



COMITÉ DES USAGERS

RAPPORT ANNUEL

2019-2020

CENTRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE ET DE LA JEUNESSE DE QUÉBEC

TABLE DES MATIÈRES

1. Mot du président
2. Priorités et réalisations de l'année écoulée
3. Bilan des activités du comité
 - 3.1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
 - 3.2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.
 - 3.3. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.
 - 3.4. Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuels des usagers.
 - 3.5. Accompagner et assister, sur demande un usager dans toutes démarches qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.
 - 3.6. 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.
4. Bilan des activités du comité de résidents - en lien avec leurs trois fonctions :
 - 4.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
 - 4.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.
 - 4.3 Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus
5. Implication du comité des usagers
6. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine
7. Conclusion
8. Tenue des rencontres et nombre d'heures de bénévolat effectués par les membres
9. Composition et portrait des membres du comité
10. Coordonnées du président et des autres contacts

1. MOT DU PRÉSIDENT

La dernière année fut chargée de projets, d'imprévues et de défis. Après s'être attardé à revisiter nos façons de faire, nos règles et fonctionnement et le recrutement des nouveaux membres, notre structure se veut adaptée à la réalité des usagers. Notre site internet est un moyen actualisé pour renseigner, offrir du soutien et faire connaître les droits et responsabilités aux usagers.

Si on dit que la richesse d'une entreprise est son personnel, pour notre comité il en est tout autant. Les projets et développement sont réfléchis et articulés par l'implication de membres bénévoles à une cause qui les interpelle et pour laquelle, ils ont choisi de donner temps et dévouement. Ils souhaitent ainsi, améliorer les services en fonction d'une vision qui se veut partagée.

L'intervention en contexte de protection de la jeunesse étant parfois imposée ou non souhaitée, contribue à placer la personne qui reçoit ses services dans une position de méfiance. Ainsi le lien de confiance permettant de réguler la situation revêt un enjeu à l'atteinte de résultats tangibles pour les enfants et les parents. C'est pourquoi, il importe à notre comité de partager la vision de l'utilisateur dans l'amélioration des pratiques et ce, dans un esprit de collaboration avec l'établissement. Conscient de notre pouvoir d'influence et de recommandation, notre contribution au changement se veut de partagée l'expérience des usagers dans la prestation de services de la protection de l'enfance et de la jeunesse.

C'est par les fonctions liées à notre mission que nous contribuons à soutenir les usagers et par notre implication à l'amélioration de la qualité des services avec les directions concernées que nous y participons.

Bruno Latulippe président du comité des usagers

2. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Si l'année précédente fut axée à la restructuration les façons de faire de notre comité, l'année 2019-20 fut riche de collaborations, de réalisations et de réflexions. Les membres du comité ont été sollicités à maintes reprises pour participer à l'implantation de programmes, à l'évaluation de services et autres démarches initiées par l'établissement et guidées par une approche d'utilisateur partenaire.

Notre comité est fier des réalisations de l'année écoulée. Voici quelques réalisations accomplies en cours d'année en révisant et en produisant plusieurs documents : document sur les règles et fonctionnement du Comité des usagers, document sur les règles et fonctionnement des comités de résidents, document sur le recrutement de ses membres, document sur les insatisfactions et constats observés par les usagers. Le comité a aussi produit huit fiches d'information à l'intention des usagers leur expliquant leurs droits. Ces fiches portent sur des sujets importants tels que :

1. Le tribunal expliqué
2. Les communications confidentielles
3. Confidentialité et accès au dossier de l'utilisateur
4. Droit d'accès à son dossier
5. Ton implication dans les décisions durant ton hébergement
6. Les mesures disciplinaires
7. Fouille et saisie
8. Isolement et contention.

De plus, nous avons procédé à la mise en ligne de notre site web lequel, nous permettant de rejoindre un plus grand nombre d'utilisateurs tout en nous aidant à promouvoir les droits des usagers et à renseigner ces derniers sur les bonnes pratiques. <https://cucjq.ca/>

Grâce à un partenariat avec Bagage de vie et avec l'appui du directeur de la protection de la jeunesse, plus de 350 sacs, valises et bagages de toutes sortes ont été amassés. Ceux-ci seront remis dans la prochaine année à des usagers dans le besoin afin de mieux vivre les transitions entre leurs milieux de vie. <https://www.facebook.com/bagagedevie/>.



Le comité des usagers a aussi procédé à plusieurs réflexions sur les problématiques perçues par les usagers. Ces exercices nous ont permis de contribuer et de participer à la réalisation d'un mémoire déposé à la Commission Laurent par l'exécutif de l'Alliance des comités d'utilisateurs du Québec et soutenu par la direction du regroupement provinciale des comités des usagers RPCU.

https://rpcu.qc.ca/wp-content/uploads/memoire_2019-12-12.pdf

Le mémoire fait ressortir que des problématiques perçues par les usagers de notre région sont les mêmes que celles rencontrées dans les douze régions partenaires. À cet égard, nous souhaitons collaborer avec les directions de l'établissement afin d'identifier et de promouvoir les meilleures pratiques liées à ces problématiques. Dans la dernière année, trois nouveaux membres usagers se sont joints au comité. Nous profitons de ce rapport pour remercier Mme Annabelle Pronovost, Mme Julie Gagnon et M. Sébastien Proulx de leur engagement et du temps consacré aux activités du comité.

3. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

3.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- 3.1.1 Huit fiches d'information sur les droits des usagers hébergés ont été reproduites à partir de celles réalisées au CJ de Montréal. (Informations sur les droits).
- 3.1.2 Rencontre d'équipe d'intervenants psychosociaux afin de porter à leur attention l'importance pour l'utilisateur du respect des délais légaux à la remise de requête et des rapports utiles lors d'audition au tribunal.
- 3.1.3 Mise en ligne du site internet du comité en octobre (voir : <https://cucjq.ca/>).
- 3.1.4 Prise d'appel en continu des usagers qui contacte la personne ressource afin d'être informés sur les droits et obligations.
- 3.1.5 Deux spectacles d'humour sur les droits des usagers aux jeunes hébergés en centre de réadaptation.

3.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- 3.2.1 Participation au comité de travail sur l'implantation du programme Élan famille 2.0 « Ensemble pour une parentalité bienveillante » CIUSSS de la Capitale-Nationale ».
- 3.2.2 Réalisation d'un document sur les insatisfactions des usagers qui a été partagé à l'Alliance des comités d'utilisateurs du Québec et aux directions de l'établissement.
- 3.2.3 Rencontre avec le DPJ et son comité de direction le 21 janvier 2020 pour échanger sur les problématiques observées dans la trajectoire de services tels que perçus par les usagers.

3.3 Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

- 3.3.1 Participation de la personne ressource à un processus d'amélioration continue de la liste d'attente pour l'obtention d'un service.
- 3.3.2 Participation de la personne ressource avec l'exécutif des comités d'utilisateurs du Québec à la rédaction et au dépôt d'un mémoire à la commission Laurent en décembre 2019.
- 3.3.3 Participation à la version finale d'un sondage sur la satisfaction des services pour les jeunes hébergés en réadaptation, foyer de groupe et famille d'accueil.
- 3.3.4 Les résultats du sondage ont été présentés au comité des usagers par Mme Geneviève Morin responsable de la démarche d'évaluation.
- 3.3.5 Présentation en janvier 2020 au comité des usagers par M. Louis-Philippe Émond, adjoint du DPJ des résultats du comité de travail sur les listes d'attente.

3.3.6 Participation à la démarche d'agrément en octobre et novembre 2019.

3.3.7 En étroite collaboration avec le milieu de la recherche représenté par Mme France Nadeau chef de service et aux affaires administratives et scientifiques de la recherche, le comité des usagers a participé à l'organisation et à l'animation d'une journée thématique sur le partage des savoirs entre des chercheurs, des gestionnaires, des intervenants et des usagers afin de permettre un partage de la vision et de l'expérience vécue par chacun dans la prestation des services.

3.4 Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuels des usagers

3.4.1 La personne ressource prend les appels téléphoniques des usagers et les reçoit aux besoins pour les informer sur leurs droits et leurs responsabilités.

3.4.2 Le comité, par l'entremise de sa personne ressource, procède à la distribution de fiches d'information sur les droits des usagers.

3.4.3 Sur demande, la personne ressource accompagne les usagers lors de rencontre avec leur intervenant.

3.5 Accompagner et assister, sur demande un usagers ou toutes démarches qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte

Plusieurs usagers nous contactent et mentionnent vouloir porter plainte. Dans les faits, nous constatons qu'ils désirent s'exprimer sur leurs vécus, à travers la prestation de services. Plusieurs ne comprennent pas le sens de l'intervention et des processus auxquels ils sont soumis. Pour eux, le rôle intrinsèque de l'intervenant ne semble pas compris de même que l'étape à laquelle ils se situent et celles qui sont à venir. Pour l'utilisateur, une meilleure compréhension des rôles et mandats des intervenants et une explication continue des étapes et processus favoriseraient l'établissement d'un lien de confiance et une meilleure collaboration dans l'intervention. Les usagers en conflit avec leur intervenant expriment être en confrontation avec eux et se sentir contrôlé plutôt qu'accompagné.

3.6 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

3.6.1 Rencontre avec Mme Sophie Turcotte, coordonnatrice du Centre de réadaptation l'Escale pour discuter des points suivants :

- La stabilité des animateurs des comités de résidents;
- Le projet de spectacle d'humour sur les droits des usagers organisés par les jeunes;
- Le développement optimal du comité de résident, et ce vers quoi nous devons tendre;
- Le budget du comité;
- L'implication du comité de résident dans l'aménagement du court intérieur de l'Escale.

3.6.2 Rencontre avec Mme Sylvie Ménard, coordonnatrice du Centre de réadaptation Le Gouvernail pour discuter des points suivants :

- La stabilité des animateurs au comité de résidents;
- Le spectacle d'humour sur les droits des usagers;
- Le budget des comités et le remboursement des frais de réunion;
- Planification d'une rencontre en novembre 2019 avec les chefs d'unité et les animateurs des centres de réadaptation;
- La sécurité statique.

3.6.3 Rencontre avec Mme Geneviève Déry, animatrice du comité de résident du Gouvernail, pour discuter du fonctionnement du CR, du calendrier des rencontres, du projet (spectacle d'humour), de la sécurité statique.

3.6.4 Rencontre avec l'animatrice du comité de résidents de l'Escale le 21 août et le 26 septembre 2019, pour discuter du fonctionnement du comité de résidents, du calendrier des rencontres, du projet (spectacle d'humour).

4. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS (en lien avec leurs trois fonctions)

4.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

4.1.1 Deux spectacles d'humour intitulé « *J'ai ben l'Droit* » pour sensibiliser les usagers des centres de réadaptation sur leurs droits ont été offerts (20 janvier 2020 au Centre de réadaptation Le Gouvernail et 21 janvier 2020 au Centre de réadaptation l'Escale). Les deux spectacles ont été organisés conjointement par les comités de résidents appuyés par les directions des campus. Ce spectacle de M. Dominic St-Laurent a été présenté partout au Canada. Un court extrait est disponible avec ce lien :



<https://www.youtube.com/watch?v=QNo3tQMRBrE>

4.1.2 Diffusion de huit fiches sur les droits des usagers.

4.1.3 Planification de la réalisation d'une fresque sur les droits des usagers dans la cour intérieure au campus l'Escale par le comité de résidents.

4.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

4.2.1 Échanges mensuels lors de comités de résidents avec chacun des représentants des milieux de vie sur la qualité des services.

4.2.1 Suivis réalisés aux directions des campus par la personne responsable des comités de résidents.

4.3 Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

4.3.1 Rencontres mensuelles des comités de résidents avec des points statutaires à l'ordre du jour sur le climat dans les milieux de vie et la relation avec les intervenants.

4.3.2 Démarche auprès des directions concernées par la personne ressource de chacun des comités de résidents pour signaler les problématiques soulevées par les jeunes lors des comités.

4.3.3 Rencontre régulière avec les directions des campus permettant une mise à jour continue des projets des comités de résidents et afin d'être soutenu dans leurs initiatives par les directions.

5. IMPLICATIONS DU COMITÉ DES USAGERS

5.1 Présentation en mai 2019 des services du comité des usagers à une équipe à l'évaluation et à l'orientation avec un échange sur notre collaboration.

5.2 Participation de l'agent de liaison à la formation donnée aux intervenants portant sur les visites supervisées, une mise à jour sur les bonnes pratiques.

5.3 Participation des membres du comité à un projet de recherche de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse sur l'impact des fusions de 2015 portant sur les services de protection.

5.4 Participation à la rencontre annuelle de l'Alliance des comités des usagers.

5.5 La personne ressource a participé à la réalisation d'un sondage sur l'utilisation de l'outil informatisé utilisé par les personnes ressources des comités d'usager membre de l'Alliance provinciale des comités d'usagers.

- 5.6** Rencontre avec la coordonnatrice du Centre de réadaptation l'Escale le 8 août 2019. Les points discutés furent : la stabilité des animateurs, le projet de spectacle d'humour sur les droits des usagers organisé par les jeunes, le développement optimal du comité de résident et ce, vers quoi nous devons tendre, le budget du comité, la façon et l'implication du comité de résidents dans l'aménagement de la cour intérieure.
- 5.7** Rencontre avec la coordonnatrice du Centre de réadaptation Le Gouvernail, septembre 2019.
- 5.8** Rencontre de l'animatrice du comité de résidents de l'Escale sur le fonctionnement du comité de résidents, sur calendrier des rencontres et sur le projet (spectacle d'humour).
- 5.9** Participation à la rédaction d'un mémoire pour la commission Laurent avec l'exécutif de l'Alliance des comités d'usagers du Québec.
- 5.10** Participation à la planification, l'organisation et l'animation de la rencontre annuelle de l'Alliance des comités des usagers du Québec.
- 5.11** Participation à la planification et à l'organisation du Noël des enfants. M. Michel Godbout membre du comité des usagers et responsable du Noël des enfants ainsi que plusieurs bénévoles appuyées par la personne du comité ont permis à 300 enfants dans le besoin de pouvoir bénéficier d'un cadeau de Noël personnalisé. Cette activité a pu se réaliser grâce à de généreux donateurs ainsi qu'à la collaboration des intervenants du Centre jeunesse de Québec.
- 5.12** Mise en place de « Bagage de vie » qui vise à récolter des sacs de sport, valises en tout genre en leur redonnant une deuxième vie. Ces bagages par l'entremise de la personne ressource du comité sont offerts à des jeunes ou à leurs parents dans le besoin.
- 5.13** Rencontre et présentation de la mission, du fonctionnement et du rôle du Comité des usagers au DPJ, au responsable du programme jeunesse, aux chefs de service du psychosocial et aux chefs de services de la réadaptation. Nous avons profité de l'occasion pour présenter les nouvelles fiches d'information qui seront distribuées aux usagers.
- 5.14** Rencontre du comité de gestion des foyers de groupe en octobre 2019, présentation des fiches d'information et des projets à venir du comité.
- 5.15** Rencontre des sept directeurs du programme jeunesse en septembre 2019. Les fiches d'information à l'intention des jeunes ont fortement intéressé les directeurs qui nous ont proposé de mettre celles-ci sur leur site internet.

Bravo !

Le Noël des enfants, sous la responsabilité du comité des usagers, appuyé de ses donateurs, bénévoles et des intervenants a remis plus de trois cents cadeaux à des enfants.

Au nom du comité des usagers et particulièrement au nom des enfants, nous vous remercions d'avoir contribué à créer des instants de bonheur et des étincelles de joie à ces enfants.

Merci et encore une fois bravo !



Noël des enfants 2019



Ses bénévoles



Ses donateurs

- Bureau de traduction
- Musée de la civilisation
- Sûreté du Québec
- Opération père Noël

- Fondation J-Maurice Béland
- Mme Hélène Morin & Jean-Pierre Tremblay
- Mme Marianne Bérubé et ses amis
- Distribution Franco

6. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR 2020-2021 (plan d'action)

- 6.1 Favoriser que les jeunes adultes ayant reçu des services soient représentés au sein du Comité des usagers, nous nous proposons d'avoir un membre du RIQ qui siège sur le comité des usagers. Voir site du RIQ : <http://www.ruij.qc.ca/pdf/2015/Nadeau,F.etal.pdf>
- 6.2 Promouvoir les huit fiches d'information à l'intention des usagers.
- 6.3 Révision du plan de communication incluant le site web du CU.
- 6.4 Poursuivre la collaboration avec « Bagage de vie » permettant d'offrir gratuitement aux enfants et aux parents dans le besoin des sacs et valises.
- 6.5 Poursuivre notre implication à l'Alliance des comités d'usagers du Québec.
- 6.6 Avoir une représentation de notre comité d'usagers au CUCI.
- 6.7 Avoir une rencontre avec les chefs d'équipes de la réadaptation et les responsables des comités de résidents sur les mises à jour des comités et pour la présentation des fiches d'information
- 6.8 À la demande des directions de l'établissement, collaborer au développement et à la mise à jour de programme ou à l'évaluation de la satisfaction de ceux-ci.
- 6.9 Les suites de la Commission Laurent, collaborer et participer à la mise en place des recommandations.
- 6.10 Rencontre des chefs de la réadaptation avec les responsables des comités de résidents.
- 6.11 Soutenir les comités de résidents par une communication efficace et continue.
- 6.12 Participer avec les directions concernées à l'évaluation et à l'amélioration de programmes et services.
- 6.13 Reconduire l'activité « Noël des enfants ».
- 6.14 Rédaction d'un document d'information à l'intention des nouveaux membres.
- 6.15 Rédaction d'un document d'information sur l'accompagnement à l'intention des usagers et des intervenants.

7. CONCLUSION

Les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse sont actuellement à planifier le changement et l'adaptation de plusieurs programmes, processus et façons de faire, et ce, dans un souci de pro activité avec comme objectif d'améliorer la qualité de leurs services. Ces transformations donneront lieu à l'émergence de collaboration entre notre comité et les différentes directions de l'établissement.

Simultanément à l'amélioration des services, la valorisation de la profession et de ceux qui y travaillent revêt un enjeu important, et ce, particulièrement à l'évaluation et à l'orientation ou ces équipes de travail sont de plus en plus constituées de jeunes intervenant peu expérimentés. Bien que, nous bénéficions d'un centre universitaire associé à l'établissement favorisant l'émergence de pratiques de pointes, le développement, l'appropriation et le maintien des compétences est aussi un enjeu professionnel. La rétention du personnel est un gage de stabilité pour l'utilisateur. Des intervenants bien formés sont un atout important pour les services dont ont besoin les usagers. C'est le partage des connaissances et des savoirs avec, en outre, la communauté, partenaires de l'établissement qui concourt à fournir des services adaptés aux multiples besoins des usagers. Notre comité s'inscrit dans ce dessin de collaborations afin que la vision de l'utilisateur soit présente dans la mise en place de services qui lui sont dévolue.

Plusieurs usagers nous contactent et mentionnent vouloir porter plainte. Dans les faits, nous constatons qu'ils désirent s'exprimer sur leurs vécus, à travers la prestation de services. Plusieurs ne comprennent pas le sens de l'intervention et des processus auxquels ils sont soumis. Pour eux, le rôle intrinsèque de l'intervenant ne semble pas compris de même que l'étape à laquelle ils se situent et celles à venir. Pour l'utilisateur, une meilleure compréhension des rôles et mandats des intervenants nous semble nécessaire. Une explication continue des étapes et processus favoriseraient l'établissement d'un lien de confiance et une meilleure collaboration dans l'intervention. Les usagers en conflit avec leur intervenant expriment être en confrontation avec eux et se sentir contrôlé plutôt qu'accompagné.

Alors que la performance est souvent évaluée en terme administratif (nombre de dossiers à traités, délais d'attribution des dossiers, complétion des plans d'intervention, etc.), la qualité pourtant une des trois dimensions de la performance¹, fait l'objet de peu d'évaluations concrètes. C'est pourquoi nous souhaiterons qu'il y ait davantage d'évaluation de la qualité des services qui inclut plus d'indicateurs qualitatifs, plutôt que quantitatifs.

Les notions de changement et d'adaptation font aussi partie de la réalité de notre comité. Les fonctions liées à notre mission comportent leurs lots de défis. Dans l'accompagnement, les situations de conflits sévères de séparation, de comorbidité, d'agressivité et de distorsion de la réalité, les problèmes de santé mentale de plusieurs usagers commandent d'ajuster notre façon de faire, pour mieux accompagner ces parents. Dans le développement des pratiques, la direction de l'établissement a la préoccupation de s'enquérir de la vision des usagers. Nous tenons à les remercier d'accueillir cette vision et de la prendre en considération. Nous tenons spécialement à remercier les membres de notre comité pour le temps qu'ils donnent à une cause qui les interpelle. Leur implication permet aux usagers d'être représentés au sein du développement des programmes et services qui leur sont dédiés.

¹ Ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec (2012). Cadre de référence ministériel en évaluation de la performance du système public de la santé et de services sociaux à des fins de gestion, Direction générale de planification, de la performance de la qualité

TENUE DES RENCONTRES

Dans la dernière année, notre comité a tenu 10 rencontres. En raison de la pandémie l'assemblée générale des membres est prévue à l'automne.

NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLATS EFFECTUÉES

Par les membres du comité des usagers :

- Tenue de dix réunions mensuelles (350 h);
- Lecture des documents pour les rencontres (120 h)
- Implication des membres à la préparation des réunions : (60 h)
- Tenue de comité de travail: (170 h)
- Rencontre spéciale du comité (65 h)
- Noël des enfants (220 h)

Par les comités de résidents

- Réunion de 5 comités avec en moyenne 4 résidents présents (120 h)
- 3 activités spéciales (55 h)

Total : 1160 h bénévoles

8. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES DU COMITÉ

NOM	USAGER	TYPE DE MEMBRE	RÔLE
Bruno Latulippe	X	Membre usagers	Président
Annabelle Prévost	X	Membre usagers	
Frank Eboa	X	Membre usagers	
François Cayen	X	Membre usagers	
Julie Lefebvre	X	Membre usagers	
Julie Gagnon	X	Membre usagers	
Sébastien Dupont	X	Membre usagers	
Andrée Lapierre		Membre	
Jacques Pouliot		Membre	
Michel Godbout		Membre	
Réjean Lemay		Non-membre	Agent de liaison

11. COORDONNÉES DU PRÉSIDENT ET DE L'AGENT DE LIAISON

Fonction	Nom	Courriel
Président	Bruno Latulippe	brunolatulippe@hotmail.com
Agent de liaison	Réjean Lemay	rejean.lemay.ciusssc@ssss.gouv.qc.ca