

Centre intégré  
de santé et de services  
sociaux de Chaudière-  
Appalaches

Québec



---

# Rapport d'activités 2020-2021

Comité des usagers du  
Centre jeunesse Chaudière-Appalaches

---



**1. IDENTIFICATION****Nom du comité des usagers :**

Comité des usagers du Centre jeunesse Chaudière-Appalaches

**Nom de l'établissement (CISSS ou CIUSSS) :**

Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches

**Coordonnées****Adresse postale du comité :**

100, route Monseigneur-Bourget, Lévis (Québec), G6V 2Y9

**N° de téléphone du comité :**

(418) 837-1930, poste 2407; Sans frais : 1-800-461-9331, poste 2407

**Courriel du comité :**

cucj.ciass.ca@ssss.gouv.qc.ca

**Indiquez le nom des comités de résidents actifs**

- Comité de résidents du Centre jeunesse Chaudière-Appalaches

**2. MOT DU PRÉSIDENT**

L'année 2020-2021 a été marquée par la pandémie de COVID-19, ce qui a changé de façon radicale notre façon de travailler. Les rencontres du comité des usagers n'ont pas pu se tenir en présentiel comme dans les années passées. Par contre, les membres ont été tenus informés par des bilans faisant état des situations que les usagers et les résidents des différentes ressources pouvaient vivre. Une rencontre TEAMS a également eu lieu.

Cette situation de pandémie a entraîné davantage de demandes d'information de la part des usagers concernant les mesures imposées par la Santé publique.

Beaucoup d'usagers étaient inquiets de leur suivi, des rencontres des intervenants à domicile, de leurs contacts supervisés avec leurs enfants et de tout ce qui touchait les révisions à la D.P.J. ainsi que des situations qui demandaient leur présence au tribunal.

Cette situation de pandémie a fait augmenter les demandes de soutien et d'accompagnement; nous avons fait 25 accompagnements, mais malheureusement, nous avons dû refuser cinq demandes d'accompagnement. Le budget du comité, comme l'an dernier, ne permet pas de répondre à toutes les demandes des usagers ni aux nombreuses demandes d'information et de consultations auprès des résidents.

Nous notons cette année encore beaucoup de difficultés avec le recrutement de membres pour le comité. Cette situation demeure un défi qu'il faut constamment relever. La réalité vécue par les parents d'enfants en centre jeunesse est plus que complexe tant sur le plan émotionnel qu'organisationnel. Pour tenter de recruter de nouveaux membres, nous avons modifié le contenu de la lettre d'information transmise tous les

trois mois aux nouveaux usagers, en les invitant à se joindre au comité des usagers et/ou à venir chercher de l'information sur le rôle du comité.

L'année a aussi été difficile pour le comité de résidents, car il a fallu remplacer monsieur Jean-François Crête qui jouait le rôle de co-animateur. Après plusieurs démarches de monsieur Gendron, coordonnateur, hébergement en réadaptation et partenariat avec la communauté, et de monsieur Michel Renaud, chef de service, madame Sonia Boulet, éducatrice, a été nommée comme co-animatrice. Les rencontres de groupe sur le campus ont débuté le 9 mars 2021. Par contre, en ce qui a trait aux ressources en communauté, des rencontres avec les représentants ont eu lieu dans chaque ressource en novembre et décembre 2020 afin de bien connaître et comprendre leur vécu.

Les jeunes qui participent au comité de résidents sont très actifs et participent avec enthousiasme et sérieux au comité. Ils apportent de nombreuses suggestions susceptibles d'améliorer leur qualité de vie. Le principal enjeu consiste à assurer une bonne continuité, car le roulement normal des résidents est très important par rapport au roulement des autres comités de résidents du réseau de la santé et des services sociaux. Des remplaçants ont donc été nommés en cas d'absences ou d'imprévus.

Malgré toutes ces embûches, le comité des usagers et le comité de résidents ont réussi à faire avancer des dossiers. Les membres continuent de travailler avec rigueur et ont à cœur le bon fonctionnement des comités. Je les remercie de leur participation et de leur grande implication. Sans eux, il n'y a pas de comités.

### **3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE**

Comme dans les années passées, nous allons porter une attention particulière sur la politique du service alimentaire qui fait l'objet de nombreuses critiques de la part des résidents.

À la suite de la création du CISSS et de la centralisation des services alimentaires à l'Hôtel-Dieu de Lévis, les repas servis ne conviennent pas nécessairement à une clientèle formée de jeunes adolescents et adolescentes. Cette année encore, les représentants du comité de résidents ont fait savoir que la qualité des aliments laissait à désirer.

Face à ce constat, le service alimentaire a entrepris des démarches afin de bien répondre aux différents besoins des résidents.

Nous tenons à remercier ici monsieur Michel Renaud, chef de service, qui a fait un sondage sur l'offre alimentaire. Ce sondage a fait ressortir beaucoup de points, indiquant particulièrement les menus les plus appréciés et les moins appréciés par les résidents. Cette opération pourrait être reprise. D'ailleurs monsieur Gendron, coordonnateur hébergement en réadaptation et partenariat avec la communauté, doit regarder la pertinence de refaire ce sondage en collaboration avec le service alimentaire. Comme vous le comprendrez les usagers changent et les goûts aussi. Cependant ce sondage donne une idée claire sur l'offre alimentaire.

Madame Laforest, chef des activités d'alimentation, se dit ouverte à refaire la même opération lors du changement de menus. Une rencontre avec madame Laforest avait été prévue l'an passé, mais compte tenu de la pandémie la rencontre a été remise. Nous espérons avoir la possibilité, dans l'année qui vient, de faire

une telle rencontre avec madame Laforest et nos représentants afin de travailler positivement sur l'amélioration de certains points.

Le suivi avec le service alimentaire a été présent dans le passé et sera, selon nous, toujours d'actualité.

Cette année, nous avons fait réimprimer le dépliant fourni aux résidents ainsi que la pochette spéciale permettant aux usagers de regrouper les différents renseignements les concernant et indiquant les différentes ressources qui peuvent les aider (numéros de téléphone, adresses etc.).

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i>Prénom</i>	<i>Nom</i>	<i>Usager ou Autre (précisez)</i>	<i>Fonction</i>
Louise	Gareau		Présidente
Audrey	D.		Secrétaire-trésorière
Benoit	F.		Vice-président
Marilou	T.		Membre

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

<b><i>Président(e)</i></b>	Prénom : Louise	Nom : Gareau
----------------------------	-----------------	--------------

	Adresse postale :	
	N° de téléphone :	
	Courriel : norac50@sympatico.ca	
<b>Responsable des Comités des usagers Et de résidents de l'établissement</b>	Prénom : Geneviève	Nom : Gosselin
	Adresse postale : 363, route Cameron, Sainte-Marie (Québec) G6E 3E2	
	N° de téléphone : (418) 386-3363, poste 41596	
	Courriel : genevieve_gosselin@ssss.gouv.qc.ca	
<b>Personne-ressource</b>	Prénom : Gilles	Nom : Boucher
	Adresse postale : 100, route Monseigneur-Bourget, Lévis (Québec), G6V 2Y9	
	N° de téléphone : (418) 837-1930, poste 2407	
	Courriel : gilles boucher@ssss.gouv.qc.ca	

## 6. BILAN DES ACTIVITÉS

Le comité a un plan d'action : Oui, le comité a un plan d'action.

### 1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations :

Tous les trois mois, le dépliant du comité des usagers est envoyé par la poste à tous les nouveaux usagers du centre jeunesse. De plus, les intervenants remettent un dépliant expliquant les droits et responsabilités des usagers et indiquant les coordonnées du comité des usagers.

### 2. a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers :

Le comité des résidents est en fonction et les différents représentants ont été rencontrés afin de connaître leurs préoccupations. Tous les points d'insatisfaction y sont abordés. Monsieur Michel Gendron, coordonnateur, hébergement en réadaptation et partenariat avec la communauté, assure un suivi avec le comité des usagers. Un jeune assiste habituellement aux rencontres du comité des usagers.

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

Sondage réalisé auprès du personnel et de plusieurs résidents sur le campus en lien avec l'offre alimentaire de l'Hôtel-Dieu de Lévis. Ce sondage a été fait par monsieur Michel Renaud, chef de service.

Ce sondage pourrait être repris tout au cours de l'année afin d'avoir un portrait juste de l'offre alimentaire proposée aux résidents.

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

L'agent de liaison fait la promotion autant auprès des intervenants que des usagers et assure un soutien individualisé auprès des usagers. Une rencontre de présentation du comité des usagers a eu lieu avec le bureau de Saint-Georges de Beauce en visioconférence. Nous tenons à remercier madame Mélissa Cliche, chef de service Bureau de Saint-Georges, pour l'invitation.

L'agent de liaison participe à un comité de vigie sur les règles touchant les contentions et l'isolement.

### **4. Accompagner ou assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte :**

L'agent de liaison accompagne et assiste les usagers qui en font la demande. Par contre, depuis janvier 2021 il a dû refuser cinq demandes en raison du grand nombre de demandes et du budget du comité qui limite les heures de l'agent de liaison.

### **5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions :**

Le comité de résidents a tardé à se mettre en place en raison du départ du co-animateur. Après plusieurs démarches de recrutement, madame Sonia Boulet a accepté de co-animer le comité de résidents.

Concernant les résidents des ressources de types foyer de groupe, une rencontre avec les représentants de chaque ressource (L'autre temps, RRC Le Galion, RRC L'Odyssée, RRC La Traversée de Sainte-Marie et Le Versant) a eu lieu.

## **7. ACTIONS RÉALISÉES EN LIEN AVEC LE GUIDE DES VALEURS DES COMITÉS \***

<i>Valeurs</i>	<i>Actions réalisées en lien avec les valeurs</i>
<p><b>BIENVILLANCE</b></p> <p>Cette valeur est la disposition affective qui vise le bien et le bonheur d'autrui.</p>	
<p><b>ENGAGEMENT</b></p>	<p>Nous tenons à souligner l'implication positive des membres du comité.</p>

Les membres accomplissent leurs fonctions en étant proactifs et en démontrant de la persévérance et de la solidarité.	
---	--

<p style="text-align: center;"><b>RESPECT</b></p> <p>Les membres de chacun des comités ont la conviction que toute personne mérite la même considération.</p>	Les membres du comité des usagers et ceux du comité de résidents travaillent toujours de façon respectueuse.
---	--

## 8. TENUE DES RENCONTRES

Au cours de l'année, le comité a tenu 4 rencontres ainsi qu'une assemblée générale annuelle.

## 9. COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Nous avons eu une excellente collaboration et plusieurs échanges afin de faire avancer certains dossiers, entre autres, sur l'offre alimentaire. Nous tenons à remercier monsieur Lehoux, adjoint à la commissaire aux plaintes, pour sa présence à une des rencontres du comité de résidents pour se présenter et définir son rôle.

## 10. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Mise à jour du dépliant pour les résidents.
- Mise à jour de la pochette pour les usagers.
- Suivi du sondage de satisfaction des résidents en lien avec l'offre alimentaire.
- Poursuite des rencontres de présentation du comité des usagers auprès des intervenants des bureaux de la D.P.J.

## 11. RAPPORT FINANCIER

L'annexe 3 intitulée *Rapport financier des comités des usagers et des comités de résidents* a été complétée et accompagne le rapport d'activités 2020-2021.

Rapport financier joint

## 12. AUTOÉVALUATION DU COMITÉ

Le comité a procédé à son autoévaluation : Non, le comité n'a pas fait d'autoévaluation.

### 13. NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT

Nombre d'heures effectuées par le comité des usagers :	75 heures
Nombre d'heures effectuées par les comités de résidents :	22 heures
<b>Total des heures de bénévolat effectuées au cours de l'année :</b>	<b>97 heures</b>

### 14. AUTRES INFORMATIONS/COMMENTAIRES \*

Il y a eu 25 accompagnements pendant l'année.

### 15. CONCLUSION

Comme vous pouvez le constater, la pandémie nous a obligé, tout au long de l'année, à modifier et à ajuster notre façon de faire afin d'être en mesure de bien répondre aux usagers et aux résidents. Comme chaque année, nous observons une augmentation du nombre d'usagers faisant appel au comité.

### 16. SIGNATURE

Signature du président/de la présidente :

*Louise Garsau*

Présidente  
Comité des usagers

Date : Le 8 mai 2021