

Rapport d'activités 2025-2026

Comité des usagers du Centre Jeunesse Estrie



❧ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025-2026 ❧

1. Identification

Nom du comité
Comité des usagers du Centre Jeunesse 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 819-780-2220 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

L'année 2025-2026 fut une année où un vent de changement était présent. Nous avons dû mettre fin à l'engagement d'un de nos accompagnateurs, mais nous avons eu la chance de recevoir une recommandation pour Mme Marie Nicolas qui a rejoint le comité en début d'été. Nos deux accompagnateurs travaillent de pair à aider les usagers dans leurs problématiques.

Une de nos membres a pu participer à la rencontre de l'Agrément. De plus, M. Lalumière a accepté la présidence de notre comité provincial : L'Alliance des comités des usagers à laquelle nous participons à chaque année. Nous avons eu la chance de rencontrer Mme Leslie Hill, directrice nationale de la protection de la jeunesse, lors de l'assemblée annuelle de 2025.

Nous avons pu avoir une certaine représentativité au CUCI. Comme le mandat du CUCI a changé, M. Mario St-Pierre a posé sa candidature pour faire partie du nouveau comité remplaçant le

CUCI, soit comme membre du CUE (comité usagers d'établissement) celui-ci a été élu sans opposition pour un mandat de quatre ans.

Nous avons également été sollicité pour une rencontre sur l'IA, afin de discuter sur les enjeux de ce nouveau mode de travail. M. Lalumière a également participé à une autre rencontre sur ce sujet.

Nos accompagnateurs rencontrent régulièrement les intervenants des différents milieux, soit à Val-du-Lac ou ailleurs.

Nous avons un membre qui nous a quitté, elle était avec nous depuis 5-6 ans. Son fils n'ayant plus de service depuis un certain temps, il était venu le temps de tourner la page. Nous n'avons pas pu la remplacer, ce qui nous fait dire que le recrutement est toujours un enjeu.

Nous continuons à desservir les usagers, et la tâche est toujours aussi ample. Mais nous sommes fiers lorsque nous avons le témoignage que le comité a pu aider via l'accompagnement de nos deux agents.

Merci aux membres du comité, à chacun d'eux qui s'investi dans ce grand combat pour le bien de nos enfants. La tâche est grande et notre mandat tout aussi grand, nous faire connaître, recruter et continuer d'offrir un service d'accompagnement humain et accessible.

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Brigitte	Desruisseaux		X	Présidente
Mario	St-Pierre		x	Vice-Présidente
Sonia	Benoît	X	X	Membre
Francoise	Berger		X	Secrétaire
Marie	Nicolas		X	Agent de liaison Sherbrooke
Yvon	Lalumière		X	Agent de liaison H-Y et Pommeraie

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 : Marie Nicolas
	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 67 nouveaux usagers qui ont fait appel au comité.

Les agents de liaison auront effectué 59 accompagnements, 245 appels téléphoniques pour un total de :

- 224.6 heures d'intervention auprès des usagers
- 143 suivis de dossiers
- 47 rencontres en individuel avec un usager

À la demande de l'établissement nous avons reporté la tenue de l'Assemblée Générale pour l'année 2025-2026.

➤ **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.

Nous avons participé (Marie Nicolas) à 2 rencontres avec le responsable du comité de révision des mesures de contrôle en CRJDA, ainsi qu'à une rencontre (Marie Nicolas) avec les 2 coordonnatrices des unités de vie en CRJDA.

➤ **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

59 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.

Plusieurs démarches ont été mise en action afin de favoriser la tenue des comités de résidents dans chacune des unités de réadaptation existante en Estrie, ces différentes démarches auront ainsi favorisé la communication avec les personnes en autorités.

Participation à 1 rencontre sur l'offre alimentaire en milieu de vie de réadaptation.

Participation à 2 rencontres du comité de révision des mesures d'encadrement en milieu de réadaptation

➤ **Fonction 6 : Évaluer, le 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 146 appels pour des insatisfactions ;

4 concernant l'intervenant, 12 concernant la décision de la PJ, 128 concernant les soins et services.

La majorité des usagers qui ont pris contact avec le comité sont des parents ou tiers d'intérêt (famille élargie).

5 personnes ont contacté le comité pour porter plainte
Concernant la façon d'adresser leur insatisfaction, nous avons fait les références suivantes
Avocat 1

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

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.

Les agents de liaison ainsi qu'un membre du comité auront rencontré 3 équipes d'intervenant pour promouvoir les activités du comité soit une équipe sur le territoire de Sherbrooke et deux équipes sur le territoire de Granby.

8. Tenues des rencontres

9 rencontres CA du comité

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

10. Bilan financier

Rapport financier joint.

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

SUGGESTIONS

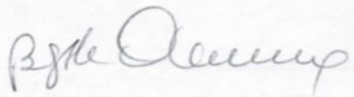
Nous constatons que des enjeux demeurent très important sur notre territoire en lien avec l'application de la LPJ. Tout d'abord les longs délais d'audition en chambre de la Jeunesse sont à un point où ils causent des préjudices importants aux enfants et à leur famille.

Nous observons également que les différents rapports des intervenants omettent de mettre en valeur de quelques manières les points positifs et forces des parents, nous observons également que des intervenants présentent des attitudes peu bienveillantes à l'égard des parents, ces points ont fait l'objet de discussion avec la directrice adjointe qui partage le besoin de formation et de modification des attitudes des intervenants.

Nous observons également des lacunes en matière de transmission des rapports qui sont apparemment plutôt fréquemment remis à la dernière minute ne permettant pas ainsi aux parents de se les approprier et de pouvoir assumer leur capacité à participer pleinement et d'agir en acteur dans la situation qui les concernent.

Compte tenu de ces constats, nous recommandons que :

- Que le comité encourage au plan local et au plan provincial la mise en place de mesures permettant de diminuer les délais d'audition en chambre de la jeunesse ;
- De poursuivre les discussions avec la direction de la protection de la jeunesse de notre territoire afin que les meilleurs pratiques puissent être instaurées et plus particulièrement en mettant en valeur les éléments positifs des capacités parentales de la clientèle ;
- De faire valoir à la direction l'importance que les usagers puissent prendre connaissance des rapports les concernant dans des délais qui leur permettent une appropriation nécessaire de ces rapports ;
- Travailler conjointement avec le CRJDA pour favoriser la tenue des comités de résidents comme cela est prévu.



Signature de la présidente

2026-05-08

Date