

www.rpcu.qc.ca

Volume 6, numéro 2, décembre 2014

Tour d'horizon des centres jeunesse du Québec

Chronique du
commissaire à la santé
et au bien-être
22

Congrès et
Prix RPCU de
l'Excellence 2014
23

*Meilleurs Voeux
pour 2015*



Les membres du conseil d'administration du RPCU

2014

Le conseil d'administration du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) a été formé lors de son assemblée générale annuelle le 22 octobre 2014.

M^{me} Catherine Bessette

Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec

M. Pierre Blain

Directeur général

M. Normand Blais

Chaudière-Appalaches

M. Robert Bousquet

AQCUCRDI-TED

M^{me} Liette Brousseau

Montérégie

M. Jacques Girard

Abitibi-Témiscamingue

M. Jacques Hould

Montréal

M. Georges Lafond

Saguenay-Lac-Saint-Jean

M. Alan Maislin

Secteur anglophone

M. Denis Marceau

Estrie

M. Pierre Marchand

Centres de réadaptation en déficience physique

M. Claude Ménard

Outaouais

M^{me} Madelaine Michaud

Laurentides

M^{me} Ginette Milord

Établissements à vocation universitaire

M. Claude Moreau

Centres de réadaptation en dépendance

M. Yvon Papin

Lanaudière

M^{me} Marielle Philibert

Capitale-Nationale

M. André Poirier

Mauricie-et-Centre-du-Québec

M. Marc Rochefort

Table des comités des usagers des CSSS de l'île de Montréal

M. Michel Roy

Côte-Nord

M. Vincent Simonetta

Association des établissements privés conventionnés

M^{me} Lise Viens

Bas-Saint-Laurent

Le comité exécutif

M. Claude Ménard

Président

M^{me} Marielle Philibert

1^{re} vice-présidente

M. André Poirier

2^e vice-président

M. Jacques Hould

Trésorier

M. Marc Rochefort

Administrateur

M. Pierre Blain

Membre d'office

Éditeur

Regroupement provincial des comités des usagers

Directeur de la publication

Richard Rancourt

Collaboration

Robert Aubin, Pierre Blain, Benoit Cantin, Claude Ménard, Linda Priestley, Marianne Reux, Robert Salois, Stéphane Trépanier, Michèle Veilleux.

Photos

Claude Guillet

Graphisme

QGD inc.

Impression

Impart Litho

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
4^e trimestre, 2014
ISSN 2291-5338 (Imprimé)
ISSN 2291-5346 (PDF en ligne)

Tirage

1200 exemplaires

Distribution

Les comités des usagers et de résidents membres du RPCU reçoivent gratuitement un exemplaire du *Journal du RPCU*.

Exemplaires supplémentaires

Les comités des usagers et de résidents souhaitant recevoir des exemplaires supplémentaires doivent acquitter les frais suivants : 5 exemplaires supplémentaires : 50 \$ pour 1 an, 6 à 10 exemplaires supplémentaires : 85 \$ pour 1 an, plus de 10 exemplaires : contacter le RPCU. TPS et TVQ incluses. Prix valable seulement pour les expéditions au Québec. Payable par chèque à l'ordre du Regroupement provincial des comités des usagers.

Abonnements individuels

1 an (4 numéros) : 30 \$. TPS et TVQ incluses. Payable par chèque à l'ordre du Regroupement provincial des comités des usagers.

L'équipe du RPCU

Pierre Blain, directeur général
Richard Rancourt, directeur des communications
Madeleine De Sa Vilas, adjointe à la direction et responsable des formations
Carl McCourt, analyste, politiques et relations extérieures
Caroline Blain, commis comptable
Claire Jolicœur, secrétaire

Adresse

Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est
Montréal (Québec) H1V 3T8
Téléphone : 514 436-3744
Télécopieur : 514 439-1658
www.rpcu.qc.ca
info@rpcu.qc.ca

Publié quatre fois par année, le *Journal du RPCU* est un bulletin de liaison destiné aux comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec. Son contenu vise le transfert d'informations et de connaissances en vue de promouvoir les droits des usagers et de favoriser l'apprentissage des fonctions légales des membres des comités des usagers et de résidents.

Les auteurs des articles publiés dans le *Journal du RPCU* conservent l'entière responsabilité de leurs opinions. Toute reproduction est autorisée à condition de mentionner la source et les auteurs le cas échéant.

communications@rpcu.qc.ca



Tour d'horizon des centres jeunesse du Québec

SOMMAIRE

- 04** Mot du président

- 05** Mot du directeur général

- 06** Tour d'horizon des centres jeunesse du Québec

- 14** Les jeunes en centres jeunesse : Opération autonomie

- 22** Chronique du commissaire à la santé et au bien-être

- 23** Congrès et Prix RPCU de l'Excellence 2014

- 26** L'HRDP : La référence en pédopsychiatrie au Québec

- 27** Chronique de la FQCRDITED

- 28** J'ai visité un aîné

- 29** Is this one the right reform for the Users?

- 31** Actualités RPCU

- 32** Les brèves



En attente...

Au moment d'écrire ce mot, vous et moi sommes en attente des suites de la commission parlementaire sur le système de santé et de services sociaux ainsi que sa gouvernance.

Par ailleurs, je suis aussi en attente de vos commentaires par rapport à ceux exprimés lors des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 10. On a affirmé, à quelques reprises, que les membres d'un comité des usagers sont souvent des personnes atteintes de maladies chroniques, affaiblies et malades. Pour ma part, je considère que c'est un manque de connaissance. Ces affirmations ne sont pas représentatives des membres des comités des usagers et de résidents et, qui plus est, faussent la perception que l'on se fait du travail réalisé par les comités.

Le dernier congrès est un exemple élogieux à cet égard puisqu'il démontre à quel point les membres des comités présents sont des personnes vigilantes, attentives et surtout concernées : vous étiez tout près de 600 personnes à participer à notre congrès les 22, 23 et 24 octobre dernier. L'expertise de ces comités est bonifiée par la venue des baby-boomers, de l'expérience et du vécu des personnes impliquées.

Je suis en attente de voir comment le petit ruisseau devenu une rivière prendra son expansion, si attendue, pour devenir un fleuve dans toute sa splendeur et empreint de majesté. Cette fluidité doit se sentir et se faire voir dans toute la reconnaissance de nos actions. Le partage des connaissances, des savoirs, des vécus et des expertises doit se poursuivre dans la perspective de cette citation de

Thomas Jefferson : « Celui qui apprend quelque chose de moi enrichit son savoir sans réduire le mien, tout comme celui qui allume sa chandelle à la mienne se donne de la lumière sans me plonger dans l'obscurité ».

Je suis en attente de travailler avec les nouveaux membres du conseil d'administration. De plus, je profite de l'occasion pour remercier les personnes qui ont terminé leur mandat.

En attendant la venue de la période des Fêtes, je vous invite à rencontrer, à téléphoner ou à passer du temps de qualité avec les usagers, les résidents qui vivent leur Noël et leur Jour de l'An dans nos établissements. Un sourire peut être un réconfort si tant apprécié.

En mon nom et au nom des membres du conseil d'administration et du personnel du RPCU, je vous souhaite un temps des Fêtes des plus profitables, pour vous et pour vos proches.

Joyeux Noël et Bonne Année 2015.

Le président,

Claude Ménard

Prenez note que les bureaux du RPCU seront fermés du 22 décembre 2014 au 2 janvier 2015 pour le congé des Fêtes.
Meilleurs Vœux à l'occasion de Noël et de la Nouvelle Année!





Est-ce la bonne réforme pour les usagers cette fois-ci?

Le RPCU a présenté son mémoire sur le projet de loi 10 en commission parlementaire le 30 octobre dernier. Ce mémoire était très attendu. Le RPCU a pu vous consulter lors du congrès. Vous nous avez exprimé vos sentiments, vos espoirs et vos craintes. C'est à partir de vos réflexions que nous avons pu actualiser le mémoire et présenter un mode de fonctionnement pour les comités.

Plusieurs éléments sont ressortis de ces consultations. On reproche à cette réforme d'avoir été faite sans consultation, d'éloigner la prise de décision, de retourner à l'hospitalocentrisme, de ne pas suivre les tendances actuelles en gestion, de ne pas s'appuyer sur des données probantes, de concentrer dans les mains du ministre trop de pouvoirs, de faire taire la voix citoyenne du réseau, et même de réduire les services.

Ce projet de loi est une véritable révolution dans le domaine de la santé et des services sociaux. Il bouleverse beaucoup. Il faut voir qu'il ne traite pas seulement de structures mais que l'effet qu'il recherche est le renforcement et l'accélération de l'intégration des services de santé et des services sociaux. Ce projet d'intégration traîne depuis presque 10 ans.

Cette réforme ne pourra réussir que si les façons de faire changent. C'est à un changement de culture que le ministre par son projet de loi convie le réseau de la santé et des services sociaux. Il faudra donc que le ministre et son ministère soient des catalyseurs et des motivateurs pour faire changer les choses. Le RPCU pense donc que, tout bien considéré, cette réforme peut amener des améliorations mais à certaines conditions. Nous les avons exprimées.

Plusieurs points du projet de loi sont intéressants comme l'abolition des agences, une plus grande fluidité par la création de corridors de services, la simplification des territoires à Montréal et l'intégration des services informatiques.

Pour que la réforme introduite par le projet de loi ait un sens, il faut que la voix citoyenne représentée par les comités des usagers et de résidents puisse s'y exprimer sans peur de représailles. Il faut surtout que les conseils d'administration soient représentatifs et que les groupes qui y délègueront un représentant comme les CMDP, les CII, les conseils multi et surtout les comités des usagers continuent à représenter les intérêts de ceux qui les y envoient. Avec des conseils d'administration nommés par le ministre, il nous apparaît essentiel que l'intérêt public soit intégré au travail des conseils d'administration. Les administrateurs ne sont pas là seulement pour faire balancer les chiffres mais aussi pour défendre les intérêts des usagers et leur offrir les services qu'ils sont en droit d'attendre.

Le RPCU a indiqué son inquiétude quant l'application par le ministre de l'article 12 du projet de loi qui prévoit qu'un seul organisme en gouvernance propose des experts pour l'établissement de profils de compétences et la recommandation de candidats. Le RPCU craint que la parole citoyenne soit évacuée des conseils d'administration et que l'intérêt public n'y trouve pas son compte.

Le RPCU propose que les comités des usagers continuent d'occuper deux postes au sein du conseil d'administration. Pour en maintenir le nombre, on pourrait retrancher un membre indépendant. Il ne faut pas oublier que seuls les membres issus des comités des usagers ont des fonctions qui leur sont assignées dans la loi lorsqu'ils siègent au conseil d'administration de l'établissement. En effet, un membre représentant le comité des usagers doit obligatoirement siéger au comité de vigilance. Il sera difficile pour un seul administrateur d'assumer cette double tâche.

C'est pourquoi le RPCU réclame deux représentants des comités des usagers sur les conseils d'administration et que ces derniers les nomment lui-même. Chaque comité des usagers devrait désigner deux candidats et fournir les noms au ministre pour siéger au conseil d'administration. Si le ministre n'est pas convaincu par les candidatures proposées, il pourrait demander au comité les réévaluer.

Pour s'assurer de la compétence des personnes proposées, le RPCU fournira aux comités des usagers des profils de compétences qui pourraient servir au choix des candidats. En effet, les compétences d'un usager sont différentes de celles des autres candidats au conseil d'administration. C'est un des services que le RPCU pourra vous offrir.

Je demeure optimiste pour la nouvelle année. Je suis convaincu que vous, membres des comités des usagers et de résidents, continuerez à occuper une place importante au sein du réseau de la santé et des services sociaux. Grâce à vous, la voix citoyenne continuera à s'exprimer. Les usagers ont besoin de vous et le RPCU aussi. Joyeux Noël et Bonne et Heureuse Année 2015. Meilleurs Vœux!

Le directeur général,

Pierre Blain

Tour d'horizon des centres jeunesse du Québec

Par **Linda Priestley**

Nous connaissons tous, à des degrés différents, ce qu'est la Direction de la protection de la jeunesse, ou du moins nous avons entendu parler de la DPJ. Ces trois petites initiales ont en effet une très grande portée dans notre société. Mais que savons-nous des centres jeunesse? Quel est leur rôle auprès des jeunes et leurs familles? Quels sont les services qu'ils proposent et les défis qu'ils doivent relever? Et surtout, avec l'arrivée des mégastructures, qu'est-ce que l'avenir leur réserve? Portrait d'un réseau qui ne veut jamais cesser de grandir.

Linda Priestley

Linda Priestley détient des certificats en communications, en arts et sciences et en scénarisation. Elle a travaillé en édition pendant plus de vingt ans, notamment à titre de journaliste santé et jeunesse. À la pige depuis deux ans, elle fait de l'adaptation de livres et rédige pour des magazines et des sites Internet. Elle est aussi l'auteure d'un roman pour jeunes qui porte sur l'inceste et qui explique comment demander de l'aide.

La mission des centres jeunesse

Le mandat principal des centres jeunesse et des établissements qui y sont liés consiste à apporter une aide spécialisée aux jeunes, de 0 à 18 ans, qui sont en difficulté ou ont commis des délits, d'assurer leur protection, leur développement harmonieux et leur intégration sociale. Des employés (intervenants psychosociaux (TS), éducateurs, enseignants, criminologues, psychologues) sont sur place pour offrir différents services aux enfants et aux familles. Également, ils soutiennent et accompagnent les nouveaux parents, aident les enfants et les adultes à se préparer à une adoption et agissent parfois comme médiateurs pour régler certains conflits familiaux.

Une présence dans toute la province

Au Québec, il existe 16 centres jeunesse, dont deux, à Montréal et à Québec, étant affiliés à une université, ainsi que trois centres à vocations multiples des territoires nordiques. On les retrouve dans chacune des régions sociosanitaires du Québec telles que définies par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.

Dans le but de rejoindre le plus grand nombre de gens possible, chaque centre jeunesse regroupe des points de services répartis dans les municipalités régionales de comté (MRC). Il s'agit de succursales de services sociaux, d'unités de réadaptation ou pour la clientèle multiproblématique, de centres de ressources intermédiaires, etc.

CE QUE FONT LES INSTITUTS UNIVERSITAIRES

Le Centre jeunesse de Montréal et le Centre jeunesse de Québec, affiliés respectivement à l'Université de Montréal et à l'Université Laval, ont la particularité de gérer un institut de recherche qui se consacre au développement des connaissances sur les jeunes en difficulté et leur famille, ainsi qu'à l'évaluation des modes d'intervention auprès des usagers. Ils ont également le mandat de transmettre ces connaissances et d'aider à la formation de professionnels en milieu de jeunesse. « Le but est de faciliter l'implantation de meilleures pratiques pour les enfants », explique M. Alain St-Pierre, directeur général par intérim de l'Association des centres jeunesse du Québec.

Le rôle du DPJ au sein des centres jeunesse

Dans chaque centre jeunesse se trouve un directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) à qui la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ) a confié la responsabilité de recevoir les signalements concernant des enfants pouvant avoir besoin d'aide. Il travaille de concert avec les intervenants du centre jeunesse et les différentes ressources d'aide dans sa région.

Se regrouper pour mieux protéger

Les centres jeunesse, ainsi que les centres à vocations multiples, sont représentés par l'Association des centres jeunesse du Québec (ACJQ). « Nos mandats sont de repérer les meilleures pratiques cliniques dans le but d'améliorer nos services aux usagers et de transmettre celles-ci à nos membres, d'analyser la performance dans les établissements et de proposer des standards de qualité, nous informe M. Alain St-Pierre, directeur général par intérim de l'Association des centres jeunesse du Québec. Nous avons aussi un rôle à jouer sur le plan de l'harmonisation des pratiques dans les centres jeunesse. Ainsi, un enfant en besoin sur la Côte-Nord peut recevoir les mêmes services qu'un enfant en Outaouais. »

Les centres jeunesse et l'ensemble du réseau des services sociaux

Depuis l'adoption du projet de loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux en 2003, chaque centre jeunesse fait partie du réseau local de services (RLS) de sa région. Au cœur de ce réseau se trouve un centre de santé et de services sociaux (CSSS) qui a la responsabilité de coordonner tous les services destinés aux personnes qui habitent sur son territoire. En ce qui a trait particulièrement à la protection des jeunes, les différents établissements du réseau jeunesse travaillent de concert pour assurer la continuité des services offerts aux enfants en difficulté et à leur famille : « Nos centres jeunesse participent à des instances, en général dans le cadre d'une entente de partenariat ou de concertation, avec le CSSS, les centres de réadaptation pour la déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement, de déficience physique ou de dépendance de leur région », précise M. Alain St-Pierre.

Les droits des usagers par rapport à la loi

Dans tous les centres jeunesse, le rôle du directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) est d'appliquer la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ) – qui est une loi d'exception –, ainsi que la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA).



Il voit à l'exécution de l'entente de mesures volontaires entre les parties concernées ou à celle de l'ordonnance de la Chambre de la jeunesse. Il peut s'agir d'un suivi, à domicile ou dans un point de service, d'une série de rencontres avec des spécialistes dans différents domaines (toxicomanie, santé physique ou mentale, déficience physique ou mentale, violence, etc.) ou d'un hébergement. Selon ce qui a été convenu ou ordonné, parents, enfants, jeunes et intervenants du réseau jeunesse sont tous tenus de respecter et de mettre en application ce plan d'intervention afin de résoudre le problème dans les plus brefs délais et de façon harmonieuse pour le bien de la famille.

Le comité des usagers : des défis particuliers

Le fonctionnement et les mandats d'un comité des usagers dans un centre jeunesse ressemblent à ceux de tout autre comité des usagers dans l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux. Ainsi, il doit transmettre aux usagers l'information sur leurs droits à l'intérieur des services du centre jeunesse, de même que leurs obligations, défendre leurs droits individuels et collectifs, encourager l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers, évaluer leur degré de satisfaction par rapport aux services reçus et veiller à la qualité des conditions de vie des enfants dans les milieux de placement.

Dans l'exercice de leurs fonctions toutefois, les membres d'un comité des usagers en protection de la jeunesse doivent relever des défis de taille.



Accomplir un travail d'accompagnement majeur

Qu'il s'agisse d'un placement ou d'un suivi à domicile, pour bien des familles, la présence de la DPJ dans leur vie est éprouvante. « L'application d'une loi d'exception survient lorsque toutes les autres solutions n'ont pas fonctionné, rappelle M^{me} Catherine Bessette, agente de liaison du comité des usagers du Centre jeunesse de la Montérégie. En conséquence, les personnes suivies en protection de la jeunesse ne sont habituellement pas volontaires. »

Sur le plan de l'accompagnement, le comité, par l'entremise de son agent de liaison, joue un rôle vital auprès des usagers. « On nous confie généralement les dossiers les plus délicats, comme les cas d'abus sexuel et physique ou de négligence, dit M^{me} Josée Dansereau, agente de liaison du comité des usagers des Centres jeunesse de Lanaudière et présidente de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec. Nous devons accompagner des parents qui parfois refusent de collaborer, n'arrivent pas à s'entendre avec aucun intervenant. Leurs doléances se résument principalement à ceci : ils estiment qu'on leur a enlevé leur enfant et se sentent lésés dans leurs droits. »



M^{me} Dansereau nous fournit l'exemple suivant pour illustrer la situation : « Les parents d'un jeune, qui est placé dans une famille d'accueil sur ordonnance du tribunal, sont en désaccord avec les modalités de contacts, soit des visites supervisées. Ils manifestent leur mécontentement envers les intervenants qui s'occupent du dossier. Or, ces derniers sont obligés de respecter l'ordonnance émise par le juge. »

À la demande des parents, l'agent de liaison les accompagne lors d'une rencontre avec un intervenant ou tout autre membre du personnel du centre jeunesse afin de voir à ce que tout le monde soit sur la même longueur d'onde. Selon M^{me} Dansereau, son devoir est de s'assurer que les droits des usagers ne sont pas lésés tout en se collant à l'orientation du juge : « Si le parent entretient une relation conflictuelle avec son intervenant, on demande alors à ce dernier d'envisager la possibilité de tenir une rencontre de clarification afin que l'utilisateur comprenne bien la situation. Voilà pourquoi il est essentiel que les comités des usagers connaissent la *Loi sur la protection de la jeunesse* afin d'aider les usagers à comprendre la nature des interventions et les procédures. » M^{me} Dansereau précise que l'agent de liaison doit aider l'utilisateur à faire la distinction entre une insatisfaction et une plainte, mais que toutefois ce n'est pas son rôle, ni celui du comité des usagers, de traiter les plaintes.

L'INTERVENTION ÉTAPE PAR ÉTAPE

Vous êtes-vous demandé ce qui se passe une fois qu'une personne a fait un signalement au DPJ concernant un enfant en difficulté? Il y a tout un processus qui s'enclenche dont voici les étapes :

Réception et traitement. On décide si l'appel sera retenu ou non. Des mesures de protection immédiate peuvent être nécessaires. Si toutefois l'intervention du DPJ n'est pas requise, le cas pourrait être orienté vers une autre ressource de la communauté : CSSS, organisme communautaire, etc.

Évaluation et orientation. Si l'appel est pertinent, il est envoyé à une équipe d'évaluation qui décidera si la sécurité et le développement de l'enfant sont compromis. Les motifs d'intervention du DPJ sont : a) abandon; b) négligence; c) mauvais traitements psychologiques; d) abus sexuels; e) abus physiques; f) troubles de comportement sérieux. Un plan d'action est alors proposé.

Application des mesures. On établit un plan d'intervention avec l'enfant et le parent afin de corriger la situation. Les mesures, qui peuvent être volontaires ou ordonnées par un juge, varient d'un cas à l'autre : par exemple, le parent s'engage à obtenir du soutien auprès d'un organisme, l'intervenant ou l'éducateur fait des suivis à domicile. En dernier recours : le placement.

Révision. Le DPJ examine la situation de l'enfant de façon régulière afin de décider s'il faut mettre fin à l'intervention ou convenir de nouvelles mesures de protection.

Se faire connaître et recruter de façon créative

Le comité est composé d'au moins cinq membres bénévoles (jeunes, adultes, parents, représentants légaux ou tuteurs) recevant ou ayant reçu des services du centre jeunesse. Toutefois malgré l'implication de certains membres qui sont là depuis 10 ans, il y a un grand roulement. Sans compter que le recrutement s'opère difficilement à cause du droit à la confidentialité des usagers et du non-volontariat de ceux-ci. Pour ces raisons, certains comités des usagers du réseau jeunesse n'ont que trois membres.

Dans le but de recruter, le comité met de l'avant des initiatives comme afficher des pancartes qui expliquent son rôle, faire appel aux intervenants, organiser des ateliers ou des soirées d'information sur des sujets pouvant préoccuper les parents, faire la tournée des équipes dans les centres jeunesse pour sensibiliser les intervenants à ses problèmes de recrutement. À l'étape de l'évaluation/orientation, le centre jeunesse remet aux parents une pochette d'accueil qui comprend un dépliant expliquant le rôle du comité des usagers et la façon de contacter l'agent de liaison. Le comité peut aussi envoyer aux parents des dépliants en même temps que les avis sur la contribution parentale (voir à la page 10 pour en apprendre davantage sur la contribution parentale).

Organiser des rencontres très animées

Il faut se rappeler que le comité des usagers regroupe des adultes, mais aussi parfois des jeunes. « Lors des rencontres, avec une direction du centre jeunesse par exemple, on doit s'assurer que tout se déroule dans l'ordre, explique M^{me} Catherine Bessette. Les réunions de ce genre demandent en effet un certain niveau d'attention que les plus jeunes ne possèdent pas nécessairement. On doit aussi veiller à ce que les sujets de discussion soient pertinents et intéressants autant pour les jeunes que pour les adultes. »

Former un comité des résidents

Selon la Loi, le comité des usagers doit aussi voir à la mise en place d'un comité des résidents là où il y a réadaptation ou hébergement. Pour en apprendre davantage sur ce comité, lire *Le comité des résidents : des jeunes au service des jeunes* à la page 20.

L'AGENT DE LIAISON : FACILITATEUR ET MÉDIATEUR

L'agent de liaison doit accompagner des usagers non-volontaires et souvent très souffrants afin que ceux-ci comprennent bien la situation. Il les encourage à collaborer avec le centre jeunesse pour le bien-être de leur enfant. Heureusement, il est bien outillé pour accomplir son travail. Outre sa formation, il a développé une connaissance approfondie de la réalité que vivent les usagers. Il est en mesure de communiquer avec eux de façon claire, d'adapter son vocabulaire au besoin, toujours en étant transparent et en disant « les vraies affaires », souligne M^{me} Josée Dansereau. « L'agent de liaison entretient parfois une relation d'aide avec l'usager. L'important est qu'il le fasse avec détachement et objectivité », ajoute-t-elle.

La principale mission de l'agent de liaison consiste à soutenir et à conseiller les usagers qui entreprennent des démarches, soit pour rencontrer un intervenant, soit pour déposer une plainte, ou encore pour se préparer à une audience au tribunal, une expérience pouvant s'avérer très intimidante. Il lui arrive aussi d'avoir à entrer dans la peau d'un médiateur - « même si ce n'est pas son mandat » - afin de faciliter la communication entre l'usager et l'intervenant, et d'écouter et d'accompagner à la fois les parents et les enfants dans une situation de placement, déclare M^{me} Catherine Bessette.

L'agent de liaison participe à des comités et agit à titre d'agent de consultation auprès de l'établissement en ce qui concerne la qualité des services que reçoivent les usagers. Il est tenu de transmettre les insatisfactions dont ces derniers lui font part et de formuler ses préoccupations afin d'améliorer la situation.



Se regrouper pour mieux s'outiller

Depuis sa fondation en 2007, l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec a pour mandat principal d'outiller les comités des usagers afin qu'ils puissent exercer leur rôle adéquatement : « Nous évaluons régulièrement les besoins des comités et leur offrons chaque année des ateliers qui leur permettent de trouver des solutions à des problèmes qui les concernent particulièrement, comme la meilleure façon d'aider et orienter un parent démuni, tout en restant neutre au cœur du conflit », fait savoir M^{me} Josée Dansereau, présidente de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec.

Travaillant en étroite collaboration avec les directions des centres jeunesse, ainsi que d'autres établissements, comme la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services, le Protecteur du citoyen, l'Alliance veille à ce que les besoins et les problèmes que vivent les usagers soient transmis aux bonnes instances. « En utilisant les renseignements et données que nous transmettent diverses instances, ainsi que l'ensemble des rapports annuels des comités des usagers, l'Alliance est en mesure de faire des représentations auprès de nos établissements, explique M^{me} Dansereau. Si le problème touche la majorité des centres jeunesse de la province, l'Alliance pourrait alors interpeller la table des directeurs généraux des centres jeunesse afin de les sensibiliser à la situation problématique dans le but d'améliorer la qualité des services. »

En ce moment, l'Alliance développe un outil de statistique qui permettra, entre autres, de quantifier le nombre et les motifs d'appels des usagers. « Ces données nous serviront à cerner les problèmes et à trouver des pistes de solutions toujours dans le but d'offrir de meilleurs services », précise M^{me} Dansereau.

La contribution parentale : un dossier en attente de résolution

Les parents dont l'enfant est hébergé par un centre jeunesse en famille d'accueil, en centre de réadaptation ou dans une ressource d'hébergement dans la communauté (ou ressource intermédiaire) doivent participer à une partie des coûts pour le gîte et l'alimentation à partir du 31^e jour de placement. C'est ce qu'on appelle la contribution financière au placement d'enfant mineur (CFP). Elle vise notamment à maintenir la responsabilité parentale.

Dans un rapport sur la contribution financière au placement d'enfants mineurs publié en mars 2013, le Protecteur du citoyen affirmait, à la suite d'une enquête, que le cadre de gestion entourant la contribution financière « ne s'est pas ajusté à la réalité fiscale des familles et n'a pas évolué au même rythme que les avancées en matière de protection de la jeunesse ».

Les comités des usagers, à qui revient la charge d'éclairer les usagers au sujet de la contribution parentale, ont été consultés dans ce dossier. « Les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ont reçu un grand nombre d'appels de parents insatisfaits et qui sont dans une situation financière précaire, rapporte M^{me} Josée Dansereau. On oublie parfois que

ces parents peuvent avoir d'autres enfants à la maison. Or, ils ont le droit de vivre décemment avec eux. Nous travaillons tous de concert pour faire avancer le dossier, mais c'est une réforme qui prend du temps vu l'implication à la fois du ministère de la Santé et des Services sociaux, de la Régie des rentes du Québec, de l'Agence du revenu du Québec et du ministère des Finances. »



Les principaux défis des centres jeunesse à l'heure actuelle

Maximiser l'accessibilité aux services et réduire le temps d'attente

Des enjeux très importants puisqu'ils permettent d'accroître les chances de succès et de réduire considérablement le niveau de stress chez les familles en attente. « Un parent dont l'enfant est retenu au centre jeunesse depuis six mois est un parent très anxieux, constate M. Alain St-Pierre, directeur général par intérim de l'Association des centres jeunesse du Québec. Comme nous travaillons dans un cadre légal, nous comprenons l'insécurité qu'éprouvent les familles et l'impact de nos interventions sur elles. C'est pour cela qu'on tente de maximiser l'accessibilité aux services. Dès le signalement, on a une fenêtre, une occasion qu'il faut saisir sans tarder, autant pour le bien de l'enfant que celui des parents que nous. C'est à ce moment-là qu'il faut trouver une solution, corriger la situation. »

Augmenter l'efficacité des interventions

Selon M. St-Pierre, les DPJ ont traité 89 000 signalements l'an dernier. Là-dessus, seulement 40 % ont été retenus après évaluation. « Il faut éviter que la DPJ soit la porte d'entrée du réseau de service pour n'importe quel type de problème. Le DPJ est là pour appliquer des lois d'exception auprès d'une clientèle particulièrement vulnérable. » D'où l'importance de continuer à développer des liens entre les centres jeunesse et les organismes communautaires dans les régions afin que les jeunes et les familles puissent être référés aux services de première ligne appropriés.



Assurer la sécurité des usagers

Voilà bien une préoccupation croissante dans les centres jeunesse. « Qu'il s'agisse de l'administration de médicaments ou l'application de mesures de contention et d'isolement – des mesures propres aux centres jeunesse –, nous mettons tout en œuvre afin que ces interventions soient plus sécuritaires pour les usagers, dit M. St-Pierre. Parmi les pratiques qu'on ne retrouve pas dans d'autres catégories d'établissement : les fouilles et saisies de matériel ou de stupéfiants par exemple, que nous devons effectuer lorsque les jeunes reviennent d'une sortie. »

Comblent les besoins en service santé mentale

« On s'aperçoit que la présence de services en santé mentale varie d'une région à l'autre, fait remarquer M. Camil Picard. Et à quel point il est compliqué pour les enfants et leur famille d'accéder à ces services. Voici un cas vécu qui illustre bien le problème : un enfant est suivi par une pédopsychiatre jusqu'à l'âge de 18 ans. Lorsqu'il a atteint sa majorité, il doit désormais consulter un psychiatre. Et là, tout est à recommencer. Nous regardons cela de très près avec les comités des usagers des centres jeunesse qui sont également très préoccupés par cette situation. »

Réduire le taux de roulement du personnel

Le taux élevé de roulement du personnel dans les centres jeunesse est un sujet de préoccupation depuis quelques années. En effet, l'impact sur les enfants et les familles peut être majeur. Selon une étude menée par des chercheurs de la Faculté d'éducation de l'Université de Sherbrooke, le taux de roulement varie de 38 % à 82 % dans certains centres jeunesse*. « Entre autres, cela est dû au fait que les intervenants sont plus jeunes qu'il y a 20 ou 25 ans, ils sont donc plus mobiles, rapporte M. Alain St-Pierre. Par ailleurs, sur le plan du recrutement, trouver des employés est une tâche complexe parce que le travail dans les centres jeunesse est difficile. »

Pour assurer la continuité et la stabilité des services offerts aux jeunes usagers, des centres jeunesse ont mis en place des mesures visant à répondre aux problèmes de recrutement et de rétention du personnel. Par exemple, le Centre jeunesse des Laurentides s'est tourné vers le télétravail pour aider à l'épanouissement de ses employés, réduire les délais et augmenter l'intensité des services offerts.

* Ces statistiques, qui proviennent d'une étude menée par Chantale Tremblay et Jacques Joly en 2009, sont rapportées dans une thèse de doctorat que M^{me} Tremblay a présentée en juin 2014. Cette thèse visait notamment à faire l'analyse de la relation entre le roulement du personnel et la performance des employés d'un centre jeunesse.



quartier général design

GRAPHISME

IDÉES

IMPRESSION

PHOTOGRAPHIE

CRÉATION

CONSULTANT

RAPPORTS ANNUELS
BROCHURES, DÉPLIANTS
LOGOS, AFFICHES
ANNONCES, KIOSQUES
DESIGN ET IMAGES
POUR SITES WEB, ETC.

PHOTOGRAPHE POUR
ASSEMBLÉES ANNUELLES
ET ÉVÈNEMENTS DE TOUS GENRES
PORTRAITS CORPORATIFS
SUR PLACE OU EN STUDIO

qgd
vous accompagne dans
la **création** et la **réalisation**
de vos documents corporatifs
et promotionnels

info@qgd.ca
www.qgd.ca
514 652-2757

LA COMMISSION : UNE ALLIÉE PRÉCIEUSE

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse veille à la mise et en place et à l'application en bonne et due forme de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ) et la *Loi sur le système de justice pénale pour adolescents*. En ce qui concerne le réseau de la protection de la jeunesse, elle reçoit près de 1000 demandes d'intervention partout au Québec, nous explique M. Camil Picard, vice-président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse : « Sur ce nombre, nous retenons les cas qui nécessitent notre intervention. Ainsi, l'année dernière, nous avons ouvert environ 300 dossiers. Près de 60 % des plaintes provenaient de parents qui n'étaient pas satisfaits de l'intervention du DPJ. En général, ils sont préoccupés parce qu'ils ont l'impression que leurs droits et ceux de leur enfant ne sont pas reconnus. Les spécialistes de la Commission étudient chaque plainte afin de vérifier si elle relève de notre mandat. »

Les principaux objets des dossiers ouverts par la Commission au cours des dernières années sont, à 50 %, en lien avec l'application du plan d'intervention : droits de communication non respectés, ordonnances du tribunal non suivies, etc. « Il peut s'agir d'un intervenant social qui aurait interdit les contacts entre les grands-parents et leur petit-enfant placé dans une famille d'accueil. L'enquêteur de la Commission en avise le DPJ qui n'était pas au courant de la situation. Ce dernier intervient aussitôt, ce qui nous permet de fermer le dossier rapidement. Environ 80 % de ces dossiers se règlent en moins de 45 jours », rapporte M. Picard.

Les statistiques démontrent également qu'environ le quart des plaintes reçues sont en lien avec les placements dans les familles

d'accueil, dit M. Picard : « Des parents jugent la ressource inadéquate pour leur enfant ou estiment que ce dernier n'aurait pas dû être déplacé d'une ressource où il se trouvait depuis quelques années sans préparation aucune. Ou encore, les droits de communication entre les parents biologiques et la famille d'accueil n'ont pas été clairement établis. » Dans les cas qui nécessitent une enquête plus approfondie, la Commission utilisera alors les résultats obtenus pour « faire des recommandations au ministère ou au DPJ », ajoute M. Picard.

La Commission doit aussi mener au fil des années des enquêtes systémiques. Ainsi, elle a étudié l'ensemble des services donnés par la DPJ et le Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord (CPRCN) aux enfants autochtones et non autochtones de ce territoire et ceux des familles d'accueil du Bas-Saint-Laurent. « De notre propre initiative, nous avons aussi enquêté sur la façon dont un médecin de l'hôpital Sainte-Justine a traité certains parents, poursuit M. Picard. Dans ces situations, nous travaillons étroitement avec les commissaires locaux aux plaintes, ainsi que les comités des usagers. »

Le début d'une belle collaboration

En juin 2014, une professionnelle de la Commission a rencontré l'ensemble des représentants des comités des usagers des centres jeunesse pour faire le point et examiner des possibilités de collaboration. C'est le début de création de liens qui, souhaite M. Picard, « seront fructueux entre la Commission et les comités des usagers ».

Se faire connaître comme réseau

À l'heure actuelle, malgré le fait que de moins en moins d'enfants sont placés et pour de moins en moins longtemps, les préjugés en ce qui concerne les centres jeunesse ont la vie dure. La plupart des cas sont pourtant réglés en moins d'un an, déclare M. St-Pierre : « Les centres jeunesse font un travail remarquable et important. On veut que les gens en parlent et collaborent. La *Loi sur la protection de la jeunesse* souhaite que la protection des enfants soit l'affaire de tous. C'est pour cela que nous mettons sur pied des projets qui demandent la participation des communautés, des établissements et des organisations. Ainsi, nous avons lancé **Ma famille, ma communauté** dans les centres jeunesse de la Montérégie et de l'Abitibi-Témiscamingue, ainsi que les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw. Mené en partenariat avec des organismes communautaires, ce projet vise les enfants de 0-5 ans qui sont en situation de négligence ou de maltraitance. Le but est de favoriser la création de liens entre différents acteurs de la communauté et tisser ainsi un filet de protection sociale pour maintenir les enfants de façon sécuritaire dans leur milieu familial. Pour réaliser ce genre d'initiative, on a besoin de tout le monde, d'adultes bienveillants, de gens qui s'engagent dans la communauté. On souhaite étendre partout au Québec. C'est une façon d'impliquer la famille immédiate, mais aussi la famille élargie. »

Les mégastructures : vers un fonctionnement plus consolidé?

Dans le but d'offrir de meilleurs services aux usagers, le projet de loi 10, déposé par le ministre de la Santé et des Services sociaux, D^r Gaétan Barrette, mise principalement sur des mégastructures qui devraient assurer la continuité et la coordination des services entre les établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Quel impact cette restructuration aura-t-elle sur le réseau de la protection de la jeunesse? Selon M. Sylvain Gagnon, sous-ministre associé de la direction générale des services sociaux du ministère de la Santé et des Services sociaux, des mécanismes qui favorisent le travail de collaboration entre les centres jeunesse et autres établissements du réseau de la santé et des services sociaux ont déjà été mis en place : « Nous voulons éviter qu'il y ait des barrières entre les établissements et préciser « qui fait quoi ». Si un centre jeunesse n'a pas à intervenir de façon spécialisée auprès d'une personne, il serait important qu'un CSSS ou un CLSC soit en mesure alors de s'occuper d'elle. Et que cette personne puisse bénéficier d'un suivi efficace sans avoir à répéter sans cesse sa situation. C'est ce que nous souhaitons améliorer par le projet de loi 10. »



Des inquiétudes

D'autre part, certains intervenants auprès des jeunes s'inquiètent des effets de ces nouvelles mégastructures. « Avec la réforme, les services du réseau de la jeunesse seront-ils protégés? demande M. Camil Picard, vice-président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Comment, dans chacune des régions du Québec, les mégastructures vont-elles préserver la place qui revient aux services sociaux, particulièrement en ce qui concerne la jeunesse en difficulté,

une clientèle très vulnérable? Nous suivons le dossier de près et serons extrêmement vigilants si le projet devient une loi. »

« Notre préoccupation est que les enfants demeurent au sommet des priorités nationales, résume M. Alain St-Pierre. On s'est donné un système pour les protéger, on doit le préserver et le développer. » ■



ABONNEMENT

JOURNAL DU RPCU

Date _____

A/S de _____

Organisation _____

Adresse _____ Bur./App. _____

Ville _____ Province _____ Code postal _____

Téléphone _____

Courriel _____

Montant du paiement inclus :

_____ \$

Expédiez ce coupon et le paiement à :

Abonnement Journal du RPCU
Regroupement provincial des comités des usagers
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est
Montréal (Québec) H1V 3T8

Exemplaires supplémentaires*

Les comités des usagers et de résidents souhaitant recevoir des exemplaires supplémentaires doivent acquitter les frais suivants :

- 5 exemplaires supplémentaires**
50 \$ pour 1 an
- 6 à 10 exemplaires supplémentaires***
85 \$ pour 1 an
- Plus de 10 exemplaires supplémentaires**
Contacter le RPCU

*Précisez la quantité : _____

Abonnement individuel

- 30 \$ pour 1 an (4 numéros)

TPS et TVQ incluses. Payable par chèque à l'ordre du **Regroupement provincial des comités des usagers.**

TPS : 826087058RT0001 / TVQ : 1208525111TQ0001

*Quantité minimum : 5 exemplaires. Les exemplaires supplémentaires commandés sont tous expédiés à l'adresse indiquée sur ce coupon. Prix valable seulement pour les expéditions au Québec.

Les jeunes en centres jeunesse : Opération autonomie

Par Linda Priestley

À chaque étape de l'intervention dont il fait l'objet, l'épanouissement et l'avenir d'un enfant sont d'une importance capitale aux yeux des membres du personnel des centres jeunesse québécois. Voici un survol des efforts constants qui sont déployés afin d'aider le jeune à prendre son envol avec succès au moment de quitter le nid.

Par la collaboration et non la réforme

Au fil des années et des réformes sociales, les centres jeunesse se sont transformés afin de mieux répondre aux besoins des enfants et de leurs familles en particulier et de la société en général. Les écoles de réforme et les centres de rééducation d'autrefois, sous le contrôle des communautés religieuses, avaient pour mission d'héberger ou de détenir les délinquants, les orphelins et les enfants abandonnés ou abusés dans le but de les réformer par la discipline, la religion et le travail.

Afin de donner suite aux modifications à la *Loi sur la protection de la jeunesse*, survenues en 2007, les centres jeunesse misent désormais davantage sur la famille et les autres ressources communautaires

pour aider l'enfant à s'en sortir plutôt que de le placer. « On privilégie une approche plus consensuelle avec nos clients, explique M. Alain St-Pierre, directeur général par intérim de l'Association des centres jeunesse du Québec. Il y a une volonté de plus en plus affirmée de faire en sorte à ce que les enfants demeurent dans leur milieu, et que si cela n'est pas réalisable, d'élaborer pour eux un projet de vie le plus rapidement possible. D'où l'importance de pouvoir compter sur les ressources de la communauté. On a besoin d'un réseau de partenaires suffisamment solide pour réussir, autant pour les tout-petits – afin d'éviter qu'ils soient placés, que pour les plus grands – dans le but de faciliter leur réinsertion sociale. »

Suite page 19...

J'attends votre visite



Regroupement provincial
des comités des **usagers**

Santé et services sociaux



rpcu.qc.ca

www.facebook.com/visitonsnosaines

**Visitons
nos
aînés**



**J'AI DES CHOSES
À VOUS DIRE**

ÉCOUTONS NOS JEUNES

Regroupement provincial
des comités des **usagers**

Santé et services sociaux



ALLIANCE
des comités des usagers
des centres jeunesse du Québec

rpcu.qc.ca



**J'AI DES CHOSES
À VOUS DIRE**

ÉCOUTONS NOS JEUNES

Regroupement provincial
des comités des **usagers**

Santé et services sociaux



ALLIANCE
des comités des usagers
des centres jeunesse du Québec

rpcu.qc.ca

J'attends votre visite



Regroupement provincial
des comités des **usagers**

Santé et services sociaux



rpcu.qc.ca

www.facebook.com/visitonsnosaines

**Visitons
nos
aînés**

La prise en charge des enfants et des ados : à pas de géant vers une vie enrichissante

Il y a sept ans, les nouvelles dispositions de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ) visaient notamment à garantir une plus grande stabilité de vie à la clientèle des centres jeunesse. Mission accomplie : depuis ces modifications, le recours au placement est à la baisse. Selon le *Bilan des directeurs de la protection de la jeunesse/directeurs provinciaux 2014*, au 31 mars 2014, sur **21 138** enfants dont la situation a été prise en charge par le DPJ, **12 586** (56,9 %) vivaient dans leur milieu familial ou chez une personne significative dans l'ensemble du Québec.

- **10 014** (47,4 %) étaient suivis dans leur milieu familial;
- **5 881** (27,8 %) étaient placés dans une famille d'accueil;
- **2 666** (12,6 %) étaient placés dans une ressource intermédiaire ou dans un centre de réadaptation en centre jeunesse, incluant les foyers de groupe;
- **2 572** (12,2 %) étaient confiés à un tiers significatif;
- **5** enfants vivaient dans une ressource d'hébergement autre qu'une famille d'accueil ou dans un centre de réadaptation spécialisé (en toxicomanie par exemple).

On mise sur les adolescents contrevenants

En vigueur depuis 2003, la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA) concerne les jeunes de 12 à 17 ans qui commettent des délits. Dans le cadre de l'application de cette loi au Québec, le DPJ occupe également les fonctions de directeur provincial. À ce titre, il prend en charge les jeunes contrevenants en vertu de cette loi.

En 2013 et en 2014, toujours selon le *Bilan des directeurs de la protection de la jeunesse/directeurs provinciaux 2014*, 93 % des adolescents qui devaient accomplir des sanctions extrajudiciaires sous la supervision d'un directeur provincial ont complété leurs mesures et assumé la responsabilité du délit qu'ils ont commis.

Les mesures privilégiées sont la compensation financière envers la victime ou un travail réalisé bénévolement, des travaux communautaires, ou encore la participation de l'adolescent à un programme de développement de ses habiletés sociales.

Sur les 4907 peines ordonnées durant la même période impliquant le directeur provincial, 4 368 ont été purgées dans la collectivité, sans mise sous garde, tandis que 539 comportaient une mise sous garde. Également, 42 % des placements sous garde durent moins de 30 jours et 63 % moins de 90 jours.

Des initiatives qui donnent des ailes

Le jeune qui a atteint l'âge de majorité et qui doit quitter sa famille d'accueil ou le centre de réadaptation est-il suffisamment outillé pour subvenir à ses besoins? Sera-t-il en mesure d'éviter les pièges de l'itinérance, de la dépendance ou des gangs de rue? Les temps ont changé, nous rappelle M. Camil Picard, vice-président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, qui constate que l'image de « "l'enfant sac vert" sortant d'un centre jeunesse avec ses sacs poubelles » ne colle plus à la réalité. Aujourd'hui, les centres jeunesse mettent de l'avant tous les efforts pour préparer le jeune à la vie adulte.

Entre autres, l'Association des centres jeunesse du Québec a développé le *Programme de qualification des jeunes* (PQJ) où des éducateurs PQJ accompagnent, sur une base volontaire, des jeunes de 16 ans jusqu'à l'âge de 18 ans, les aident à se préparer à la vie autonome, à intégrer le marché de l'emploi et à développer leur réseau de soutien. « Une initiative que salue la Commission! », s'exclame M. Picard.

Les jeunes peuvent aussi profiter de divers outils mis à leur disposition par le PQJ, dont les *Bottins de ressources jeunesse* qui répertorient les organismes offrant des services par région pour les jeunes de 16 à 19 ans.

Le *Plan de cheminement vers l'autonomie* (PCA), qui vient poursuivre le travail du PQJ, transmet aux jeunes de 16 à 24 ans des moyens qui les aident à prendre le contrôle de leur vie et de leur avenir.

D'autre part, la Fondation du Centre jeunesse de Montréal appuie quatre projets pour faciliter le passage à la vie adulte (de 17 à 20 ans) : bourses d'études, fonds de dépannage pour la réinsertion, programme scolaire pour les 18 - 20 ans, projet de stages de pré-employabilité.

La parole est aux jeunes

Depuis un an et demi, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a mis en place une Table de concertation jeunesse, animée par M. Picard. Elle regroupe des jeunes et des intervenants issus des centres jeunesse du Québec, ainsi que des organismes communautaires travaillant auprès des jeunes. Les jeunes, devenus majeurs, sont invités à décrire leurs conditions de vie depuis leur sortie du centre jeunesse, la façon dont ils ont été préparés pour le marché du travail, leur vulnérabilité en ce qui concerne les gangs de rue et l'itinérance, ainsi que les défis qu'ils doivent relever chaque jour.

« Les directeurs provinciaux réaffirment l'importance de prendre en compte les caractéristiques de l'adolescent, son parcours délinquant et sa situation familiale et sociale, afin de déterminer la mesure la plus susceptible d'assurer sa réadaptation et sa réinsertion sociale pour éviter qu'il ne récidive et ainsi, assurer une protection durable du public. »

— Extrait du *Bilan des directeurs de la protection de la jeunesse/directeurs provinciaux 2014*



Grâce à cette communication qui a été établie entre les jeunes et la Commission, celle-ci est en mesure de faire des constatations importantes et de poursuivre ses interventions en matière d'éducation aux droits auprès des associations, organismes et intervenants. « Lors d'une rencontre avec des membres de la Commission, un jeune a fait part de ses revendications concernant la discrimination que les propriétaires de logement démontrent à l'égard des jeunes qui sortent des centres jeunesse, rapporte M. Picard. Lui-même travaillait 40 heures par semaine dans un magasin de grande surface. Mais n'ayant jamais été détenteur d'une carte de crédit ou responsable d'un compte Hydro, et avec aucun répondant pour la signature du bail, il n'était pas capable de louer un logement. Ce qui faisait que, même en ayant l'argent pour payer son loyer, il vivait une discrimination. Pour donner suite à son récit, il a été orienté vers le service des plaintes. La Commission est très sensible à ce genre de préoccupation et demeure vigilante. »

UNE ÉQUIPE MULTIDISCIPLINAIRE POUR LES JEUNES

Les centres jeunesse et les établissements qui y sont liés regroupent des spécialistes en tous genres qui procurent aux jeunes usagers des services cliniques inestimables destinés à les réhabiliter et à les soigner. Parmi eux, des médecins (résidents, externes, stagiaires) viennent dans des cliniques médicales faisant partie intégrante des centres jeunesse pour y consacrer une journée ou plusieurs. Ils font équipe avec des infirmières, des psychologues, des travailleurs sociaux, des ergothérapeutes, des orthophonistes, des psychoéducateurs et des agents de liaison, ainsi que les centres hospitaliers offrant des services psychiatriques, afin de mieux entourer et suivre les jeunes. Les visites médicales en centre jeunesse se font sous forme de suivi ou sans rendez-vous. Les médecins traitent une grande variété de conditions : problèmes de toxicomanie ou de santé mentale (anxiété, troubles alimentaires, troubles de personnalité), de gynécologie (ITSS, contraception) ou physiques (troubles musculosquelettiques, affections dermatologiques, blessures, etc.).

Le comité des résidents : des jeunes au service des jeunes

En vertu de la *Loi sur les services de santé et des services sociaux* (LSSSS), les comités des usagers des centres jeunesse ont l'obligation de s'assurer de la mise en place de comités des résidents dans les centres de réadaptation.

Le comité des résidents relève du comité des usagers. Tout comme celui-ci, il a pour mission de renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations et de les écouter.

Il regroupe des jeunes hébergés dans un centre de réadaptation. Chaque unité élit généralement deux membres pour la représenter au comité des résidents, soit un élu et un substitut afin d'assurer la représentation continue de l'unité.



Les membres du comité des résidents se réunissent une fois par mois, en présence de l'agent de liaison ou d'un éducateur du campus ou des deux, pour discuter de sujets qui les interpellent (ex. : politique d'utilisation du cellulaire ou des réseaux sociaux, confort des chambres, menus), échanger des idées (ex. : projet d'implantation d'ordinateurs) et des interrogations (ex. : les rencontres avec les intervenants se déroulent-elles selon les règles établies? Quelles solutions pourrait-on apporter pour régler un problème de violence?). Au besoin, des responsables de service viennent leur expliquer la raison d'être de certains règlements. Les membres du comité font ensuite part de leurs décisions et des renseignements qu'ils ont récoltés aux autres jeunes de leur unité.

Également, on sollicite l'avis du comité des résidents en ce qui concerne différents projets, comme le renouvellement d'une politique ou d'un règlement, la refonte du site internet, la réalisation d'un nouveau dépliant s'adressant aux usagers : « Récemment, en Montérégie, la politique sur les communications confidentielles a été révisée à la demande des comités des résidents, qui ont d'ailleurs été consultés pour ce dossier », rapporte M^{me} Catherine Bessette, agente de liaison du comité des usagers du centre jeunesse de la Montérégie.

Un grand frère

Le comité des usagers agit un peu comme le grand frère du comité des résidents : il le soutient dans ses démarches auprès des autres instances pour obtenir des informations ou améliorer une situation, évalue son degré de satisfaction par rapport aux services reçus, voit à ce qu'un espace de rencontre et de l'équipement nécessaire à son fonctionnement lui soient attribués, ainsi que des ressources financières, et publie ses bons coups et ses réalisations dans son rapport annuel d'activités. L'agent de liaison rencontre les membres fraîchement élus, habituellement en début d'année,

pour leur expliquer leur rôle : « Par la suite, une série de réunions sont tenues environ chaque mois afin de demander aux jeunes quelles améliorations ils souhaiteraient qu'on apporte, explique M^{me} Bessette. Il n'est pas uniquement question pour eux de se plaindre : nous les encourageons à discuter avec les responsables des départements et à trouver des solutions. »

À son avis, c'est une belle façon pour les jeunes de participer à la vie en hébergement et à se responsabiliser.

C'est dans l'univers de la protection de la jeunesse que le mot « collaboration » prend tout son sens : centres jeunesse, DPJ, parents, amis, membres de la communauté, commissions scolaires, Chambre de la jeunesse, services de police, services sociaux, hôpitaux, comités des usagers et diverses instances travaillent en équipe pour trouver des solutions et faire avancer les choses. En sachant qu'ils sont pris en charge de façon sérieuse et engagée, les jeunes usagers dans les centres jeunesse peuvent aspirer à l'autonomie et à l'épanouissement. En sachant qu'ils peuvent compter sur des personnes qui veulent leur bien — ils abattent tous les obstacles et obtiennent des résultats avantageux.

Et comme le dit si bien M. Alain St-Pierre, directeur général par intérim de l'Association des centres jeunesse du Québec : « L'enfance n'est pas une dépense, mais un investissement. Les enfants sont les citoyens de demain, il faut s'en occuper aujourd'hui. » ■



Commandez des affiches *Visitons nos aînés* et *Écoutons nos jeunes*

Format des affiches : 11 x 17 po. Indiquez les quantités demandées sous chaque affiche.



↓
Quantité _____



↓
Quantité _____



↓
Quantité _____



↓
Quantité _____

Nom _____

Organisation _____

Adresse _____

Ville _____ Code postal _____

Téléphone _____

Frais : 1 à 10 affiches : 30 \$, de 11 à 100 affiches : 50 \$, de 101 à 150 affiches : 100 \$, quantités supérieures : contactez le RPCU. Taxes incluses. Paiement par chèque à l'ordre du Regroupement provincial des comités des usagers.

Faites parvenir le bon de commande et le chèque :

Regroupement provincial des comités des usagers

C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est

Montréal (Québec) H1V 3T8

Téléphone : 514 436-3744 / Télécopieur : 514 439-1658 / Courriel : courrier@rpcu.qc.ca

Le RPCU se réserve le droit de limiter les quantités. Commande sujette à vérification avant expédition.

TPS : 826087058RT0001 / TVQ : 1208525111TQ0001



Transition difficile entre les services pour les jeunes et les adultes en santé mentale : les jeunes en centre jeunesse sont les plus touchés



Par Robert Salois, commissaire à la santé et au bien-être

En 2012, nous avons publié un rapport d'appréciation de la performance du système de santé et de services sociaux sur le secteur de la santé mentale. Force a été de constater que l'importante prévalence des troubles mentaux chez les jeunes est une réalité des plus préoccupantes. En effet, l'adolescence représente une période critique dans l'émergence des troubles mentaux. Dans 75 % des cas, l'apparition des troubles mentaux se fait avant l'âge de 25 ans. C'est d'ailleurs chez les jeunes âgés de 15 à 24 ans que la prévalence des troubles anxieux, de l'humeur ou de dépendance sur une période de 12 mois est la plus élevée. Les troubles mentaux graves se manifestent aussi très tôt. Cette situation est d'autant plus préoccupante que ces troubles, s'ils ne sont pas traités efficacement, risquent d'influencer les perspectives d'avenir des jeunes qui en sont atteints, que ce soit sur le plan social, éducatif ou professionnel.

La situation en centre jeunesse

Les jeunes hébergés en centre jeunesse sont particulièrement touchés par les troubles mentaux. En 2007, une étude révélait que 45 % de ces jeunes auraient un diagnostic de trouble mental. La moitié d'entre eux seraient atteints d'un ou de plusieurs troubles légers à modérés et plus du tiers, d'un trouble grave seul ou combiné à d'autres troubles mentaux ou à un abus de substances. Le trouble déficitaire de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDAH) représente le diagnostic le plus fréquemment observé.

La transition vers l'âge adulte

Des problèmes liés à la transition entre les services offerts aux jeunes et aux adultes ont été soulignés à maintes reprises lors de nos consultations effectuées en 2012. En plus du fait que les besoins psychologiques des jeunes changent lorsqu'ils passent à l'âge adulte, il semble que cette période soit sujette à des ruptures dans les services offerts. Il apparaît que les jeunes suivis dans les centres jeunesse sont particulièrement susceptibles de cesser d'utiliser les services de santé mentale une fois qu'ils ont atteint l'âge adulte.

C'est dans le but de trouver une solution à ces problèmes de transition que des programmes tels que Paul-Pau ont vu le jour. Il s'agit d'une ressource d'hébergement accueillant des jeunes de 16 à 20 ans atteints d'un trouble mental qui arrivent du Centre jeunesse de Montréal. Grâce à Paul-Pau, les jeunes peuvent acquérir davantage de liberté et d'autonomie, tout en étant entourés de personnel spécialisé.

Plusieurs centres jeunesse créent des programmes afin d'offrir aux jeunes des conditions meilleures pour leur passage à la vie adulte et d'agir en amont de cette transition. L'Association des centres jeunesse du Québec a proposé dans cette même optique le *Plan de cheminement vers l'autonomie*, dans le cadre de la *Stratégie d'action jeunesse 2009-2014*.

Enfin, aborder la problématique des transitions vers l'âge adulte en santé mentale ne peut se faire sans considérer d'autres éléments majeurs. Les soins apportés aux jeunes atteints de troubles mentaux requièrent l'intervention de nombreux acteurs. Pour de meilleurs résultats, il faut mener des actions intersectorielles. La prévention et la promotion sont aussi cruciales et notre rapport de 2012 recommandait de cibler prioritairement les enfants et les jeunes de moins de 25 ans. Les difficultés d'arrimage et les bris de continuité des services doivent être enrayerés et, en ce sens, la valorisation et le soutien du milieu communautaire demeurent des défis à relever, tout comme la garantie d'un accès équitable à des services de psychothérapie.

Source :

Pour plus d'équité et de résultats en santé mentale au Québec (Commissaire à la santé et au bien-être, 2012) – www.csbe.gouv.qc.ca/publications/type/rapports-dappréciation-de-la-performance.html



Le congrès 2014 du RPCU s'est tenu dans le contexte du projet de loi 10

Le RPCU a célébré officiellement son dixième anniversaire de fondation lors de son congrès annuel qui s'est tenu au Sheraton Laval du 22 au 24 octobre dernier. « C'est dans le contexte d'une réforme du système de la santé et des services sociaux que le Regroupement a vu le jour il y a 10 ans et c'est dans le contexte d'une autre réforme qu'il célèbre son 10^e anniversaire » a déclaré M. Claude Ménard, président du RPCU.

En effet, des sessions de consultation ont été ajoutées au programme pour les 550 membres de comités inscrits au congrès en vue de discuter de l'avenir des comités dans la nouvelle structure proposée par le ministre de la Santé et des Services sociaux, D^r Gaéтан Barrette. Le ministre est d'ailleurs venu prononcer une conférence le vendredi matin.



M^{me} Rose-Marie Charest, présidente de l'Ordre des psychologues du Québec, conférencière au congrès, en compagnie de M. Pierre Blain.

Le thème choisi pour le congrès de 2014 était l'amélioration de la qualité des services offerts, l'une des fonctions les plus importantes des comités des usagers, et les comités y sont vus comme des partenaires de l'établissement.

Durant ces trois jours, les 550 congressistes venant de toutes les régions du Québec et œuvrant au sein des divers établissements de santé et de services sociaux ont entendu des conférenciers de prestige : D^r Gilles Julien de la Fondation du D^r Julien, M^{me} Rose-Marie Charest, présidente de l'Ordre des psychologues du Québec, M. René Villemure, éthicien et président d'Éthikos, M. Luc Castonguay, sous-ministre adjoint au MSSS. Le congrès de 2014 a été marqué par une nouveauté, soit une activité

précongrès organisée avec l'Institut du Nouveau Monde : un café citoyen où il a été question des réponses des usagers aux défis du système public de santé et de services sociaux.

Le 10^e anniversaire du RPCU a été souligné lors d'une soirée hommage le 24 octobre à l'occasion de laquelle les Prix RPCU de l'Excellence ont été décernés et pour lesquels une vingtaine de comités des usagers et de résidents étaient mis en nomination dans cinq catégories (voir les récipiendaires page suivante). Mentionnons la présence de M. Jean-Marie Dumesnil, fondateur du RPCU et président de 2003 à 2007 lors de la soirée hommage. Pour l'occasion, une brochure racontant les 10 ans du RPCU a été distribuée. Enfin, une vidéo sur les origines et l'histoire du RPCU a été présentée lors de



D^r Gilles Julien, pédiatre, Fondation du D^r Julien.

l'assemblée générale du 22 octobre. Elle est disponible sur Internet.



Gabrielle Marion-Rivard, vedette du film *Gabrielle*, s'est adressé aux congressistes lors de la remise des Prix 10^e anniversaire.



D^r Gaéтан Barrette, ministre de la Santé et des Services sociaux, conférencier le vendredi matin.

Résultats en bref de l'évaluation du congrès 2014 fournis par Médailon Groupe Conseils

	Indice de satisfaction 2013	Indice de satisfaction 2014
Accueil – inscription	93 %	93 %
Documentation remise	86 %	81 %
Présentation du programme	90 %	88 %
Choix des sujets des ateliers de formation	85 %	87 %
Formule des ateliers	83 %	86 %
Sujets des conférences	87 %	87 %
Temps accordé pour le réseautage	84 %	82 %
Présence des exposants	81 %	74 %
Souper de gala	82 %	90 %
Lieu du congrès	77 %	88 %
Degré de satisfaction générale	85 %	87 %



Photo de groupe des finalistes de Prix RPCU de l'Excellence 2014.



Prix 10^e anniversaire du RPCU. De gauche à droite : MM. Pierre Blain, directeur général depuis 2010, Jean-Marie Dumesnil, fondateur du RPCU et président de 2003 à 2007, Claude Ménard, président du conseil d'administration du RPCU depuis 2007 et André Poirier, deuxième vice-président du RPCU et impliqué depuis les tout débuts. Le Prix 10^e anniversaire a été remis par M^{me} Marielle Philibert, première vice-présidente du RPCU.



Prix Personnalité de l'année. M. John Brkich, président du comité des usagers du Centre de soins prolongés Grace Dart (Montréal). De gauche à droite : M^{me} Marie-France Bodet, directrice générale du Centre de soins prolongés Grace Dart, M. John Brkich, récipiendaire, et M. Claude Ménard.



Prix Comité de l'année. Le comité des usagers du CHU de Sherbrooke. De gauche à droite : M. Claude Ménard, M. Denis Marceau, président du comité des usagers du CHUS et un membre du comité.



Prix Information (budget de moins de 25 000 \$). Le comité des usagers du CPR de la Côte-Nord. De gauche à droite : M. Claude Ménard, M^{me} Annie Dumas, personne ressource pour le comité, et M. Robert Salois, commissaire à la santé et au bien-être.



Prix Information (budget de plus de 25 000 \$). Le comité des usagers du CSSS de la Vallée-de-l'Or (Abitibi-Témiscamingue). M. Claude Ménard, à gauche, en compagnie des membres du comité des usagers et, en arrière, M. Christian Barrette, sous-ministre adjoint au ministère de la Famille.



Prix Promotion. Le comité de résidents du Centre d'hébergement Saint-Maurice (Mauricie). Les membres du comité en compagnie de M. Claude Ménard, à gauche, et de M. Luc Castonguay, sous-ministre adjoint, Direction générale de la planification, de la performance et de la qualité, MSSS, à droite.



Accompagnement – Prix spécial du Jury. Le comité des usagers du CRDI de Québec, Deux membres du comité avec M. Claude Ménard, à gauche, et M^{me} Lise Denis, présidente d'honneur de l'édition 2013 de la *Semaine des droits des usagers*, à droite.



Prix Accompagnement. M. Michel Godbout du comité des usagers du Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire. De gauche à droite, M. Claude Ménard, M. Michel Godbout, récipiendaire, M. Jacques Frémont, président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.



Défense des droits – Prix spécial du Jury. Le comité de résidents du Centre d'hébergement Docteur-Aimé-Leduc (Montréal). Des membres du comité en compagnie de M. Claude Ménard et du D^r Barry Dolman, président de l'Ordre des dentistes du Québec.



Prix Défense des droits. Le comité des usagers du CSSS du Sud de Lanaudière. Les membres du comité avec M. Claude Ménard et M^e Jean-Pierre Ménard, au centre en arrière.



Prix Média. M. Pierre Craig, animateur et journaliste, et l'équipe de l'émission *La facture* de Radio-Canada. De gauche à droite : M. Pierre Blain, M. Normand Jutras, curateur public, M. Pierre Craig, récipiendaire, M. Claude Ménard et M^{me} Claude Laflamme, journaliste.

L'Hôpital Rivière-des-Prairies

La référence en pédopsychiatrie au Québec

Par Stéphane Trépanier

La santé mentale des enfants et des adolescents est une préoccupation de société qui est heureusement de plus en plus présente dans l'espace public. Lorsqu'il s'agit d'établir où se trouve la plus grande concentration d'expertises de pointe en santé mentale pour cette clientèle, c'est vers l'Hôpital Rivière-des-Prairies (HRDP) qu'il convient de tourner son regard. Un établissement qui se fait un devoir de favoriser l'intégration de la recherche la plus avancée et de l'enseignement à l'intervention clinique la plus actuelle.

L'Hôpital Rivière-des-Prairies est le seul centre hospitalier qui se consacre entièrement à la pédopsychiatrie et aux troubles du spectre de l'autisme (TSA) pour une clientèle de tous âges. L'HRDP offre des soins et des services spécialisés et surspécialisés. On l'interpelle donc lorsque la situation exige une évaluation diagnostique sophistiquée et des interventions de deuxième ou de troisième ligne.

Hospitalisation et soins ambulatoires avec les experts du domaine

En hospitalisation, l'HRDP intervient dans les situations les plus sévères et les plus complexes et dispose d'un programme divisé en plusieurs volets :

- Urgence 24/7 (réseau intégré de soins pédopsychiatriques Hôpital Maisonneuve-Rosemont et Hôpital Rivière-des-Prairies).
- Unité d'observation pour jeunes de 6 à 17 ans.
- Hospitalisation psychiatrique qui comprend trois unités de soins pour des jeunes de 6 à 12 ans, 12 à 14 ans et 15 à 17 ans et un hôpital de jour pour les 12 à 17 ans.
- Hospitalisation en autisme qui inclut l'unité de soins pour les 6 à 12 ans, l'unité de soins pour les 13 à 17 ans et l'hôpital de jour pour les enfants de 2 à 5 ans.
- Unité de soins adultes pour une clientèle qui présente un trouble psychiatrique et une comorbidité avec un trouble du spectre de l'autisme (TSA) connu.

Mais ce qui distingue l'HRDP, ce sont ses cliniques spécialisées et surspécialisées. Elles offrent des services cliniques en équipe multidisciplinaire par champ diagnostique. Chacune se consacrant exclusivement à une problématique de santé mentale afin de déployer les meilleures expertises pour les jeunes en détresse. Troubles de l'humeur, de l'anxiété et de l'attention y sont donc traités individuellement avec les connaissances les plus avancées. S'ajoutent à ces trois cliniques deux autres qui se spécialisent dans l'intervention précoce (psychose) et les problèmes de santé mentale vécus à la petite enfance. En cogestion administrative et médicale, chaque équipe est constituée de plusieurs professionnels qui interviennent en concertation. On y retrouve des expertises en psychologie, en neuropsychologie, en soins infirmiers, en travail social, en ergothérapie, en kinésiologie, etc.

L'HRDP compte également deux cliniques destinées au TSA, la Clinique d'évaluation diagnostique du TSA et la Clinique d'évaluation et de traitement des autres troubles psychiatriques associés au TSA.

Des experts qui s'investissent dans la recherche

L'HRDP a développé une expertise de pointe grâce aux efforts considérables investis dans la recherche. De nombreux chercheurs de l'Hôpital Rivière-des-Prairies sont membres du Centre de recherche de l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal (IUSMM). De plus, l'HRDP est membre fondateur du Centre d'excellence en troubles envahissants du développement de l'Université de Montréal (CETEDUM). L'Hôpital considère qu'il est de sa mission de favoriser le développement de liens étroits entre la recherche et l'intervention clinique. Ainsi, les projets de recherche occupent une place prépondérante dans le quotidien de l'HRDP, faisant de l'établissement un lieu où l'on ne se contente pas de mettre en pratique les dernières avancées scientifiques, mais où l'on développe les prochaines.

Innovation et unicité

On retrouve également à l'HRDP plusieurs secteurs novateurs. Pour n'en nommer que quelques-uns, citons la Clinique d'évaluation diagnostique des troubles du sommeil qui s'intéresse aux liens entre la santé mentale et le sommeil; la Clinique dentaire qui accueille des patients ne pouvant être pris en charge ailleurs faute d'expertise spécialisée; et le CECOM, le centre de communication en santé mentale, qui produit, distribue et diffuse un nombre considérable de documents et d'outils d'accompagnement pour soutenir l'engagement de l'Hôpital à jouer son plein rôle dans le transfert des connaissances.

Bref, l'Hôpital Rivière-des-Prairies est un lieu de convergence en pédopsychiatrie où les chercheurs de pointe et les cliniciens chevronnés s'unissent afin d'offrir et de développer les meilleurs soins en santé mentale destinés aux jeunes. Sachant qu'un jeune sur cinq souffre d'un trouble de santé mentale, l'HRDP occupe une place essentielle dans le réseau des établissements de santé au Québec. Nous vous invitons à découvrir ce centre hospitalier unique en son genre en navigant sur son site Internet au www.hrdp.qc.ca.



H@bilenet : un site Web québécois adapté pour favoriser l'inclusion et la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle

Par Benoit Cantin, agent d'information, CRDITED Chaudières-Appalaches et Marianne Reux agente aux communications, FQCRDITED/SQETGC



Pour être un acteur, au même titre que n'importe quel autre citoyen, la personne ayant une déficience intellectuelle doit être en mesure d'accéder à l'ensemble de l'information, incluant celle disponible sur Internet.

Or, même s'il est considéré par de nombreux experts comme un excellent outil d'éducation, de socialisation, de participation et d'information, le Web reste souvent trop complexe en termes de navigation ou de compréhension des contenus et donc difficile d'accès pour plusieurs personnes ayant une déficience intellectuelle. Les sites Internet francophones conçus pour les personnes ayant une déficience intellectuelle sont encore rares et de 10 à 25 % des personnes doivent renoncer à utiliser ce moyen d'information.

Né de l'aboutissement de quatre années de recherche et d'expérimentations entre le CRDITED de Chaudière-Appalaches et la Chaire de recherche sur les technologies de soutien à l'autodétermination de l'Université du Québec à Trois-Rivières, le site « H@bilenet » a été créé pour répondre aux attentes et aux besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle. Du choix des couleurs, aux caractères, en passant par l'information proposée, son accès, sa pertinence, tout a été analysé et testé. Le résultat, est un site dépouillé du superflu, au langage adapté, au contenu simplifié et soigné.

Implanté et testé dans la région de Chaudière-Appalaches, le site a obtenu un taux de satisfaction de 83 %, auprès d'usagers du CRDITED. « H@bilenet » rend l'expérience de la navigation agréable, brise leur isolement et favorise leur intégration sociale. Il sera disponible en ligne pour tous les CRDITED du Québec

« H@bilenet » en bref

« H@bilenet » propose deux portes différentes dans lesquelles les personnes peuvent naviguer et trouver des informations vulgarisées.



La section « Je m'informe », regroupe les informations en lien avec leur quotidien, les services offerts dans le CRDITED de leur région, les organismes locaux.



La section « Je joue » regroupe des exercices d'apprentissage ou d'acquisition de connaissances.



CONGRÈS 2015

Rien ne change concernant le prochain congrès du RPCU : il aura lieu du 21 au 23 octobre 2015. Avec les changements annoncés dans le projet de loi 10, il sera encore plus important de participer au congrès du RPCU l'an prochain. Inscrivez dès maintenant ces dates à votre agenda. Plus de détails seront publiés dans l'édition de mars du *Journal du RPCU*.

Les formations du RPCU sur la maltraitance envers les personnes âgées* sont maintenant disponibles

Demandez une formation! GRATUITE

Les formations sont offertes aux membres des comités des usagers et de résidents de tout le Québec. D'autres formations s'ajouteront pour rejoindre différents groupes. Pour demander une formation, contactez le RPCU au 514 436-3744 ou courrier@rpcu.qc.ca. Formulaire de demande de formations disponible sur Internet : www.rpcu.qc.ca/formations.

Regroupement provincial des comités des usagers | 10 ans
Santé et services sociaux

Famille Québec

* Dans le cadre du programme du RPCU Lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées par la sensibilisation et la formation avec le soutien financier du Secrétariat aux aînés et la collaboration des coordonnateurs régionaux en maltraitance.

Initiative d'un comité des usagers

J'ai visité un aîné. La preuve : j'ai mis la photo sur Facebook!

Par Robert Aubin

La campagne *Visitons nos aînés*, qui est une initiative du RPCU, reprend toujours de la vigueur en décembre, même si elle est pertinente tout au long de l'année.

Au Centre de santé et de services sociaux d'Ahuntsic et Montréal-Nord, le comité des usagers a déployé plusieurs moyens pour promouvoir le contact entre les générations. Des affiches *Partagez le bonheur* de l'Association des établissements privés conventionnés, mettant en vedette Gilles Latulippe, ont été placées sur les babillards de nos installations, dans les institutions d'enseignement, les bibliothèques et les organismes communautaires de notre quartier.

Le comité veut immortaliser ces visites en invitant les gens à en parler sur Facebook, sur la page *Visitons nos aînés*, avec un commentaire sur le mur (*Quoi de neuf ou Écrivez quelque chose*) et en téléchargeant une photo ou une vidéo, après s'être assuré du consentement des personnes.

Profitant du manque de nouvelles en décembre, nous espérons faire paraître un texte dans nos deux journaux de quartier. Nous réaliserons une ou deux rencontres intéressantes et nous demanderons les impressions de la personne visitée et de son visiteur.

Mais visiter les usagers n'est pas une nouveauté... On peut dire que tous les bénévoles de notre CSSS établissent un contact avec les usagers par leur implication, que ce soit en distribuant la communion, en faisant un déplacement ou en donnant un coup de main lors des activités. Il y a aussi des bénévoles désignés spécifiquement pour faire des visites d'amitié. Grâce aux responsables de l'animation, elles apportent une attention particulière aux résidents plus isolés, à ceux qui n'ont pas le goût de participer aux activités, à ceux qui s'ennuient, etc.



Procurez-vous ces affiches!

On peut commander ces affiches auprès du RPCU. Voir le bordereau de commande à la page 21.



Mais les personnes les plus susceptibles de profiter de ces visites sont celles qui vivent seules à la maison, celles qui se méfient des étrangers. Ce n'est pas toujours facile d'aller vers ces personnes, car souvent elles se protègent, elles veulent conserver leur intimité. Mais leur montrer simplement de l'intérêt, leur rendre un petit service pour briser la glace, leur sourire; des petits gestes qui peuvent commencer à briser l'isolement.

Dans la communauté, des organismes de chez nous tels que le *Centre d'action bénévole de Montréal-Nord*, *Entraide Ahuntsic-Nord* et son pendant *Entraide Ahuntsic-Sud* ont développé un service de visites d'amitié en vue de diminuer l'isolement de certaines personnes à la maison. En plus d'apporter chaleur et réconfort, ces visites sont sécurisantes pour vérifier l'état de santé et pour offrir de l'aide spécifique si nécessaire.

Notre quartier héberge un organisme qui a justement pour mission de rapprocher les générations. L'association *L'amitié n'a pas d'âge* est impliquée depuis plus de vingt ans dans la promotion et la réalisation de projets intergénérationnels. Elle veut attirer l'attention de la population sur l'importance des échanges entre générations pour renforcer les mailles du tissu social et contribuer au mieux-être collectif. Elle propose des formations et dispose de plusieurs outils pour aider celles et ceux qui désirent développer des activités entre les générations, dont le *Guide pédagogique des conditions de réussite des projets intergénérationnels*. Pour plus de détails : www.amitieage.org, 514 382-0310 poste 209.

Et vous? Que pourriez-vous faire pour quelqu'un dans le besoin, un voisin, une cousine en perte d'autonomie, une personne oubliée durant le temps des Fêtes?

www.facebook.com/visitonsnosaines

Is this one the right reform for the Users?



During the parliamentary committee on October 30, the RPCU submitted its brief on Bill 10. It was highly anticipated. The RPCU was able to consult you during the Congress. You have expressed your feelings, hopes and fears to us. Based on your shared thoughts, we were able

to update the brief and bring forth a method of operation for the committees.

Several factors have emerged from these consultations. This reform has been criticized for having been passed without any consultation, deliberately distancing the decision-making process, regressing to hospital-centered health-care, moving away from the current trends in management, avoiding evidence-based thinking, placing too much power in the hands of the Minister, silencing the voice of the population within the network, and, even, for reducing services.

This bill is a true revolution in the field of health and social services. It is very distressing. We have to realize that it is not only about structures. Its ultimate goal is to strengthen and accelerate the integration of health and social services. This integration project has been dragging on for almost 10 years.

This reform will only succeed if the ways of doing things change. Through this bill, the Health Minister wishes to achieve a change of culture in the Health and Social Services Network. This will require that the Minister and his department become catalysts and motivators able to bring about changes. Therefore, the RPCU believes that, all things considered, this reform can bring about improvements, though only under certain conditions. We have made mention of these.

The bill mentions several interesting points, such as the abolition of agencies, a better circulation thanks to the creation of service corridors, the simplification of access to territories within Montreal, and the integration of IT services (Information Technology).

In order for the reform – introduced by the bill – to be meaningful, it is necessary that the people's voice, represented by the Users' and In-Patients' committees, be able to be heard without fear of reprisal. It is especially important that the Boards of Directors continue to reflect the interests of those who send representatives from groups such as the CMDP, the CII, the multi-disciplinary boards and especially the Users' Committees. The bill states that the Minister

appoints the Boards of Directors. Therefore, it seems essential that the interest of the public be integrated into the Boards of Directors' workload. The directors are not there just to balance the numbers, but also to defend the interests of users and provide them with the services to which they are entitled.

The RPCU has indicated its concern about the Minister's enforcement of Bill 10's Article 12 which provides for a single governing agency to appoint experts for creating competency profiles and for recommending candidates. The RPCU is worried that the people's voice will be forced out of the Boards of Directors and that the interest of the public will not be served.

The RPCU proposes that the Users' Committees continue to occupy two positions on the Board of Directors. To keep the same number, we could remove an independent member. We must not forget that only members from the Users' Committees have functions assigned to them in the Act when they sit on the institution's Board of Directors. Indeed, one member representing the Users' Committee must also be on the Vigilance Committee. It will be difficult for a single administrator to perform this dual task.

This is why the RPCU requires two representatives from the Users' Committees to be on the Boards of Directors. The committees will be the ones to nominate these representatives. Each one of the Users' Committees should nominate two candidates to sit on the Board of Directors and provide the Minister with their names. If the Minister is not satisfied with the proposed nominations, he could ask the committee to re-evaluate them.

To ensure that the nominees are competent, the RPCU will provide Users' Committees with competency profiles that could possibly be used in the selection of candidates. Indeed, the skills of a user are different from those of other candidates on the Board of Directors. This is one of the services that the RPCU can offer you.

I remain optimistic for the New Year. I'm certain that you, members of Users and In-Patients' Committees, will continue to play an important role within the Health and Social Services' Network. Thanks to you, the voice of the people will continue to be heard. Users need you and so does the RPCU. Have a Merry Christmas and a Happy New Year 2015. Best Wishes!

Pierre Blain



Des stratégies pour mieux comprendre



Les personnes malentendantes et leur entourage sont régulièrement confrontés à des bris de communication. Les appareils auditifs aident à mieux entendre, mais ne sont pas toujours suffisants. Des stratégies de communication peuvent donc aider à améliorer la compréhension. Celles-ci sont une responsabilité partagée entre chacun des interlocuteurs.

VOICI QUELQUES EXEMPLES

- Se rapprocher à une distance de un à deux mètres permet de diminuer les problèmes de communication. Vous savez, le son qui voyage dans l'espace perd de la force (intensité) en franchissant les obstacles sur son passage.
- Se parler face à face permet d'avoir accès aux indices du visage, soit dans le but de lire sur les lèvres ou encore de comprendre les émotions par les expressions faciales.
- Il ne faut jamais parler avec une main au visage.

- Il est important de bien articuler, mais sans exagérer, ce qui pourrait altérer et déformer le mouvement des lèvres.
- Crier n'est pas conseillé, car cela transforme l'articulation. Il suffit de légèrement élever la voix.
- Les endroits bien éclairés aident à mieux voir le visage.
- L'interlocuteur d'une personne malentendante ne devrait jamais se placer à contre-jour, c'est-à-dire dos à une fenêtre, ce qui crée une ombre sur son visage.
- Le bruit ambiant est sans contredit l'ennemi juré de la communication. Il est donc essentiel de le réduire au maximum. Ainsi, il ne faudrait pas parler au téléphone lors d'un repas ou pendant que la télévision ou la radio fonctionne.
- De même, une musique d'ambiance lors d'un souper peut nuire à la personne malentendante.
- Fermer la lave-vaisselle ou la hotte du poêle sont aussi des moyens à utiliser.
- Choisir son emplacement peut également favoriser l'écoute. Or, au restaurant, vous

pouvez demander à l'hôtesse d'être placé à une table près d'un mur comparativement au centre. De plus, les banquettes capitonnées permettent l'absorption du bruit. Si vous êtes en tête-à-tête, placez-vous face à face; si vous êtes en groupe, placez-vous de façon à voir le plus de visages possible ou placez-vous près des gens les plus susceptibles de vous intéresser. Parlez à tour de rôle.

- Privilégier les salons privés au restaurant.

Ces stratégies sauront certainement apporter un plus à votre compréhension. Il est évident que celles-ci demandent un effort de votre part et également des gens qui vous entourent, mais elles demeurent indispensables.

N'hésitez pas à consulter un audiologiste qui exerce dans l'une des cliniques multidisciplinaires Lobe Santé auditive et communication pour obtenir plus d'information.

Michèle Veilleux, MPA
Audiologiste

Fier partenaire du RPCU

CONSEILS POUR FACILITER LA COMMUNICATION

Conseils à l'entourage

- Je parle dans la même pièce que la personne avec un problème auditif.
- J'attire son attention avant de commencer à lui parler (je nomme son nom, je lui touche, etc.).
- Je me rapproche et je me place face à elle pour faciliter la lecture labiale.
- Je parle clairement et lentement, mais sans exagérer.
- Je ne crie pas.
- Je reprends autrement les mots non compris.
- Je coupe les bruits autour de nous (télévision, radio, etc.).
- Je fais des gestes naturels et j'évite de cacher mes lèvres avec mes doigts, un crayon, etc.
- Je dis de quel sujet je vais parler et je signale les changements de sujets.
- Je pose des questions.

Conseils aux malentendants

- Je porte mes appareils auditifs.
- J'exprime que j'ai de la difficulté à comprendre.
- Je me place face à la personne qui me parle et je regarde ses lèvres. Je l'observe.
- Je coupe les bruits autour de nous (télévision, radio, etc.).
- Je m'assure qu'il y a un bon éclairage sur le visage de la personne à qui je parle.
- Je m'informe du sujet dont on parle.
- Dans une réunion, je demande aux personnes de parler une à la fois.
- Je demande de parler lentement.
- Je pose des questions.

Lobe

Pour connaître la clinique la plus près de chez vous:

1 866 411-5623 • www.lobe.ca

Cliniques en santé auditive et communication

MÉDECINS ORL
INFIRMIÈRES
AUDIOLOGISTES

ORTHOPHONISTES
AUDIOPROTHÉSISTES
ÉDUCATRICES SPÉCIALISÉES



CONSULTEZ SANS FRAIS

la version numérique du Magazine Lobe au www.lobemagazine.ca



Concours Mon conte de Noël

Forte participation des jeunes des centres jeunesse



En collaboration avec l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec, le RPCU lançait un concours en septembre dernier invitant les jeunes des centres jeunesse à rédiger un conte de Noël, selon des deux catégories d'âge : 11 ans et moins, 12 ans et plus. Les auteurs des trois

meilleurs textes de chaque catégorie recevront un prix et leur texte sera publié sur le site Internet du RPCU. En plus d'être admissibles à un tirage d'un prix de participation de 100 \$, tous les participants recevront un certificat de participation. Le concours s'est terminé le 31 octobre et un jury a été formé pour déterminer les gagnants dont les noms seront dévoilés sur le site Internet du RPCU. Près de 150 jeunes ont participé à ce concours et, tenant compte de cette participation, cette initiative pourrait être reprise l'an prochain. Merci à M^{me} Catherine Bessette et M^{me} Josée Dansereau de l'Alliance pour leur soutien dans l'organisation du concours.

Sondage Léger

L'accessibilité aux services doit être la priorité des conseils d'administration des établissements, selon les Québécois



Selon une forte majorité de Québécois (78 %), les conseils d'administration des établissements de santé et de services sociaux devraient surtout s'assurer que les services demeurent accessibles avant tout. C'est ce qui ressort d'un sondage Léger effectué auprès de 1000 répondants

pour le compte du RPCU. Ils ne sont que 15 % des Québécois à considérer que le rôle d'un conseil d'administration serait principalement de respecter les budgets.

« Le message est clair sur les attentes des usagers du réseau de la santé et des services sociaux quant à la contribution des membres des conseils d'administration des établissements » a déclaré M. Claude Ménard, président du RPCU. « L'accessibilité aux services devrait guider les réflexions sur la gouvernance du réseau » a-t-il ajouté.

Les deux tiers des Québécois sont d'accord avec la création de centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et la présence des comités des usagers dans chacun des établissements. « Nous comprenons que les Québécois soutiennent l'expression de la voix citoyenne au sein des établissements par la présence de comités des usagers » a pour sa part déclaré M. Pierre Blain, directeur général du RPCU.

Le RPCU s'est intéressé à la perception des Québécois sur le rôle des conseils d'administration des établissements de santé et de services sociaux dans le contexte de la réforme actuelle du système de santé et du projet de loi 10, laquelle a occupé une place importante lors des discussions durant le congrès du RPCU.

Enfin, 42 % des Québécois perçoivent la réforme de la santé comme une bonne chose, 32 % ne savent pas et 24 % considèrent qu'elle est une mauvaise chose. Le soutien à la réforme est plus élevé (60 %) chez les personnes de plus de 65 ans.

Semaine des droits

Les ministres Barrette et Charlebois soulignent la Semaine des droits des usagers

Le ministre de la Santé et des Services sociaux, D^r Gaétan Barrette, et la ministre déléguée à la Réadaptation, à la Protection de la jeunesse et à la Santé publique, M^{me} Lucie Charlebois, ont souligné la *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux*, qui a eu lieu du 26 septembre au 3 octobre sous le thème *Le droit de recevoir des soins et des services appropriés*.

« Ce thème rejoint parfaitement l'objectif du projet de transformation du réseau de la santé et des services sociaux que nous avons présenté et qui consiste à placer les usagers au cœur de toutes les décisions. Nous voulons que l'attention du réseau tout entier soit non plus portée sur les structures, mais sur les citoyens, les patients, les usagers. Ces derniers gardent donc une voix forte dans la structure proposée par le projet de loi n^o 10. C'est pour eux, après tout, que nous voulons permettre une véritable intégration des services, qui se traduirait par un accès amélioré et un parcours de soins plus simple et plus fluide. Autant de conditions propices à une offre de soins et de services mieux adaptée », a déclaré le ministre Barrette.

Pour sa part, la ministre Charlebois a fait savoir que : « Cette semaine créée par le Regroupement provincial des comités des usagers est aussi l'occasion idéale pour remercier tous les bénévoles qui siègent aux nombreux comités des usagers. Par le rôle qu'ils acceptent ainsi de jouer, ils participent à la défense des droits des usagers et contribuent activement à l'importante quête d'amélioration continue de notre réseau de la santé et des services sociaux. J'en profite aussi pour remercier le Regroupement, qui soutient ces comités avec constance depuis maintenant 10 ans! » Source : MSSS.

Visions nos aînés

Une déclinaison jeunesse : Écoutons nos jeunes

Le RPCU offre maintenant une déclinaison jeunesse du programme *Visions nos aînés*, soit « J'ai des choses à vous dire. Écoutons nos jeunes! ». Des affiches sont disponibles et on peut les commander auprès du RPCU. Voir le bordereau de commande à la page 21.

Mot mystère

X	U	A	E	D	A	C	G	U	I	R	L	A	N	D	E	S	S
U	N	I	S	B	O	U	L	E	S	E	A	U	X	U	E	D	A
E	I	G	O	L	O	S	O	P	I	N	T	U	O	G	S	E	P
O	F	F	R	I	R	E	R	I	O	N	A	S	N	I	O	C	I
V	I	S	I	T	E	R	I	T	E	E	S	A	P	E	R	O	N
P	E	R	E	S	F	L	A	C	N	S	E	R	V	I	R	R	M
R	R	A	N	G	E	R	E	I	H	D	E	S	S	I	N	A	A
E	C	O	U	T	E	R	A	G	E	I	S	E	N	S	M	T	N
S	D	I	N	D	E	R	F	T	E	N	P	N	O	E	I	I	G
E	C	O	U	R	T	E	R	U	E	D	E	G	L	H	R	O	E
N	O	E	L	I	A	E	E	I	E	O	R	A	L	C	A	N	E
T	U	E	U	N	S	L	T	E	T	N	E	P	I	O	C	O	N
S	S	N	T	S	O	E	O	E	M	O	R	M	R	L	L	L	N
A	I	N	E	S	R	R	I	C	H	E	S	A	A	C	E	A	E
M	N	A	S	H	R	I	L	L	I	E	U	C	C	A	E	S	R
I	R	I	C	O	Q	U	E	L	Q	U	E	N	E	I	G	E	T
S	R	E	V	E	I	L	L	O	N	N	E	R	E	V	E	A	E
C	A	S	E	R	E	I	T	R	U	O	T	J	E	U	N	E	S

Accueillir	Deux	Mange	Réveillonner
Ailes	Dinde	Minuit	Riches
Aînés	Dindon	Miracle	Rissolle
Amis	Dons		Rite
Anges		Neige	Roméo
Année	Eaux	Neuf	Rosée
	Écourter	Noël	
Boules	Écouter	Noire	Sac
	Espérer		Saga
Cadeaux	Étoile	Offrir	Salon
Campagnes	Étrenne		Sapin
Carillons	Ève	Pente	Servir
Chrétien		Père	
Cloches	Fée	Pin	Tourtières
Coins		Posologie	Traîneaux
Coq	Gloria	Présents	
Cousin	Goût		Unifier
	Guirlandes	Quelque	Unis
Décoration			
Dégel	Jeunes	Ranger	Visiter
Dessin		Rennes	Vœux
Détresse	Luire	Repas	

Le mot mystère est une action fréquente dans le film *La mélodie du bonheur* :

L'avenir du système public de santé



Lors de l'assemblée générale du RPCU, M. François Genest a déposé un document *L'avenir du système public de santé et de services sociaux du Québec*. Cette réflexion a été amorcée par son comité des usagers. On rappelle l'historique du système public de santé et de services sociaux, le projet de loi 10 et les cafés citoyens qui ont été organisés afin d'en discuter. Plusieurs des préoccupations dans ce document rejoignent celles exprimées lors du congrès du RPCU.

Accessibilité aux soins et aux services

Le ministère de la Santé et des Services sociaux souhaite implanter un système de prise de rendez-vous centralisé pour les usagers qui doivent voir rapidement un médecin de famille plutôt que de se retrouver à l'urgence de l'hôpital. Lorsqu'une personne est malade, elle n'aurait qu'à s'inscrire sur Internet ou par un système de réponse vocale. Grâce à une liste d'attente centralisée, le malade obtiendrait un rendez-vous rapidement dans une clinique proche de chez lui. Gratuit, le système viserait autant les usagers qui ont un médecin de famille que ceux qui n'en ont pas. Le but est d'éviter que les gens qui ont besoin d'une consultation se retrouvent à l'urgence de l'hôpital ou de devoir attendre plusieurs heures dans une clinique sans rendez-vous. On souhaite implanter le projet de façon graduelle d'ici deux ans.

Projet de recherche sur les CLPQS

Le RPCU a donné son soutien à une étudiante au doctorat en droit de la Faculté de droit de l'Université de Montréal dont le projet consiste à évaluer les impacts des processus de plaintes auprès des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) dans les établissements de santé, notamment sur la satisfaction des usagers et les changements de comportement des professionnels de la santé. Ce projet sera effectué en collaboration étroite avec une université française, dans la perspective de pouvoir ensuite comparer nos deux systèmes.

