

---

# RAPPORT ANNUEL

du comité des usagers  
et des deux comités de résidents  
du Centre jeunesse  
du Saguenay-Lac-Saint-Jean  
Année 2011-2012



document présenté par

Madame Diane Lalancette  
personne-ressource

Chicoutimi, le 11 mai 2012



# Rapport annuel du comité des usagers et des deux comités de résidents du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean Année 2011-2012

## 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 2011-2012 a satisfait à toutes ses conditions. Il est composé, au 31 mars 2010, de onze (11) personnes adultes, de la personne-ressource et d'un (1) jeune résident au centre de réadaptation St-Georges (Saguenay) ainsi qu'un autre résident au centre de réadaptation La Chesnaie (Lac-St-Jean).

Deux (2) nouveaux membres se sont ajoutés en cours d'année.

Les comités de résidents se composent de quatre (4) jeunes résidents au Centre St-Georges, trois (3) jeunes résidents au Centre La Chesnaie et un (1) jeune résident au foyer de groupe à Roberval.

Les municipalités suivantes ont été représentées :

- Alma;
- Chicoutimi;
- Dolbeau;
- Jonquière;
- La Baie;
- Mashteuiatsh;
- Roberval;
- Saint-Félicien;
- Sept-Îles;
- St-Gédéon.

### 3. Plan d'action 2012-2013 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 huit (8) reprises soit les :

- |                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| - 26 avril 2011    | -22 novembre 2011 |
| - 7 juin 2011      | - 15 février 2012 |
| - 6 septembre 2011 | - 14 mars 2011    |
| - 18 octobre 2011  | - 27 mars 2012    |

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

### Centre St-Georges

Le comité est composé de quatre (4) jeunes. Il y a eu cinq (5) rencontres au cours de l'année 2010-2011, soit les :

- 31 mai 2011
- 17 janvier 2012
- 20 septembre 2011
- 13 mars 2012
- 1<sup>er</sup> novembre 2011


Ainsi qu'un souper de Noël sans réunion.

### Centre La Chesnaie

Le comité est composé de trois (3) jeunes du centre et un (1) jeune du foyer de groupe. Il y a eu six (6) rencontres au cours de l'année 2011-2012, soit les :

- 14 avril 2011
- 3 novembre 2011
- 2 juin 2011
- 11 janvier 2011
- 22 septembre 2011
- 15 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, agrément, comité de programme.

- ☞ 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 Jonquière.
- ☞ Participation à l'activité de la Fondation de l'enfance et de la jeunesse.
- ☞ Améliorations apportées au compte rendu.
- ☞ Visites des bureaux.
- ☞ Nouveau signet.
- ☞ Conception d'un calendrier.
- ☞ Assemblée générale annuelle du CPASC.
- ☞ Assemblée générale du conseil multi.
- ☞ Journée internationale des personnes âgées.
- ☞ Quelques rencontres avec la présidente.
- ☞ Congrès du RPCU à Longueuil
- ☞ Quelques projets ont été réalisés : calendrier permanent, agenda de poche, signet.
- ☞ Formation donnée par le RPCU à Jonquière.
- ☞ Lecture de divers documents.
- ☞ Responsable de bourses pour les jeunes recevant des services

## 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.

- ☞ Un compte rendu est fait aux jeunes sur la rencontre précédente.
- ☞ Grâce aux dons de plusieurs personnes du comité des usagers nous avons remis un (1) certificat-cadeau au montant de 15\$ dans chaque foyer (12).

### 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 certaines unités, télévisions neuves dans plusieurs unités.
- ▶ Nouveaux meubles dans les unités.
- ▶ Tous les usagers reçoivent le dépliant du comité des usagers qui est inclus dans une pochette remise par la direction.
- ▶ Nouvel aménagement de la salle de conditionnement physique.
- ▶ Tous les rapports sont remis au conseil d'administration ainsi qu'aux chefs de service.
- ▶ Améliorations sur l'entretien; unités plus propres.

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

---

---

### 8.1 Accompagnement d'un usager

Aucune demande

### 8.2 Références au commissaire aux plaintes et à la qualité

Aucune référence.

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

Deux personnes ont été dirigées vers le CAAP.

## 9. Appels téléphoniques

---

---

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

## 10. Nombre d'heures

---

---

La personne ressource a comptabilisé un total de 659 heures et d'autres heures non comptabilisées : 57.5 heures.

## 11. 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.

## 12. Objectifs de la prochaine année 2012-2013

---

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

- ▶ Utiliser des outils de promotions (porte-carte)
- ▶ Sondage pour les jeunes.

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

*Diane Lalancette*  
*Personne-ressource du comité des usagers*

*DL/ss*



*Petit mot de la personne-ressource*

*Déjà 20 ans, comme le temps a passé vite! En janvier 1992, l'éducateur de mon fils me propose de faire partie du comité des usagers. Je me dis : «Oui, je vais voir et si je n'aime pas ça, je débarquerai». Vingt-ans plus tard, je suis toujours là!*

*Au début, je n'étais qu'un parent qui avait besoin d'aide et qui voulait s'impliquer pour améliorer la vie à la maison. Jamais je n'aurais pensée être encore là 20 ans plus tard et en plus en être responsable. Je suis toujours aussi passionnée et je veux améliorer la vie des jeunes en centre de réadaptation.*

*Que de changements en 20 ans! Je suis toujours fière du comité, des travaux effectués et de mon implication dans divers comités. Chaque membre est important pour moi et que dire de «mes» jeunes du comité des résidents qui représentent leur unité. Ils font partie de moi, je les traite comme mes propres enfants Je dis merci à la vie de m'avoir fait connaître le comité!*

*Merci au personnel et à la direction de me faciliter la tâche,*

---

*Diane Lalancette*

*DL/ss*