



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

2013-2014

Par Diane Lalancette,
agente de liaison

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 2013-2014 a satisfait à toutes ses conditions. Il est composé, au 31 mars 2014, de neuf personnes adultes, de l'agente de liaison, d'un jeune résident au Centre de réadaptation Saint-Georges (Saguenay) ainsi que d'un autre résident au Centre de réadaptation La Chesnaie (Lac-Saint-Jean).

Les comités de résidents se composent de quatre (4) jeunes résidents au Centre Saint-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 | ▪ La Baie | ▪ Québec |
| ▪ Chicoutimi | ▪ Mashteuiatsh | ▪ Chibougamau |
| ▪ Dolbeau | ▪ Roberval | |
| ▪ Jonquière | ▪ Saint-Félicien | |

3. PLAN D'ACTION 2014-2015 DU COMITÉ DES USAGERS

Le plan d'action suivra à l'automne.

4. BUDGET

Voir en annexe.

5. RÉUNIONS

5.1 Comité des usagers

Le comité des usagers s'est réuni à sept (7) reprises soit les :

- 2 avril 2013
- 22 octobre 2013
- 25 février 2014
- 28 mai 2013
- 3 décembre 2013
- 10 septembre 2013
- 14 janvier 2014

En juin 2013, un souper annuel a eu lieu avec les membres de la direction.

Lors de la rencontre du 25 février 2014, M^{me} Mélanie Martel est venue présenter les résultats du sondage des jeunes hébergés en centre de réadaptation.

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

Centre Saint-Georges

Le comité est composé de trois (3) jeunes. Il y a eu sept (7) rencontres au cours de l'année 2013-2014, soit les :

- 9 avril 2013
- 29 octobre 2013
- 11 mars 2014
- 4 juin 2013
- 9 décembre 2013
- 17 septembre 2013
- 21 janvier 2014

Un souper de Noël a eu lieu avec les représentants du comité de résidents.

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 sept (7) rencontres au cours de l'année 2013-2014, soit les :

- 11 avril 2013
- 31 octobre 2013
- 13 mars 2014
- 5 juin 2013
- 12 décembre 2013
- 19 septembre 2013
- 23 janvier 2014

Un souper de Noël a eu lieu avec les représentants du comité de résidents.

Un compte rendu est produit pour chacune des rencontres et transmis par courriel après chaque rencontre.

Nous recevons de la part de la Direction des réponses à transmettre aux jeunes concernant leurs demandes.

6. ACTIVITÉS DE L'ANNÉE

6.1 Comité des usagers

- Plusieurs membres font partie de divers comités :
 - gestion des risques;
 - de vigilance et de la qualité;
 - comité scientifique;
 - comité de programmes;
 - suivi du comité de programmes.
- Deux membres siègent au conseil d'administration.
- Rencontre annuelle provinciale des comités des usagers à Lévis. Lors de cette rencontre, des travaux des sous-comités ont eu lieu.
- Nous avons assisté au brunch de Noël organisé par la direction à Arvida.
- Participation à l'activité de la Fondation de l'enfance et de la jeunesse.
- Rencontre avec le directeur général de l'établissement et les jeunes en centre de réadaptation.
- Souper-bénéfice de la Fondation pour l'enfance et la jeunesse.
- Assemblée générale annuelle du CCPAS et conseil multidisciplinaire.
- Visite de l'unité *La Parenthèse*.
- Quelques rencontres avec la présidente.
- Congrès du RPCU à Montréal.
- Sondage distribué à tous les jeunes hébergés en centre de réadaptation.
- Quelques actions ont été posées provincielement suite aux coupures budgétaires en santé, plus particulièrement dans les centres jeunesse.
- Outil de promotion identifié au comité des usagers : sac de transport.
- Lecture de divers documents.

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 certificat-cadeau au montant de 20 \$ 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.
- Le plan d'intervention.
- La Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

Après chaque rencontre, nous visitons une unité de vie 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.

- Il y a de moins en moins d'insatisfactions.
- Quelques changements ont été faits par la direction : menu, chauffage dans les chambres.
- 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.
- Amélioration au niveau de l'entretien, unités plus propres.

8. **ACCOMPAGNEMENT ET RÉFÉRENCES À DIVERSES INSTANCES**

8.1 Accompagnement d'un usager

Huit (8) demandes.

8.2 Références au commissaire aux plaintes et à la qualité

Trois (3) références.

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

Huit (8) personnes ont été dirigées vers le CAAP.

9. APPELS TÉLÉPHONIQUES

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

10. NOMBRE D'HEURES

L'agente de liaison a comptabilisé un total de 760 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. 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 2014-2015

Nous avons ciblé les objectifs suivants pour la prochaine année :

- Utiliser des outils de promotion.
- Visite des bureaux.

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

13. MOT DE LA PERSONNE-RESSOURCE

Déjà une année se termine avec des hauts et des bas, mais toujours aussi passionnée des jeunes qui ont autant à dire qu'à donner. Une année fort bien remplie dans le but d'aider ces jeunes à vivre une meilleure vie. Je suis tellement fière d'eux; ils sont la raison d'être du comité des usagers.

Je tiens à remercier M^{me} France Simard qui m'a grandement aidée, M^{me} Caroline Gagnon pour son travail pour les comités de résidents, M^{me} Sylvie Mailhot pour son aide dans les différents dossiers, M. Thibeault qui est toujours à l'écoute des jeunes et disponible pour régler certaines situations, M^{me} Karine Morissette qui assure le secrétariat de notre comité, et, sans oublier, tous les membres qui me supportent depuis si longtemps. Je continuerai à faire de mon mieux et d'être là pour vous tous.

Diane Lalancette
Agente de liaison du comité des usagers