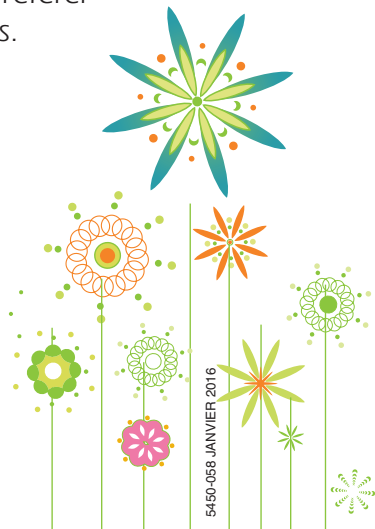




## Le comité des usagers, un lieu où...

- les jeunes peuvent s'exprimer, échanger et s'impliquer;
- les parents peuvent être informés, supportés et accompagnés;
- les intervenants peuvent référer les jeunes et leurs familles.



### Comité des usagers

500, boulevard des Laurentides, bureau 241  
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2

**Téléphone : 450 436-7607, poste 78276**

Sans frais : 1 866 492-3263



Vous écouter

Vous aider

Vous informer

Vous représenter

Vous accompagner

## Le comité des usagers et VOUS

### LE RÔLE DU COMITÉ DES USAGERS

Le comité des usagers représente toutes les personnes qui reçoivent ou qui ont reçu des services du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides au cours des cinq dernières années.

La mission du comité des usagers est la défense, la protection et le respect des droits des usagers. Il est également un agent de consultation et de collaboration pour diverses instances et intervenants.

### LES FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS

- **Renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- **Défendre** les droits individuels et collectifs et les intérêts des usagers;
- **Promouvoir** l'amélioration des conditions de vie des usagers et évaluer la satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- **Accompagner** et assister les usagers dans leurs démarches, notamment celle de porter plainte;
- **Sensibiliser** le personnel du Centre jeunesse des Laurentides aux besoins des usagers et des familles;
- **Informier** le conseil d'administration de l'impact des décisions touchant les services que vous recevez.

### PROMESSE AUX USAGERS

Le comité des usagers fait la promesse de :

- **répondre avec diligence** aux appels que nous recevons;
- pratiquer une **écoute empathique**;
- **faire preuve de neutralité** lors des accompagnements;
- toujours chercher à **améliorer l'Expérience client**.

**Aidez-nous à vous aider...**

### VOS DROITS

#### À TITRE D'USAGER, VOUS AVEZ :

- le droit d'être traité avec courtoisie, équité, respect et dignité;
- le droit à des services adéquats, individualisés, adaptés à vos besoins, votre réalité et votre situation, le tout consigné dans un plan d'intervention;
- le droit d'être informé, entendu et consulté, ce qui implique la participation des parents à toutes les étapes du processus d'application de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) et leur présence active dans les lieux de décision clinique;
- le droit à l'information, incluant, entre autres, de recevoir toute information vous concernant dans un délai raisonnable et un langage accessible;
- le droit de donner ou de refuser votre consentement sur les mesures volontaires;
- le droit de consulter votre dossier en conformité avec les dispositions de la Loi d'accès au dossier (art.17) et d'être représenté par un avocat;
- le droit de communiquer en toute confidentialité;
- le droit d'être hébergé dans un lieu approprié;
- le droit d'en appeler de toutes les décisions;
- le droit d'être assisté et accompagné dans vos démarches incluant celle de porter plainte à diverses instances.

### VOS RESPONSABILITÉS

#### À TITRE D'USAGER, VOUS DEVEZ :

- respecter l'intervenant en tant que personne digne et intègre;
- être à l'écoute pour bien comprendre ce qui vous est présenté;
- être honnête dans vos propos;
- collaborer au plan d'intervention;
- demander les explications nécessaires à votre bonne compréhension;
- faire part à l'intervenant de vos insatisfactions;
- utiliser les services d'une façon raisonnable.

## Ce que nous pouvons faire pour vous à titre d'usager

**Vous écouter** si vous avez simplement envie d'échanger et d'être rassuré en toute confiance.

**Vous assister** si vous vivez de l'isolement et si vous souhaitez obtenir des informations sur vos droits et vos obligations ou encore sur les recours possibles en cas d'insatisfaction.

**Vous accompagner** si vous avez une insatisfaction ou une incompréhension par rapport aux services que vous recevez.

**Soyez assurés que vos demandes seront traitées de façon confidentielle et que nos démarches ont pour but de mieux répondre aux besoins des usagers.**

**Vous pouvez nous joindre aux numéros suivants :**

450 436-7607, poste 78276

ou sans frais au : 1 866 492-3263

