



### Le comité des usagers, là où :

- les jeunes peuvent s'exprimer, échanger et s'impliquer;
- les parents peuvent être informés, soutenus et accompagnés;
- les intervenants peuvent référer les jeunes et leur famille.

Le comité des usagers du  
Centre de protection et de réadaptation  
pour jeunes en difficulté d'adaptation  
des Laurentides

Téléphone :  
**450 436-7607, poste 78276**  
1 866 492-3263 sans frais

Site Web :  
[www.santelaurentides.gouv.qc.ca](http://www.santelaurentides.gouv.qc.ca)

Courriel :  
[comiteusagers-cj.cisslau@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comiteusagers-cj.cisslau@ssss.gouv.qc.ca)



Le comité des usagers du  
Centre de protection et de réadaptation  
pour jeunes en difficulté d'adaptation  
des Laurentides  
est là pour

vous écouter,  
vous aider,  
vous informer,  
vous représenter et  
vous accompagner.

5450-088 OCTOBRE 2017

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
des Laurentides

Québec 

Québec 

## 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 de protection et de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation 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, y compris celle de porter plainte.
- **Sensibiliser** le personnel du Centre de protection et de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation des Laurentides aux besoins des usagers et des familles.
- **S'assurer** du bon fonctionnement des comités de résidents.

### PROMESSE AUX USAGERS

Le comité des usagers fait la promesse de :

- **Répondre avec diligence** aux appels reçus;
- 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 DE :

- Recevoir des services adéquats, individualisés, adaptés à vos besoins, votre réalité et votre situation, le tout consigné dans un plan d'intervention;
- Être traité avec courtoisie, équité et dignité;
- Pouvoir vous exprimer et être consulté pour les services auxquels vous avez droit et sur les décisions qui vous touchent;
- Être hébergé dans un lieu approprié;
- Être informé, incluant de recevoir tout renseignement vous concernant dans un délai raisonnable et dans un langage accessible;
- Être consulté et recevoir l'information et la préparation nécessaire à un transfert d'une ressource à une autre;
- Donner ou refuser votre consentement sur les mesures volontaires;
- Consulter votre dossier sous réserve de certaines limitations;
- Être représenté par un avocat;
- Communiquer en toute confidentialité;
- En appeler de toutes les décisions;
- Être assisté et accompagné dans vos démarches relatives aux services ou lors d'une démarche de plaintes.

### 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'utilisateur

**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 assuré que votre demande sera traitée de façon confidentielle.**

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

450 436-7607, poste 78276

ou sans frais au : 1 866 492-3263