

Rapport d'activités 2023-2024

*Comité des usagers du
Centre Jeunesse de l'Estrie*



❧ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023-2024 ❧

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 à 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)	Comités internes dans les unités de vie des jeunes en centre de réadaptation

2. Mot de la présidence

En poste depuis l'automne 2023, membre du comité depuis plusieurs années, je tiens à remercier tout d'abord les membres qui m'ont accordé leur confiance pour ce poste.

Je tiens particulièrement à remercier Mario St-Pierre, pour les nombreuses années comme président, mais qui est toujours membre du comité. Il a toujours eu à cœur les usagers. Au cours de ces années, il a su amener à bien des dossiers importants, tel que la reconnaissance de nos deux personnes-ressources qui accompagnent les usagers du CJE, le travail pour le changement de nom de l'école de Val-du-Lac, etc. Merci pour tout ce dévouement, depuis près de 20 ans.

Nous sommes soucieux de bien représenter le comité des usagers du Centre jeunesse de l'Estrie, encore une fois cette année, grâce à l'AGA, nous avons pu constater combien d'usagers ne connaissent pas ce service qui leur est offert. Nous voulons donc continuer à travailler à le faire connaître.

Comme l'année dernière, nous avons fait deux AGA, une dans la région de la Pommeraie-Haute-Yamaska et l'autre à Sherbrooke, nous y retrouvons des gens démunis devant la tâche qui est devant eux et devant la lourdeur de la situation qu'ils vivent nous espérons que nous avons pu les aider un peu.

La post pandémie nous retrouve avec un système qui est à bout de souffle. Loin de moi la pensée de mettre le fardeau sur quelqu'un, mais la vérité est là. Le personnel manquant, la surcharge de travail, etc. fait que les usagers se sentent parfois abandonnés par le système. Nous souhaitons donc que notre apport contribue à aider de part et d'autre.

Le projet de loi 15, qui a été adopté par le gouvernement actuel, nous laisse encore avec beaucoup d'interrogations, nous serons donc à l'écoute pour bien connaître la disposition de la loi.

Malgré toutes ces choses, nous avons pu accueillir au sein de notre groupe une nouvelle personne, qui est motivé à travailler et à faire avancer les choses. Elle est depuis peu, notre nouvelle représentante sur le comité du CUCI.

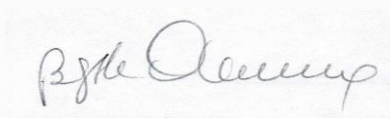
Merci également aux membres et personnes ressources (Mme Berger et M. Lalumière) qui sont là depuis quelques années, je suis fière de l'équipe que nous formons.

Au cours de l'année nous avons pu rencontrer : Mme Caroline VanRossum, notre répondante pour l'établissement qui est conseillère-cadre à la DQEPP et la directrice de la DPJ, Mme Stéphanie Jetté, toutes ces personnes sont venues répondre à nos questions, et cela afin d'être mieux outillé pour les usagers, merci de votre présence.

Des rencontres au RAME, ont été organisés pour aller présenter les droits et rencontrer les gens et répondre à leurs questions, cela fut fort apprécié et d'autres rencontres sont prévues.

Merci à tous ceux qui nous aident dans notre mission, nous continuons d'avancer et nous souhaitons faire une différence, si petite soit-elle auprès des usagers du CJE.

L'année 2024-2025 apportera son lot de défis, nous espérons pouvoir dire encore : Aider un usager, c'est penser grand



Brigitte Desruisseaux
Présidente

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président/vice-président, etc.)
Brigitte	Desruisseaux		X	Présidente
Mélanie	Laliberté		X	Vice-présidente
Mario	St-Pierre		X	Membre
Mélanie	Houde		X	Membre
Geneviève	Roy	X		Membre
Sébastien	Côté	X		Membre
Yvon	Lalumière		X	Agent de liaison
Françoise	Berger		X	Agente de liaison

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

Présidence :	Nom : Brigitte Desruisseaux
	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

S'assurer que les différents points de services ont les dépliants nécessaires pour la distribution aux usagers sur le territoire de l'Estrie. Distribution du nouveau dépliant sur l'accompagnement.

Service d'écoute et de soutien pour répondre aux questions des usagers, les rencontrer au besoin ou les référer à d'autres instances.

Pour cette année, il y a eu 84 nouveaux usagers qui ont fait appel au comité :

- 24 appels pour information sur les droits, accès au dossier, information sur la DPJ et sur le processus judiciaire;
- 211 suivis de dossiers;
- 60 rencontres en individuel avec un usager.

Nous avons tenu deux assemblées générales, la première à Granby le 23 octobre 2023 et la seconde à Sherbrooke le 1^{er} novembre 2023. Lors des deux rencontres une avocate était présente pour répondre aux questions des participants.

Deux café-rencontres ont aussi été réalisés en collaboration avec le RAME en février et mars 2024

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

- Donner l'information aux usagers sur le fonctionnement du centre jeunesse, les aider à comprendre les différentes étapes du traitement de leur dossier;
- Une (1) rencontre avec les intervenants du point de service de Magog afin d'échanger sur les droits des usagers, le mandat du comité et l'accompagnement des usagers;
- Six (6) rencontres des agents de liaison avec la directrice adjointe en protection de la jeunesse pour échanger sur l'amélioration des services en regard de ce qui est soulevé par les usagers;
- Rencontre avec des stagiaires en services social pour leur parler du comité des usagers et des droits;
- Collaboration avec des organismes communautaires qui accompagnent des 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. Toutes les données sont anonymes pour la compilation;
- Fournir à la direction de la protection de la jeunesse les rapports mensuels 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 plusieurs usagers touche leurs droits ou la qualité des services;
- Participation du comité aux rencontres de l'Alliance (regroupement de tous les comités d'usagers des centres jeunesse du Québec) dont une rencontre annuelle de deux jours qui permet de se mettre à jour sur ce qui se fait ailleurs, de partager des outils et d'échanger sur les actions à entreprendre pour viser l'amélioration des services (exemple ; rencontre d'échanges avec le Barreau pour l'élaboration d'un guide pour les parents qui veulent se représenter seul en cour, guide qui sera produit en juin 2024).

➤ **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 un accompagnement lors de rencontre avec l'intervenant social ou lors de rencontre d'orientation et de révision;
- Assister l'utilisateur pour une compréhension optimale des diverses étapes, de documents, pour clarifier au besoin ce qui leur est demandé et aussi les aider à nommer leurs attentes face aux services;
- 80 accompagnements lors de différentes rencontres de suivi ont eu lieu durant la dernière année.

➤ **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**

Depuis la pandémie, il n'a plus été possible de mettre sur pied un comité de résidents qui regroupe toutes les unités.

Les unités de jeunes 12-17 ans ont une activité *comité des jeunes* animée par un éducateur pour échanger sur les améliorations ou demandes qu'ils veulent adresser. Un relevé des activités est fait par l'éducateur responsable de cette activité.

Un suivi est fait auprès de la direction du centre de réadaptation :

- Six (6) rencontres ont été faites.

Rencontre avec les résidents :

- Trois (3) unités des plus jeunes 6-12 ans pour recevoir leurs commentaires;
- Six (6) unités 12-17 ans pour donner de l'information et échanger sur leur comité;
- Participation à quatre (4) rencontres sur l'offre alimentaire;
- Une (1) rencontre sur les mesures de contrôle appliquées en centre de réadaptation.

➤ **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

Dans nos objectifs de l'année précédente, nous voulions rencontrer le commissaire aux plaintes, ce qui a été réalisé et le comité a pu transmettre ses préoccupations.

Nous relevons 79 appels pour des insatisfactions :

- 27 concernant l'intervenant;
- 30 concernant la décision de la PJ;
- 13 concernant les soins et services;
- Trois (3) concernant le respect des droits;
- Deux (2) concernant le milieu Ressource de type familial (famille d'accueil);
- Quatre (4) concernant le Centre de réadaptation.

Concernant la façon d'adresser leur insatisfaction, nous avons fait les références suivantes :

- Trois (3) aux commissaire aux plainte;
- Une (1) à un avocat;
- Quatorze (14) à un Chef de service en centre jeunesse.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Lors des rencontres du comité en présentiel, nous avons reçu Mme Caroline Van Rosum répondante de l'établissement, Mme Marie Noëlle Charbonneau commissaire aux plaintes ainsi que Mme Stéphanie Jetté DPJ.

Nous avons réussi à recruter trois (3) nouveaux membres dont deux sont famille d'accueil.

Nous avons également un (1) membre représentant notre comité aux rencontres du CUCI

Nous avons rencontré des résidents, malgré que nous n'ayons pas pu faire la tournée de toutes les unités.

Nous avons tenu trois (3) café- rencontre dans un organisme communautaire qui a répondu aux attentes et que nous désirons poursuivre l'année prochaine et l'offrir dans d'autres milieux communautaires.

Pour l'an prochain, le comité aimerait continuer de recruter de nouveaux membres. Reprendre une tournée des différents points de services pour rencontre les intervenants. Essayer de rejoindre plus d'usagers à l'AGA en mixant vidéo-conférence et présence

8. Tenues des rencontres

- sept (7) rencontres CA du comité ;
- deux (2) assemblées générales à Granby et à Sherbrooke;
- une rencontre de l'Alliance pour deux jours avec des ateliers ; présentation par la CDPDJ, échanges avec Mme Annie Labonté de la direction Nationale de la protection de la jeunesse, échanges et partage avec les autres comités des centres jeunesse du Québec;
- Participation à trois (3) rencontres du CUCI.

9. Heures approximatives de bénévolat

Les heures de bénévolat sont comptabilisées pour les rencontres des membres en CA, la rencontre de l'Alliance où le président est présent, les assemblées générales et la préparation de celles-ci, les discussions en lien avec le fonctionnement du comité et des activités à réaliser.

Nous comptabilisons autour de 128 heures.

10. Bilan financier

(Veuillez utiliser l'annexe 3 intitulée Rapport financier des comités des usagers et la joindre au rapport d'activités.)

Rapport financier joint



Signature du présidente

2 mai 2024_____
Date