

Rapport d'activité 2020-2021
**Comité des usagers du Centre de protection de l'enfance
et de la jeunesse**
Mars 2021

TABLE DES MATIÈRES

1. Informations relatives à l'établissement	3
2. Mot de la présidente par intérim, Marie-Ève Tardif	3
3. Priorités et réalisations de l'année écoulée	4
4. Composition et portrait des membres	8
5. Bilan des activités	8
6. Tenue des rencontres	10
7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine	10
8. Conclusion	11
9. Rapport financier	12

1. Informations relatives à l'établissement

Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent/Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse.

2. Mot de la présidente par intérim, Marie-Ève Tardif

Cette année a été une année pour nous faire connaître.

Nous avons fait la création d'une page Facebook, en août 2020 pour permettre au comité d'être vu et y distribuer des documents informatifs.

Nous avons décidé de lancer une campagne de recrutement en février 2021 afin d'ajouter des membres adultes au sein de notre comité. Il est très difficile pour nous d'avoir des membres adultes usagers. Présentement, les résultats escomptés ne sont pas au rendez-vous, nous n'avons pas de demandes d'information à ce sujet. Nous pouvons dire que la situation de la COVID-19 ne nous aide pas, le recrutement de personnes qui désirent s'impliquer activement semble ardu, et même dans d'autres organismes.

De plus, la pandémie nous a obligé à modifier notre manière de nous rencontrer, nous avons décidé de faire nos réunions par Zoom. Tous les colloques ont été annulés. Par contre, la pandémie nous a aidé à avoir les ressources financières nécessaires afin de rafraîchir nos dépliants, créer des affiches de promotion du comité et acheter des outils de promotion pour distribution prochaine dans les centres d'hébergement.

Nous sommes heureux de terminer l'année avec un surplus pour une deuxième année consécutive. Malgré tout, nous avons eu une année difficile due à la pandémie, cependant nous avons su répondre aux demandes des usagers. Je suis contente d'être la présidente par intérim au sein du comité et dans la prochaine année, nous allons encore travailler fort à recruter des membres et à lui donner une meilleure visibilité. Dès que le contexte le permettra, j'aimerais aussi aller voir les résidents dans nos centres d'hébergement pour présenter notre comité.

Merci aux membres qui ont maintenu leur implication dans la dernière année, votre engagement est très apprécié!

Marie-Ève Tardif

Présidente par intérim

3. Priorités et réalisations de l'année écoulée

Nous vous présentons, de façon succincte, le contenu des dossiers traités par les membres du comité des usagers au cours de l'année 2020-2021, dans un contexte d'urgence sanitaire liée à la pandémie de COVID-19.

Avril, mai, juin, juillet 2020

Le comité des usagers étant en mode « pause » en lien avec la pandémie, au retour de l'agente de liaison à la fin avril 2020, il est résolu que celle-ci répondra aux demandes ponctuelles. Ainsi, elle fait un suivi avec Mme Duret et des intervenantes en lien avec un événement survenu entre deux membres du comité. Elle prépare également une affiche pour les unités de vie et les milieux familiaux ([v. Image 1](#)) afin de démontrer la présence du comité même durant la pandémie. Elles seront finalement affichées dans les milieux de vie et familiaux vers mai 2020.

Image 1 : Affiche du comité présent durant la pandémie



L'agente de liaison a également été invitée à se joindre aux rencontres extraordinaires au sujet du COVID-19 du CUCI tenues par conférence téléphonique afin d'être mise au courant et aussi de donner des suivis plus précis de l'état de situation dans les unités avec cette pandémie.

Rapport annuel 2019-2020

Étant donné le contexte pandémique, le projet de rapport annuel 2019-2020 est adopté par les membres par courriel en juillet 2020. Le comité termine l'année avec un surplus de 6 218 \$.

Envoi des enjeux au CUCI

En juillet 2020, les enjeux du comité des usagers sont envoyés au CUCI.

Septembre 2020

Le comité des usagers centre de protection de l'enfance et de la jeunesse a profité de la Semaine nationale des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux pour promouvoir sa toute nouvelle page Facebook (v. [Image 2](#)) du comité qui se veut une page informative gérée par le comité des usagers et un moyen supplémentaire de se faire connaître du grand public. Il est également possible de joindre le comité via la messagerie de Facebook. Lien vers la page : <https://www.facebook.com/CUCPEJCISSSBSL>

Image 2 : Visuel de la page Facebook



Exemples de contenu :



Octobre 2020

Première rencontre Zoom pour le comité

Vers la fin du mois d'octobre, le comité des usagers a enfin pu se réunir virtuellement via la plateforme Zoom et ce, avec une nouvelle membre adulte et l'absence des jeunes des unités.

Budget et dépôt des prévisions budgétaires

Information que le budget pour la prochaine année est le même soit 16 022 \$. Les prévisions budgétaires sont axées sur la promotion et la représentativité du comité étant donné que la prochaine année s'annoncera beaucoup en virtuel sans événements annuels (colloques) et leurs dépenses reliées en déplacement, repas et hébergement.

Novembre 2020

Rencontre avec Mme Anne Duret, directrice de la protection de la jeunesse et du programme jeunesse au CISSS du Bas-Saint-Laurent

Mme Duret est venue se présenter aux membres et leur expliquer son rôle au sein de l'organisation. Ainsi, les membres du comité ont appris qu'au Bas-Saint-Laurent, la DPJ et la Direction des programmes jeunesse sont regroupés afin de favoriser une stabilité et une continuité des services. Mme Duret a aussi pour fonction de répartir les budgets et d'accepter les projets spéciaux (coûts élevés). Enfin, elle est signataire des interdictions de contact entre jeunes dans les centres de réadaptation. Elle prend également connaissance des plaintes qui n'auront pas su trouver solutions autrement et donc, jugées plus graves.

Ensuite, Mme Duret est restée pour écouter les questions et préoccupations des membres jeunes et des membres adultes tout en émettant des commentaires pertinents et intéressants pour tous et toutes.

Janvier 2021

Comité d'amélioration des options alimentaires dans les unités de vie

Mme Marie-Josée Duchesne a créé un contact avec l'agente de liaison afin de l'informer qu'elle était responsable d'un comité de travail pour l'élaboration et l'amélioration des menus offerts dans les unités.

Mars 2021

Présentation de Mme Marie-Josée Duchesne, travailleuse sociale et Mme Suzanne, cuisinière

Leur présentation a pour but de montrer au comité le nouveau menu sur trois semaines. Mme Duchesne insiste qu'elle est ouverte à tous commentaires et suggestions. Ainsi, le comité apprend que tous ces changements sont nés, en grande partie des suggestions et de certaines remarques transmises au fil du temps par l'agente de liaison qui était elle-même alimentée par les commentaires émis en rencontre du comité des usagers par les jeunes élus représentant les résidents.

En bref, quelques changements et améliorations :

- Un menu plus santé (moins de sucre, cuisson huile d'olive, pains et pâte de blé, moins de charcuterie)
- Une offre végé (plusieurs recettes dans le menu sont à base de tofu, lentilles)
- Événements spéciaux (anniversaires, Noël, etc.) et « mardis jeunes » (les jeunes doivent faire des suggestions aux cuisiniers et cuisinières qui sont ouvert à essayer de nouveaux aliments, nouvelles recettes ou tout simplement à faire plaisir avec un mets qui n'est pas au menu régulier)

Commentaires sur le vif du nouveau menu :



Enfin, nous avons procédé à la remise au goût du jour de l’affiche du CU-CPEJ afin de mieux se faire voir dans nos milieux ([v. Image 3](#)).

Image 3 : Affiche 18x24 du CU-CPEJ



4. Composition et portrait des membres

Numéro	Identité		Type de membre		Rôle
	Prénom	Nom	Usager	Autres	
	Sylvie	Mailloux	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre
	Marie-Ève	Tardif	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Présidente par intérim
	Vanyna	Gninze Bioyoghe	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre
	Antoine		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jeune Rivière-du-Loup
	Stacy		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jeune Rimouski
	Kina		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jeune Trois-Pistoles

Nous remercions particulièrement les jeunes pour leur contribution en cours d'année : Carolanne, Myriam et Marilou.

5. Bilan des activités

Le comité des usagers a pour fonction de :

➤ Renseigner les jeunes et leurs parents sur leurs droits et leurs obligations

À la demande, le comité rend possible l'accompagnement ou une rencontre de l'utilisateur concernant leurs droits et leurs obligations. En contexte pandémique, le courriel et le téléphone ont été les moyens privilégiés.

Une ligne téléphonique sans frais, un courriel et en nouveauté cette année, la messagerie Facebook sont disponibles pour joindre le comité des usagers et ce, gratuitement, sur tout le territoire.

Cette année, nous avons mis au goût du jour des affiches 18x24 du CU pour afficher dans les lieux fréquentés par les parents et jeunes usagers. Nous voulons nous faire voir! Dans une première phase, une dizaine seront affichées dans les points de services (mars 2020) afin de toucher plus directement les parents usagers et une seconde prévoit l'affichage dans les unités et centres de réadaptation pour toucher les usagers jeunes. Une troisième phase pourrait toucher les lieux plus grands publics comme les CLSC et les écoles.

➤ Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des usagers

Une des grandes préoccupations du comité est que les jeunes hébergés à court ou long terme autant en unité de vie qu'en famille d'accueil se sentent respectés dans un environnement propre et adapté à leur réalité. Ainsi, lors des rencontres du comité, les jeunes représentant les unités de vie sont invités à faire part du climat, des activités qui sont disponibles, des bons et moins bons coups vécus, etc. Des suivis sont alors effectués avec les directions respectives afin de s'assurer que leurs préoccupations sont prises en compte afin d'améliorer la qualité de vie de tous et toutes.

➤ Évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus

Depuis quelques années, le comité a peu évalué, de façon formelle, le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus. Il est tout de même disponible et soucieux de s'impliquer dans toutes les démarches d'évaluation de satisfaction des usagers.

➤ **Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts auprès de l'établissement.**

Tous les événements annuels habituels étant annulés, l'agente de liaison a quand même été présente lors des séances d'informations web du RPCU en lien avec la modification de leurs règlements généraux.

À la fin mai 2020 a eu lieu les témoignages de Mme Josée Dansereau, présidente de l'Alliance des comités des usagers lors de la Commission sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse et du contentieux du CISSS du Bas-Saint-Laurent. L'agente de liaison en a fait l'écoute et a transmis les informations aux membres du comité des usagers.

Le comité est toujours membre de l'Alliance des comités des usagers du Québec et du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) en payant annuellement la cotisation. Le comité est donc tenu informé par ces deux instances provinciales.

Le comité des usagers a un membre qui siège au comité consultatif mis en place par la DPJ-DPJe, le Comité Conseil Jeunesse. Enfin le comité défend les intérêts des usagers qui en font la demande en servant de lien entre les directions concernées et les usagers.

➤ **Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.**

En décembre dernier, des usagers ont contacté le comité pour de l'accompagnement.

Dans le premier cas, la personne a été dirigé vers les archives afin de retrouver les informations qu'elle recherchait, cependant plusieurs informations sont confidentielles dans les dossiers de signalement et ce, pour de bonnes raisons et même après plusieurs années. L'usager insatisfait des réponses reçues a été dirigé vers le Commissaire aux plaintes par la suite.

Dans le deuxième cas, une personne désirait de l'accompagnement pour la comparution à la Cour dans un litige en séparation et en droit de garde. Après vérification, il lui a été fortement conseillé d'être accompagné par un avocat plutôt et de revenir voir le comité pour tous les autres accompagnements lors de rencontres avec les différents professionnels, au besoin.

Aussi, l'agente de liaison a également été contacté par les éducateurs afin de faire le pont et de rassurer les nouveaux jeunes élus anxieux qui trouvent un peu intimidant d'être le représentant du comité des résidents sur un comité des usagers.

Enfin, le 1^{er} décembre dernier, l'agente de liaison s'est jointe à une présentation virtuelle de la Commissaire aux plaintes du Bas-Saint-Laurent, Mme Stéphanie Bush, organisée par le CAB de la Seigneurie. Elle a ensuite partagé l'information reçue avec tous les membres du comité.

➤ **S'assurer du bon fonctionnement de chaque comité de résidents et veiller à ce qu'il dispose des ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions**

L'agente de liaison demeure en constante collaboration avec les intervenants attirés aux comités des résidents, la Coordonnatrice des services d'hébergement jeunesse et la cheffe de service unité Le Quai, responsable de la supervision et probation des employés de la liste de rappel et responsable de l'accès aux services d'hébergement.

Les comités des résidents :

➤ **Renseigner les jeunes et leurs parents sur leurs droits et leurs obligations**

Les représentants des comités des résidents siégeant au comité des usagers sont en mesure de transmettre l'information sur le comité des usagers.

Une réimpression du dépliant du comité des résidents est en cours présentement, ils pourront être distribués en avril 2021.

➤ **Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des usagers**

Chaque comité des résidents se réunit avec les unités avant les rencontres du comité des usagers avec l'intervenant responsable. Ainsi les jeunes peuvent discuter des points forts et ceux à améliorer. Les bilans de ces rencontres sont présentés aux membres du comité des usagers par les jeunes représentants élus.

Pour les unités ayant des jeunes de moins de 14 ans, l'intervenant responsable soumet un bilan des commentaires des jeunes en fonction des activités vécues, de la routine, etc.

Certaines incompréhensions sont soumises par l'agente de liaison aux directions concernées pour premièrement, bien comprendre la situation et ensuite, pour voir s'il n'y aura pas place à amélioration. Dans bien des cas, les situations sont explicables par des règles et consignes qui se doivent d'être respectées, encore plus en temps de COVID-19.

Le bon coup de l'année 2019-2020, la mise sur pied d'un comité (composé des cuisinières et des cuisiniers et soutenu par Mme Marie-Josée Duchesne, t.s) pour l'élaboration d'un nouveau menu alimentaire plus actuel pour les centres de réadaptation. Le CU a senti un souci d'amélioration continue de ce comité.

➤ **Évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus**

Cette année, le comité n'a pas été en mesure d'évaluer ce point.

➤ **Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts auprès de l'établissement**

Le dépliant du comité a été mis à jour, réimprimé en plusieurs copies et distribué sur demande seulement cette année. Nous avons confirmation qu'ils sont distribués dans les pochettes d'information pour les familles d'accueil, banque mixte et les pochettes d'expertise. En contexte de COVID-19, le comité préfère attendre avant de le distribuer dans les endroits publics.

6. Tenue des rencontres

Le comité ne s'est pas réuni en personne une seule fois durant la dernière année. Le CISSS a gracieusement fourni un lien Zoom et les rencontres ont pu reprendre en octobre 2020.

Ce sont quatre rencontres qui ont eu lieu, en octobre et novembre 2020, puis en janvier et mars 2021. Le comité vit une situation assez difficile au point de vue de la rétention de ses membres et la présence assidue aux rencontres est difficile. Ainsi, durant l'année la plupart des rencontres ont été informatives puisque le quorum n'était pas atteint.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Pour les membres du comité, les enjeux prioritaires de la prochaine année en seront de consolidation dans l'objectif de réaliser la mission du comité au meilleur. De base, le comité souhaite :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers et les droits et intérêts d'un usager auprès de l'établissement
- S'assurer du bon fonctionnement des comités des résidents

- Élaborer et mettre à jour les règles de fonctionnement du comité des usagers et celles des comités de résidents

Pour atteindre les objectifs cités précédemment, plusieurs actions sont possibles, entre autres :

- Consolider le comité des usagers en lui-même et favoriser une présence et une participation accrues des membres, créer un lien d'appartenance au comité
- Consolider les outils de promotion dont dispose le comité auprès des usagers et des intervenants, démontrer notre présence et notre disponibilité (tenir à jour la page Facebook)
- Soutenir adéquatement les comités de résidents en évaluant plus efficacement leur satisfaction des services reçus
- Mettre à jour les règles de fonctionnement du comité et celles des comités de résidents
- Répondre aux demandes ponctuelles des usagers
- Recruter des membres actifs au sein du comité

8. Conclusion

L'année 2020-2021 a été une année de flexibilité et d'adaptation en fonction de toutes les mesures sanitaires demandées. Pourtant, le comité a su trouver sur quel aspect miser durant l'année; la création, l'adaptation et la mise à jour des outils de promotion et s'ouvrir la porte des médias sociaux via Facebook.

Le comité a également un souci non négligeable de respecter sa mission, et ce, sur tout son territoire sans dépasser le budget alloué et tout en respectant les besoins exprimés par les usagers.

*** À noter que le surplus budgétaire de l'année qui se termine a plusieurs causes dont principalement :*

- *Ralentissement des activités ou annulation complète des activités annuelles du comité dû à la COVID-19*
- *Annulation de toutes les activités annuelles en présentiel en lien avec nos regroupements provinciaux.*
- *Aucune activité avec les comités de résidents dans leurs unités de vie*

9. Rapport financier (en annexe)

