

Pour la rédaction du rapport d'activités 2019-2020

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-ressource 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)
Comité des usagers du centre jeunesse de l'Estrie
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 local 101 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. comité des résidents de Val du Lac

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, mandater 2 membres afin de planifier des cafés-rencontres afin faire connaître le comité.

L'AGA a été fait au restaurant Demers avec un souper payé pour les usagers ayant reçu une invitation postale du comité pour toutes les personnes ayant reçu des services au cours de la dernière année.

La tournée des différents points de service sur le territoire a presque été complétée, mais avec le mouvement de personnel il reste à réévaluer dans combien de temps cela serait pertinent de le refaire. Il reste quelques points de service à visiter afin de faire connaître le comité et son service d'accompagnement aux différents intervenants et de leur expliquer le rôle du comité.

Les membres du comité ont enfin pu assister à l'ouverture officielle du local de musique à Val du Lac. Une murale a été faite par les jeunes du Centre Val-du-Lac, avec un artiste et les droits des usagers y sont inscrits afin de les faire connaître aux jeunes.

Le comité de résidents avec sa responsable Mme Karoline Custeau, a su reprendre le flambeau et répartir les rencontres du comité avec plusieurs jeunes sur le comité.

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

locaux.

Suite à la tragédie survenue sur le territoire, nous avons rencontré l'un des directeurs du CIUSS-CHUS de l'Estrie

Soit M. Rémi Brassard, et la DPJ, Mme Johanne Fleurant, afin de vérifier le travail et les mesures qui sont prises afin d'éviter d'autre situation du genre.

Une personne ressource, Émilie Kahr, représentante de l'établissement assiste pratiquement à toutes les rencontres du Comité afin de garder un contact avec l'établissement.

Malgré toutes les explications données aux différentes personnes dans l'établissement et autre comité sur le cadre référence il y toujours une mauvaise compréhension de celui-ci par rapport au service d'accompagnement que le comité des usagers du CJE fait avec les usagers du CJE.

Nous allons continuer à donner ce service, et la façon dont il est fait a été bien comprise 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 mises 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			Rôle (président, vice-président, etc.)
Mario	St-Pierre			Président
Mélanie	Laliberté			Vice-présidente
Brigitte	Desruissesaux			Secrétaire-trésorière
Anick	Landry			Administratrice

Comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie - CHUS

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

Président	Prénom : Mario	Nom : St-Pierre
	Téléphone :	
	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 : 819-822-2728 poste 52471	
	Courriel : usagerscuc.cje@gmail.com	
	Adresse postale : Point service 340 rue Dufferin, local 101 Sherbrooke J1H4M7	

5. Bilan des activités

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

5.1. 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 installés dans certains points de services pour recueillir ceux des usagers

5.2. 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 clinique.
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, Granit

5.3. 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.

5.4. Fonction 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers. Française

Le dépliant du comité est remis aux usagers lors de la première rencontre avec l'intervenant dans son dossier.

Participation à des rencontres

Grand Rassemblement du CUCI mai 2019

Congrès de l'Alliance 7-8 juin 2019

Conférence de Jean-Pierre Ménard dans le cadre des droits des usagers septembre 2019

Rencontre avec usagers au RAME novembre 2019

Participation à l'élaboration d'un dépliant explicatif sur le plan d'intervention décembre 2019

Rencontre avec gestionnaires de la Direction Jeunesse pour parler des enjeux décembre 2019

Forum de la Commission Laurent janvier 2020

5.5. 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.

Suite à la complexité de pouvoir se réunir (consigne sanitaire à respecter), le comité de résidents n'a pas tenu de réunion, malgré toute la bonne volonté de celui-ci.

5.6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 des Lois 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.

6. 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 huit rencontres ordinaires et un AGA qui s'est tenue au mois de mai, au restaurant Demers.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

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

Reprendre les activités prévues avant la Covid-19, soit les cafés-rencontres, les réunions ordinaires, terminer et recommencer la tournée des points de services, continuer à faire connaître notre service d'accompagnement notamment dans le secteur de la Haute-Yamaska et de la Pommeraie.

8. Assistance et accompagnement effectués par le comité - Françoise

* 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.

En ce qui concerne le rapport statistique de la dernière année soit du 1er avril 2019 au 31 mars 2020, nous pouvons observer;

- La provenance des appels (104 nouveaux dossiers)

La majorité des nouveaux appels proviennent des parents, dans une proportion de 63% par des mères et 38% par des pères. Au niveau de la famille élargie, ce sont principalement des grands-parents 64% qui font des démarches. Dans les autres on retrouve des gens qui ne sont pas usagers mais qui demandent de l'information pour s'informer sur le centre jeunesse ou pour référer des gens.

-Suivi de dossier

Le suivi couvre tous les dossiers ouverts donc 126 et il est demandé par la personne qui contacte notre service. Ce sont principalement les parents 81% qui demandent les services.

-Motif général

Les demandes se situent plus dans le besoin d'accompagnement 29%, le besoin de parler de leurs insatisfactions et recevoir du support 24%, de l'inquiétude vécue dans leur situation 16% et des demandes d'informations 12%.

Dans les autres motifs, il y a recherche de groupe de soutien, avoir les coordonnées pour porter plainte.

-Insatisfaction concernant l'intervenant

45% des insatisfactions nommées

Une demande de changement d'intervenant dans leur dossier dans 20% des cas pour des motifs se retrouvant également dans les autres catégories, des changements trop fréquents d'intervenants dans 18 % qui créent de l'instabilité et un manque de transparence de l'intervenant pour également 18%.

Dans les autres motifs ; l'accès au rapport pour une rencontre à la dernière minute, la façon de faire qui change à chaque changement d'intervenant, intervenant qui banalise les comportements inadéquats d'un ado.

-Insatisfaction concernant la décision de la DPJ

22% des insatisfactions nommées

C'est principalement le désaccord sur les services offerts 28%, manque d'aide du cje, manque de ressource, les délais incluant les jugements en attente. Puis le contenu d'un rapport ainsi que les droits de contact chacun à 22 % qui sont des irritants.

Dans les autres motifs, nous retrouvons que c'est le négatif du dossier qui ressort au tribunal et que les améliorations sont peu prises en compte dans les rapports pour aider la décision

-Insatisfaction concernant les soins et services

26% des insatisfactions nommées

L'absence de service est notée à 30% soit les trous de service, les retards et les délais qui sont visés avant de recevoir de l'aide. Par la suite il y a le suivi du jeune et de sa famille ainsi que le déroulement des contacts supervisés qui sont identifiés à 26%.

Dans les autres motifs nous retrouvons le service de première ligne non donné, manque de communication entre les services et un manque de stabilité pour les enfants.

-Insatisfaction concernant le respect des droits

Moins de 1% des insatisfactions nommées.

-Insatisfaction concernant le milieu de vie

Moins de 1% des insatisfactions nommées.

La plupart des insatisfactions soit 56% sont en lien avec des faits précis soit l'oubli de médication d'un jeune en centre de réadaptation, blessure causée à un jeune lors d'une contention par un agent, les déplacements multiples d'un jeune FA-CR-Foyer de groupe, la collaboration manquante entre milieu naturel et FAS de l'enfant.

-Trajectoire

La majorité des demandes sont en lien avec des dossiers à l'application des mesures 75% et 25% pour les dossiers à l'évaluation.

Comme nous parlons de 105 dossiers sur 126 pour cette catégorie, c'est que certaines données sont manquantes.

-Démarche par la personne ressource

Au niveau du travail fait par l'accompagnatrice en lien direct avec les usagers, ce sont les appels téléphoniques à 60%; 37% pour tous les usagers et les premiers contacts à 23% qui occupent une grande partie de la charge. Puis il y a les accompagnements pour les rencontres avec l'intervenant pour des parents ou des jeunes, les tables d'orientation ou de révision avec 13% et les rencontres individuelles 12%

Dans les autres démarches faites, il y a également l'accompagnement pour la lecture de rapport ainsi que la référence à d'autres organismes d'aide.

-Référénts

Au plan des référénts, 59% des gens disent avoir connu le service du comité par l'information du dépliant, des coordonnées dans la salle d'attente ou de la réception à l'accueil. Les autres référénts sont des usagers, avocats, CLSC ou groupe communautaire.

9. Conclusion

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

Le comité était à la recherche afin de trouver un accompagnateur(trice) pour la région de la Haute-Yamaska et de la Pommeraie, celle-ci s'est trouvée en la personne de M. Yannick de Bessac, ancien coordonnateur de la réadaptation à Val-du-Lac, qui a pris sa retraite.

Suite à la Covid-19, les travaux du comité s'est trouvés pratiquement arrêtés faute d'être capable d'avoir des réunions et de faire les cafés-rencontres. Par contre Mme Berger a pu continuer de faire de l'accompagnement tout en respectant les règles sanitaires imposées.

10. Enjeux et recommandations de votre comité

L'enjeu reste toujours le même pour le comité, soit de faire monter ses besoins et ses demandes au conseil d'administration, afin que ceux-ci puissent prendre les décisions afin d'améliorer la qualité des services auprès de ses usagers.

Il est aussi difficile pour le comité de faire du recrutement, étant donné que nous ne pouvons pas avoir de contact direct avec la clientèle.

Il serait important de faire des sondages sur la qualité des services pendant la réception de ces services, afin de contribuer à l'amélioration de ceux-ci.

11. 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.

12. Signature

*Le président ou la présidente doit signer le rapport annuel

Signature :  _____

Comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie - CHUS

Date : __15 février 2021_____