

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
COMITÉ DES USAGERS
DU CENTRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE
ET DE LA JEUNESSE (CPEJ)
DES LAURENTIDES
2023-2024**

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	4
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	4
COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ	7
COORDONNÉES DU COMITÉ	8
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	8
NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	9
CONCLUSION	9
DOCUMENTS JOINTS	10

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Je tiens à vous remercier pour votre soutien au sein de notre comité, en partageant avec vous le bilan de l'année écoulée et pour dresser les perspectives pour celle à venir.

Comme vous le savez, la vie en général a été fortement bouleversée ces dernières années par des contextes et des enjeux d'envergures sociales et économiques qui ont eu des impacts importants dans notre réalité à tous.

Les bénévoles sont d'une valeur inestimable, ils sont les piliers de notre comité. Dans cette collaboration, ils jouent un rôle primordial et il est donc important pour moi de prendre le temps de les remercier pour leur dévouement, leur temps, leur énergie et tous les efforts qu'ils y consacrent.

Je tiens à remercier tout particulièrement Joël Villeneuve, agent de liaison, qui, grâce à son engagement, a su maintenir nos services en suscitant la sympathie de nos usagers et en renforçant le lien de confiance dans les services offerts. Il a toujours fait preuve de transparence et a à cœur le bien-être de tous.

L'action de tous ces acteurs est indispensable et nécessaire pour la bonne marche et la pérennité de ce comité. Encore merci!

Nous sommes impatients de poursuivre notre travail ensemble et de réaliser de grandes choses.

Il s'agit toujours de voir plus loin. Nous sommes en effet, plus que jamais, déterminés à aller de l'avant.

Je vous remercie encore pour votre soutien et votre collaboration.

Judith Bleau, présidente
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) des Laurentides

PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Au cours de la dernière année, nous avons repris les activités des comités de résidents sur trois sites, soit le Campus St-Jérôme (trois rencontres), le Campus Huberdeau (trois rencontres) et le Campus Temporaire au *Day In* de Blainville (une rencontre).

Nous avons procédé à l'inventaire et la réimpression des dépliants.

L'agent de liaison a été plus que jamais interpellé pour des demandes d'accompagnements de notre clientèle.

Nous avons poursuivi la présentation des services du comité des usagers aux équipes d'intervention, quatre équipes nous ont sollicité dans la dernière année.

Nous avons établi un arrimage avec la Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services en vue d'assurer une meilleure réponse aux besoins de notre clientèle, tout en allégeant le processus d'accompagnement des usagers.

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Cette année, les dépliants informatifs sont demeurés présents dans les différentes installations dispensant des services de protection de la jeunesse à notre clientèle. Nous avons procédé à leur réimpression en français et en anglais pour s'assurer qu'ils soient disponibles en continu.

L'agent de liaison a continué de traiter les demandes d'information, au cas par cas, de la clientèle qui le contactait.

2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Nous avons tenu des comités de résidents à Huberdeau et à St-Jérôme. Nous avons rencontré plusieurs équipes d'interventions à l'application des mesures pour présenter nos services.

Lors de ces rencontres, le chef des services alimentaires concerné a été interpellé directement pour lui demander d'apporter les correctifs attendus, car les usagers ont soulevé plusieurs enjeux sur la qualité des repas. Celui-ci est venu rencontrer les usagers d'Huberdeau pour prendre directement leurs commentaires et ajuster les menus. Pour ce qui est des autres enjeux soulevés par les comités de résidents, des comptes rendus ont été faits par l'agent de liaison directement aux responsables des campus.

2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Dans l'ensemble, les usagers se disent satisfaits des services qu'ils reçoivent du comité des usagers du CPEJ.

Données sur le nombre d'appels reçus :

Année	Appels reçus des usagers
2023-2024	291
2022-2023	196
2021-2022	156
2020-2021	150
2019-2020	132

- Toutes les données des appels des usagers et de leurs insatisfactions sont comptabilisées dans l'outil statistique développé par l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec.
- Voici quelques données pour l'année 2023-2024 :
 - Nombre de nouveaux dossiers : **110**
 - Un nombre de **291** appels reçus comparativement à 196 l'an dernier de la part de **97** parents, **8** jeunes et **6** autres intervenants;
 - Accompagnements : **66** accompagnements ont été réalisés.

Les motifs des appels

Cette année, les motifs principaux des appels au comité des usagers du CPEJ étaient en lien avec les insatisfactions suivantes :

- Insatisfaction envers l'intervenant social;
- Incompréhension du processus d'intervention en cours par la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ);
- Insatisfaction concernant le respect des droits;
- Interpellations de la part des jeunes : le principal motif était en lien avec des insatisfactions concernant le milieu de vie en centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA).

Provenance des références

Les usagers nous sont référés principalement par un employé du CPEJ. Nous avons également reçu quelques références des avocats de l'utilisateur, d'organismes communautaires et du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

Démarches par l'agent de liaison

L'agent de liaison a réalisé plus de 291 démarches différentes telles que des appels et des suivis de dossiers, dont 66 accompagnements au cours de la dernière année.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Le comité des usagers s'implique auprès de diverses instances :

- La rencontre annuelle de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec a eu lieu en juin 2023.
- Trois rencontres de tous les agents de liaison et l'exécutif de l'Alliance ont été réalisées via Teams en 2023, et ce, afin d'arrimer les pratiques.

4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte.

L'accompagnement nous permet de vérifier les connaissances et la compréhension des droits et responsabilités des usagers. À leur demande, le comité des usagers, par l'entremise de l'agent de liaison, accompagne les

parents qui refusent de collaborer, qui n'arrivent pas à s'entendre avec leur intervenant ou qui désirent clarifier certaines décisions prises par la DPJ. La majorité de leurs insatisfactions sont en lien avec l'intervenant(e).

Les parents se sentent incompris, jugés, non écoutés, et, très souvent, ils sont en désaccord avec le contenu des rapports. Le comité des usagers est là pour les aider à faire la distinction entre une insatisfaction, une plainte et les soutenir dans leur mobilisation vers la recherche de moyens constructifs pour solutionner la situation de compromission de leurs enfants.

S'ils le désirent, le comité peut les accompagner dans leurs démarches pour rencontrer leur intervenant ou pour déposer une plainte auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services. De plus, cette année nous avons été particulièrement sollicités par des usagers suivis en lien avec des conflits de garde d'enfants.

5. 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.

L'agent de liaison est mandaté par le comité des usagers pour organiser et animer les rencontres des comités de résidents.

Nous poursuivrons la tenue des rencontres des comités de résidents pour l'année qui débute.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

Nous avons rencontré, cette année encore, les difficultés d'avoir un comité d'usagers comportant cinq membres. Toutefois le CU demeure actif et assure les orientations pour assurer des services de qualité aux usagers.

IDENTITÉ		RÔLE
Prénom	Nom	(PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Judith	Bleau	présidente
Josée	Robitaille	membre
Joël	Villeneuve	agent de Liaison

COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente	Judith Bleau
Courriel de la présidente	bleaujudith@gmail.com
Personne-ressource	Joël Villeneuve (agent de liaison) Cell. : 450 820-2155 joel_villeneuve@ssss.gouv.qc.ca
Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques du comité (numéro sans frais)	500, boul. des Laurentides, bureau 241 Saint-Jérôme, Québec J7Z 4M2 450 436-7607, poste 78276
Courriel du comité	comiteusagers-cj.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Facebook	s.o.
Page Web (lien hypertexte)	s.o.

Tenues des rencontres du Comités des usagers

Date	Mode
29-05-2023	Rencontre en Teams
10-10-2023	Présentiel
5-12-2023	Présentiel
11-12-2023	Rencontre en Teams

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

- Nous avons référé 6 usagers aux chefs de service cette année.
- Lors des appels des usagers au comité, l'agente de liaison transmet les coordonnées du Centre d'assistance aux plaintes des Laurentides (CAAP) lorsque l'utilisateur veut déposer une plainte. La démarche de

plainte de l'utilisateur est facilitée avec l'aide de cet organisme communautaire mandaté par le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

- Aucun usager n'a été référé à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse et aucun au Protecteur du citoyen.

NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Nous souhaitons recruter suffisamment de membres pour avoir un comité fonctionnel.
- Nous souhaitons mettre en place des moyens de communication plus fonctionnel pour rejoindre les jeunes hébergés en Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA).

RECRUTEMENT DES MEMBRES :

Nous avons besoin de l'aide de l'établissement pour atteindre le nombre de membres nécessaires à la formation de notre comité. Actuellement, nous avons deux membres, et ce, jusqu'à la fin de l'exercice financier 2023-2024. Selon le cadre de référence du MSSS, un comité des usagers doit se composer d'au moins cinq membres.

VISITE ANNUELLE DES ÉQUIPES :

Une tournée des équipes « Application des mesures et Évaluation/Orientation », se poursuivra par l'agent de liaison pour faire la promotion du comité des usagers.

LES RENCONTRES DES COMITÉS DE RÉSIDENTS :

Consolider l'implantation des comités et prévoir également l'animation préalable auprès des jeunes dans toutes les unités, la semaine précédant la rencontre.

CONCLUSION

Plusieurs actions de consolidation de nos services ont été réalisées en 2023-2024. Le comité des usagers a été très présent et a amélioré sa visibilité auprès des usagers. En effet, le nombre d'actions posées parle clairement du chemin parcouru. La clientèle qui nous interpelle se dit très satisfaite des services et n'hésite pas à nous solliciter à nouveau lorsqu'un nouveau besoin se présente.

D'ailleurs plusieurs usagers nous demandent de les accompagner de façon continue avec leur intervenant.

Nous souhaitons consolider le nombre de membres au comité des usagers pour consolider notre offre de service.

DOCUMENTS JOINTS

Annexe – 3A Rapport financier des comités des usagers

Annexe 4 – Formulaire de validation des paramètres budgétaires des comités des usagers

**ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CISSS des Laurentides - CU Jeunesse	NUMÉRO DE PERMIS :	
---------------------------------	--	---------------------------	--

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	24 526 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	28 140 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	52 666 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		1 819 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		1 620 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		25 348 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		787 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		72 \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Précisez :	9269-1989 Quebec inc - articles promotionnels	5 972 \$
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		270 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Objets promotionnels divers	86 \$
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		224 \$
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	36 198 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	16 468 \$

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : CISSS des Laurentides			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des usagers Centre Jeunesse Laurentides			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		Nombre total de comité de résidents : 2	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			26 140 \$
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			2 000 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			16 468 \$

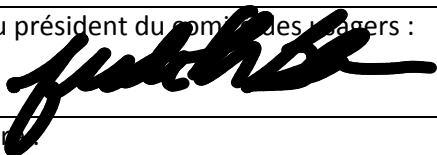
Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

Judith Bleau

Nom du président du comité des usagers :

Signature :



06-05-202

4

Date

Mario Bisson

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

Signature :



2024-05-29

Date

