

2019 – 2020

Rapport d'activités

Comité des usagers

**Centre de la jeunesse et de la
famille Batshaw**



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Ouest-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES	4
COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES	5
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ	6
1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS	6
2. 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.	6
3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS.	7
4. ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER UNE PLAINTÉ.	7
TENUE DES RENCONTRES	7
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	8
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	8
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	8
HEURES DE BÉNÉVOLATS	9
CONCLUSION	9
DOCUMENTS JOINTS	9

Mot de la présidente

Quelle fierté de faire partie de cette belle famille qu'est le comité des usagers du centre jeunesse ! Je me suis tout naturellement impliquée auprès des jeunes des centres jeunesse parce que je crois aux bienfaits que le comité leur apporte.

Je profite de l'occasion pour souhaiter la bienvenue aux nouveaux membres qui se sont joints au comité au fil des mois. À chaque rencontre c'est la surprise, car nous ne savons pas quels jeunes seront parmi nous. Pourtant, vous êtes toujours présents et c'est un bonheur de vous entendre à chaque rencontre et de pouvoir vous apporter, dans la mesure du possible, des réponses à vos demandes.

C'est grâce à vous et pour vous chère jeunesse, que nous sommes là ...
"Ensemble plus que jamais !"

Le comité remercie la direction pour son implication et sa disponibilité et son suivi auprès du comité et des usagers.

La présidente



Micheline Béland

Composition et portrait des membres

<i>NUMÉRO</i>	<i>PRÉNOM</i>	<i>NOM</i>	<i>RÔLE</i>
1	Micheline	Béland	PRÉSIDENTE
2	Paulo		MEMBRE
3	Logan		MEMBRE
4	Makenzie		MEMBRE
5	Kasandra		MEMBRE
6	Shyanna		MEMBRE
7	Lakisha		MEMBRE
	Tayla		MEMBRE

Coordonnées professionnelles des membres

FONCTION	PRÉNOM ET NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
PRÉSIDENTE	Micheline Béland	514 989-1885 poste 1243	Micheline.beland.comtl@ssss.gouv.qc.ca	
RÉPONDANT DE L'ÉTABLISSEMENT				
PERSONNE-RESSOURCE	Abigail Fernandes	514 364-6700 poste 40227	Abigail.m.fernandes@ssss.gouv.qc.ca	8585, Terrasse Champlain LaSalle, H8P 1C1

Bilan des activités du comité

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Des dépliants, des napperons et des calendriers, sont remis aux jeunes dans les unités de Prévost Campus et Dorval Campus.

Dans ces outils promotionnels, les jeunes et familles retrouvent les fonctions du comité, les droits des usagers et comment contacter le comité ainsi que le commissaire aux plaintes.

2. 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.

Les jeunes apprécient l'utilisation des mp3 lors des cours, ils se sentent motivés.

Les jeunes se plaignent du manque de stabilité du personnel (beaucoup de personnel sur appel).

Une des préoccupations majeures des jeunes concerne la nourriture qui est trop grasse. Demande de nourriture plus saine.

Les activités sportives sont très sollicitées par les jeunes. Demande à l'établissement de mettre en place plusieurs types de sport. Et surtout du sport d'extérieur. En outre, permettre à la gent féminine de jouer au Hockey.

Le comité est en permanence à l'écoute des préoccupations des jeunes et fait toujours un suivi auprès des directions concernées.

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

Les jeunes qui font partie du comité sont un apport important dans la défense des droits de nos jeunes. Ils apportent leurs préoccupations ainsi que celles des autres jeunes qui se trouvent dans les centres.

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

Le comité des usagers est très impliqué auprès des jeunes et porte une attention particulière à toutes leurs demandes et préoccupations. Le comité a accompagné à plusieurs reprises des mamans auprès du TS. Lorsqu'une demande ou préoccupation est apportée au comité, la présidente fait part à la direction et assure le suivi.

Tenue des rencontres

Rencontre du 9 avril 2019

Rencontre du 7 mai 2019

Rencontre du 4 juin 2019

Rencontre du 24 septembre 2019

Rencontre du 26 novembre 2019

Rencontre du 21 janvier 2020

Rencontre du 25 février 2020

Rencontre du 31 mars 2020 (annulée, cause Covid-19)

Collaboration avec les acteurs du régime d'examen des plaintes

Le comité des usagers a une très belle collaboration avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Un dîner rencontre entre la commissaire aux plaintes et la présidente du comité se fait aux trois mois. Entre temps, les communications se font par des échanges téléphoniques. En cas de besoins ou de situations d'urgence d'autres rencontres sont organisées.

Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Continuer à soutenir les jeunes dans toutes leurs demandes et les informer sur leurs droits.

Enjeux et recommandations

-  Manque de préparation des jeunes sur leur avenir à l'extérieur du centre une fois qu'ils atteignent l'âge de 18 ans. Une préoccupation majeure auprès des jeunes présents aujourd'hui au centre, qui selon eux ne sont pas préparés au monde extérieur. Demande de soutien et de préparation.
-  Les jeunes estiment que leur scolarité dans le centre n'est pas appropriée. Demande des jeunes à revoir la scolarité en centre jeunesse.
-  Demande de plus d'activités sportives y compris à l'extérieur, tel que le Hockey. Permettre aux jeunes filles de jouer au Hockey.
-  Une demande particulière concernant la nourriture est faite par les jeunes des centres. Il est demandé qu'une nourriture plus saine et moins grasse soit servi pour leur santé.
-  Manque de stabilité du personnel. Et manque de personnel pour les suivis auprès des jeunes et des familles.

Heures de bénévoles

Nombre d'heures effectuées par les membres du comité 250

Conclusion

La force d'une équipe, ce sont ses valeurs et le sens qu'elle donne à ses actions. Vous êtes notre avenir et aujourd'hui vous pouvez compter sur nous pour que demain nous puissions compter sur vous.

Je tiens à remercier les membres du comité des usagers pour leur implication auprès de tous les jeunes du centre jeunesse.

Un merci aussi à la direction qui fait le nécessaire pour que les jeunes puissent venir aux rencontres du comité.

La présidente,



Micheline Béland

Documents joints

- Rapport financier
- Validation des paramètres budgétaires

ANNEXE - 3 RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	Centre de la jeunesse et de la Famille Batshaw	Numéro permis	
SOLDE AUX 31 MARS		(a)	17 697,00 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AUX COMITÉS DES USAGERS (au cours de l'exercice visé)		(b)	
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) ex: sommes versées par d'autres CU pour des projets communs		(c)	
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un comité, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au comité sans amputer son financement annuel)		(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)=(e)		(e)	17 697,00 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Allocation personne-ressource		
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		
Fourniture de bureau		277,62 \$
Formations		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		
Frais d'hébergement		
Frais de communication		
Frais de représentation		
Frais postaux		
Frais bancaires		
Frais de réunion		
Cotisation à un regroupement représentant des comités des usagers		
Petite caisse		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

Dépenses spécifiques reliées aux dons (spécifiez dans notes)	(f)	
--	-----	--

2. BUDGET ALLOUÉ AUX COMITÉS DE RÉSIDENTS	(g)	
Budget alloué aux comités de résidents		

2.1 RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES USAGERS

Publication		
Précisez :		
Activités d'information		
Précisez :		
Matériel promotionnel		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

2.2 PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publication

Précisez :

Activités d'information

Précisez :

Matériel promotionnel

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

2.3 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Outil d'évaluation

Précisez :

Activités d'évaluation

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

2.4 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

2.5 ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais d'accompagnement

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES

(h)

277,62 \$

Solde des dons ((d)-(f)=(i))

(i)

0,00 \$

Budget non dépensé par les comités de résidents

(j)

Solde au 31 mars, à la fin de l'année visée (e)-(h)+(j)=(k)

(k)

Le solde dans la ligne (k) représente le montant devant être récupéré par l'établissement aux 2e versement

17 419,38 \$

Note:

ANNEXE 4 – FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez le joindre au rapport d'activités

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS	
Nom du CISSS : CIUSSS Ouest de l'Île de Montréal (ODIM)	
Nom du comité : Comité des usagers Centre jeunesse Batshaw	
<input checked="" type="checkbox"/> Comité des usagers	<input type="checkbox"/> Comité des usagers du centre intégré
N° de permis de l'établissement :	Nombre total de comités de résidents :
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES	MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel versé par le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'établissement pour son comité des usagers en 2019-2020	17 697 \$
Indiquez le montant total versé pour les comités de résidents en 2019-2020	
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) des comités des usagers en date du 31 mars 2020	17 419,38 \$

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.

SIGNATURE	
Nom du président du comité des usagers : Micheline Béland	
	Date : 16 juin 2020
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :	
Signature	Date :