

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

Québec



---

# Rapport d'activités 2021-2022

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 1L2

**N° de téléphone du comité :**

418 837 9331, poste 61407, et sans frais : 1 800 461 9331, poste 61407

**Courriel du comité :**

cucj.cisss.ca @ssss.gouv.QC ça

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

Comité de résidents du Centre jeunesse Chaudière-Appalaches

## 2. MOT DU PRÉSIDENT

Comme l'année 2021-2022 a été marquée par quelques vagues de la pandémie de COVID-19, le comité a dû s'ajuster dans sa façon de travailler, c'est-à-dire que les rencontres en présentiel ont par moments été déplacées ou annulées. Par contre, les membres ont été tenus informés par des bilans faisant état des situations que les usagers et les résidents hébergés dans les différentes ressources pouvaient vivre.

Lorsque nécessaire, une rencontre en visioconférence avait 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, tout comme l'an passé, au sujet de leurs suivis, des rencontres des intervenants à domicile, de leurs contacts supervisés avec leurs enfants et avec tout ce qui touchait les révisions à la D.P.J. ainsi que les situations qui demandaient leur présence au tribunal.

Cette situation de pandémie a fait augmenter les demandes de soutien et d'accompagnement. Le comité a constaté qu'il a pu répondre à toutes les demandes d'accompagnement, mais il a fallu s'ajuster avec les différents intervenants au dossier qui, il faut bien le dire, se sont montrés flexibles et le comité tient à les remercier d'avoir favorisé notre présence auprès des usagers en changeant parfois les heures ou les journées de rencontres.

En ce qui concerne la participation des usagers au comité des usagers, comme l'année dernière, le recrutement est très difficile. L'aspect du recrutement 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 pallier à cette difficulté de recrutement, le contenu de la lettre d'information acheminée aux nouveaux usagers tous les trois mois a été modifié pour les inviter à devenir membre du comité des usagers ou à venir chercher de l'information sur le rôle du comité. Cette démarche se voulant une façon de recruter de nouveaux membres pour le comité des usagers.

Aussi l'équipe du personnel-cadre responsable de l'hébergement campus/r.r.c. et foyer de groupe ainsi que les intervenants responsables de la prise en charge qui travaillent au bureau de Lévis ont été rencontrés, et ce, afin de les solliciter et de les informer de démarches de recrutement pour le comité des usagers.

Cette démarche d'information va se poursuivre au cours de la prochaine année auprès des autres services de l'organisation. Le comité a également collaboré avec le CUCI qui a fourni des dépliants pour faire la promotion des comités, destinés aux personnes intéressées à faire du bénévolat et qui aimeraient faire partie d'un comité des usagers.

Cette année a aussi été difficile pour le comité de résidents en raison d'éclosions de COVID-19 dans les unités et dans les différents points de services, r.r.c. ou foyer de groupe. Certaines rencontres on donc dû être remises. Madame Sonia Boulet a été co-animatrice du comité de résidents pour une deuxième année. Le comité des usagers tient à la remercier.

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 afin de pallier les absences ou imprévus.

Merci à tous les membres pour leur implication!

### **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 (es). Cette année, les représentants du comité de résidents nous ont dit que la qualité des aliments s'était améliorée, nous en avons fait part à l'équipe des services alimentaires, qui travaille à l'amélioration continue de ce service, et ce, pour répondre aux besoins des résidents.

Le modèle de sondage mis en place l'an dernier concernant l'offre alimentaire, fait et proposé par monsieur Renaud, chef de service, continu d'être utilisé, car il semble facile à comprendre et à remplir.

Cependant, il a fallu faire quelques relances afin que le sondage soit présenté et rempli par les résidents. Il apparaît essentiel que l'ensemble du personnel collabore afin que le sondage soit présenté et que les résultats soient acheminés aux services alimentaires, pour que ces derniers puissent ajuster l'offre alimentaire au besoin.

Comme vous le comprendrez, les résidents changent et les goûts aussi. Cependant, nous voulons avoir une idée claire concernant l'offre alimentaire, considérant que plusieurs résidents peuvent séjourner plusieurs

mois et même quelques années sur le campus ou dans les autres ressources d'hébergement. Madame Laforest, chef des activités d'alimentation, se dit ouverte à refaire la même opération de sondage lors des changements de menus.

L'an passé, nous étions censés rencontrer madame Laforest, mais compte tenu de la pandémie, cette activité a été remise. Cette année, nous espérons avoir la possibilité de faire une telle rencontre avec madame Laforest et nos représentants, afin de travailler positivement sur l'amélioration de certains points.

Malgré le fait que nous n'ayons pas tenu cette rencontre, nous avons eu des contacts téléphoniques et des échanges de courriels afin de se tenir informés auprès de madame Laforest et de madame Manon Vaillancourt, assistante-chef technicienne en diététique. Des suivis avec les services alimentaires ont été effectués dans le passé et sera, selon nous, toujours un sujet d'actualité.

#### Démarche faite et à poursuivre :

Cette année, le comité des usagers a fait réimprimer les dépliants et a soumis, au service des communications, les modifications à apporter aux dépliants qui sont fournis aux résidents et aux pochettes spéciales permettant aux usagers de regrouper les différents renseignements qui les concernent et les coordonnées des différentes ressources pouvant les aider (numéro de téléphone, adresse, etc.).

Le numéro de téléphone pour le bureau du comité des usagers a été changé, ce qui a nécessité l'impression de collants pour mettre sur les dépliants déjà imprimés.

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i>Prénom</i>	<i>Nom</i>	<i>Usager ou Autre (précisez)</i>	<i>Fonction</i>
Louise	Gareau		Présidente
Audry	D.		Membre

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

<b>Président(e)</b>	Prénom : Louise	Nom : Gareau
	Adresse postale :	
	N° de téléphone :	
	Courriel : norac50@sympatico.ca	
<b>Responsable des Comités des usagers</b>	Prénom : Geneviève	Nom : Gosselin
	Adresse postale : 363, route Cameron, Sainte-Marie (Québec), G6E 3E2	

<b>Et de résidents de l'établissement</b>	N° de téléphone : <b>(418) 386-3363, poste 41596</b>	
	Courriel : <b>genevieve_gosselin@ssss.gouv.qc.ca</b>	
<b>Personne-ressource</b>	Prénom : Gilles	Nom : Boucher
	Adresse postale : 100, route Monseigneur-Bourget, Lévis (Québec) G6V 2Y9	
	N° de téléphone : 418-837-9331, poste 61407	
	Courriel : gilles.boucher.cisssca@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 acheminé par la poste à tous les nouveaux usagers du centre jeunesse. De plus, les intervenants remettent aux usagers un dépliant expliquant les droits des usagers ainsi que les coordonnées du comité des usagers.

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

Le comité de résidents est en fonction et nous avons rencontré les différents représentants en cours d'année afin de connaître leurs préoccupations. Tous les points d'insatisfaction y sont abordés. Le responsable des résidences assure un suivi avec le comité des usagers par la suite.

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

Questionnaire réalisé auprès des résidents du centre jeunesse vivant sur le campus et bénéficiant l'offre alimentaire de l'Hôtel-Dieu de Lévis.

Ce questionnaire a été repris tout au cours de l'année afin d'avoir un portrait juste de l'offre alimentaire proposée aux résidents et de leur appréciation face à celle-ci.

Concernant les activités organisées sur le campus, madame Julie Boucher est venue échanger et discuter avec les représentants du comité de résidents sur le sondage qui a été distribué et rempli, concernant la satisfaction de la clientèle hébergée en centre de réadaptation face à la programmation d'activités.

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

L'agent de liaison consacre la majorité de son temps de travail à faire la promotion des droits, autant auprès des intervenants que des usagers, en plus d'assurer un soutien individualisé auprès des usagers et de leurs proches. Aussi, nous avons eu une rencontre de présentation de nos services avec les intervenants du bureau de Lévis, avec l'équipe de cadres responsables des services de réadaptation.

En début d'année, nous avons rencontré l'équipe du CAAP de Sainte-Marie de Beauce, afin d'échanger sur notre offre de service et la complémentarité de nos actions auprès des usagers. Nous tenons à remercier madame Line Grenier pour son accueil.

Nous avons eu des contacts réguliers avec monsieur Lehoux, agent de traitement des plaintes au bureau du commissaire aux plaintes.

Au cours de l'année, nous avons rencontré madame Claudine Wilson et son équipe de cadres afin de discuter et d'échanger sur les enjeux et de trouver des solutions avec le comité des usagers concernant certaines problématiques que rencontrent les usagers au quotidien.

Cette année, nous participons comme l'an passé à un comité de vigie concernant les règles touchant les contentions et l'isolement des résidents.

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

Actuellement, nous accompagnons et assistons les usagers qui nous en font la demande. Jusqu'à maintenant nous avons été en mesure de le faire. À quelques reprises nous avons dû ajuster notre horaire ou déplacer certaines rencontres afin de répondre aux besoins des usagers, mais tout s'est bien déroulé.

Au cours de l'année, nous avons réalisé 47 rencontres d'accompagnements, plus d'une quarantaine de rencontres individuelles avec les usagers, 117 suivis de dossier avec les intervenants et plus de 800 appels téléphoniques et courriels en soutien et informations diverses aux usagers, aux proches et aux intervenants.

À noter qu'il y a eu quelques accompagnements dans des dossiers de plaintes.

Lorsque la situation s'y prête, l'approche favorisée par l'agent de liaison consiste à asseoir les deux parties ensemble et à tenter de régler la situation conflictuelle dans un premier temps. Cette approche a donné d'excellents résultats jusqu'à maintenant.

Aussi nous avons collaboré à quelques reprises avec les chefs et les coordonnateurs cliniques afin de dénouer certaines situations, et les résultats ont été très concluants et positifs pour les usagers et pour les intervenants. Cette avenue nous semble prometteuse pour certaines situations.

**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, due au différents mouvements des résidents dans les unités, et ce, tout comme l'année dernière. Madame Sonia Boulet, éducatrice du foyer 1, a coanimé les rencontres du comité de résidents cette année et nous la remercions pour son engagement.

Concernant les résidents des ressources de types foyer de groupe, nous avons rencontré individuellement les représentants de ces ressources.

**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>En s'assurant de garder une belle ambiance en tout temps lors des rencontres et des échanges et des accompagnements, nous favorisons un soutien bienveillant entre tous et chacun.</p>
<p><b>ENGAGEMENT</b></p> <p>Les membres accomplissent leurs fonctions en étant proactifs et en démontrant de la persévérance et de la solidarité.</p>	<p>Nous tenons à souligner l'implication positive des représentants du campus pour leurs recherches d'amélioration de l'offre alimentaire.</p>
<p><b>RESPECT</b></p> <p>Les membres de chacun des comités ont la conviction que toute personne mérite la même considération.</p>	<p>Les membres ont pu s'exprimer et faire valoir leur point de vue. Les membres écoutaient et étaient attentifs à ceux qui s'exprimaient.</p>

**8. TENUE DES RENCONTRES**

Au cours de l'année, le comité a tenu quatre rencontres et a tenu son assemblée générale annuelle (AGA) par visioconférence.

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

Nous tenons à remercier monsieur Mario Lehoux, agent de traitement des plaintes au bureau de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, pour sa collaboration afin de trouver des solutions pour répondre aux différents besoins des usagers et résidents.

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

- Mise à jour des dépliants dédiés aux résidents
- Mise à jour des fiches pour les usagers
- Suivi du sondage de satisfaction des résidents face à l'offre alimentaire
- Suivi du sondage sur l'offre de services concernant les activités offertes aux résidents hébergés sur le campus et r.r.c.
- Poursuite de notre collaboration avec madame Julie Boucher pour l'amélioration des activités offertes aux résidents
- Poursuite des rencontres de présentation du rôle et du mandat du comité des usagers auprès des intervenants des bureaux de la D.P.J.
- Affiche pour promouvoir la participation des résidents au comité de résidents
- Cahier d'informations concernant les règles de fonctionnement du comité de résidents
- Rencontre des différents collaborateurs afin de les sensibiliser au recrutement de nouveaux usagers qui auraient de l'intérêt à se joindre au comité d'utilisateur
- Accompagnement des usagers et de leurs proches sur demande, dans des démarches individuelles.
- Échange avec les responsables, les intervenants et les gestionnaires, concernant les enjeux, lorsque requis, dans un objectif de recherche de solutions.

## 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 2021-2022.

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 :	90 heures
Nombre d'heures effectuées par le comité de résidents :	40 heures
<b>totales des heures de bénévolat effectuées au cours de l'année :</b>	<b>130 heures</b>

**14. AUTRES INFORMATIONS/COMMENTAIRES \***

Le comité des usagers fait partie de l'Alliance des comités d'usagers des centres jeunesse du Québec qui a pour objectif d'échanger des informations et des bonnes pratiques. L'agent de liaison participe aux rencontres des agents de liaison des comités membres de l'Alliance et la présidente est membre de l'exécutif de l'Alliance.

**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 besoins des usagers et des résidents. Comme chaque année, nous observons une augmentation des demandes d'informations et d'accompagnement de la part de nos usagers et/ou de leurs proches.

**16. SIGNATURE**

Signature du président/de la présidente :



Président(e)  
Comité des usagers du Centre jeunesse

Date : Le 16 mai 2022