom :	Nom :
	Téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	
Personne-ressource, si applicable	Prénom : Françoise	Nom : Berger
	Téléphone : 819-564-9568	
	Courriel : <a href="mailto:usagerscuc.cje@gmail.com">usagerscuc.cje@gmail.com</a>	
	Adresse postale : Point service rue Dufferin, Sherbrooke	

#### 6. Bilan des activités

\*Il s'agit de décrire les actions prises en lien avec les six fonctions du comité des usagers.

**6.1. Fonction 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**

Préparation de présentoirs pour dépliants du comité avec les droits affichés qui seront installés dans tous les points de service du CJE (10)  
Panneaux informatifs sur les droits et articles de loi pouvant servir lors de rassemblement comme AGA  
Distribution de matériel : calepin avec les droits des usagers  
Boite de commentaires ou suggestions qui seront installées dans certains points de services pour recueillir ceux des usagers

**6.2. Fonction 2a : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.**

Offrir aux usagers qui le demandent, un accompagnement lors des rencontres individuelles ou rencontre cliniques.  
Information sur le fonctionnement du Centre jeunesse ainsi que sur leurs droits et obligations.  
Service d'écoute et de soutien  
Tournée des points de services du CJE pour expliquer aux intervenants le mandat du comité, son champ d'action, les droits des usagers et échanges avec un membre du comité qui a reçu des services.  
7 équipes ont été rencontrées à date : Asbestos et Val St-François, Sherbrooke négligence et troubles du comportement, Magog, Cowansville, l'équipe d'évaluation Cowansville-Granby.

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

Compilation de statistiques et commentaires des usagers qui contactent le comité afin de faire ressortir les améliorations à apporter.

**6.4. Fonction 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.**

**6.5. Fonction 4 : 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.**

**6.6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 des Loi sur les services de santé et les services sociaux**

\*s'applique seulement dans lorsqu'une installation héberge moins de 10 résidents, ou que les résidents sont hébergés moins de 6 mois et qu'il est convenu de ne pas avoir de comité de résidents.

\*\*un établissement peut, dans le cas d'une installation pouvant héberger moins de 10 usagers ou dont la durée prévue de l'hébergement de la majorité des usagers est de moins de six mois, choisir de ne pas mettre sur pied un comité de résidents pour cette installation et décider, avec l'accord du comité des usagers, de regrouper un. L'établissement, après avoir consulté le comité des usagers, confier ce mandat au comité des usagers ou au comité de résidents de l'installation.

**7. Tenue des rencontres**

\*Il s'agit d'indiquer le nombre total des réunions tenues durant l'année et, si désiré, indiquer la tenue des assemblées générales

Il y a eu neuf rencontres ordinaires et une AGA qui s'est tenue au mois de mai, avec le spectacle de Dominic St-Laurent « J'ai ben l'droit »

**8. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

\*Décrivez les projets futurs que le comité des usagers compte déployer durant la prochaine année.

Une évaluation des services auprès de tous les usagers car nous avons seulement les commentaires de ceux qui nous contactent et non l'ensemble de la clientèle du CJE

## 9. Assistance et accompagnement effectués par le comité

\* Il s'agit de décrire les situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ou tout autre type d'assistance et d'accompagnement que vous avez réalisé au cours de la dernière année.

Au niveau de l'accompagnement, les usagers ont fait appel au service du comité pour 36 rencontres individuelles, 51 rencontres de l'usagers avec son intervenant, 17 accompagnements pour table d'orientation ou de révision et 6 accompagnement au tribunal.

22 usagers ont été orientés vers le commissaire aux plaintes et/ ou le CAAP

Dans les commentaires ressortant le plus de la part des usagers ayant contacté le comité, la majorité touchent les services offerts

23 désaccord avec les méthodes et les services

18 manque à l'éthique; respect transparence, attitude, écoute

14 manque de services; pas d'intervenant, pas joignable, malade ou annulation

9 stabilité de l'intervenant

9 visites supervisée qui perdurent et mettent l'usager en conflit avec son travail

2 difficultés financières suite aux placement

2 manque de services connexes pour respecter les demandes de l'ordonnance (ex : suivi santé mentale)

Milieu de vie des jeunes placés

2 qualité de vie : nourriture et propreté

1 manque de respect

1 déplacements multiples

Droits des usagers

13 non connaissance de leurs droits

2 non-respect de l'ordonnance

2 manque au niveau du service en langue anglaise

1 non-respect du droit à l'accompagnement

1 bris de confidentialité

## 10. Conclusion

\*Le président effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année.

Le comité des usagers en 2018-2019 a su remplir son mandat avec l'aide de sa personne-ressource et un membre qui ont débuté la tournée des points de services, afin de bien faire comprendre à l'ensemble des intervenants que nous sommes là afin d'aider et non pas d'être une entrave dans leur travail.

Il reste encore beaucoup de travail à faire avec l'établissement, et d'information afin de leur faire comprendre les enjeux de bien encadré les jeunes, mais surtout, de donner et faire les suivis nécessaires avec les parents souvent démunis face à l'intervention faite par le DPJ.

Le comité devra voir à combler la perte d'un membre sur le comité et de voir à combler le manque d'une personne-ressource pour le territoire agrandi (Haute-Yamaska et la Pommeraie).

### **11. Enjeux et recommandations de votre comité**

Importance de pouvoir sonder l'ensemble de la clientèle pour une vision réaliste des améliorations à apporter.

Importance de faire ou maintenir (maintien de Émilie Khar) un pont avec la direction des services afin de les tenir informés du vécu des usagers ainsi que des jeunes hébergés.

### **12. Autres possibilités**

\*Il est aussi possible d'ajouter à votre rapport d'activité une autoévaluation de votre comité, le nombre d'heures de bénévolat réalisé et toute autre information que vous souhaitez partager.

### **13. Signature**

\*Le président ou la présidente doit signer le rapport annuel

Signature :  \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_31 mai 2019\_\_\_\_\_