



COMITÉ DES USAGERS

RAPPORT ANNUEL

2022-2023

CENTRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE ET DE LA JEUNESSE DE QUÉBEC

TABLE DES MATIÈRES

- 1. Mot du président**
- 2. Priorités et réalisations de l'année écoulée**
 - 2.1 Autres constats de la dernière année.
 - 2.2 Aperçu des activités du comité.
- 3. Bilan des activités du comité en lien aux fonctions du comité**
 - 3.1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
 - 3.2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.
 - 3.3. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.
 - 3.4. Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuels des usagers.
 - 3.5. Accompagner et assister, sur demande un usager dans toutes démarches qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.
 - 3.6. 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.
- 4. Bilan des activités du comité de résidents - en lien avec leurs trois fonctions**
 - 4.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
 - 4.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.
 - 4.3 Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.
- 5. Projets prévus pour l'année prochaine**
- 6. Conclusion**
- 7. Recommandations**
- 8. Tenue des rencontres et nombre d'heures de bénévolat effectués par les membres**
- 9. Composition et portrait des membres du comité**
- 10. Coordonnées du président et des autres contacts**

1. Mot du président

Chers collègues,

Après la pandémie qui nous a mis au ralenti durant les deux années passées, c'est à moi qu'est revenu l'honneur d'être à la tête du Comité des usagers, pour relancer les activités et missions auxquelles nous nous sommes engagés. Je suis ravi de prendre quelques instants pour vous écrire aujourd'hui et célébrer les incroyables réalisations de notre comité. Ensemble, nous avons travaillé dur pour atteindre nos objectifs et je suis fier de chacun de nos membres pour leurs présences assidues et leur dévouement envers les usagères et usagers de la Capitale-Nationale.

Au cours de l'année écoulée, nous avons atteint un certain nombre d'objectifs cruciaux, notamment celui de la communication, qui est de simplifier les messages destinés à la clientèle sur nos plateformes, dans le but de mieux comprendre le rôle et les services que nos deux agents de liaison peuvent leur offrir. Nous avons aussi travaillé sur la visibilité du Comité des usagers, le réseau et notre présence sur Facebook en vue d'accommoder les usager(ère)s de la génération des réseaux sociaux. Je suis particulièrement fier que le comité ait pu réaliser la demande des jeunes résidents, je parle ici des deux projets "MP3 et DVD". Je suis profondément reconnaissant de la façon dont chaque membre de notre structure a contribué à notre succès collectif.

Le Comité des usagers de la Capitale-Nationale est sans aucun doute plus fort aujourd'hui qu'il ne l'était il y a un an. C'est grâce à l'engagement de chacun d'entre nous. Nous avons relevé des défis difficiles, nous avons démontré notre courage, notre ténacité et nous avons contribué à faire avancer notre structure. En un mot, nous avons fait preuve d'une résilience exceptionnelle.

Je sais que nous pouvons continuer cette belle lancée et atteindre de nouveaux sommets dans les années à venir. Nous sommes chanceux d'avoir des membres usager(ère)s uniques, une équipe de professionnels passionnés et compétents. Je suis convaincu que nous pouvons réaliser encore plus ensemble, avec notre engagement continu et notre passion pour la cause des usagères et usagers. Je suis convaincu que nous pouvons accomplir de grandes choses au nom du Comité des usagers de la Capitale-Nationale.

Merci encore pour tout ce que vous faites chaque jour pour aider notre comité.

Sincèrement,

Sylvain-Patrick Aboly,
Président du Comité des Usagers du Centre Jeunesse

2. Résumé des priorités et réalisations de la dernière année

Dans la dernière année, le déploiement de notre offre de services à partir, de plateformes de communication : Zoom, Teams a participé à bonifier nos services aux usagers. Les accompagnements, maintenant, offerts à distance, permettent aux usagers ayant des contraintes de temps, de transport et ceux hors région de participer aux différentes rencontres que nécessite leur situation. Les médiums de communication utilisés lors de la pandémie facilitent aujourd'hui, l'implication des usagers dans leurs suivis.

En termes de progrès, le comité des usagers a procédé à l'embauche d'un deuxième agent de liaison en la personne de Mme Andrée Laberge. En plus de posséder une vaste expertise clinique de l'intervention, Mme Laberge cumule une pratique de commissaire aux plaintes, ce qui participe à accroître la qualité de nos services offerts. Ainsi, ce partage de tâches à deux agents de liaison, en plus de prévenir un vide de service lors d'absences, maladie ou vacances, participe à se prémunir de la perte d'une expertise liée à un éventuel départ.

L'environnement dans lequel les activités de notre comité se produisent évolue constamment. C'est pourquoi notre offre de services se doit de tenir compte de cette réalité. À cet égard, un comité de travail participe actuellement à la mise à jour de notre plan de communication. Grâce à l'implication de nos membres, l'ensemble de nos moyens de communication seront révisés et bonifiés par une plus large visibilité des services offerts aux usagers. Cela nous permettra de rejoindre plus d'usagers qui requièrent à nos services. Il importe de mentionner que ces améliorations sont attribuables à l'implication des membres bénévoles de notre comité qui œuvrent à l'amélioration continue des services.

À ce propos, cette année nous avons eu le privilège d'accueillir quatre nouveaux membres que nous tenons à remercier pour leur implication soit : M. Olivier Gagnon-Blouin, M. Pierrot Bergeron, Mme Kathy Chassé et M. Nathaniel Bérubé.

2.1 Constats de la dernière année en regard des services dispensés par le (CU):

Voici un résumé des insatisfactions rapportées par les parents :

- **Processus judiciaire** : Plusieurs d'usagers arrivent au tribunal sans comprendre le processus judiciaire.
- **Rapport d'évaluation** : plusieurs usagers ne comprennent pas ou sont en désaccord avec des éléments à un rapport d'évaluation. Ils nous contactent pour connaître la procédure servant à modifier des éléments d'un rapport.
- Les parents mentionnent que les rapports sont uniquement centrés sur leurs problématiques. Ils ont comme attente qu'on souligne aussi leurs compétences.

- Des parents se plaignent que le rapport d'évaluation leur a été présenté quelques minutes avant l'audition ce qui concourt à une forme d'impression de se faire piéger.
- **Continuité dans l'intervention** : des parents contraints à des visites supervisées à qui l'on demande plus de stabilité afin d'assouplir la mesure rapportent avoir changé d'intervenant plusieurs fois dans la même année.
- **Visites supervisées** : beaucoup d'insatisfactions sont liées à l'annulation de visites supervisées faute de non-disponibilité de locaux ou en raison d'un léger retard du parent.
- Des parents se plaignent du calendrier des temps de visites imposées qui ne correspond pas à leurs disponibilités.
- Plusieurs expriment que les locaux servant aux visites supervisées ne sont pas adéquats ou mal adapté.
- Certains parents mentionnent ne pas connaître les raisons de la mise en place de la mesure de supervision.
- Notre comité a été sollicité pour participer aux modifications apportées aux documents explicatifs sur le déroulement et le contexte des visites supervisées.
- **Conflit de séparation** : beaucoup d'utilisateurs en conflit de séparation nous interpellent pour se plaindre de la non-partialité des intervenants au dossier.
- Plusieurs parents, des mères, refusent de participer aux rencontres de coparentalité. Elles mentionnent ne pas être prêtes à rencontrer leur agresseur. Elles déplorent que ce désistement soit parfois interprété comme une forme de non-collaboration du parent.
- **Besoin d'écoute et de support** : est le motif d'appel le plus fréquent à nos services;
- **Incompréhension de la situation** : beaucoup d'utilisateurs ne comprennent pas le sens de l'intervention.
- **Suivi des communications avec les utilisateurs** : Les utilisateurs apprécieraient un accusé de réception à leur courriel et connaître le délai pour le suivi à leur demande.

3 Bilan des activités lié aux fonctions du comité

3.1 Renseigner les utilisateurs sur leurs droits et leurs obligations :

3.1.1 Le comité, a par le biais de l'agent de liaison, a participé à l'élaboration d'une

capsule vidéo sur le signalement et le rôle des DPJ destinée à la population du Québec finalisé en juin 2022.

- 3.1.2** Les fiches d'information sur les droits à l'intention des jeunes hébergés ont été partagées à la demande d'enseignants en service social et criminologie à des étudiants de l'Université Laval. Ces enseignants souhaitaient partager à leurs étudiants un exemple d'information transmise aux usagers dans le cadre des services de la protection de la jeunesse. Ces fiches ont aussi été placées sur le site du CIUSSSCN, sous l'onglet, comité des usagers du centre jeunesse.
- 3.1.3** Nous avons procédé à la rédaction d'un pas-à-pas pour guider les usagers dans la démarche visant à modifier des éléments d'un rapport.
- 3.1.4** Pour informer les usagers, nous sommes à faire, la mise à jour de notre site Web, la mise en ligne d'une page Facebook et une démarche auprès du bureau de partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique afin d'avoir la visibilité de nos services sur les écrans dans les différents points de services. Nous avons procédé à l'achat de porte-document avec logo pour les membres du comité, ainsi qu'à l'achat de IPOD et DVD pour les jeunes hébergés en centre de réadaptation afin de faire la promotion des comités de résidents et de répondre à un besoin. De plus, nous sommes à conceptualiser des affiches pour les lieux d'hébergement dans le but de promouvoir les comités de résidents.
- 3.1.5** Implication de l'agent de liaison à la mise à jour du Guide d'information à l'intention des nouveaux membres développé par l'Alliance des comités d'usagers.

3.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers :

- 3.2.1** Les Comités de résidents et le Comité d'usagers sont impliqués avec la direction de l'établissement dans la révision de programme pour les jeunes hébergés en centre de réadaptation et en foyers de groupes ;
- 3.2.2** Un agent de liaison siège sur le comité stratégique de la révision des programmes.
- 3.2.3** Participation d'un agent de liaison au comité stratégique de l'implantation du programme Élan famille.
- 3.2.4** Participation à une rencontre de l'exécutif de l'Alliance des comités d'usagers du Québec avec la directrice générale du RPCU sur les enjeux pour les comités d'usagers en lien avec l'application de la loi 15.
- 3.2.5** Expression aux représentants du CUCI des préoccupations de nos membres vis-à-vis le cheminement des recommandations formulées dans notre

rapport annuel. Nous nous questionnons s'il y a un suivi réalisé auprès du CA de l'établissement pour les recommandations de notre rapport annuel.

3.3 Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus :

- 3.3.1** Participation des membres du comité à une réflexion portant sur la gestion des listes d'attentes, activité animée par Mme Mélanie Bérubé, chef de service à l'évaluation, orientation (réunion du 28 mars 2023)
- 3.3.2** Participation des agents de liaison et des membres du comité à la bonification du plan d'action relatif aux résultats du sondage réalisé dans le cadre de la démarche d'Agrément Canada auprès de la clientèle de la direction de la jeunesse.
- 3.3.3** Participation du Comité des usagers à la démarche de révision de programmes et participation d'un agent de liaison au comité stratégique sur la révision de programme.

3.4 Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuels des usagers

- 3.4.1** Participation d'un agent de liaison à une rencontre de l'exécutif des comités des usagers du Québec avec la directrice générale du regroupement provinciale des comités des usagers (RPCU) à une réflexion portant sur la loi 15 en lien avec les modifications proposées à la structure des comités d'utilisateur.
- 3.4.2** En collaboration avec la fondation du Barreau du Québec, participation du comité des usagers au développement d'un document dédié aux parents qui souhaitent se représenter seul devant la cour en matière familiale. Pour consulter le document : <https://www.fondationdubarreau.qc.ca>.
- 3.4.3** Réalisation de capsules vidéo en collaboration avec l'établissement sur le vécu expérientiel d'usagers se rapportant à des situations particulières qui nous sont fréquemment rapportées. Nous souhaitons qu'elles servent de réflexion aux intervenants et gestionnaires impliqués ;
- 3.4.4** Discussion à quelques reprises avec le commissaire aux plaintes de dossiers complexes pour lesquels, il souhaitait connaître notre point de vue afin de rendre sa décision ;
- 3.4.5** Discussion avec un délégué du Protecteur du citoyen afin de connaître notre point de vue dans un dossier afin qu'il puisse rendre sa décision ;

3.5 Accompagner et assister sur demande un usager dans toutes démarches qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Dans la dernière année il y a eu :

- 72 ouvertures de nouveaux dossiers *comparativement à 65 l'an dernier*;
- 256 démarches réalisées auprès d'usagers (rencontre téléphonique, en présentiel, visioconférence, courriels, *comparativement à 235 l'an dernier* ;
- 62 accompagnements, en présence ou par visioconférence *comparativement à 39 l'an dernier* ;
- 55 rencontres individuelles avec des usagers ;
- 134 appels téléphoniques d'usagers *comparativement à 115 l'an dernier* ;
- Les références à nos services: une forte proportion des références nous provient des intervenants du centre jeunesse **(1)**, des intervenants des CLSC **(2)**, des organismes communautaires **(3)**, d'anciens usagers **(4)** ;
- 12 références au commissaire aux plaintes ;
- 17 références vers des organismes communautaires (CAAP, Autonomie, La Boussole, Centre de crise de Québec, Armée du Salut.

Les motifs d'appels des usagers par ordre d'importance:

- Demandes d'accompagnement ;
- Besoin d'écoute et de support ;
- Demande d'information sur les droits des usagers ;
- Incompréhension de la situation;
- Demandes de soutien et d'information;
- Demande d'information sur la DPJ ;
- Demande de porter plainte (*nombre similaire à l'an dernier*) ;
- Demande d'information sur le processus judiciaire ;
- Demande d'accès au dossier ;

3.5.4 Participation d'un agent de liaison à (7) rencontres de l'exécutif des comités d'usager du Québec.

3.5.5 Participation d'un agent de liaison à (3) rencontres avec des agents de liaison d'autres régions du Québec pour échanger sur les bonnes pratiques, préoccupations et enjeux des comités des usagers en centre jeunesse;

3.5.6 En collaboration avec l'exécutif de l'Alliance des comités d'usagers, participation de l'agent de liaison à la rédaction d'un document d'information portant sur l'accompagnement s'adressant aux usagers et aux intervenants. Ce document sera partagé dans les régions du Québec;

3.6 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 :

- 3.6.4** En janvier 2023, il y a eu discussion avec la responsable des foyers de groupe, Mme Geneviève Larrivière, pour la mise en place d'un comité de résidents des jeunes des foyers : Du Parc, Pélican, Limoilou et Pierre-Boucher ;
- 3.6.5** Suite à des échanges avec les responsables des comités de résidents et en raison du fort roulement des membres sur les comités de résidents en réadaptation et en foyer de groupe, il a été proposé et adopté de produire des affiches pour les milieux de vie de jeunes hébergés. Elles serviront à informer et promouvoir les comités de résidents : (avantages, opportunité, mandat et projets possibles) ;
- 3.6.6** Le comité des usagers, par résolution, a procédé à l'achat de MP3 et DVD en réponse à la présentation d'un projet du Comité de résidents du Gouvernail. Ils serviront en outre, à promouvoir les comités de résidents et stimuler l'implication des jeunes à y adhérer, ainsi que répondre aux besoins des jeunes hébergés.

4. Bilan des activités du comité de résidents - en lien avec leurs trois fonctions

L'animation des comités de résidents est réalisée par l'entremise de deux éducateurs en étroite collaboration avec le comité des usagers et les directions concernées. Au centre de réadaptation le Gouvernail, M. Jean-François Drapeau, éducateur à la programmation et répondant à l'enseignement, anime le comité de résidents. Au centre de réadaptation de l'Escale, c'est Mme Valérie Pilot, éducatrice spécialisée, qui occupe cette fonction. C'est avec l'appui des gestionnaires responsables des campus qu'ils arrivent, malgré l'instabilité des jeunes dans chacun des milieux, à mobiliser et réaliser multiples projets par et pour les adolescents dans chacun de ces milieux de vie.

Lors des rencontres des comités de résidents, en plus d'aborder des points sur la programmation, l'alimentation, le climat et la relation avec les intervenants, plusieurs projets émergent des jeunes. À l'exemple d'une implication citoyenne, l'animation des rencontres est axée sur la responsabilisation, l'implication et l'action par des projets qui participent à rendre leur milieu de vie stimulant.

C'est grâce à l'implication d'éducateurs passionnés et dédiés au vécu des jeunes dans ces milieux de vie que les comités de résidents se maintiennent et s'actualisent. Le comité des usagers tient à féliciter ces intervenants pour leur engagement et remercier les gestionnaires Mme Sylvie Ménard, directrice du Centre de réadaptation Le Gouvernail de même que M. Patrick Tanguay, coordonnateur par intérim du campus L'Escale, pour l'appui qu'ils offrent afin de maintenir les comités de résidents vivants.

Suite à la pandémie, le contexte était favorable à la reprise des activités du comité de résidents pour les foyers de groupe. C'est avec l'appui de la gestionnaire responsable des foyers de groupe, Mme Geneviève Larrivière, que les activités de ce comité ont repris. Mme Victoria Gagnon éducatrice au foyer Du Parc, s'est vu attribué la responsabilité de l'animation du comité de résidents pour les foyers Du Parc, Pierre Boucher, Pélican et Limoilou. Mme Gagnon, en plus d'être une intervenante dédiée à la

cause des jeunes, possède a un grand intérêt pour tout mouvement souscrivant dans le « par et pour » les jeunes. Le Comité des usagers tient à souligner son implication et sa détermination pour la cause des jeunes.

Fonctions des comités de résidents

4.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

4.1.1 Partage des fiches d'informations sur les droits et responsabilités à l'intention des jeunes hébergés en centre de réadaptation et foyer de groupe par les responsables des comités de résidents :

Thématiques des fiches d'information remises aux jeunes hébergées

- (1) Le tribunal expliqué;
- (2) Mesures disciplinaires;
- (3) Isolement contention;
- (4) Ton implication dans les décisions durant ton hébergement;
- (5) Fouille et saisie;
- (6) Droit d'accès à ton dossier;
- (7) Communications confidentielles;
- (8) Confidentialité et accès au dossier de l'utilisateur.

4.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

- 4.2.1** Participation des comités de résidents des Centre de réadaptation Le Gouvernail et l'Escale à la co-construction d'un outil d'intervention sur le suicide à l'adolescence. Projet de Mme Myriam Bérubé, étudiante à la maîtrise en service social à l'Université Laval.
- 4.2.2** Participation des comités de résidents de l'Escale et du Gouvernail à la révision de programme avec le comité consultatif de révision de programme.
- 4.2.3** Rencontre du comité de résidents de l'Escale et du Gouvernail avec une technicienne en diététique pour la révision des menus sur leur campus.
- 4.2.4** Implication des comités de résidents dans chacun des centres de réadaptation à : la bonification des bibliothèques dans les unités, aménagement de salle de jeux, d'une patinoire, promotion et animation d'activités thématiques.

4.3 Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

- 4.3.1** Lors de chacune des rencontres des comités de résidents, un point statutaire est à l'ordre du jour concernant les conditions de vie et se rapportant à l'amélioration de la qualité des services

4.3.2 Les points soulevés par les résidents font l'objet d'un suivi auprès des directions concernées.

4.3.3 Lors de certains comités de résidents des responsables de services ou de la direction sont invités pour entendre les jeunes sur leur vision de la qualité des services.

5. Projets du comité des usagers prévus pour la prochaine année

5.1 Bonifier la visibilité du comité des usagers.

5.2 Finaliser la mise à jour du site web du comité des usagers.

5.3 Amélioration de la page Facebook du comité des usagers.

5.4 Placer des affiches du comité des usagers avec les coordonnées à jour dans chacun des points de services.

5.5 Réaliser des affiches d'informations pour les comités de résidents pour chacune des unités de vie des jeunes hébergés.

5.6 Poursuivre les démarches auprès du CUCI pour une visibilité du comité des usagers sur les écrans dans les points de services.

5.7 Établir un calendrier de rencontres avec le gestionnaire désigné au comité des usagers afin de partager nos projets et préoccupations.

5.8 Impliquer des d'usagers aux différents comités de travail lié à la pratique professionnelle et aux projets de recherche du CRUJeF.

5.9 Demeurer impliqué à l'exécutif de l'Alliance des comités d'usagers du Québec.

5.10 Offrir un soutien adapté aux comités de résidents par des contacts soutenus.

5.11 Maintenir et bonifier notre collaboration avec le projet « Bagage de vie ».

5.12 Poursuite des travaux pour le développement d'accompagnement personnalisé aux usagers provenant de l'immigration et des communautés multiethniques.

5.13 Poursuite des travaux servant à rejoindre les jeunes hébergés en famille d'accueil.

5.14 Soutenir la mise en place et la continuité du comité de résidents pour les foyers de groupes.

5.15 Rencontrer le gestionnaire responsable des visites supervisées afin de mieux saisir le sens, la pratique et les protocoles utilisés nous permettant de mieux informer et accompagner les usagers utilisateurs.

5.16 Poursuivre notre réflexion à l'égard du suivi des courriels des intervenants avec les usagers initiés par un membre usager du comité.

5.17 Favoriser l'implication de membres usagers au développement de projets, programmes et services en développement dédiés aux usagers.

6. Conclusion

Le Comité des usagers du Centre de protection et de l'enfance de Québec a pour mandat légal l'accompagnement de la clientèle jeunesse incluant les parents des jeunes qui reçoivent des services sous la Loi sur la protection de la jeunesse. La voie de cette clientèle actuellement est représentée par le regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) par le biais de sa Table Jeunesse qui se veut de transmettre au Ministère les besoins de cette clientèle.

L'actuel projet de loi 15, proposé par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) à l'égard des dispositions modifiant le fonctionnement des comités des usagers des établissements de santé et des services sociaux du Québec, nous préoccupe. Particulièrement, la dissolution des tables par mission telle que proposée et servant à représenter les besoins liés à chaque clientèle au (RPCU). Nous craignons qu'un seul comité d'usagers régional contribue à une perte d'expertise développée au fil des années par les comités d'usagers. C'est pourquoi nous souhaitons porter cette préoccupation à votre attention, afin qu'elle fasse écho aux décideurs responsables des modifications proposées pour qu'ils tiennent compte de la réalité de chacune des clientèles des comités d'usagers.

Ainsi, nous souhaitons poursuivre nos efforts à celles de l'établissement dans la poursuite de l'amélioration des services aux usagers. Nous désirons continuer ensemble à œuvrer à la mise en place de moyens utiles au mieux-être des enfants et des parents exposés à la détresse et cela, dans le plus grand respect des droits et responsabilités de chacun.

Le Comité des usagers du Centre de protection et de l'enfance de Québec initie actuellement, un projet en collaboration avec l'établissement qui consiste au développement de capsules vidéo sur le savoir expérientiel des usagers. Ce projet répond aux principes de primauté de l'utilisateur et celui d'exercer une influence positive dans la relation entre l'utilisateur et la personne autorisée et/ou mandatée. ***Le point de vue expérientiel d'usagers utilisé à l'amélioration de la pratique.***

Par cette implication, nous souhaitons redonner aux discours et aux expériences des usagers une portée positive, porteuse de sens, établir un pont de communication, un éclairage sur les impacts du savoir-faire, savoir dire et savoir-être dans l'intervention.

Notre comité est composé de personnes dédiées qui donnent de leur temps à une cause qui les interpelle. Leur implication se veut de partager leur vision des services à l'ensemble des directions afin qu'elle soit considérée et intégrée dans le développement de la pratique. À cet égard, je tiens à remercier et féliciter tous les membres pour leur engagement continu.

7. Recommandation

Les recommandations émergent du soutien offert aux usagers accompagnés dans la dernière année. Nous demeurons disponibles à fournir de plus amples détails sur cette cueillette d'informations donnant lieu aux présentes recommandations:

— **Connaissance du dossier**

Que les intervenants qui changent de service, quittent le travail ou partent à la retraite aient systématiquement un temps établi pour réaliser un transfert de dossier personnalisé avec son remplaçant. Beaucoup d'usagers se plaignent que l'intervenant en relais à l'intervention ne connaît pas leur dossier et leur impose des consignes qui sont parfois contradictoires avec ce que l'intervenant précédent demandait.

— **Médiation**

Favoriser les projets d'entente à la judiciarisation.
Privilégier au tribunal une approche collaborative et participative.

— **Promotion des méthodes de médiation**

Les approches consensuelles nous semblent peu utilisées. Les projets d'entente et de médiation sont des avenues à promouvoir.

— **Conflit de séparation**

Développer des outils et des formations aux intervenants pour les dossiers en conflit sévère de séparation afin qu'ils puissent mieux accompagner ces usagers.

— **Visites supervisées**

S'assurer en tout temps, de la compréhension de l'usager pour la mise en place de la mesure de supervision, et de ce qui est attendu de lui pour faire évoluer la situation.

— **Jeunes en famille d'accueil**

Faire la promotion des droits et responsabilités aux jeunes hébergés en famille d'accueil par la remise du dépliant du Comité des usagers lors de l'intégration dans ce milieu de vie et au besoin, de l'animer.

— **Bonifier le partenariat avec les organismes communautaires**

Qu'il y ait un partage d'expertises entre les intervenants de l'établissement et les ressources qui viennent en aide aux hommes violents (GAPI, Autonomie) afin de développer une complémentarité dans l'intervention. Des intervenants de ces organismes nous contactent et mentionnent ne pas comprendre le sens de l'intervention en protection de la jeunesse;

— **Obligation de participer aux rencontres de coparentalité**

Ne pas contraindre les mères ayant subi de la violence conjugale à participer à des rencontres de coparentalité; sans qu'au préalable l'intervenant s'assure des dispositions de cette dernière pour ce type de rencontre.

- **Processus judiciaire**
Développer un document d'information qui renseigne les parents sur le processus judiciaire en contexte de la Loi de la protection de la jeunesse.
- **Stabilité de l'intervention**
Mise en place de mesures et moyens permettant la stabilité des intervenants dans chacun des dossiers.
- **Rapport d'évaluation**
S'assurer du respect du délai prescrit pour la remise des rapports aux parents avant une audition au tribunal.
- **Rapport d'évaluation**
Mettre une attention sur les forces des parents, les facteurs de protection.
- **Contrôle et accompagnement**
Lors des supervisions avec les intervenants, rappeler l'importance du lien de confiance dans l'intervention et le savoir-être dans les mesures de contrôle.
- **Référer les usagers au comité d'utilisateur**
Ne pas attendre que la relation ou le lien de confiance usager/intervenant soit rompu pour référer au service de soutien, d'assistance et d'accompagnement du Comité des usagers.

8. TENUE DES RENCONTRES

Dans la dernière année, notre comité a tenu 8 rencontres et ainsi qu'une assemblée générale des membres le 30 mai 2023.

NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLATS EFFECTUÉES

Par les membres du comité des usagers :

- Tenue de 8 réunions mensuelles (350 h).
- Lecture des documents pour les rencontres (80 h).
- Implication des membres à la préparation des réunions (45 h).
- Tenue de comités de travail (85 h).
- Rencontres spéciales du comité (12 h).

Comités de résidents :

- Gouvernail : 8 réunions avec en moyenne 6 résidents présents (48 h).
- Escale : 6 réunions avec en moyenne 4 résidents présents (32 h).
- Foyers de groupe au nombre de 4 : ont repris leurs rencontres en avril 2023.

Total : 652 heures de bénévoles

9. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES DU COMITÉ

NOM	USAGER	TYPE DE MEMBRE	RÔLE
M. Sylvain-Patrick Aboly		Membre usager	Président
M. Olivier Gagnon-Blouin	X	Membre usagère	Vice-président
Mme Annabelle Prévost	X	Membre usagère	
M. François Cayen	X	Membre usager	
Mme Julie Lefebvre	X	Membre usagère	
Mme Andrée-Anne Cantin	X	Membre usagère	
Mme Catherine Ippersiel	X	Membre usagère	
M. Nathaniel Bérubé	X	Membre usagère	
Mme Catherine Ippersiel		Membre-conseil	
Mme Andrée Lapierre		Membre-conseil	
M. Jacques Pouliot		Membre-conseil	
M. Réjean Lemay		Non-membre	Agent de liaison
Mme Andrée Laberge		Non-membre	Agent de liaison

10. COORDONNÉES DU PRÉSIDENT ET DES AGENTS DE LIAISON

Fonction	Nom	Courriel
Président	Sylvain-Patrick Aboly	sylvainpatrickaboly@gmail.com
Agent de liaison	Réjean Lemay Andrée Laberge	rejean.lemay.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca andree.laberge.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca