

GUIDE

D'INFORMATION

POUR LES MEMBRES DES

COMITÉS DES USAGERS



ALLIANCE
des comités des usagers
des centres jeunesse du Québec

Document révisé par :

Roland Desmarais, agent de liaison du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal
Réjean Lemay, agent de liaison du comité des usagers du Centre jeunesse de Québec

Nous tenons à souligner et à remercier la collaboration de l'exécutif de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec

© Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec, 2021
Tous droits réservés

Pour plus de renseignements, se référer à l'exécutif de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec : **alliance.comites.usagers@gmail.com**

Le masculin est utilisé dans le texte de ce document pour faciliter la lecture.

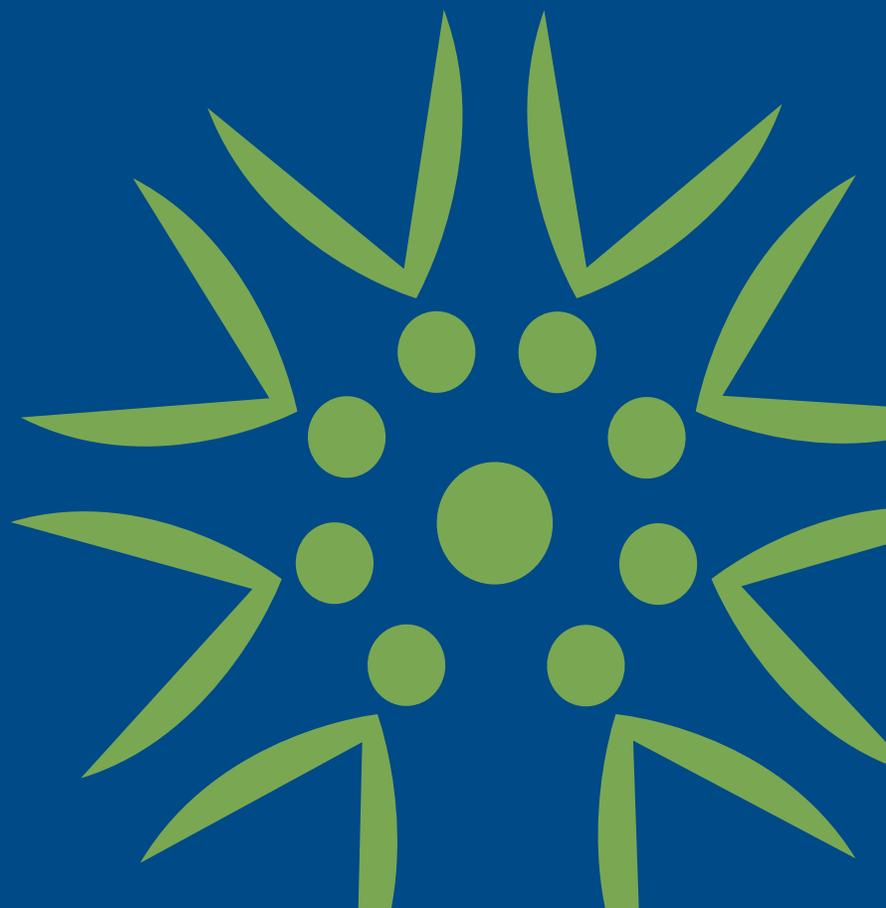
TABLE DES MATIÈRES

LEXIQUE.....	D
INTRODUCTION.....	3
1. L'USAGER : QUI EST-IL ?.....	4
2. COMPOSITION DU COMITÉ DES USAGERS.....	5
3. MANDAT ET FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS.....	6
3.1 Renseigner.....	7
3.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction.....	7
3.3 Défendre les droits et les intérêts.....	8
3.4 Accompagner et assister.....	8
3.5 S'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents.....	9
3.6 Évaluer l'application des dispositions de l'article 209.0.1.....	10
3.7 Rôle du parent comme membre.....	10
4. AGENT DE LIAISON.....	11
4.1 Agent de liaison.....	11
4.1.1 L'accompagnement effectué par l'agent de liaison.....	11
4.1.2 Sélection de l'agent de liaison.....	11
4.2 Répondant de l'établissement.....	12
4.3 Exemple d'organigramme d'un comité des usagers.....	13
5. RESPONSABILITÉ ET REDDITION DE COMPTES.....	14
5.1 Règlement et code d'éthique.....	14
5.2 Le rapport annuel d'activités.....	15
5.2.1 Contenu.....	15
5.2.2 À qui s'adresse le rapport annuel ?.....	15
5.3 Budget.....	16
5.3.1 Dépenses admissibles et non admissibles.....	16
CONCLUSION.....	17
ANNEXE 1 DROITS ET OBLIGATIONS DES USAGERS.....	III
ANNEXE 2 EXEMPLES DE DÉPENSES ADMISSIBLES ET NON ADMISSIBLES.....	VIII

LEXIQUE

ACRONYME	DÉFINITION ET DESCRIPTION
Alliance	Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec
ARH	Agent de relations humaines
C.A.	Conseil d'administration
CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CH	Centre hospitalier
CHSLD	Centre d'hébergement de soins de longue durée
CJ	Centre jeunesse
CLSC	Centre local de service communautaire
CPQS	Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
CUCI	Comité des usagers du CISSS ou du CIUSSS (regroupe toutes les missions)
DPJ	Direction de la protection de la jeunesse
INESSS	Institut national d'excellence en santé et services sociaux
LPJ	Loi sur la protection de la jeunesse
LSJPA	Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PI/PSI	Plan d'intervention/Plan de service individualisé
RI	Ressource intermédiaire
RPCU	Regroupement provincial des comités des usagers

GUIDE D'INFORMATION



INTRODUCTION

La réalité des comités des usagers en centre jeunesse est différente de celle des autres établissements du réseau en raison de la clientèle particulière et du contexte des lois d'exception que sont la LPJ et la LSJPA. Les usagers étant peu volontaires à recevoir des services, ne les ayant pas demandés ou envisagés tels qu'ils sont rendus, la relation entre les usagers et les intervenants est donc plus complexe. Les motifs et le contexte d'intervention ainsi que les caractéristiques des usagers exigent de l'agent de liaison du comité une appropriation de tout l'environnement de la situation de protection.

Ce document a pour but de vous informer sur ce que devrait être la vision d'un comité des usagers en centre jeunesse, sur ce qui est nécessaire à son bon fonctionnement et sur la place que peut prendre le membre actif (parent). Le document se base principalement sur les articles de lois et le cadre de référence du MSSS établissant les balises des comités des usagers, tout en incluant les spécificités propres à la mission des centres jeunesse et à la réalité des jeunes et des parents. Il se veut un outil d'information pour les nouveaux membres et les agents de liaison des comités des usagers des centres jeunesse du Québec.

Le document est divisé de manière à situer tout d'abord l'utilisateur et le comité, puis l'agent de liaison. Finalement, les droits des usagers, les responsabilités et la reddition de compte complètent celui-ci.

Dans l'ensemble du document, le terme « agent de liaison » est préconisé car l'Alliance recommande, lors de l'embauche de cette personne, qu'elle doive posséder les compétences particulières que demande l'accompagnement des usagers en protection de la jeunesse.

1. L'USAGER :

QUI EST-IL ?

Les jeunes et leurs parents recevant ou ayant reçu des services au niveau des lois de la LPJ, de la LSJPA et de la LSSSS (uniquement situation de placement pour la LSSSS) sont les personnes considérées comme des usagers au niveau des comités des usagers en centre jeunesse. Ces jeunes et leurs parents ont tous accès au service de soutien du comité des usagers en centre jeunesse ou centre de protection de l'enfance et de la jeunesse selon la dénomination actuelle de chaque région.

*« Toute personne physique qui a ou a eu recours aux services de santé ou aux services sociaux dispensés par l'établissement dans l'une ou l'autre de ses installations. Ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'utilisateur au sens de l'article 12 de la loi »
(Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux, 2006)*

2. COMPOSITION DU COMITÉ DES USAGERS

- ▶ La majorité des membres du comité doivent être des usagers (c'est-à-dire recevoir ou avoir reçu des services de l'établissement). Toutefois, s'il est impossible d'avoir une majorité d'usagers au sein du comité, ceux-ci peuvent élire toute autre personne de leur choix, pourvu que cette personne ne travaille pas pour l'établissement ou n'exerce pas sa profession dans un centre exploité par l'établissement. Comme son nom et la Loi l'indiquent, le comité des usagers doit donc être formé d'usagers. Une personne sous curatelle ne peut pas être membre du comité.
- ▶ Les règles relatives à la composition des comités sont définies à l'article 209 de la LSSSS : un minimum de cinq membres élus par les usagers de l'établissement, un des membres du comité devant représenter les comités de résidents ; cette personne doit être désignée par et parmi les comités de résidents.

Certains comités prennent la décision que l'agent de liaison soit la personne responsable des comités de résidents au sein du comité des usagers en raison de l'âge et des limites des représentants de ces comités et de leur intérêt à y participer.

3. MANDAT ET FONCTIONS

DU COMITÉ DES USAGERS

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.

De plus, le travail du comité des usagers doit s'effectuer dans un esprit de collaboration. Les actions posées par le comité doivent donc l'être dans une vision d'amélioration des services.

De manière plus précise, l'article 212 de la LSSSS définit les six fonctions d'un comité des usagers. Les sections suivantes présentent les différents mandats d'un comité des usagers et donnent des exemples d'application.

3.1 RENSEIGNER

« 1^o renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations » (LSSSS, art. 212)

Il est important que chacun des comités connaissent les droits des usagers, tels que définis par la LSSSS, mais aussi les obligations associées à ces droits. Vous trouverez en annexe la liste des droits et obligations des usagers ainsi que de leurs implications.

Au niveau des renseignements importants concernant les droits à transmettre aux usagers, le comité a la responsabilité de :

- ▶ S'informer auprès de l'établissement des documents qu'il remet aux usagers concernant les comités des usagers, les comités de résidents, ainsi que de leur moyen de distribution (pochette d'accueil, envoi postal, présentation par l'intervenant, etc.) ;
- ▶ Afficher dans des endroits stratégiques les renseignements sur le comité des usagers et les comités de résidents ;
- ▶ S'assurer que l'établissement rend l'affichage des renseignements sur le comité des usagers et les comités de résidents accessibles dans tous ses points de service ;
- ▶ Utiliser des outils faisant la promotion des droits des usagers, ainsi que des comités des usagers et de résidents comme :
 - Dépliants
 - Affiches
 - Guides et fiches d'information pour les usagers, parents et jeunes.
 - Quelques exemples déjà en circulation : guide juridique à l'intention des parents, guide sur les relations parents-intervenants, le droit à la confidentialité, fiche d'information pour les jeunes hébergés.

3.2 PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS ET ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION

« 2^o 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 » (LSSSS, art. 212)

Promouvoir, c'est aussi faire valoir, montrer l'importance, et attirer l'attention de l'établissement sur certains sujets à améliorer. Cela peut également signifier pour les comités de souligner les bons coups de l'établissement.

Les comités doivent être vigilants et porter à l'attention de l'établissement les situations à corriger afin d'améliorer les conditions de vie des usagers.

Quant à l'évaluation du degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement, celle-ci est essentielle. La démarche doit être rigoureuse et s'en tenir aux faits. Les sondages effectués auprès des usagers sur la satisfaction sont une source d'information importante. Ces sondages doivent servir à appuyer les actions des comités auprès de l'établissement. La réalisation de sondages demande une expertise. Les comités ne doivent donc pas hésiter à faire appel à des experts. De plus, dans un souci d'efficacité et de réduction de coûts, les comités et les établissements devraient collaborer à l'élaboration et à la réalisation des sondages.

3.3 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS

« 3° 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 autorité compétente » (LSSSS, art. 212)

Au quotidien, la défense des droits signifie aussi de s'assurer du respect des droits. Alors pourquoi ne pas agir en « prévention » en présentant de l'intérêt pour commenter les politiques et procédures touchant les usagers lors de leur création ou leur renouvellement ? Le comité des usagers devrait avoir comme objectif de collaborer avec la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) et le Programme jeunesse de leur établissement pour la mise en place de nouvelles pratiques.

Dans cette optique, différents moyens s'offrent au comité :

- Rencontre avec les directions afin de les sensibiliser aux préoccupations et perceptions des usagers ;
- Collaboration avec le CPQS ;
- Participation et représentation au CUCI ;
- Collaboration avec les organismes communautaires ;
- Collaboration avec la CDPDJ ;
- Collaboration avec l'INESSS (Institut national d'excellence en santé et services sociaux) ;
- Animation des comités de résidents ;
- Soutien téléphonique et accompagnement des usagers ;
- Présentation à la DPJ, au Programme jeunesse, au CUCI du CISSS ou du CIUSSS ;
- Participation aux tables et au regroupement de comités des usagers (tables régionales, Alliance, RPCU, etc.).

En résumé, la meilleure approche pour défendre les droits des usagers est de s'impliquer dans le fonctionnement de l'établissement afin de bien connaître tout ce qui les touche, telles les politiques, les procédures, l'offre de services, les programmes disponibles, et autres, et d'être consulté lors de leur création ou de leur révision.

3.4 ACCOMPAGNER ET ASSISTER

« 4° accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1) » (LSSSS, art. 212)

Les usagers peuvent être accompagnés lorsqu'ils rencontrent leur intervenant. Dans tous les cas, l'accompagnement se fait uniquement **à la demande de l'utilisateur**. Être accompagné par une personne de son choix lors d'une rencontre avec les intervenants fait partie des droits des usagers.

Il n'en demeure pas moins qu'à l'occasion, des usagers ou leurs proches peuvent exprimer une insatisfaction et une incompréhension envers les services reçus. Ils peuvent alors demander l'accompagnement et l'assistance du comité des usagers. Le comité peut offrir ses services dans de multiples circonstances par différents moyens :

- Assistance téléphonique et écoute ;
- Informations pertinentes sur leur situation ;
- Références vers les personnes et ressources appropriées ;
- Présence aux rencontres avec les intervenants ;
- Rencontre de clarification (table d'orientation, de révision et lors des PI/PSI).

Assister un usager, c'est l'aider à formuler ses questions, à obtenir de l'information et à traduire ses préoccupations afin de favoriser sa compréhension de la situation, son autonomie, sa participation et sa responsabilisation. L'agent de liaison peut être un accompagnateur facilitateur dans la communication entre le parent et les intervenants.

Il est à souligner que l'Alliance recommande fortement que les accompagnements soient effectués par une personne désignée, comme l'agent de liaison. Cette position s'explique par la particularité de la clientèle et de ses insatisfactions qui demandent des aptitudes particulières, dont la connaissance approfondie de l'établissement, des services offerts par celui-ci et du cadre particulier d'intervention (LPJ, LSSSS, LSJPA), etc.

3.5 S'ASSURER DU BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

« 5° 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 » (LSSSS, art. 212)

La responsabilité relative aux comités de résidents revient au comité des usagers, peu importe le type de fonctionnement choisi par ce dernier et l'établissement, c'est-à-dire que les comités de résidents soient animés par l'agent de liaison ou un éducateur. Il est donc du mandat du comité des usagers de soutenir les comités de résidents afin que ces derniers puissent accomplir leur mandat.

3.6 ÉVALUER L'APPLICATION DES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE 209.0.1

« 6° évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 » (LSSSS, art. 212)

Les comités de résidents sont composés de jeunes qui représentent les unités de vie de chacun des sites et de l'ensemble des foyers de groupe (s'il y a lieu) de leur établissement. Il est obligatoire de mettre en place des comités de résidents dans chaque point de service.

Dans les situations précises où il n'est pas possible d'implanter un comité de résidents tel que décrit par l'article 209.0.1, la LSSSS prévoit la possibilité de regrouper les comités de résidents de deux points de services ou encore de confier leur mandat au comité des usagers. Si cette décision est prise, elle doit l'être en consultation avec le comité des usagers du programme concerné. Dans ce cas, le mandat du comité des usagers est d'évaluer périodiquement les solutions mises en place pour remplacer l'existence d'un comité de résidents particulier à leur point de service, c'est-à-dire s'assurer que les usagers de ces milieux soient représentés comme ils le seraient avec la présence d'un comité de résidents propre à eux.

3.7 RÔLE DU PARENT COMME MEMBRE

Être le parent d'un jeune qui reçoit ou qui a reçu des services de la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) et du Programme jeunesse lui permet de s'impliquer au comité des usagers comme membre actif. Cela comprend son élection lors de l'assemblée générale annuelle et sa participation aux rencontres régulières du comité. Son implication consiste à venir échanger et donner son opinion à partir de son expérience de parent. Sa présence consiste à cibler des priorités et des améliorations avec les autres membres du comité. Le comité des usagers doit installer une collaboration avec la DPJ et le Programme jeunesse dans le but d'améliorer les services. Le parent sera invité selon ses disponibilités à participer à l'occasion à des comités de l'établissement ou à d'autres organismes pour faire valoir les besoins et demandes des parents et des jeunes du Programme jeunesse.

Être un membre actif demande à chacun des parents **la capacité de prendre un recul avec sa propre situation afin de bien représenter l'ensemble des parents**. Les rencontres sont des temps pour échanger et réfléchir en groupe sur des sujets d'intérêt. En ce qui concerne la situation individuelle du parent, si nécessaire, le comité des usagers peut offrir un accompagnement personnalisé pour l'écouter, échanger et le soutenir.

L'aménagement de chaque comité des usagers diffère selon les besoins et les particularités de sa région. Le parent peut être invité à occuper certaines fonctions administratives. Son implication permet de donner son point de vue d'utilisateur et de faire partie de l'amélioration des services.

4. AGENT DE LIAISON

4.1 AGENT DE LIAISON

Le rôle de l'agent de liaison est de réaliser ou de s'assurer de la réalisation des tâches de liaison, de soutien, de secrétariat et de référence ainsi que d'établir des liens de communication entre l'établissement et le comité. L'agent de liaison est la personne qui assure la permanence du comité des usagers. L'agent de liaison accomplit aussi le mandat de l'accompagnement des usagers auprès des professionnels de l'établissement.

Rappelons ici que l'accompagnement des usagers à la DPJ et au Programme jeunesse par le comité des usagers exige des connaissances spécifiques des lois et des procédures à ce secteur du domaine des services sociaux et de la réadaptation.

4.1.1 L'accompagnement effectué par l'agent de liaison

L'accompagnement dans un contexte de rencontre avec les intervenants et les parents demande des qualités telles que le savoir, le savoir-être et le savoir-faire, qui sont dévolus à l'intervention sociale. Cet accompagnement fait par l'agent de liaison diffère de l'accompagnement que confère le droit à tout usager d'être accompagné par une personne de son choix (ami, membre de la famille, personne de ressource communautaire ou autre). L'agent de liaison peut intervenir pour faciliter la communication et la compréhension de part et d'autre (usager/intervenant). L'accompagnateur doit maîtriser le sens de l'intervention afin de soutenir adéquatement l'utilisateur. Les connaissances et l'expérience en intervention auprès des jeunes en difficulté et des parents est donc primordiale lors de l'embauche d'un agent de liaison afin que celui-ci soit suffisamment qualifié pour réaliser ce mandat.

Le rôle du comité des usagers est de supporter l'utilisateur ou son représentant dans ses questionnements, de permettre à ce dernier de s'exprimer et de présenter sa perspective de la situation qui, dans bien des cas, est différente de celle de l'établissement. L'accompagnement vise à faciliter la communication de l'utilisateur avec les intervenants et ne vise pas à orienter les interventions dans un sens ou un autre. L'utilisateur ou son représentant devrait s'attendre à recevoir du comité une écoute empathique, un guide et un facilitateur de communication avec les intervenants et l'organisation de la DPJ et du Programme jeunesse.

4.1.2 Sélection de l'agent de liaison

Le processus de sélection de l'agent de liaison doit se faire par le comité. Ce dernier peut demander la collaboration et le soutien de l'établissement pour la sélection et la mise en place d'un contrat d'embauche. Cependant, la sélection de l'agent de liaison est la responsabilité unique du comité. En aucun cas, la collaboration de l'établissement au processus et à l'embauche par l'établissement ne peut avoir pour résultat d'imposer au comité une personne qui ne lui convient pas. En outre, il revient aux membres du comité d'établir les tâches de l'agent de liaison.

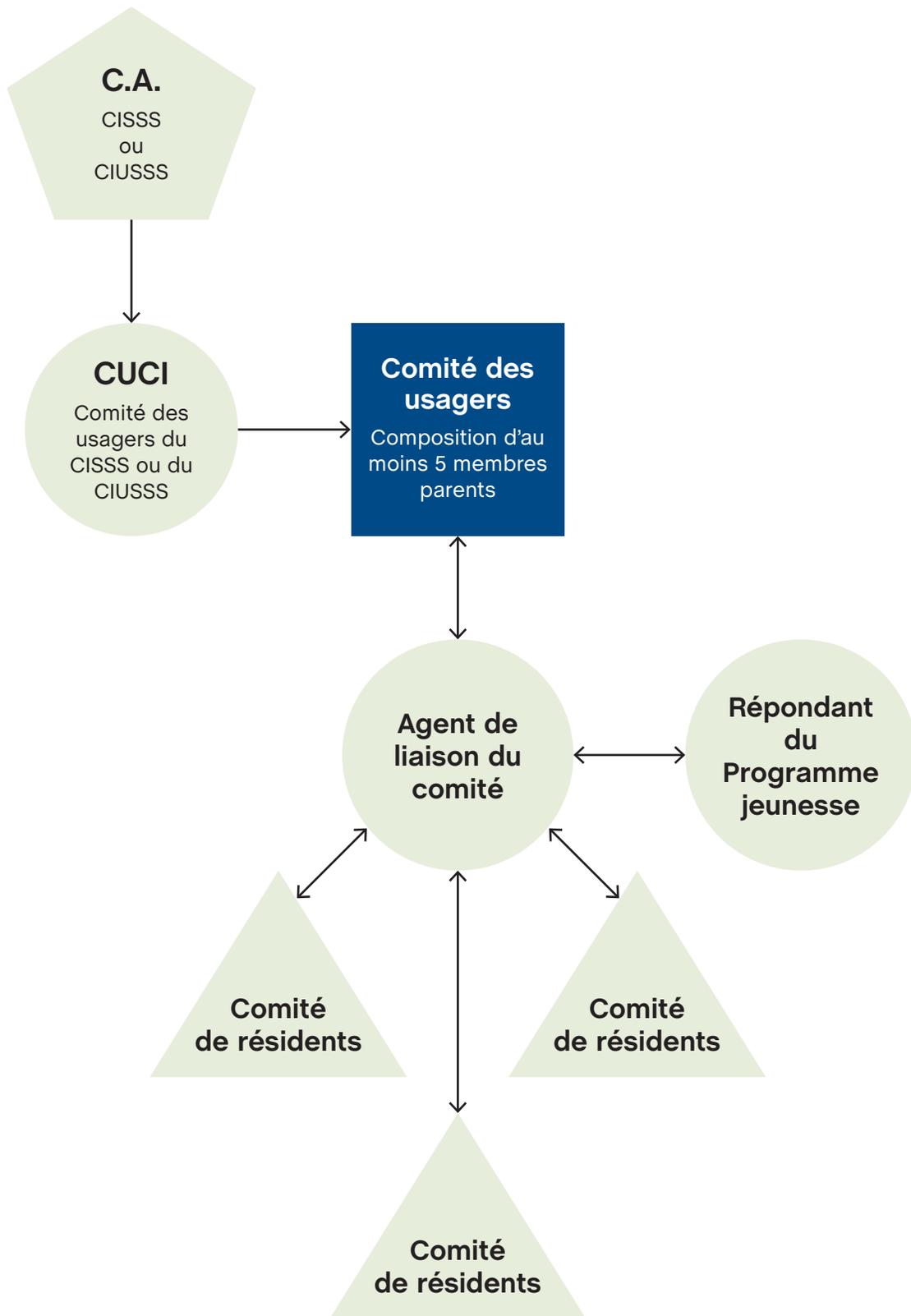
4.2 RÉPONDANT DE L'ÉTABLISSEMENT

Une personne clé dans l'existence et le fonctionnement du comité est le répondant du Programme jeunesse. La personne déléguée par l'établissement est le lien le plus important entre le comité des usagers et l'établissement. Cette personne est nommée par le directeur du Programme jeunesse afin de le représenter auprès du comité des usagers. Le rôle du répondant est de favoriser la création et l'accomplissement des mandats du comité dans les deux directions concernées : la DPJ et la Direction du Programme jeunesse. Des rencontres sont mises en place entre l'agent de liaison et le répondant du programme pour favoriser la collaboration afin de faire avancer les différents projets.

Bien que le répondant de l'établissement puisse être invité aux rencontres du comité des usagers, **cette personne n'est pas un membre du comité et n'a donc pas droit de vote sur les propositions.**

La présence du répondant aux rencontres permet de répondre rapidement aux questions des membres et de s'assurer que la direction puisse soutenir le comité dans l'expression de ses besoins.

4.3 EXEMPLE D'ORGANIGRAMME D'UN COMITÉ DES USAGERS



5. RESPONSABILITÉ ET REDDITION DE COMPTES

En plus d'avoir à effectuer ses divers mandats, le comité des usagers a différentes responsabilités à assumer. Certains éléments doivent obligatoirement être remis au CUCI (comité des usagers du CISSS ou du CIUSSS).

5.1 RÈGLEMENT ET CODE D'ÉTHIQUE

Une des premières décisions du comité devrait être l'adoption de ses règles de fonctionnement et d'un code d'éthique. Ces derniers devront être adoptés par les membres du comité des usagers, mais être approuvés aussi par les usagers dans le cadre d'une assemblée générale et déposés pour information au CUCI.

Le MSSS a déposé en 2018 le *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents* (<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002052/>) qui contient une liste des sujets pouvant être abordés :

- Composition du comité ;
- Durée du mandat ;
- Fonctions et responsabilités du comité des usagers et des comités de résidents ;
- Démission et destitution ;
- Poste vacant – procédure de remplacement ;
- Rôle de l'agent de liaison, s'il y a lieu ;
- Rencontres et leur fonctionnement, notamment le quorum et le vote ;
- Élection des officiers ;
- Pouvoirs et devoirs des administrateurs ;
- Assemblées générales, notamment le quorum et le vote ;
- Procès-verbaux et conservation des documents ;
- Budget et reddition de comptes ;
- Procédure d'élection des membres du comité ;
- Serment de confidentialité ;
- Conflit d'intérêts.

L'Alliance suggère que les règlements soient simples et clairs afin d'avoir la souplesse de s'adapter à la réalité évolutive du comité, tout en posant des balises ajustées à ses actions.

5.2 LE RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

5.2.1 Contenu

Il n'existe aucune formule parfaite pour la rédaction d'un rapport annuel, d'autant plus que les particularités de chaque comité, de chaque région, peuvent amener un comité à ajouter des sections afin de mieux représenter leur réalité. Chaque CUCI fournit habituellement aux comités un formulaire provenant du ministère.

Selon les *Lignes directrices pour la mise sur pied des comités des usagers et des comités de résidents dans les établissements de santé et de services sociaux*, le rapport annuel d'activités du comité des usagers doit notamment être en lien avec les fonctions du comité des usagers, intégrer les rapports des comités de résidents, et rendre compte de l'utilisation faite du budget attribué par l'établissement. La composition du rapport annuel doit donc découler directement des fonctions établies par l'article 212 de la LSSSS; et n'importe laquelle de ces fonctions peut devenir le titre de chacune des sections du rapport. Les activités des comités de résidents qui sont sous la responsabilité du comité des usagers de l'établissement devraient aussi y être nommées. Finalement, les états financiers devraient compléter l'essentiel d'un rapport annuel.

L'Alliance recommande d'ajouter une section réservée aux demandes d'information et aux insatisfactions reçues par le comité des usagers. Cette section détaille le nombre de demandes, leur catégorie (ex., relations interpersonnelles, accessibilité et continuité des services), la provenance des appels (ex., parents, jeunes, éducateurs, ARH), les directions principalement interpellées, etc. **L'Alliance recommande aussi fortement d'inscrire des recommandations dans le but d'améliorer la qualité des services.** Cela permet de clarifier les attentes et d'obtenir des réponses de la direction concernée aux demandes d'amélioration.

Si le comité offre un service particulier ou a effectué une activité particulière, il peut être pertinent de le détailler sommairement afin que le lecteur (comité des usagers, direction, C.A., organisme extérieur à l'établissement, usagers de l'établissement, etc.) puisse en prendre connaissance.

Il faut garder en tête qu'un rapport annuel est un puissant outil de communication sur la situation d'un comité et qu'il faut utiliser cet outil avec sagesse : il n'est pas approprié d'utiliser le rapport annuel pour dénigrer un service en difficulté, mais il est approprié de nommer un certain nombre d'insatisfactions ou de préoccupations par rapport audit service. Le sens d'un rapport annuel est de regrouper en quelques pages la réalité du comité. Autrement dit, après la lecture du rapport annuel, une personne qui ne connaît pas le comité devrait être en mesure de comprendre ses réalisations, les mandats à venir et les impacts sur l'amélioration de la qualité des services.

5.2.2 À qui s'adresse le rapport annuel ?

Le rapport annuel est une exigence du Ministère. Le rapport doit être déposé annuellement au CUCI dans le mois qui suit la fin de l'année financière de chaque année (1er avril-31 mars). Il s'adresse aussi aux membres du comité des usagers et aux usagers de l'établissement. C'est l'outil de communication à privilégier pour rendre compte des actions et réalisations du comité. **Le rapport doit être adopté par les membres du comité, puis rendu accessible aux autres usagers de l'établissement.** Ce rapport est

ensuite remis au CUCI qui doit l'inclure en partie dans son propre rapport avec les recommandations au C.A. de l'établissement.

L'Alliance recommande également de déposer le rapport annuel à la Direction du Programme jeunesse et à la Direction de la protection de la jeunesse afin qu'elles prennent connaissance de la réalité du comité et de ses recommandations. C'est donc l'occasion de mettre de l'avant les activités, les bons coups et les difficultés vécues par le comité ou les usagers avec les directions directement impliquées dans les actions et interventions.

5.3 BUDGET

Le budget d'un comité des usagers correspond à 0,04 % du budget brut global de l'établissement (MSSS, 2011). À ce jour, les comités fonctionnent toujours avec ces règles basées sur la réalité et les chiffres datant d'avant la réforme de 2015. Le ministère de la Santé et des Services sociaux fait parvenir annuellement à chacun des CISSS et des CIUSSS les montants alloués pour chaque comité. Les CISSS et CIUSSS précisent avec leurs comités les modalités de transmission de leur budget. Le CUCI, de son côté, a comme responsabilité de demander aux comités des usagers une reddition de comptes lors de la fermeture de l'année financière, soit en date du 31 mars.

Il est important aussi de noter que chaque comité de résidents reçoit un budget annuel de 1000 \$ qui est ajouté au budget total du comité des usagers. Autrement dit, le budget réel d'un comité des usagers qui a un budget de 60 000 \$ et quatre comités de résidents est, selon le Ministère, de 64 000 \$. Il est donc important de sensibiliser les comités de résidents à utiliser le budget qui leur est destiné.

Les comités des usagers ne peuvent pas accumuler de surplus. S'il y a surplus, les sommes sont récupérées par le CUCI. Le CUCI dispose alors d'une somme qu'il peut réutiliser pour des projets spéciaux.

5.3.1 Dépenses admissibles et non admissibles

Le *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents* impose certaines balises pour définir le type de dépenses du comité des usagers.

- ▶ Le comité des usagers et les comités de résidents **ne doivent pas se substituer à l'établissement** pour défrayer les coûts de matériel ou de mobilier pour le comité des usagers. De plus, ils n'ont pas à assumer les dépenses liées aux activités récréatives qui sont de la responsabilité de l'établissement.
- ▶ Les dépenses sont faites sur une base annuelle et elles ne devraient pas engager des sommes provenant du budget de l'année suivante.
- ▶ Le comité des usagers et les comités de résidents devraient éviter de créer une récurrence dans leurs dépenses ou des habitudes qui les obligeraient à investir régulièrement des sommes pour des activités ou des achats.

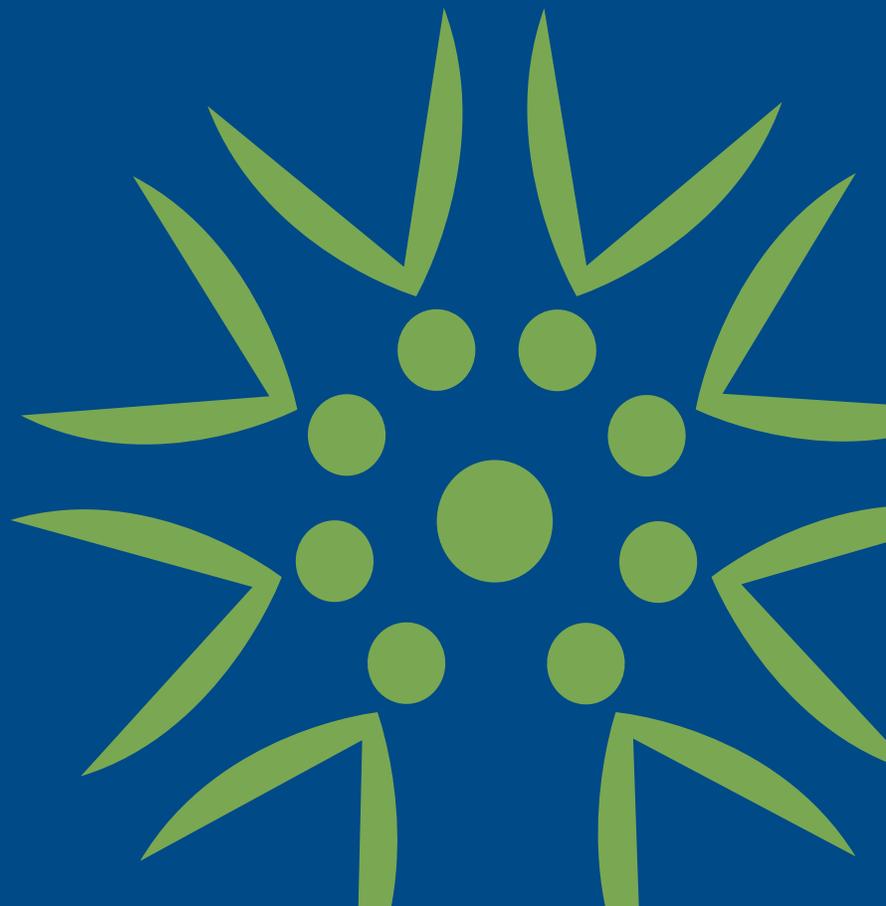
CONCLUSION

En résumé, un comité des usagers solidement implanté se doit d'être renseigné sur tout ce qui concerne de près ou de loin les usagers du centre jeunesse de sa région et d'entretenir une relation de collaboration avec son établissement. L'amélioration de la qualité des services devrait toujours être la priorité de toutes les démarches. Ainsi, l'utilisateur est assuré de toujours être au cœur des préoccupations. Le comité des usagers a un mandat clair de défense des droits des usagers et l'Alliance est profondément convaincue que la collaboration et le respect envers les dirigeants et les intervenants sont le meilleur moyen de faire avancer les projets et d'améliorer les conditions des usagers.

La permanence d'un comité est un gage de succès, et c'est pourquoi l'embauche d'un agent de liaison est primordiale.

Ce guide d'information se veut une référence pour le nouveau membre afin de l'aider à s'intégrer au comité des usagers. L'information étant la clé d'un comité des usagers, l'Alliance encourage ses membres à s'informer, comprendre les informations les concernant et rester à jour dans leurs connaissances pour assurer au mieux leur rôle dans le comité des usagers.

ANNEXES



ANNEXE 1

DROITS ET OBLIGATIONS DES USAGERS

Les droits des usagers sont énumérés dans différents documents :

- ▶ Comme personne, la Charte des droits et libertés de la personne ainsi que le Code civil du Québec établissent une liste de droits fondamentaux qui servent de base à l'élaboration des lois, règlements et tout ce qui les entoure.
- ▶ Le Code civil établit les règles de base pour tout ce qui concerne la société, comme par exemple les droits relatifs à l'intégrité, aux droits de l'enfant, à l'autorité parentale, à l'adoption, aux droits de propriété, de succession, aux contrats, à la légitimité et au fardeau de la preuve.
- ▶ La Charte des droits et libertés de la personne regroupe les droits fondamentaux de tous. Les instances à interpeller en cas de lésion de droit sont la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ), ainsi que le Tribunal des droits de la personne.
- ▶ Comme usagers du centre jeunesse, la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) et la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) reprennent également les droits à considérer dans leur établissement, en respectant ce qui est établi dans les deux documents cités précédemment.
- ▶ La LSSSS concerne tous les usagers du réseau de la santé et des services sociaux, tant les usagers en milieu hospitalier (CH), que ceux en maison d'hébergement pour personnes âgées (CHSLD), en passant par les centres jeunesse, les centres en dépendances et bien d'autres. Les droits énumérés sont donc plus généraux et semblent parfois sans lien avec le milieu de la protection de la jeunesse ; il faut dans ce cas comprendre le droit en fonction de l'esprit de la loi et la volonté du législateur.
- ▶ La LPJ est propre au milieu de la protection de la jeunesse : c'est en vertu de cette loi que la DPJ existe. La LPJ énumère certains droits des usagers en protection de la jeunesse selon sa propre réalité.

Ce qu'il faut comprendre avec les lois, c'est que selon le cas, elles s'emboîtent ou s'annulent l'une l'autre ; il est très important de consulter un avocat lors de l'application d'un droit à une situation particulière car l'analyse demande non seulement la maîtrise des différentes lois, mais aussi de leur application et de la jurisprudence (décision de la Cour supérieure ou de la Cour suprême sur un article de loi qui sert de référence pour les jugements suivants) sur le sujet.

DROIT DE L'USAGER	EXPLICATION ET IMPLICATION
<p>Le droit <u>d'être informé</u> de l'existence des services et de la façon de les obtenir (LSSSS, art. 4)</p>	<p>Les intervenants ont la responsabilité de vous informer des services auxquels vous avez droit et comment y avoir accès. Par contre, l'utilisateur a en tout temps la responsabilité de poser des questions s'il ne comprend pas ou souhaite avoir des informations complémentaires.</p>
<p>Le droit de recevoir des <u>services adéquats</u> sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire (LSSSS, art. 5; LPJ, art. 8)</p>	<p>Les services offerts aux usagers par le centre jeunesse doivent se baser sur les pratiques reconnues et être adaptés à chaque personne.</p>
<p>Le droit de <u>choisir le professionnel ou l'établissement</u> (LSSSS, art. 6)</p>	<p>S'il est effectivement parmi les droits des usagers de choisir le professionnel et l'établissement duquel ils recevront les services, ce droit est restreint par les ressources disponibles.</p> <p>Par exemple, un usager a le droit de demander un changement d'intervenant au chef d'équipe et ce dernier évaluera s'il est possible de répondre à la demande et s'il y a des intervenants disponibles pour poursuivre l'intervention.</p> <p>Concernant l'établissement de son choix, il faut que l'utilisateur comprenne qu'il n'y a qu'un seul centre jeunesse par région, donc un seul établissement par région. Si le signalement concerne un employé ou qu'une situation particulière rendrait préjudiciable que le dossier soit traité par le CJ de la région de l'utilisateur, il est exceptionnellement possible de demander un transfert vers le CJ de la région la plus proche.</p> <p>La décision finale revient dans tous les cas à l'établissement, qui évalue la demande et prend sa décision selon les ressources disponibles et l'impact sur le dossier.</p>
<p>Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les <u>soins que requiert son état</u>. Il incombe à tout établissement, lorsque demande lui est faite, de voir à ce que soient fournis ces soins (Charte des droits et libertés de la personne, art. 2; LSSSS, art. 7)</p>	<p>Il est de la responsabilité des intervenants de s'assurer que les usagers aient accès aux services nécessaires, que ce soient des services de santé physique ou psychologique.</p> <p>La notion d'urgence (vie ou intégrité mise en danger) doit aussi être mise en contexte : si un jeune placé en réadaptation ayant les symptômes d'un rhume demande à voir un médecin dans l'immédiat, il est possible que les intervenants sur place lui proposent de contacter l'infirmière ou d'attendre au lendemain pour qu'il ait accès à la clinique sans que cela ne contrevienne à ses droits. La situation est différente si, par exemple, le jeune a le rhume depuis longtemps et développe d'autres symptômes plus graves.</p>

DROIT DE L'USAGER	EXPLICATION ET IMPLICATION
<p>Le droit d'être <u>informé de tout accident survenu</u> au cours des soins susceptible d'entraîner des conséquences sur son état de santé (LSSSS, art. 8)</p>	<p>À moins que le tribunal en ait ordonné autrement, les parents restent les premiers responsables de leur enfant et doivent donc être informés lorsque leur enfant subit des blessures.</p> <p>D'ailleurs, tous les incidents et accidents doivent être déclarés à la gestion des risques par l'intervenant en ayant été témoin. Ce dernier doit aussi inscrire si le parent a été contacté pour l'informer de la situation (divulgaration). Selon la gravité de la situation, la divulgation peut être obligatoire ou non.</p>
<p>Le droit d'être informé de son état de santé pour pouvoir donner un <u>consentement libre et éclairé</u> aux soins (LSSSS, art. 8- 9)</p>	<p>Toute personne ayant la capacité de prendre les décisions par elle-même doit pouvoir le faire et avoir accès à toute l'information nécessaire à sa prise de décision.</p> <p>Cela dit, l'accès aux informations ne prime pas sur le droit à la confidentialité, ce qui signifie que tout ne peut être dit. En cas de litige, l'usager peut suivre la procédure habituelle en cas d'insatisfaction : en parler avec l'intervenant, interpellé le chef de ce dernier, puis contacter le comité des usagers ou le CPQS, et ultimement la CDPDJ ou le Protecteur du citoyen.</p>
<p>Le droit de <u>participer à toute décision</u> qui affecte son état de santé (LSSSS, art. 10)</p>	<p>Dans le même ordre d'idée que les articles 8 et 9 de la LSSSS mentionnant que les usagers doivent avoir les informations nécessaires à la prise de décision les concernant, il faut aussi que les intervenants permettent aux usagers de pouvoir prendre ces dernières. Plus particulièrement, l'article 10 précise que l'usager a le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention.</p> <p>Par contre, dans le cadre de la protection de la jeunesse, cela ne signifie pas que l'usager a le dernier mot ou que les intervenants doivent acquiescer aux demandes de l'usager ; l'intervenant a le devoir d'en tenir compte mais la Loi sur la protection de la jeunesse étant une loi d'exception, c'est le jugement clinique de l'intervenant qui l'emporte lors de la décision finale.</p> <p>Toutefois, l'usager a en tout temps la possibilité d'interpeller le tribunal s'il considère qu'il n'est pas entendu ou qu'il est en désaccord avec la décision prise.</p>

DROIT DE L'USAGER	EXPLICATION ET IMPLICATION
<p>Le <u>droit d'être accompagné et assisté</u> de la personne de son choix pour obtenir de l'information ou entreprendre une démarche relative à un service dispensé (LSSSS, art. 11; LPJ, art. 9)</p>	<p>Être accompagné par un membre de la famille ou un ami dans les rencontres avec les intervenants peut être très aidant pour l'utilisateur. Mais ce droit n'est pas sans restriction.</p> <p>Effectivement, les visites supervisées sont considérées comme des activités cliniques et non pas des rencontres entre l'utilisateur et l'établissement : elles ne sont donc pas soumises au droit à l'accompagnement.</p> <p>De plus, si l'accompagnateur a un interdit de contact avec une des personnes présentes à la rencontre, ou encore si l'intervenant considère que la personne accompagnatrice n'est pas aidante, il peut questionner ou refuser la présence de cette dernière.</p> <p>Concernant le mandat d'accompagnement par le comité des usagers, il provient d'un article de la LSSSS. Le comité n'a pas un statut particulier relié à son mandat ; il est soumis aux mêmes règles que toutes les personnes qui accompagnent un usager.</p>
<p>Le droit <u>d'être représenté</u> dans l'exercice d'un droit (LSSSS, art. 12; LPJ, art. 5)</p>	<p>Les usagers ont le droit d'être conseillés ou représentés par avocat à tout moment de l'intervention.</p>
<p>Le droit à des <u>services en langue anglaise</u> (selon le programme d'accès élaboré régionalement) (LSSSS, art. 15)</p>	<p>Tout comme le droit au choix du professionnel, le droit de recevoir des services en langue anglaise, ou toute autre langue, dépend des ressources disponibles.</p>
<p>Le droit à la <u>confidentialité</u> de son dossier (LSSSS, art. 19)</p>	<p>Le droit à la confidentialité est en lien avec l'article 5 de la Charte des droits et libertés de la personne relatif à la protection de la vie privée.</p> <p>Le droit à la confidentialité signifie que le nom et le contenu du dossier de l'utilisateur ne peuvent être divulgués sans l'autorisation de ce dernier. Seuls les intervenants du centre jeunesse associés au dossier peuvent le consulter ; les policiers et les intervenants d'organismes communautaires, CSSS, hôpitaux et autre n'y ont pas accès sans l'autorisation de l'utilisateur.</p> <p>Si le jeune a 14 ans et plus, le parent aura besoin de l'autorisation de ce dernier pour avoir accès au dossier.</p> <p>De plus, l'information sur un parent est confidentielle pour l'autre ; autrement dit, ce qui concerne la mère est confidentiel pour le père, et vice versa.</p> <p>Par contre, lors de l'examen d'une plainte, le CPQS a accès à l'ensemble du dossier, mais ses conclusions forment un dossier séparé du dossier de l'utilisateur et n'est accessible à personne.</p>

DROIT DE L'USAGER	EXPLICATION ET IMPLICATION
<p>Le droit de <u>communiquer de manière confidentielle</u> avec son avocat, le directeur qui a pris sa situation en charge, la CDPDJ, les juges et greffiers, les parents, les frères et sœurs, et toute autre personne, à moins que le tribunal ou le directeur de la protection de la jeunesse en décide autrement (LPJ, art. 9)</p>	<p>À moins qu'un juge ne demande qu'un contact soit supervisé ou interdit, les usagers ont le droit de converser avec les personnes de leur choix sans être entendu par les intervenants ou d'autres usagers.</p> <p>Dans le cas où c'est la DPJ qui prend la décision de superviser ou d'interdire un contact, l'utilisateur peut demander au tribunal de réviser la décision s'il est en désaccord.</p>
<p>Le droit <u>d'accès de l'utilisateur à son dossier</u> (LSSSS, art. 17 à 28)</p>	<p>Les informations contenues dans le dossier d'un usager est la propriété de ce dernier.</p> <p>Cela dit, ce qui est écrit est également soumis au droit à la confidentialité ; c'est pourquoi certaines informations peuvent être caviardées (informations retirées ou rendues illisibles) lors de la réception d'une copie du dossier.</p> <p>Les demandes de copies de dossier ou d'informations relatives au dossier doivent être adressées au service d'accès à l'information du centre jeunesse. La Commission d'accès à l'information peut aussi être contactée pour de l'information sur les procédures ou pour faire appel si le service d'accès a caviardé trop d'informations de l'avis de l'utilisateur.</p>
<p>Le droit d'exercer un recours, de porter <u>plainte</u>, d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et d'être accompagné et assisté pour ce faire (LSSSS, art. 33 et 34)</p>	<p>Les intervenants et l'établissement ont la responsabilité de rendre facile d'accès les informations pour contacter le commissariat aux plaintes et autres ressources telles que le comité des usagers, le CAAP, la CDPDJ ou le Protecteur du citoyen.</p> <p>De plus, lorsqu'un usager décide de porter plainte, la démarche est confidentielle et ne peut mener à des représailles contre l'utilisateur.</p>
<p>Le droit de recevoir, aux mêmes conditions, des <u>services d'éducation</u> adéquats d'un organisme du milieu scolaire (LPJ, art. 8)</p>	<p>La Loi sur l'instruction publique (réf.) stipule que les enfants doivent obligatoirement aller à l'école jusqu'à l'âge de 16 ans ; la DPJ doit donc s'assurer que les jeunes sous sa responsabilité aient accès au système scolaire.</p> <p>Si un jeune ne peut avoir accès à l'école de quartier, un enseignement adéquat doit lui être offert à l'interne.</p>

ANNEXE 2

EXEMPLES DE DÉPENSES ADMISSIBLES ET NON ADMISSIBLES

DÉPENSES ADMISSIBLES	DÉPENSES NON ADMISSIBLES
Achat de papeterie et petit matériel de bureau (agrafe et agrafeuse, crayon, etc.) pour le fonctionnement du comité de résidents	Achat de classeur, bureau ou étagère pour le local <i>C'est une responsabilité de l'établissement !</i>
Achat de sacs et de bouteilles d'eau comme articles promotionnels du comité de résidents	Achat de sacs et de bouteilles d'eau pour une unité qui en fait la demande pour les soutenir dans le cadre d'une activité sportive <i>C'est une responsabilité de l'établissement !</i>
Achat de cadeaux dans le cadre d'un concours visant à faire connaître le comité de résidents ou les droits des usagers	Achat de cadeaux de Noël, ou toute autre célébration, pour les usagers d'une unité <i>Ce n'est pas le mandat du comité !</i>
Frais de transport permettant aux membres du comité de résidents de participer à un panel sur certaines réglementations impactant la qualité de vie des usagers	Frais de transport permettant à des usagers d'une unité de participer à une activité <i>Ce n'est pas le mandat du comité !</i>
Frais liés à la publication et à la création d'un bulletin/journal du comité de résidents pour les usagers, les informant sur leurs droits et obligations	Frais demandés par le centre jeunesse pour la parution des activités du comité de résidents sur leur journal/site Web <i>C'est une responsabilité de l'établissement !</i>
Pizza/souper pour les membres du comité de résidents lors de leur rencontre	Financement du repas lors d'une activité pour les usagers <i>Ce n'est pas le mandat du comité !</i>



ALLIANCE
des comités des usagers
des centres jeunesse du Québec