

1. Identification de votre comité des usagers

Nom du comité des usagers
Comité des usagers du centre jeunesse
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 Québec 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
Comité des résidents de Val du Lac, incluant foyer Kelly

2. Mot du président

Malgré la pandémie, le comité a poursuivi ses activités pour informer les usagers et donner des services d'accompagnement. Des liens avec la direction du secteur de la réadaptation et de la protection de la jeunesse se sont établis dans un but de collaboration à l'amélioration des services.

Au mois de décembre, une rencontre Zoom a eu lieu avec la présidente du CUCI Mme Nicole Chiasson, l'agent de liaison Mme Madelaine Houde, ainsi que Mme Brigitte Desruisseaux, secrétaire-trésorière du CU-CJE et moi-même, Mario St-Pierre président du CU-CJE.

Le but de cette rencontre était de sensibiliser les gens du CUCI à l'importance de reconnaître la spécificité du service d'accompagnement du CU-CJE pour les usagers et la formation nécessaire (ancien intervenant) afin d'offrir ce service aux usagers du centre jeunesse. De trouver les partenaires afin que l'établissement accepte que ce service doit être fait par un personnel qui est au courant des lois et contextes dans lesquels les intervenants et usagers doivent donner et recevoir des services.

Faire comprendre que le cadre de référence ne nous permet pas présentement d'offrir un service d'accompagnement adéquat, car la personne nécessaire pour faire l'accompagnement ne peut être un membre du comité, car ceux-ci ne connaissent pas les lois (protection de la jeunesse et jeunes contrevenants) dans lesquels sont donnés les services aux usagers.

3. Les membres de votre comité

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

Prénom	Nom	Usager	Autre	Rôle
Mario	St-Pierre		X	Président
Mélanie	Laliberté		X	Vice-présidente
Desruisseaux	Brigitte		X	Secrétaire-Trésorière
Landry	Anik		X	Membre

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

Président	Prénom : Mario	Nom : St-Pierre
	Téléphone : 819-564-9568	
	Courriel : usagerscuc.cje@gmail.com	
	Adresse postale : 340, rue Dufferin local 101 Sherbrooke Québec J1H 4M7	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Caroline	Nom : van Rossum
	Téléphone : 819-780-2220, poste 46022	
	Courriel : caroline.van-rossum.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 375 rue Argyll, bureau 3630, Sherbrooke, J1J 3H5	
Personne-ressource, si applicable	Prénom : Françoise	Nom : Berger
	Téléphone : 819-564-9568 ou 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.

Fonction 1 CU-CR : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Veiller à fournir les dépliants du comité pour les différents points de service du centre jeunesse (10)
 Panneau informatif sur les droits des usagers dans les points de service
 Distribution de matériel promotionnel pour faire connaître le comité et les services qui sont offerts
 Service d'écoute et de soutien pour répondre aux questions des usagers du Centre jeunesse par téléphone ou en rencontre individuelle.
 Le projet de café-rencontre pour les usagers a dû être reporté à cause de la pandémie

Fonction 2a CU-CR : 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.

Information sur le fonctionnement du Centre jeunesse ainsi que sur leurs droits et obligations.

Offrir aux usagers qui en font la demande, un accompagnement lors des rencontres avec l'intervenant social

Fournir à la direction un rapport mensuel au niveau des insatisfactions et commentaires des usagers dans l'optique de l'amélioration des services

Participation du comité pour des dépliants explicatifs : Plan d'intervention, Table d'orientation et de révision.

CR: 3 rencontres pour le comité des résidents compte tenu de la pandémie

Distribution du Guide des résidents, le guide est à ce jour offert automatiquement lors de l'accueil d'un jeune en CR et inclut toutes les informations concernant le CR et la Réadaptation. De janvier à mars, réajustement du comité des résidents dans le but d'offrir davantage d'espace et de visibilité à l'amélioration de la qualité de vie des usagers.

Fonction 2b CU-CR : Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Compilation mensuelle par outil informatisé des situations et commentaires des usagers qui contactent le comité afin de faire ressortir leurs insatisfactions en regard des services reçus

Fonction 3 CU-CR : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Faire des représentations auprès de la direction lorsqu'une situation soulevée par des usagers touche leurs droits ou la qualité des services.

Contacts ponctuels et mensuels sont établis avec la direction pour de l'échange d'information toujours dans la recherche de l'amélioration des services

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

Accompagnement d'un usager, à sa demande pour des rencontres avec l'intervenant social.

Assister l'utilisateur pour une meilleure compréhension des situations

Informers les usagers des ressources d'aide pour inscrire leur plainte (CAAP), leur fournir les documents et les coordonnées à cet effet.

Fonction 5 CU : S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des CR et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Soutien financier pour leurs rencontres

6. Tenue des rencontres

1 rencontre de comité en présence le 28 septembre 2020
2 rencontres-comité par Zoom : 15 février et 18 mars 2021
Pas d'assemblée générale compte tenu de la pandémie

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

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

Pouvoir mettre sur pied les cafés-rencontres afin de rejoindre plus d'utilisateurs, ceci dépend du contexte sanitaire.

Reprendre la tournée des différents points de service afin de faire connaître le service aux intervenants étant donné qu'il y a eu beaucoup de nouvelles personnes engagées

Tenter de recruter une personne-ressource pour l'accompagnement dans les régions Pommerai et Haute-Yamaska et ensuite faire plus de publicité afin de faire connaître le service dans ces régions

Travailler avec les organismes communautaires dans le but de rejoindre le plus d'utilisateurs

CR: Sonder les résidents au niveau de l'alimentation. Implantation du nouveau fonctionnement du Comité des Résidents.

8. Assistance et accompagnement effectués par le comité

Nombre total de contacts :

Assistance et accompagnement	Nombre
Les données rapportées sont basées sur le rapport statistique annuel du 1er avril 2020 au 31 mars 2021	
Type de contact	
– Appel de nouveaux utilisateurs	79
– Appel téléphonique (appels et suivi de dossier)	148
– Correspondance écrite	37
– Rencontre individuelle	34
	298
Type d'assistance (possibilité de plus d'un type d'assistance pour un même utilisateur)	
– Accompagnement d'un utilisateur lors de rencontre	47
– Demande d'information (sur les droits, sur la DPJ, sur processus judiciaire, sur accès au dossier)	67
– Écoute et soutien (incompréhension de la situation, inquiétude)	87
Catégorie	
Différents motifs pour contacter le comité à part la demande d'information	
Nommer des insatisfactions :	
– concernant l'intervenant	71

- concernant la décision de la DPJ	31
- concernant les soins et services	15
- concernant le respect des droits	4
- concernant le milieu de vie (enfant hébergé Centre de réadaptation et Famille d'accueil)	6
Majoritairement, les nouveaux usagers qui ont fait appel au comité sont	
- À l'application des mesures	38
- En évaluation -orientation	27
Au niveau de tous les usagers qui contactent le comité:	
- Parents	246
- Jeunes	2
- Famille élargie	8
Secteur représenté (à nommer selon les installations couvertes par le comité)	
- Usagers des différents points de services du centre jeunesse de l'Estrie	
- Unités d'hébergement relevant du Centre jeunesse soit: Val du Lac, Foyer Kelly, Villa Marie-Claire	

9. Conclusion (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

- Sonder les usagers / résidents en centre de réadaptation sur le plan de l'alimentation
- Donner plus de visibilité aux services du comité dans les deux régions de La Pommeraie et Haute-Yamaska
- Maintien des échanges directs avec les directions qui donnent les services aux usagers

10. Autres informations facultatives

- Participation aux 3 ateliers de concertation World Café (CIUSSS-CHUS) en juin 2020
- Participation à des comités de travail pour élaboration de protocoles

11. Signature

Signature :  _____

Date : 3 mai 2021