

# DROITS ET RESPONSABILITÉS DES USAGERS

## LES DROITS

L'établissement reconnaît que les usagers ont le droit :

- d'être respectés en tant que personne;
- d'être protégés;
- d'avoir des services;
- d'être informés;
- de participer aux décisions;
- d'être accompagnés et d'être assistés par la personne de leur choix;
- de porter plainte s'ils ne sont pas satisfaits;
- d'être représentés.

## LES RESPONSABILITÉS DES USAGERS

En tant qu'utilisateur, vous avez la responsabilité de communiquer avec respect et de collaborer au mieux de vos capacités.

**En matière de respect, vous avez la responsabilité :**

- de maintenir une communication harmonieuse;
- de traiter les autres avec courtoisie;
- de respecter les lois, politiques et règlements de l'établissement;
- d'observer le droit à la sécurité des employés et stagiaires de l'établissement.

**En matière de collaboration, vous avez la responsabilité :**

- de collaborer avec le personnel dans la démarche de résolution de problème;
- d'utiliser les services demandés, recommandés ou ordonnés;
- de participer aux programmes et aux services reçus;
- de vous impliquer dans la démarche d'intervention;
- de nommer vos besoins et vos attentes;
- de demander des explications.

**VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS SUR VOS DROITS ET SUR COMMENT LES EXPRIMER, CONTACTEZ LE COMITÉ DES USAGERS.**

**308, BOUL. CARTIER OUEST  
LAVAL (QUÉBEC) H7N 2J2  
TÉLÉPHONE : 450 975-3848**

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Laval

Québec 



du Centre jeunesse de Laval  
et du Centre de réadaptation  
en dépendance Laval

**VOUS ÉCOUTER  
VOUS AIDER  
VOUS INFORMER  
VOUS REPRÉSENTER  
VOUS ACCOMPAGNER**

Québec 

## LE COMITÉ DES USAGERS, C'EST...

### DU SOUTIEN

- Pour vous, parents qui recevez des services du Centre jeunesse de Laval.
- Pour toi, le jeune qui est hébergé ou qui reçoit des services dans sa famille.

### DE L'INFORMATION

- Pour connaître vos droits et vos obligations.
- Pour comprendre le fonctionnement des services.

### DE L'ÉCOUTE

- L'agente de liaison du comité des usagers assure un service d'écoute et de soutien dans votre démarche, en toute confidentialité.
- Elle accueille vos insatisfactions et offre son soutien, y compris si vous désirez porter plainte.
- Elle apporte son aide afin de trouver des solutions qui permettent de rétablir un climat propice à l'intervention.
- Elle offre un service d'accompagnement personnalisé quand vous rencontrez des difficultés dans votre parcours au sein de l'établissement, dans les services reçus et dans vos rapports avec les intervenants.

## C'EST AUSSI UN GROUPE D'USAGERS QUI S'IMPLIQUENT...

- Le comité compte parmi ses membres des usagers qui reçoivent ou ont reçu des services du Centre jeunesse de Laval ou du Centre de réadaptation en dépendance Laval.
- Parents, jeunes hébergés ou non, le comité se veut représentatif de l'ensemble de la clientèle.

Les membres du comité désirent s'impliquer positivement pour améliorer la qualité des services qui sont dispensés par l'établissement. Ils échangent et mettent sur pied des activités qui visent à faire connaître les droits et les obligations des usagers. Des capsules d'informations sont présentées aux membres et des invités viennent parler de divers sujets qui touchent les préoccupations des usagers. Les membres de ce comité sont les porte-paroles de l'ensemble des usagers et la direction de l'établissement les consulte et tient compte de leurs commentaires au moment de prendre des décisions.

## DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Dans chaque installation qui offrent des services d'hébergement au Centre jeunesse de Laval (secteur garçons et secteur filles), des comités de résidents doivent être organisés. Les jeunes qui sont réunis échangent sur différents sujets tels l'alimentation, le confort, les activités offertes et la relation avec les intervenants. Leurs commentaires et leurs suggestions sont acheminés à la direction qui est en mesure par la suite, de cibler des pistes d'amélioration.

## VOUS CONNAISSEZ LE GRENIER?

Le Grenier du comité des usagers est une friperie et un comptoir d'entraide où l'on trouve de tout pour aider les usagers et leur famille : vêtements pour tous les âges, articles de maison, jouets...

Pour de l'information, du soutien ou pour vous impliquer au sein du comité des usagers, communiquez avec l'agente de liaison au **450 975-3848**