

Rapport d'activités 2022-2023

Comité des usagers du Centre jeunesse de l'Estrie



☞ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023 ☞
Comité des usagers

1. Identification

Nom du comité
Comité des usagers du centre jeunesse de l'Estrie
Nom de l'établissement
CIUSSS de l'Estrie – CHUS
Coordonnées du comité des usagers
Adresse postale : 340 rue Dufferin local 101, Sherbrooke J1H 4M7
Numéro de téléphone : 819-564-9568 ou 819-822-2728 poste 52471
Adresse courriel : usagerscuc.cje@gmail.com
Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)
Comité des résidents de Val du Lac

2. Mot de la présidence

En 2022-2023, le comité a pu reprendre certaines de ces activités telles que la tournée des points de service. L'ajout d'une personne comme accompagnateur pour le secteur de la Pommeraie et la Haute-Yamaska a permis au comité d'avoir une meilleure représentation dans ce secteur.

Depuis des années, et principalement avec la pandémie, le comité a beaucoup de difficulté à faire du recrutement au sein des usagers, malgré cela nous avons réussi à intégrer une nouvelle personne.

Nous avons également pu tenir deux assemblées générales, une pour le territoire de la Pommeraie et la Haute-Yamaska à Granby, et une autre à Sherbrooke. Les deux assemblées ont permis de réunir une vingtaine de personnes au total.

Lors de ces deux assemblées, les usagers présents ont pu poser des questions au niveau légal, aux deux personnes invitées.

Nous avons constaté, qu'il y a encore beaucoup de gens qui ne connaissent pas le comité des usagers. Donc, encore beaucoup de travail pour le comité sur ce point.

Le service d'accompagnement fonctionne très bien et permet aux usagers de pouvoir avoir au besoin une écoute par rapport aux questionnements suite à leur entrée au centre jeunesse.

La personne ressource de Sherbrooke a également suivi le comité de résident de Val-du-Lac avec la personne responsable de l'établissement de Val-du-Lac.

Une personne du comité a également participé à la rencontre annuelle de l'Alliance des comités des usagers du Québec, avec l'accompagnatrice. Cette rencontre permet aux différents comités de partager sur les différentes problématiques rencontrées et des façons d'améliorer certaines façons de faire au sein de leur comité. Elle permet également d'échanger les bons coups et de partager les réussites qui se font ailleurs.

Je tiens à remercier l'ensemble des gens qui font partie du comité, ainsi que les deux accompagnateurs pour leur travail constant, et leur disponibilité pour les usagers et pour le comité.

J'aimerais également remercier les gens de l'établissement qui nous ont aidés dans notre mission.

Pour l'année 2023-2024, notre objectif est de pouvoir recommencer à faire des rencontres avec les personnes de l'établissement tel que : Le commissaire local aux plaintes, la responsable des comités des usagers, la DPJ, et les différentes directions en service au centre jeunesse.

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Mario	St-Pierre	X		Président
Mélanie	Laliberté	X		Vice-présidente
Brigitte	Desruisseaux	X		Secrétaire-Trésorière
C	R	X		Membre
Yvon	Lalumière		X	Agent de liaison Pommeraie Haute-Yamaska
Françoise	Berger		X	Agent de liaison et personne ressource

4. Coordonnées de la personne à la présidence, de la personne-ressource et de la personne répondante de l'établissement

Présidence :	Nom : Mario St-Pierre
	Courriel : usagerscuc.cje@gmail.com
Personne-ressource : (le cas échéant)	Nom : Françoise Berger
	Courriel : usagerscuc.cje@gmail.com
Répondant de l'établissement auprès des comités :	Caroline van Rossum, conseillère cadre à la DQEPP caroline.van-rossum.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

5. Bilan des activités

➤ Fonction 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Fournir les dépliants du comité pour les différents points de service du centre jeunesse que fréquentent les usagers sur le territoire de l'Estrie;
- Distribution de matériel promotionnel afin de faire connaître les droits des usagers et pour faire connaître le comité;
- Service d'écoute et de soutien pour répondre aux questions des usagers, les rencontrer au besoin ou les référer à d'autres instances;
- 80 nouveaux usagers ont fait appel au comité;
- 268 suivis de dossier par les usagers;
- 45 rencontres en individuel avec un usager;
- Une rencontre d'usagers dans un milieu communautaire pour échanger sur leurs droits et services reçus.

➤ Fonction 2a : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Donner de l'information aux usagers sur le fonctionnement du centre jeunesse, les aider à comprendre les différentes étapes du traitement de leur dossier;
- Rencontre avec des intervenants dans différents points de service pour les informer des droits et obligations des usagers et du mandat du comité;
- Sept rencontres ont eu lieu avec les équipes de Cowansville, de Granby, d'East Angus, de Windsor et de Val des Sources, d'Évaluation-Orientation Sherbrooke, l'Application des mesures Sherbrooke (trois équipes) et l'équipe des réviseurs;
- Sept rencontres des agents de liaison avec la directrice adjointe cje afin d'échanger sur l'amélioration des services en regard de ce qui nous est soulevé par les usagers.

➤ Fonction 2b : 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 les insatisfactions en lien avec les services reçus;
- Fournir à la direction le rapport mensuel au niveau des insatisfactions et commentaires des usagers dans l'optique de l'amélioration des services.

➤ Fonction 3 : 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;
- Implication du comité pour l'amélioration du milieu physique où se tiennent les visites supervisées à Sherbrooke;
- Rencontre avec la présidente du comité des ex-placés DPJ pour connaître leur mission.

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

- Offrir aux usagers qui en font la demande un accompagnement lors des rencontres avec l'intervenant social ou lors de rencontre d'orientation et de révision;
- Assister l'usager pour une meilleure compréhension des diverses étapes et pour clarifier au besoin ce qui leur est demandé ou proposé;

- Assister l'utilisateur pour trouver des solutions lorsqu'il vit des insatisfactions dans les services qu'il reçoit;
- 68 accompagnements ont été réalisés.

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

- Suivi des comités de résidents lors des rencontres de direction avec le centre de réadaptation et le chef responsable des comités de jeunes;
- Six rencontres avec la direction et chef de service ont eu lieu en cours d'année;
- Participation du comité pour la réponse au sondage auprès des résidents plus jeunes, deux unités 6/12 ans.

➤ Fonction 6 : Évaluer, les cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LSSSS

Ne s'applique pas

6. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

Nous recevons plusieurs appels concernant des insatisfactions. La première démarche vise de rétablir une collaboration entre l'utilisateur et l'intervenant. Si cela n'est pas possible nous référons au chef de service et par la suite au commissaire aux plaintes

Dans la dernière année nous avons référé ;

- CDPDJ : 1;
- Commissaire aux plaintes : 6;
- Avocat : 4;
- Chef de service; 14.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Rencontre avec Commissaire aux plaintes;
- Mise en place d'un dépliant explicatif pour les jeunes hébergés, pour les informer de leurs droits et obligations;
- Recrutement de membre étant famille d'accueil pour jeunes placés.

8. Tenues des rencontres

- Huit rencontres de comité, une en présentiel et sept par Zoom;
- Un membre s'est retiré, difficulté à concilier travail et participation au comité;
- Un nouveau membre s'est joint au comité;
- Une Assemblée générale à Granby le 18 octobre;
- Une Assemblée générale à Sherbrooke le 2 novembre;
- Participation au colloque de l'Alliance qui est le regroupement des comités des usagers des centres jeunesse.

9. Heures approximatives de bénévolat

Les heures de bénévolat sont pour les rencontres de comités, un colloque, deux assemblées générales et de la préparation de celles-ci, les discussions en lien avec le fonctionnement du comité et activités à réaliser. Nous comptabilisons autour de 136 heures.

10. Conclusion - Enjeux et recommandations que vous souhaitez communiquer au CUCI

- Difficulté d'avoir un membre disponible pour participer aux rencontres du CUCI étant donné que les rencontres se font en journée;
- Objets promotionnels pour nos résidents plus limités dans les choix, car ce sont des jeunes de 6 à 18 ans.



Signature du président

30 avril 2023

Date