

Regroupement provincial  
des comités des **usagers**  
Santé et services sociaux



---

## Modèle de rapport d'activités-2019-2020 proposé par le Regroupement provincial des comités des usagers pour les comités de résidents (**CR**).

---

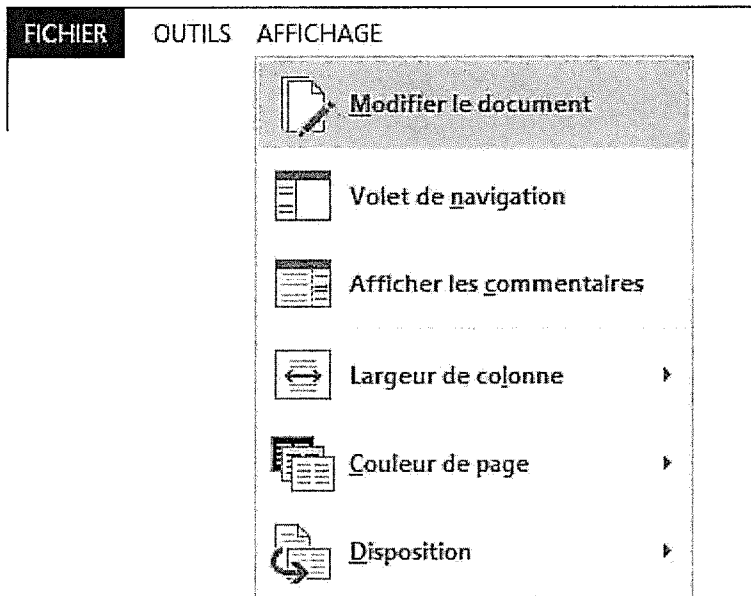
### Instructions

#### Objectif

Ce modèle de rapport d'activités a été préparé par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et est proposé aux comités des usagers et de résidents en vue de les aider à compiler les renseignements demandés par le ministère de la Santé et des Services sociaux que doit contenir le rapport d'activités.

#### Formulaire

Ce modèle de rapport d'activités est un formulaire à remplir optimisé pour la version 2013 du logiciel Word pour Windows. Les utilisateurs de Macintosh doivent demander la version modifiée pour Macintosh. Pour utiliser le formulaire, vous cliquer sur « Affichage » dans le menu supérieur, et sélectionner « Modifier le document » dans le menu déroulant.



## Enregistrement et sauvegarde des données

Vous devez d'abord enregistrer ce formulaire sur votre ordinateur et ensuite travailler sur cette copie enregistrée. Faites régulièrement une sauvegarde de cette copie de façon pour conserver les dernières données saisies.

## Champs à remplir

Les comités doivent remplir les champs qui se rapportent à leurs activités respectives. Les champs se présentent sous différentes formes :

- champs à remplir avec du texte;
- cases à cocher (fonctionnel sur Windows seulement);
- choix dans une liste déroulante (fonctionnel sur Windows seulement).

Pour les champs à remplir avec du texte, vous pouvez faire du copier-coller d'un texte rédigé (par exemple le mot du président, les activités à venir, etc.). Tenez compte que le formatage initial du texte (gras, italique, etc.) n'est pas reproduit dans le champ.

## Activation des champs

Pour activer un champ et pour naviguer d'un champ au suivant, utilisez le tabulateur de votre clavier (à gauche) ou insérez le curseur à l'endroit désiré.

## Conformité

Ce modèle reprend l'exemple proposé par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Toutefois, le RPCU a ajouté des éléments utiles aux comités.

## Questions complémentaires

Les questions suivies d'un astérisque rouge (\*) ne sont pas exigées par le MSSS, mais le RPCU les propose en vue d'enrichir le rapport de données significatives et utiles pour mieux faire connaître le travail effectué par les comités au cours de l'année.

## Transmission des données

Vous devez transmettre la version finale de ce document auprès de votre comité des usagers (CUC). Contactez votre comité pour connaître les modalités de transmission.

Prenez note que votre comité des usagers doit préparer à son tour un rapport d'activités et y inclure le vôtre, ainsi que ceux des autres comités de résidents, pour le transmettre au MSSS **au plus tard le 30 septembre 2020**

**Les sections 9 et 12 n'ont pas à être remplies par les comités de résidents.**

## 1 – Identification

Nom du comité des usagés

Comité des usagers du Centre jeunesse Chaudière-Appalaches

Indiquez le nom de votre comité des résidents

Comité des résidents du Centre jeunesse Chaudière-Appalaches

Sélectionnez le nom de votre établissement (CISSS ou CIUSSS).

CISSS de Chaudière-Appalaches

### Coordonnées

Adresse postale du comité :

100, Mgr Ignace-Bourget

Lévis (Québec) G6V 2Y9

N° de téléphone du comité : 418-837-1930, poste 2407

Courriel du comité : [cucj.cisss-ca@sss.gouv.qc.ca](mailto:cucj.cisss-ca@sss.gouv.qc.ca)

## 2 – Mot du président

Le président ou la présidente du comité présente le rapport d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.

L'année 2019 -2020 fut marquée par l'arrivée d'une nouvelle personne-ressource ce qui a nécessité une période d'adaptation comme nous l'avons vécu en 2018-2019. Pour 2019-2020, nous notons que les demandes de soutien et d'accompagnement sont constamment en augmentation de telle sorte que le budget alloué ne peut plus répondre aux besoins des usagers.

De plus, il ressort que l'arrivée de la pandémie, qui est présente depuis la fin février 2020, amène un plus grand nombre de demandes d'information et de soutien. Les personnes concernées sont des parents ayant des jeunes qui séjournent au campus du centre jeunesse ou dans les autres ressources du centre jeunesse.

Dans ce qui suit, nous vous présenterons de nouvelles préoccupations vécues par nos usagers depuis le début de la pandémie.

Certains usagers nous ont communiqué leurs inquiétudes concernant la remise de leur convocation au tribunal. En outre, des usagers nous ont informés que leurs

contacts supervisés avaient été remis à une autre date. Dans d'autres cas, les contacts auraient été suspendus en raison de la pandémie.

Cette nouvelle situation nous a amené à faire des suivis plus soutenus et à faire davantage de références vers d'autres services. En effet, nous souhaitons que les usagers aient des réponses à leurs différentes questions et leurs inquiétudes. Pour l'année 2019-2020, comme mentionné en 2018-2019, leurs situations particulières et la participation des usagers au comité demeurent un défi qu'il faut constamment relevé. La réalité vécue par les parents d'enfants recevant des services du centre jeunesse est plus que complexe, et ce, sur le plan émotionnel et organisationnel. Nous voulons aussi souligner l'étendue du territoire que couvre le centre jeunesse, et qui, à l'occasion constitue une autre difficulté .

Concernant les jeunes qui participent au comité de résidents, nous constatons aussi, comme ce fut le cas pour l'an 2018-2019, qu'ils sont actifs et participent avec enthousiasme au comité.

Cette année, nous avons essayé de répondre au comité de résidents en tenant compte de leurs besoins distincts. En ce sens, le comité de résidents a été mis en place comme dans le passé. Par contre, nous avons cru intéressant de faire un sous-comité pour la résidence de réadaptation en communauté de STE\_Marie de Beauce et son foyer jeunesse afin de répondre à leurs besoins qui sont différents de ceux du comité de résidents du Campus de Lévis . Donc, nous avons rencontré les représentants de la ressource de Sainte-Marie de Beauce. Aussi, nous avons eu des contacts avec le responsable de ce service. Il a facilité notre travail et s'est impliqué tout au long de la mise en place de ce sous-comité de résidents. Les résidents de cette ressource nous ont apporté de nombreuses suggestions susceptibles d'améliorer leur qualité de vie.

Compte tenu de l'enjeu, l'an dernier, nous avons à assurer une bonne continuité du comité de résidents. Nous nous sommes assurés, après la nomination des représentants, qu'il soit prévu de nommer des remplaçants afin de pallier au roulement important. Ce constat est assez différent et peut l'être en regard des autres comités.

Je tiens à remercier les membres du comité qui continuent de prendre une part active aux activités du comité, et ce, malgré que nous ayons dû remettre à plus tard nos rencontres en raison des mesures préventives en lien avec la *COVID-19*.

Je veux également remercier les membres du comité de résidents et du sous-comité qui nous ont alimentés par leurs réflexions, car ils prennent à cœur leur rôle.

Je tiens à remercier particulièrement Monsieur Jean-Francois Crête qui est la personne-ressource pour le Campus de Lévis et qui co-anime le comité de résidents. Il faut également souligner son implication dans la mise en place du comité de résidents. Monsieur Crête poursuit toujours son travail auprès des jeunes afin de les sensibiliser à l'importance d'un comité de résidents. Merci aussi à Monsieur Gendron, Coordonnateur hébergement en réadaptation et partenariat avec la communauté et Monsieur Berkan, responsable du foyer jeunesse et de la résidence de réadaptation en communauté de STE\_Marie de Beauce.

### **3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée**

Indiquez les grandes réalisations et priorités mises en place par le comité des usagers au courant de l'année. Dans le cas des CUCI, un résumé des réalisations des CUC et des CR sous sa responsabilité peut également être rédigé.

Le comité des usagers a pris connaissance des revendications et des questionnements du comité de résidents et s'est assuré que le centre jeunesse y apporte les améliorations nécessaires.

Ici, nous pensons à tout ce qui touche le service alimentaire ainsi que la problématique des rideaux de douche dans les salles de bain du campus. Une attention particulière a été portée sur ces deux besoins soulevés par le comité de résidents.

- Les démarches entreprises avec les responsables des services alimentaires visaient à les amener à prendre conscience de la réalité vécue en centre jeunesse. Les solutions qu'ils ont proposées ont apporté des changements positifs selon les résidents. Concernant ce point, la responsable s'est montrée ouverte et très disponible pour venir rencontrer à nouveau le comité de résidents afin d'échanger sur les difficultés vécues. Elle devra venir aussi présenter le menu pour la période estivale 2020 et le canevas de menu pour le reste de l'année. Il nous apparaît important de répéter ces rencontres et de les inclure comme faisant partie d'un échange annuel entre le comité de résidents et la responsable du service alimentaire.
- Concernant le point de l'installation des rideaux de douche plus adaptés aux résidents du centre jeunesse, la démarche est commencée. Toute l'installation tire à sa fin. Les commentaires des résidents sont très positifs; ces derniers sont contents que les recommandations et leurs avis soient pris en compte et amènent des changements positifs.

Quant au sondage effectué l'an passé auprès des résidents par la firme conseil Médaille, les résultats nous ont été présentés et s'avèrent assez positifs en général. Une synthèse du sondage a été demandée; nous l'avons reçue et elle peut être consultée à notre bureau du 100 Mgr Bourget à Lévis.

Des rencontres ont été faites auprès des résidents afin de mieux saisir leurs propos et de se sensibiliser à leurs quotidiens.

Ce point sera d'ailleurs repris, lors d'une rencontre du comité des usagers, afin de voir si d'autres commentaires concernant le milieu de vie nous sont adressés. Nous croyons qu'il y a toujours place à l'amélioration. Monsieur Gendron, Coordonnateur hébergement en réadaptation et partenariat avec la communauté a fait et fera le

suivi au cours de l'année à venir.

Concernant la possibilité de faire un sondage auprès des parents qui reçoivent les services du centre jeunesse, ce point n'a pas été rediscuté compte tenu de l'annulation de nos rencontres.

Madame Gosselin, Conseillère cadre au partenariat, comité des usagers et fondation, nous a contacté et s'est montrée intéressée à venir lors d'une rencontre afin d'échanger sur comment pourrait s'actualiser ce projet.

Concernant le point qui touchait la difficulté de rejoindre les jeunes vivant dans les familles d'accueil, nous avons expliqué précédemment que ce milieu était relativement hermétique et qu'il était actuellement impossible de rejoindre ces jeunes. Au cours des derniers mois, nous avons eu des discussions avec certaines familles d'accueil qui avaient des problèmes avec certains intervenants. Ces échanges nous ont amené à entrer en contact avec la présidente et la vice-présidente du syndicat des familles d'accueil concernant le rôle de l'agent de liaison, son travail et le suivi qu'il peut faire auprès des jeunes hébergés dans les familles d'accueil.

Un premier contact a été fait et nous espérons poursuivre nos discussions avec les représentantes des familles d'accueil et établir si possible une collaboration dans le futur.

## 4 – Composition et portrait des membres

Dressez la liste des membres composant votre comité selon les renseignements demandés ci-dessous

No	Prénom	Nom	Usager	Autre (préciser)	Rôle
1	Louise	G.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> présidente	Rôle
2	Audrey	D.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> secrétaire-trésorière	Rôle
3	Benoît	F.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> vice-président	Rôle
4	Nathalie	C.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> membre régulier	Rôle
5	Marilou	T.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> membre régulier	Rôle
6	Gilles Boucher		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> personne-ressource	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rôle

## 5 – Coordonnées des membres

Indiquez les coordonnées complètes du président, du responsable du comité des usagers de l'établissement et de la personne-ressource, si applicable.

<b>Président</b>	Prénom : Louise	Nom : Gareau
	N° de téléphone :	
	Courriel : norac50@sympatico.ca	
	Adresse postale :	
<b>Responsable du comité des usagers de l'établissement</b>	Prénom :	Nom :
	N° de téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	
<b>Personne-ressource, si applicable</b>	Prénom : Gilles	Nom : Boucher
	N° de téléphone : 418-837-1930, poste 2407	
	Courriel : gilles.boucher@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 100, Mgr Ignace-Bourget, Lévis Qc G6V 2Y9	

## 6 – Bilan des activités



Décrivez les actions prises en lien avec les trois fonctions du comité des usagers

Le comité a un plan d'action : Oui  Non

**1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.**

Tous les trois mois, le dépliant du comité de usagers est envoyé par la poste à tous les nouveaux usagers du centre jeunesse.

De plus, les intervenants remettent une feuille expliquant les droits des usagers ainsi que les coordonnées du comité des usagers.

Aussi, les représentants du comité de résidents ont eu des dépliants qu'ils ont pu remettre aux autres résidents de leur unité de vie ou les laisser à leur disposition.

**2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.**

Le comité de résidents se réunit mensuellement. Tous les points d'insatisfaction sont abordés. Monsieur Gendron Coordonnateur hébergement en réadaptation et partenariat avec la communauté assure un suivi avec le comité des usagers qui valide les suivis avec le représentant du comité de résidents

**2b. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.**

En avril dernier, un sondage a été réalisé auprès de toutes résidents du centre jeunesse par la firme Médailon Groupe Conseils. Les résultats et une synthèse nous ont été fournis. Malgré le portrait positif qui ressort, il nous apparaît important de continuer à améliorer les conditions de vie des résidents et de prendre soin de faire un suivi de certains points touchant le climat de vie des résidents. Monsieur Gendron, Coordonnateur hébergement en réadaptation et partenariat avec la communauté.

a déjà fait ce suivi.

Le suivi sera partagé par le comité des usagers et Monsieur Gendron Coordonnateur hébergement en réadaptation et partenariat avec la communauté.

**3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.**

La personne-ressource consacre la majorité de son temps à faire la promotion autant auprès des intervenants que des usagers en plus d'assurer un soutien individualisé auprès des usagers.

## **7 – Tenue des rencontres**

Indiquez le nombre total de réunions que le comité a tenu durant l'année. Vous pouvez aussi y indiquer la tenue des assemblées générales.

6

## **9 – Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes**

**Cette section ne s'applique qu'aux comités des usagers. Les comités de résidents n'ont pas à remplir cette section.**

## **9 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

Décrivez les projets futurs que le comité des usagers compte déployer.

Le comité des usagers rejoint de plus en plus de personnes. Le budget alloué représente un défi important auquel il faudra pallier à court terme sinon plusieurs usagers risquent de ne pas recevoir le soutien dont ils ont grandement besoin. Ce point était aussi ressorti l'an dernier. Cette année, nous espérons trouver une solution durable qui nous permettra de donner une plus grande stabilité au service et nous permettra de mieux répondre aux différents besoins des usagers.

Au cours de l'année 2020, nous voulons relancer notre démarche auprès des représentants du syndicat des familles d'accueil afin de clarifier notre rôle auprès des jeunes en hébergement.

Un sondage de satisfaction auprès des usagers parents nous semble important et nous allons poursuivre nos discussions lors de nos prochaines rencontres, et ce, afin de voir la possibilité de réaliser un tel sondage avec les autres acteurs du centre jeunesse.

Une attention particulière sera apportée au suivi des recommandations faites par le comité de résidents.

L'accent sera mis sur l'alimentation, qui représente actuellement un grand défi avec la centralisation de la préparation des repas, et sur l'installation de rideaux de douche dans les salles de bain des unités du campus

Dans la ressource résidentielle de Sainte-Marie de Beauce, il est ressorti que les adolescentes trouvent important d'avoir des miroirs de grandes tailles dans leurs chambres.

Aussi, il nous a été signalé que les portes de chambres pourraient avoir un cordon permettant une meilleure insonorisation.

Les résidents du campus nous ont mentionné qu'ils tiennent à ce que l'activité

culinaire fasse partie de leur programmation. Dans le but de développer leur autonomie, cela serait un ajout lorsqu'ils intégreront différents milieux de vie après leurs séjours en centre de réadaptation

Nous avons ressorti ces quelques besoins qui ont été amenés par les résidents au cours des diverses rencontres de notre comité. Il nous semble important de les partager et de donner suite dans la mesure du possible.

L'accompagnement est un service essentiel auprès des parents et fera l'objet d'une attention spéciale. Cette année, nous avons eu la chance de participer à des formations concernant les changements apportés sur la Loi de la protection de la jeunesse, ce qui s'est avéré important dans le travail quotidien auprès des usagers.

## **10 – Conclusion**

Le président du comité effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.

L'année qui s'est écoulée a été marquée par l'arrivée d'une nouvelle personne-ressource comme au cours de l'année 2018-2019. Cela a nécessité une période d'adaptation au niveau de l'organisation des activités du comité des usagers.

Le peu de ressources budgétaires pour le comité des usagers représente un enjeu important afin d'assurer un soutien nécessaire aux usagers. C'est d'ailleurs un enjeu important dans la prochaine année non seulement pour le CUCJ, mais aussi pour le CUCI qui en fera une priorité.

Le comité de résidents a été fort actif malgré le roulement normal des membres de ce comité. Les jeunes démontrent un intérêt réel en plus de faire preuve d'une grande maturité.

Un sondage sur la satisfaction des résidents a été réalisé en fin d'année par une firme privée. Les résultats ont été présentés et analysés au début de la nouvelle année. Nous sommes à discuter de la possibilité de faire un sondage de la satisfaction auprès des parents afin d'avoir un tableau complet de la situation des usagers du centre jeunesse.

L'alimentation des résidents du centre jeunesse représente un défi majeur considérant que cette clientèle doit demeurer parfois plusieurs mois, voire des années en résidence, alors que celle-ci fait face à des difficultés importantes en pleine période de l'adolescence. Le comité des usagers, en accord avec les responsables, va assurer un suivi particulier pour cette problématique.

Aussi, il nous semble important de donner suite aux différents besoins soulevés par le comité de résidents.

## **11 – Rapport financier**

Veillez utiliser l'annexe 3 intitulée *Rapport financier des comités des usagers* et la joindre au rapport d'activités.

Rapport financier joint

## **12 – Consolidation budgétaire**

**Cette section ne s'applique qu'aux CUCI. Les comités de résidents n'ont pas à remplir cette section.**

## **13 – Autoévaluation du comité\***

Cette section est facultative et ne s'applique qu'aux comités qui ont procédé à une autoévaluation de leur comité. Vous pouvez y inscrire les résultats généraux de l'autoévaluation.

## **14 – Nombre d'heures de bénévolat\***


Cette section est facultative et ne s'applique qu'aux comités des usagers qui ont calculé le nombre d'heures effectuées annuellement par les membres de leur comité. Indiquez le total du nombre d'heures.

Nombre d'heures effectuées par le comité des usagers 120

## **15 – Autres informations/commentaires\***

## **16 – Signature**

Signature du président/de la présidente :



Date : 2020-04-21

2020-MM-JJ