

RAPPORT ANNUEL

du comité des usagers
et des deux comités de résidents
du Centre jeunesse
du Saguenay-Lac-Saint-Jean
Année 2010-2011



document présenté par

Madame Diane Lalancette
personne-ressource

Chicoutimi, le 12 mai 2011

Rapport annuel du comité des usagers
et des deux comités de résidents
du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean
Année 2010-2011

1. Fonctions du comité des usagers

Selon l'article 212 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, le comité des usagers remplit les fonctions suivantes :

- ▶ renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- ▶ 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;
- ▶ 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 autre autorité compétente;
- ▶ accompagner et assister, sur demande, un usager dans tout ce qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte;
- ▶ 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.

2. Composition du comité

Le comité des usagers 2010-2011 a satisfait à toutes ses conditions. Il est composé, au 31 mars 2010, de 10 personnes adultes, de la personne-ressource et d'un jeune résident au centre de réadaptation St-Georges (Saguenay) ainsi qu'un autre résident au centre de réadaptation La Chesnaie (Lac-St-Jean).

Les comités de résidents se composent de six jeunes résidents au Centre St-Georges, deux jeunes résidents au Centre La Chesnaie et un jeune résident au foyer de groupe à Roberval.

Les municipalités suivantes ont été représentées :

- Alma;
- Chicoutimi;
- Dolbeau;
- Jonquière;
- La Baie;
- Mashteuiatsh;
- Roberval;
- Saint-Félicien;
- Pointe-Calumet;
- Montréal.

3. Plan d'action 2011-2012 du comité des usagers

À suivre à l'automne

4. Budget

Voir en annexe

5. Réunions

5.1 Comité des usagers

Le comité des usagers s'est réuni à sept reprises soit les :

- | | |
|---------------------|--------------------------------|
| - 19 avril 2010 | - 7 novembre 2010 |
| - 1 juin 2010 | - 1 ^{er} février 2011 |
| - 14 septembre 2010 | - 14 mars 2011 |
| - 3 novembre 2010 | |

5.2 Les comités de résidents des centres St-Georges et La Chesnaie

Centre St-Georges

Le comité est composé de cinq jeunes. Il y a eu six rencontres au cours de l'année 2010-2011, soit les :

- 13 avril 2010
- 25 mai 2010
- 15 septembre 2010
- 9 novembre 2010
- 8 janvier 2011
- 9 mars 2011



Ainsi qu'un souper de Noël sans réunion.

Centre La Chesnaie

Le comité est composé de trois jeunes du centre et un jeune du foyer de groupe. Il y a eu six rencontres au cours de l'année 2010-2011, soit les :



- 14 avril 2010
- 26 mai 2010
- 16 septembre 2010
- 10 novembre 2010
- 13 janvier 2011
- 3 mars 2011

Ainsi qu'un souper de Noël sans réunion.

-  Un compte rendu a été produit sur chacune des rencontres et remis à la direction. Ces comptes rendus sont disponibles et remis sur demande.
-  Nous recevons de la part de la direction des réponses à donner aux jeunes sur leurs demandes.

6. Activités de l'année

6.1 Comité des usagers

-  Plusieurs membres font partie de divers comités : gestion des risques, vigilance, comité scientifique, centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, intégration d'une œuvre d'art, politique de l'alimentation.
-  Deux membres siègent au conseil d'administration.

- ☞ Rencontre annuelle provinciale des comités des usagers à Trois-Rivières. Lors de cette rencontre, il y a eu des travaux des sous-comités.
- ☞ Nous avons assisté au brunch de Noël organisé par la direction à Roberval.
- ☞ Participation à l'activité de la Fondation de l'enfance et de la jeunesse.
- ☞ Participation à l'activité de la Fondation Christian Laprise.
- ☞ Conception d'un calendrier.
- ☞ Assemblée générale annuelle du CPASC.
- ☞ Assemblée générale du conseil multi.
- ☞ Visite à Sherbrooke d'un centre pour l'approche Planetree.
- ☞ Nous avons rencontré quelques personnes pour diverses consultations, en l'occurrence Mme Sylvie Mailhot, commissaire aux plaintes et M. Marc Thibeault, directeur général, M. Josey Lacognata, centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et Mme Louise Lebel, parents d'adolescents.
- ☞ Colloque régional centre de prévention du suicide.
- ☞ Congrès international Montréal.
- ☞ Projet Route sans fin : remise d'un porte-clés pour les jeunes du comité qui se sont impliqués.
- ☞ Quelques projets ont été réalisés : calendrier et porte-clés.
- ☞ Lecture de divers documents.
- ☞ Sondage destiné à tous les jeunes des centres de réadaptation.

6.2 Comités de résidents

- ☞ Nous avons fait un souper de Noël pour les jeunes des comités de résidents dans chaque centre et un petit cadeau leur a été remis.
- ☞ Les jeunes des comités de résidents ont reçu un petit présent pour Pâques.
- ☞ Les jeunes sont avisés des améliorations et des réponses apportées à leurs demandes.



6.2.1 Sujets discutés lors des rencontres

- Les plaintes
- Les droits et obligations
- Les insatisfactions
- La confidentialité
- Les fonctions du comité
- Le droit à leur intimité
- La consultation de leur dossier
- Les menus
- Plan d'intervention

6.2.2 Après chaque rencontre, nous visitons un foyer afin de parler aux jeunes et de vérifier leurs dires.

7. Améliorations apportées aux conditions de vie

Nous avons noté quelques améliorations dans les centres.

- ▶ Nous notons une amélioration notable; il y a de moins en moins d'insatisfactions.
- ▶ Quelques changements ont été faits par la direction : menu, chauffage dans les chambres, peinture dans certains foyers, télévisions neuves dans plusieurs foyers.
- ▶ Tous les usagers reçoivent le dépliant du comité des usagers qui est inclus dans une pochette remise par la direction.
- ▶ Tous les rapports sont remis au conseil d'administration ainsi qu'aux chefs de service.
- ▶ Améliorations sur l'entretien; foyers plus propres.

8. Accompagnement et références au commissaire aux plaintes et à la qualité

8.1 Accompagnement d'un usager

Le comité a fait un accompagnement cette année. Nous avons accompagné un usager qui voulait s'exprimer sur la situation qu'elle vivait devant diverses personnes.

8.2 Références au commissaire aux plaintes et à la qualité

Deux personnes ont été orientées vers le commissaire aux plaintes.

8.3 Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

Deux personnes ont été dirigées vers le CAAP.

9. Téléphone

Nous avons reçu quelques appels téléphoniques sur divers sujets (information, plaintes, etc.).

10. Perspective

Le comité des usagers du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean est un comité dynamique qui cherche de nouvelles idées afin de répondre à son mandat. Les membres s'impliquent de plus en plus. Nous travaillons toujours à ce que le comité soit connu du plus grand nombre possible d'usagers.

Nous avons à cœur le bien-être de nos jeunes et l'amélioration des services.

11. Objectifs de la prochaine année 2011-2012

Nous avons ciblé l'objectif suivant pour la prochaine année :

- ▶ Utiliser des outils de promotions (signet).
- ▶ Visite des bureaux.

Lorsque l'élaboration du plan d'action sera terminée, d'autres objectifs pourront y être ajoutés.

*Diane Lalancette
Personne-ressource du comité des usagers
Chicoutimi, le 13 avril 2011*

DL/mg