



Rapport annuel d'activité 2014-2015

du comité des usagers et des conseils des jeunes
du Centre jeunesse de la Montérégie

*Rédigé Geneviève Lecours,
Agente de liaison du comité des usagers*

TABLE DES MATIÈRES

1. Mot de l'exécutif du comité des usagers.....	p.3
2. Les Fonctions légales.....	p.4
3. Le mandat du comité des usagers.....	p.4
4. Les réalisations 2014-2015.....	p.5
5. Les membres du comité des usagers du CJM.....	p.6
6. Coordonnées de l'exécutif et de la personne ressource.....	p.7
7. Le bilan 2014-2015.....	p.8
8. Assistance, accompagnement et références 2014-2015.....	p.10
9. Le bilan financier.....	p.12

LE MOT DE L'EXÉCUTIF DU COMITÉ DES USAGERS

L'année 2014-2015 a été empreinte de plusieurs réussites au sein du comité des usagers. TROIS grands objectifs sur lesquels le comité s'est penché avaient été nommés en début d'année. D'abord, nous souhaitons **Poursuivre la visibilité du comité des usagers à l'interne comme à l'externe** afin de maximiser le service de celui-ci. Plusieurs activités ont eu lieu afin de parvenir à optimiser la visibilité du comité. Le page web du comité des usagers des centres jeunesse de la Montérégie a été renouvelé, ce qui permet à la population générale de connaître les différentes activités du comité, mais aussi leur raison d'être, leur mission et leurs différentes publications.

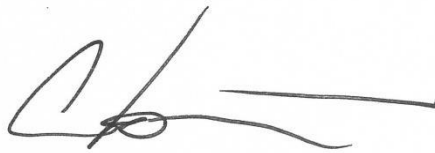
Cette année encore, le comité des usagers a été très impliqué dans les diverses activités organisées par le Centre Jeunesse, notamment la Journée Jeunesse (Mai), la Route sans fin (juin), la Journée de reconnaissance des Familles d'Accueils (novembre), le Souper du mois de la nutrition à Longueuil (mars), le Congrès de l'ACJÉQ (octobre) et les 20 ans du CJMontérégie (décembre).

Un deuxième objectif était de **poursuivre le recrutement du comité des usagers**. L'assemblée générale a permis au comité de recruter 2 nouvelles personnes, ce qui porte maintenant à 5 le nombre de membres du comité. Si ce nombre est très satisfaisant, nous sommes tout de même constamment à la recherche de nouveaux membres.

Notre troisième objectif était de **consolider le rôle et l'implication du conseil des jeunes dans leur campus**. Pour ce faire, plusieurs activités de promotions ont été effectuées. De celles-ci, l'activité sur les droits des jeunes en centre jeunesse, organisé et animé par Julie Ranger du CDPDJ a été une grande réussite. L'agente de liaison s'est aussi déplacée au minimum 2 fois dans l'année sur chacun des campus pour assister au conseil des jeunes. Les conseils des jeunes ont su garder une belle stabilité sur tous les campus, et de beaux changements ont eu lieu : Réaménagement des douches, élaboration d'une salle communautaire, virage santé et élaboration de nouveaux menus sur les campus, illuminations de la cour à Noël, et autres activités pour les fêtes de Pâques, de la St-Valentin et de l'Halloween.

Finalement, l'année 2014-2015 a permis à l'agent de liaison de continuer son travail sur le terrain. Les accompagnements physiques pour les usagers ont été nombreux, signe que le comité des usagers est de plus en plus visible et important au sein de l'organisation. Parmi les défis surmontés, on compte le départ précipité de l'agente de liaison en poste de puis 4 ans, madame Catherine Bessette. Madame Geneviève Lecours est la nouvelle agente de liaison en poste depuis mai 2015.

En terminant, nous tenons à remercier les membres du comité des usagers, ainsi que les membres du conseil d'administration, pour leur implication bénévole et l'intérêt qu'ils portent à l'amélioration des services.



Christine Fort,
Vice-Présidente
comité des usagers du CJMontérégie



Lucie Harbec,
Présidente et Trésorière
comité des usagers du CJMontérégie

1. LES FONCTIONS LÉGALES

Les fonctions du comité des usagers prévus à l'article 212 de la LSSSS sont de :

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il le désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1);
5. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;
6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1.

L'article 209.0.1 fait référence aux lieux d'hébergement pour lesquels il n'y a pas de comité de résidents (conseil des jeunes), soit parce qu'une installation a moins de 10 lits ou parce que la durée moyenne du placement est de moins de 6 mois. L'établissement, dans ces cas-là, a le choix de regrouper l'installation avec d'autres pour former un comité de résidents, ou alors de confier l'exercice des fonctions au comité des usagers. Dans les deux cas, l'établissement doit évaluer annuellement l'efficacité de la mesure choisie et faire les changements nécessaires. Le comité des usagers doit évaluer, en vertu de sa 6^e fonction, l'efficacité de ces derniers.

En ce qui concerne les Comités des résidents (conseil des jeunes), ils doivent accomplir les trois premières fonctions de l'article 212. Puisque les représentants sur les comités de résidents au Centre jeunesse de la Montérégie ont la particularité d'être âgés de 6 et 18 ans, les fonctions sont adaptées à l'âge, au contexte et aux capacités de chacun.

2. LE MANDAT

Selon le cadre de référence émis par la direction de la qualité du MSSS, juin 2006 :

*« Le mandat du comité des usagers et des comités de résidents est d'être **le gardien des droits des usagers**. Ces comités doivent veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Ils sont l'un des porte-parole importants des usagers auprès des instances de l'établissement.*

***Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident leurs actions.** Ils doivent avoir une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées. »*

Le mandat d'un comité des usagers est donc d'être le porte-parole des usagers de son établissement, en s'assurant du respect des droits et libertés de chacun, et en travaillant à l'amélioration continue des services reçus et du milieu de vie de ces derniers. Il en va de même pour les conseils des jeunes, cependant leur mandat s'effectue dans le cadre de leur campus uniquement.

3. LES RÉALISATIONS 2014-2015

L'an dernier, plusieurs activités ont été effectuées autant par le comité des usagers que par les conseils des jeunes afin de défendre les droits des usagers, mais surtout d'informer ces derniers sur leurs droits et leurs obligations.

3.1 Les principales activités des membres du comité des usagers

L'année 2014-2015 a été empreinte de plusieurs réussites au sein du comité des usagers. TROIS grands objectifs sur lesquels le comité s'est penché avaient été nommés en début d'année. D'abord, nous souhaitons **Poursuivre la visibilité du comité des usagers à l'interne comme à l'externe** afin de maximiser le service de celui-ci. Plusieurs activités ont eu lieu afin de parvenir à optimiser la visibilité du comité. Le page web du comité des usagers des centres jeunesse de la Montérégie a été renouvelé, ce qui permet à la population générale de connaître les différentes activités du comité, mais aussi leur raison d'être, leur mission et leurs différentes publications.

Cette année encore, le comité des usagers a été très impliqué dans les diverses activités organisées par le Centre Jeunesse, notamment la Journée Jeunesse (Mai), la Route sans fin (juin), la Journée de reconnaissance des Familles d'Accueils (novembre), le Souper du mois de la nutrition à Longueuil (mars), le Congrès de l'ACJEQ (octobre) et les 20 ans du CJMontérégie (décembre).

Un deuxième objectif était de **poursuivre le recrutement du comité des usagers**. L'assemblée générale a permis au comité de recruter 2 nouvelles personnes, ce qui porte maintenant à 5 le nombre de membres du comité. Si ce nombre est très satisfaisant, nous sommes tout de même constamment à la recherche de nouveaux membres.

Notre troisième objectif était de **consolider le rôle et l'implication du conseil des jeunes dans leur campus**. Pour ce faire, plusieurs activités de promotions ont été effectuées. De celles-ci, l'activité sur les droits des jeunes en centre jeunesse, organisé et animé par Julie Ranger du CDPDJ a été une grande réussite. L'agente de liaison s'est aussi déplacée au minimum 2 fois dans l'année sur chacun des campus pour assister au conseil des jeunes. Les conseils des jeunes ont su garder une belle stabilité sur tous les campus, et de beaux changements ont eu lieu : Réaménagement des douches, élaboration d'une salle communautaire, virage santé et élaboration de nouveaux menus sur les campus, illuminations de la cour à Noël, et autres activités pour les fêtes de Pâques, de la St-Valentin et de l'Halloween.

En septembre, le comité a tenu son **assemblée générale annuelle**. Cette année, deux présentations fort attendues ont eu lieu. Dans un premier temps, M. Jean-Marc Laliberté est venu faire une présentation sur le projet «J'ai 17 ans, j'ai mon plan». Ce projet bien instauré dans les Centres Jeunesse de la Montérégie est un outil clinique mis-en en place pour préparer les jeunes en hébergement à faire face à la vie en société lorsqu'ils atteindront 18 ans. La deuxième présentation portait sur les résultats du sondage sur la satisfaction des usagers. Ce sondage a été élaboré à l'interne et le comité a participé à l'élaboration de certaines questions.

Finalement, l'année 2014-2015 a permis à l'agent de liaison de continuer son travail sur le terrain. Les accompagnements physiques pour les usagers ont été nombreux, signe que le comité des usagers est de plus en plus visible et important au sein de l'organisation.

4. LES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS ET DE L'EXÉCUTIF

4.1 Le comité des usagers

NOM	PRÉNOM	USAGER AUTRE	OU	RÔLE
HARBECC	LUCIE	ANCIEN USAGER		PRÉSIDENTE
FORT	CHRISTINE	ANCIEN USAGER		VICE-PRÉSIDENTE
LACHAPELLE	RICHARD	ANCIEN USAGER		MEMBRE
MAILLOUX	JEANNINE	ANCIEN USAGER		MEMBRE
CHAMPAGNE	CLAUDETTE	ANCIEN USAGER		MEMBRE
LECOURS	GENEVIÈVE	AUTRE		AGENTE DE LIAISON
BELZILE	FRANCIS	AUTRE		PERSONNE RESSOURCE

4.2 Coordonnées des membres de l'exécutif – Personne ressource

NOM	RÔLE
Mme Geneviève Lecours 575 Adoncour Longueuil (Qc) J4G2M6 tel : 450-679-5433 cel : 514-213-2303 comite-usagers.cj16@ssss.gouv.qc.ca	AGENTE DE LIAISON DU COMITÉ DES USAGERS
Mme Lucie Harbec 30, rue Bélair Granby (Qc) J2G 7N9 tel : 450-372-0241 Bur : 450- 534-7895 lharbec@ca.ibm.com lharbec@hotmail.com	PRÉSIDENTE ET TRÉSORIÈRE
Mme Christine Fort 1286, rue Buies St-Bruno (Qc) J3V 2T6 tel : 514-773-6113 fortchristine0@gmail.com	VICE PRÉSIDENTE
M. Francis Belzile 575, rue Adoncour Longueuil (Qc) J4G 2M6 tel : 450-928-5146 #15146 francis.belzile.cj16@ssss.gouv.qc.ca	PERSONNE RESSOURCE

5. BILAN

Plusieurs actions ont été posées durant l'année, afin de pourvoir aux six (6) fonctions du comité des usagers.

5.1 Bilan des objectifs 2014-2015

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

- Faire une assemblée générale annuelle.
- Organiser et participer aux rencontres de fonctionnement des animateurs des conseils des jeunes.
- Soupers des membres du comité dans les différents campus du centre jeunesse.
- Affichage de posters et autres outils de promotions dans tous les points de services et campus.
- Assistance téléphonique de l'agente de liaison auprès des usagers.

2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;

- Contribution à l'élaboration d'un sondage sur la satisfaction des usagers du centre jeunesse de la Montérégie.
- Tenue de rencontres mensuels du comité des usagers et des conseils des jeunes.
- Les conseils des jeunes (conseils de résidents mettent sur pieds chaque année des objectifs précis de changement, dans le but d'améliorer leur qualité de vie en hébergement.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;

- L'agente de liaison accompagne les usagers lors de différentes rencontres avec leurs intervenants.
- L'agente de liaison assiste l'usager dans sa demande de formuler une plainte au commissaire aux plaintes.
- L'agente de liaison fait des recommandations aux divers comités de gestions dans le but d'améliorer les services des centres jeunesse, et de veiller au respects des droits des usagers.

4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il le désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1);

- Accompagner tout usager qui le demande dans son processus de plainte.
- Accompagner les usagers lors de rencontres avec leurs intervenants, lors de tables de révisions ou d'orientation, lors de rencontre de mise au point, etc.

5. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;

- L'agent de liaison est présent aux différentes réunions du comité des usagers.
- L'agent de liaison participe à au moins 2 rencontres annuels de chacun des conseils des jeunes.

- L'agent de liaison participe à au minimum deux rencontres de fonctionnement avec les animateurs de conseils des jeunes.
- Le comité des usagers reçoit la formation du RPCU sur le fonctionnement d'un comité des usagers.

6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1.

6. ASSISTANCES, ACCOMPAGNEMENTS ET RÉFÉRENCES 2014-15

PROVENANCE DES APPELS	NOMBRES
Usagers parents	249
Usagers jeunes	41
Personnels CJ (éducateurs, ARH, chefs, coordonnateurs, autres)	154
Autres (famille usager, population générale, organisme communautaire, CLPQS, CLSC, etc.)	32
Total :	476 appels

L'année 2014-2015 a démontré l'importance du comité des usagers et des comités de résidents (conseils des jeunes). Entre avril 2014 et mai 2015, l'agente de liaison a enregistré 563 actions faites par le comité. Ces actions sont séparées en quatre catégories distinctes : Les appels téléphoniques (476), les rencontres (33), les supports (21) et les accompagnements physiques (53).

ACTIONS	NOMBRES
APPELS	476
RENCONTRES	33
SUPPORTS	21
ACCOMPAGNEMENTS	53
TOTAL	583

Les appels sont faits directement à l'agente de liaison. Quoique la plupart d'entre eux proviennent des usagers, les intervenants des centres jeunesse (ARH, éducateurs, chefs de services, coordonnateurs), les CLPQS, les organismes communautaires, et autres sont aussi au nombre des appelants. De ces appels, il est important de mentionner que 66 d'entre eux ont été fait pour manifester une insatisfaction par rapport au service rendu, alors que 53 appels ont été fait dans le but d'obtenir de l'information sur les droits des usagers.

But de la rencontre ou de l'accompagnement	nombre
Rencontre de mise au point (bilan)	25
Table d'évaluation ou d'orientation	10
Visites supervisées	0
CLPQS	2
Médiation	2
PI/PSI	3
Visites supervisées	3
Autres	8
TOTAL	53

Lorsque c'est la demande de l'utilisateur, l'agente de liaison accompagne celui-ci lors de diverses rencontres. Ces rencontres ont été faites tant entre l'utilisateur et l'agente de liaison (), qu'avec les différents acteurs dans le dossier de l'utilisateur. En effet, l'utilisateur est dans ces droits de demander d'être accompagné dans toutes rencontres qui ne sont pas une activité clinique. Ces rencontres sont habituellement des rencontres de mises au point avec l'intervenant concernant l'application des mesures, les rencontres ou les tables d'évaluation ou d'orientation, ou dans des cas plutôt rares, les visites supervisées.

Les références

Afin d'exister, le comité repose grandement sur le nombre de personnes qui lui réfère des usagers, et aussi sur les personnes ou les organisations vers lesquelles le comité recommande ses usagers. C'est aussi une excellente indication sur où rejoindre facilement des usagers du Centre jeunesse de la Montérégie pouvant bénéficier des services du comité.

Dans un sens comme dans l'autre, le personnel du CJMontérégie est celui avec qui le comité a le plus de contact. Que ce soit avec les chefs, les éducateurs, les agents de relations humaines, les agents des contributions financières aux placements, les intervenants à la réception et au traitement des signalements, ou les responsables de l'accès à l'information, le comité peut définitivement compter sur leur collaboration en tant que partenaire principale afin d'exécuter ses fonctions. Suivant de près au niveau des chiffres, les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) sont aussi de grands partenaires du comité des usagers.

Plusieurs liens se font également avec les comités des usagers des autres Centres jeunesse du Québec lorsqu'il s'agit d'utilisateurs qui contactent une région alors qu'ils sont desservis par une autre, ou encore s'ils sont desservis par deux régions différentes simultanément, et que les deux comités sont sollicités pour accompagner relativement aux activités de leur territoire respectif.

7. LE BILAN FINANCIER 2014-2015

a. Comité des usagers

ENCAISSE AU 31 MARS 2014		37 306 \$
REVENUS		
	Subvention/ASSS	56 773
	Excédent des surplus rapatriés - comités résidents	803
<i>Total des revenus</i>		57 576\$
DÉBOURSÉS		
CONSEILS DES JEUNES	Campus de Chambly	1 000
	Campus de Longueuil	1 000
	Campus de St-Hyacinthe	1 000
	Campus de Valleyfield	1 000
<i>Sous-total</i>		4 000
FRAIS D'ACTIVITÉS DES MEMBRES	Cotisation de l'Alliance	1 484 \$
	Activité - conseil des jeunes	1 213 \$
	Frais de déplacement	1 939 \$
	Goûter et repas	1 691 \$
	Formation	4 595 \$
	Frais de péages	5 \$
	Frais de représentation	1 820 \$
<i>Sous-total</i>		12 748
SALAIRE ET FRAIS D'ACTIVITÉS ¹	Salaire et charges sociales	52 304
	Agente administrative	10 824 \$
<i>Sous-total</i>		63 128 \$
FRAIS DE BUREAU	Fournitures de bureau	1 854 \$
	Divers	
<i>Sous-total</i>		1 854\$
<i>Total des déboursés</i>		81 730\$
ENCAISSE AU 31 MARS 2015		13 779\$

