

Rapport d'activités 2024-2025

Comité des usagers du Centre Jeunesse Estrie



❖ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024-2025 ❖

1. Identification

Nom du comité
Comité des usagers du Centre Jeunesse Estrie
Nom de l'établissement
CIUSSS de l'Estrie – CHUS
Coordinnées du comité des usagers
Adresse postale : 340 rue Dufferin, local 101 Sherbrooke J1H 4M7
Numéro de téléphone : 819-564-9568 ou 819-780-2220 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

Comme première année de mandat, j'ai pu constater toute l'ampleur de la tâche que le comité des usagers a devant lui. La difficulté de recruter des membres, et le travail pour ne pas essouffler ceux déjà présents font partie des réalités du comité.

Lors de nos rencontres, lors des deux AGA, j'ai pu constater qu'encore bien peu de gens connaissent le service du comité, soit dans la reconnaissance de leur droits ou le service d'accompagnement que nous offrons avec les deux agents de liaison.

Nous avons pu au cours de l'année produire une vidéo, expliquant les services du comité des usagers en passant par le vécu de membres du comité qui ont accepté de se prêter à cet exercice, accompagné de M. Lalumière, agent de liaison. Nous espérons que cette vidéo pourra promouvoir les droits, mais également un peu d'espoir dans des situations parfois éprouvantes, où comme usager il nous semble parfois qu'il n'y a pas d'espoir dans la situation que nous vivons.

Je tiens à remercier chacun des membres du comité du Centre jeunesse avec qui je travaille, plus que des membres nous avons développer une relation qui parfois va au-delà de simple membre, ils sont tous précieux à mes yeux.

Je tiens également à remercier Mme Caroline van Rossum, qui est toujours prête à nous rencontrer et à nous aider si des situations un peu hors de l'ordinaire se présentent à nous.

Dans l'année qui s'en vient, nous aurons encore bien des défis à relever. Entre autres avec le nouveau fonctionnement qui est Santé Québec. Encore bien des choses restent à éclairer. Mais notre mandat reste le même, celui d'aider les usagers qui en font la demande, d'informer et de soutenir ceux-ci.

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Brigitte	Desrusseaux		X	Présidente
Mélanie	Laliberté		x	Vice-Présidente
Mario	St-Pierre		X	Membre
Sonia	Benoit	X		Membre
Françoise	Berger		X	Secrétaire
Yvon	Lalumière		X	Agent de liaison H-Y et Pommeraie
Martin	Bisier		X	Agent de liaison Sherbrooke

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

Présidence :	Nom : Brigitte Desrusseaux Courriel : usagerscuc.cje@gmail.com
Personne-ressource : (le cas échéant)	Nom : Martin Bisier (départ en fin avril 2025) 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.

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 59 nouveaux usagers qui ont fait appel au comité.

23 appels pour information sur la DPJ et sur le processus judiciaire et pour discuter de leur situation.

143 suivis de dossiers

47 rencontres en individuel avec un usager

Deux assemblées générales ont été tenues, la première à Granby le 24 octobre 2024 et la seconde à Sherbrooke le 7 novembre 2024. Lors des deux rencontres, une ex-procureur pour la protection de la jeunesse était présente pour répondre aux questions des participants.

➤ 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.

Au cours de l'année, 7 rencontres des agents de liaison avec la directrice adjointe en protection de la jeunesse ont eu lieu pour échanger sur l'amélioration des services en regard de ce qui est soulevé par les usagers.

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

Compilation 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. Toute donnée est anonyme pour la compilation.

Fournir à la direction de la protection de la jeunesse les rapports 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.

Le guide *Comment se préparer seul pour la cour en matière de protection de la jeunesse* est actuellement disponible en format cahier et numérique.

- 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 de rencontre avec l'intervenant social ou lors de rencontre d'orientation et de révision.

Assister l'usager 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.

71 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

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.

Il n'a pas été possible d'avoir de rencontre avec la direction du centre de réadaptation durant cette dernière année
Participation à 2 rencontres sur l'offre alimentaire destinée aux résidents et à 2 rencontres 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

Nous relevons 106 appels pour des insatisfactions :

29 concernant l'intervenant, 22 concernant la décision de la PJ, 4 concernant les soins et services, 3 concernant le respect des droits, 1 concernant le milieu Ressource de type familial (famille d'accueil).

5 personnes ont contacté le comité pour porter plainte.

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

Commissaire aux plaintes 1

Chef de service en centre jeunesse 4

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Rencontre du comité avec Mme Stéphanie Jetté, directrice de la Protection de la jeunesse en avril 2024.

Recrutement d'un nouveau membre mais deux membres ont également quitté.

Production en cours d'une vidéo informative sur le service du comité des usagers du cje.

Rencontre de membres avec l'Agrément.

Rencontre d'une de nos membres avec Mme Leslie Hill, directrice nationale de la Protection de la jeunesse.

Changement de personne-ressource/agent de liaison à Sherbrooke de juillet 2024 à fin avril 2025. Une nouvelle personne reprend le poste à compter de mai 2025, soit Mme Marie Nicolas.

Tenue de deux rencontres d'échanges avec des organismes communautaires (RAME et Maison de la famille de Coaticook).

Nous souhaitons, pour la prochaine année, reprendre la tournée des points de services notamment en raison de l'arrivée d'une nouvelle agente de liaison ainsi que de nouveaux intervenants en poste.
Pouvoir également être représenté au CUCI par un membre disponible aux heures de rencontre.

8. Tenues des rencontres

8 rencontres CA du comité.
2 assemblées générales, à Granby et à Sherbrooke.

Une rencontre de l'Alliance (regroupement des comités des usagers des centres jeunesse du Québec) pour deux jours avec des ateliers.

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 150 heures pour les membres en excluant les agents de liaison.

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.

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

Préoccupation que notre comité soit considéré avec sa particularité et ses exigences.

La prochaine année risque fort d'être une année de changements pour l'ensemble des comités des usagers, et ce, dans le cadre de l'application de la Loi 15, créant Santé Québec et visant un certain regroupement des activités des divers comités des usagers. Notre comité désire souligner sa grande particularité dans le soutien d'une clientèle qui n'est pas nécessairement volontaire à recevoir les services dans le cadre de l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse. Nous souhaitons donc pouvoir continuer à donner les services tels qu'ils sont apportés actuellement aux usagers et pour se faire, le comité devra, en autres, compter sur un financement à la hauteur des besoins des usagers.



Signature de la présidente

2025-05-30

Date