

Rapport d'activité 2021-2022
**Comité des usagers du Centre de protection de l'enfance
et de la jeunesse, CISSS du Bas-Saint-Laurent**
Mars 2022

TABLE DES MATIÈRES

1. Informations relatives à l'établissement	3
2. Mot de madame Line Parent, agente de liaison	3
3. Mandat du comité des usagers du centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	4
4. Fonctions du comité des usagers et des comités de résidents	4-5
5. Tenu des rencontres	5
6. Réalisation et projets prévus pour la prochaine année	5-6
7. Conclusion	6
8. Rapport financier	6

1. Informations relatives à l'établissement

Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent/Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse.

2. Mot de madame Line Parent, agente de liaison

En poste depuis la mi-décembre 2021, mon principal mandat est de mettre en place un nouveau comité des usagers, de revoir la structure des comités de résidents en partenariat avec la direction de la protection de l'enfance et de la jeunesse du CISSS du Bas-Saint-Laurent et de répondre aux différentes demandes des jeunes et de leur famille.

Nous aurons de grands et de beaux défis à relever pour l'année en cours et les années à venir. Nous sommes actuellement en période de recrutement afin de former le comité des usagers. Nous souhaitons recruter des membres (qui désirent par leur implication, participer à l'amélioration et à la qualité des services.

Je tiens à remercier madame Josée Fortin, agente d'information CISSS BSL pour son soutien toujours présent, son dynamisme et sa précieuse collaboration. Mes remerciements également à madame Mélanie Lepage, personne-ressource du comité des usagers du centre intégré CUCI du CISSS BSL qui a assuré le suivi des différentes demandes jusqu'à mon arrivée en poste.

Je souhaite grandement atteindre les objectifs de mon mandat actuel afin que les usagers et les résidents et les familles qui reçoivent les services du centre de protection de l'enfance et de la jeunesse puissent avoir l'assistance et l'aide d'un nouveau comité des usagers qui sera à la fois dynamique et à l'écoute des différents besoins et des différentes demandes.

Line Parent

Line Parent, agente de liaison
Comité des usagers du centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CISSS du Bas-Saint-Laurent

3. Mandat du comité des usagers du centre de protection de l'enfance et de la jeunesse

Le mandat du comité des usagers « est d'être le gardien du respect des droits des usagers des établissements [...], que les usagers soient hébergés ou non » (Proulx, 1995). Un comité des usagers a donc comme mandat de représenter tant les jeunes que les parents, tant les usagers recevant des services d'hébergement que ceux recevant des services à la maison.

4. Fonctions du comité des usagers et des comités de résidents

Le comité des usagers a pour fonction de :

➤ **Renseigner les jeunes et leurs parents sur leurs droits et leurs obligations**

Une ligne téléphonique sans frais, un courriel sont disponibles pour joindre le comité des usagers sur tout le territoire.

Des dépliants du comité des usagers et du comité de résidents ont été transmis au centre de protection de l'enfance et de la jeunesse du Bas-Saint-Laurent pour distribution auprès des intervenants, des jeunes et des familles.

➤ **Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des usagers**

Une des grandes préoccupations est que les jeunes hébergés à court ou long terme autant en unité de vie qu'en famille d'accueil se sentent respectés dans un environnement propre et adapté à leur réalité.

L'agente de liaison participe à des rencontres TEAM avec le coordonnateur des services d'hébergements et le comité de coordination hébergement.

➤ **Évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus**

La direction du centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, et l'agente de liaison, sont en réflexion actuellement afin de développer un moyen plus efficace pour recueillir les commentaires et suggestions des usagers et des résidents.

➤ **Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts auprès de l'établissement.**

Le comité est toujours membre de l'Alliance des comités des usagers du Québec et du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) en payant annuellement la cotisation. Le comité est donc tenu informé par ces deux instances provinciales.

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

L'agente de liaison répond actuellement aux différentes demandes et consulte au besoin les autorités concernées ainsi le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

➤ **S'assurer du bon fonctionnement de chaque comité de résidents et veiller à ce qu'il dispose des ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions**

L'agente de liaison demeure en constante collaboration avec la direction de la protection de l'enfance la jeunesse, le coordonnateur des services d'hébergement jeunesse et les chefs de service des différentes unités.

Les comités des résidents :

➤ **Renseigner les jeunes et leurs parents sur leurs droits et leurs obligations**

Le dépliant du comité de résidents est transmis à la direction de la protection de l'enfance et de la jeunesse pour distribution aux jeunes et aux familles.

➤ **Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des usagers**

La structuration des comités de résidents est actuellement en cours.

➤ **Évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus**

Cette année, ce point n'a pas été évalué.

Travaillant en partenariat entre autres sur ce point, l'agente de liaison, la direction de la protection de l'enfance et de la jeunesse du Bas-Saint-Laurent, le coordonnateur des services d'hébergement et les chefs de services des différentes unités souhaitent développer une façon efficace de recueillir régulièrement les commentaires et les suggestions des jeunes et de leur famille.

➤ **Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts auprès de l'établissement**

Le dépliant du comité des usagers et le dépliant du comité de résidents ont été réimprimés en plusieurs copies et distribué sur demande. Nous avons confirmation qu'ils sont distribués dans les pochettes d'information pour les familles d'accueil, banque mixte et les pochettes d'expertise. En contexte de COVID-19, Nous attendons avant de les distribuer dans les endroits publics.

5. Tenue des rencontres

Restructuration du comité des usagers et des comités de résident en cours. Actuellement en recrutement de nouveaux membres.

6. Réalisations et projets prévus pour la prochaine année

Les enjeux prioritaires de la prochaine année sont la création d'un nouveau comité des usagers et la restructuration des comités de résidents.

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers et les droits et intérêts d'un usager auprès de l'établissement
- S'assurer du bon fonctionnement des comités des résidents
- Élaborer et mettre à jour les règles de fonctionnement du comité des usagers et celles des comités de résidents

Pour atteindre les objectifs cités précédemment, plusieurs actions sont possibles, entre autres :

- Recrutement de nouveaux membres
- Consolider les outils de promotion dont dispose le comité auprès des usagers et des intervenants, démontrer notre présence et notre disponibilité.
- Soutenir adéquatement les comités de résidents en évaluant plus efficacement leur satisfaction des services reçus
- Mettre à jour les règles de fonctionnement du comité et celles des comités de résidents

- Répondre aux demandes ponctuelles des usagers
- Recruter des membres actifs au sein du comité

7. Conclusion

L'année 2020-2021 a été une année de changements et d'adaptation en incluant toutes les mesures sanitaires demandées. Une première agente de liaison a d'abord quitté son poste en début d'année financière et la suivante en automne 2021. Madame Mélanie Lepage personne-ressource du Comité des usagers du centre intégré (CUCI) du Bas-Saint-Laurent a assuré le suivi des demandes jusqu'à l'arrivée en poste de madame Line Parent agente de liaison.

Madame Parent agente de liaison, qui est en poste depuis la mi-décembre, a pu établir des liens auprès de la direction de la protection de l'enfance et de la jeunesse, du coordinateur des services d'hébergement, des différents chefs de services et auprès de différents partenaires. La restructuration du comité des usagers et des comités de résidents est en cours.

Madame Parent agente de liaison, assure le suivi des différentes demandes reçus.

Madame Parent a également un souci de respecter son mandat, et ce, sur tout son territoire sans dépasser le budget alloué et tout en respectant les besoins exprimés par les usagers.

8. Rapport financier (en annexe)

