

# Fiche d'information

## Les comités des usagers et de résidents

Les comités des usagers et de résidents veillent à ce que les usagers et les résidents des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Ils sont l'un des porte-parole importants des usagers et des résidents auprès des instances de l'établissement.

Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident leurs actions. Les membres des comités des usagers et des comités de résidents ont une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travaillent à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées dans une approche de collaboration avec le réseau de la santé.

### FONCTIONS DES COMITÉS DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire déposer une plainte.
- S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
- Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de la loi.

### LES DROITS DES USAGERS

- Le droit à l'information.
- Le droit à la confidentialité de son dossier d'usager.
- Le droit aux services.
- Le droit de choisir son professionnel ou l'établissement.
- Le droit de recevoir les soins que requiert son état.
- Le droit de consentir à des soins ou de les refuser.
- Le droit de participer aux décisions.
- Le droit d'être assisté, accompagné et d'être représenté.
- Le droit à l'hébergement.
- Le droit de recevoir des services en anglais.
- Le droit d'accès à son dossier d'usager.
- Le droit de porter plainte.

Pour en savoir plus sur les droits des usagers, visitez le site Web

[12droits.santesaglac.gouv.qc.ca](http://12droits.santesaglac.gouv.qc.ca)

### ORIENTER LES USAGERS VERS LA BONNE RESSOURCE

Coordonnées des comités au verso.

## LES COORDONNÉES DES COMITÉS DES USAGERS

### Comités régionaux

#### Comité des usagers en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme

400, boulevard Champlain Sud  
Alma G8B 3N8  
418 662-3447, poste 3152  
02.crdi.cdu@ssss.gouv.qc.ca

#### Comité des usagers du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean

1109, rue Bégin  
Chicoutimi G7H 4P1  
418 549-4853, poste 4286  
comiteusagers.cj02@ssss.gouv.qc.ca

### Comités par secteur

#### Comité des usagers de Lac-Saint-Jean-Est

Hôpital d'Alma  
300, boulevard Champlain Sud  
Alma G8B 5W3  
418 669-2000, poste 2324  
comite.usagers.lsje@ssss.gouv.qc.ca

#### Comité des usagers de Domaine-du-Roy

450, rue Brassard  
Roberval G8H 1B9  
418 275-0110, poste 3003  
comite.usages.ddr@ssss.gouv.qc.ca

#### Comité des usagers de Maria-Chapdelaine

2000, boulevard Sacré-Coeur  
Dolbeau-Mistassini G8L 2R5  
418 276-1234, poste 4116  
comite.des.usagers.csssm@ssss.gouv.qc.ca

#### Comité des usagers de Jonquière

2230, rue de l'Hôpital  
Jonquière G7X 7X2  
418 695-7822  
com.usagers.chj@ssss.gouv.qc.ca

#### Comité des usagers de Chicoutimi

305, rue Saint-Vallier, C.P. 105  
Chicoutimi G7H 5H6  
418 541-1234, poste 2128  
cu.csssc@ssss.gouv.qc.ca

#### Comité des usagers de La Baie

1000, rue Dr Desgagné, C.P. 38  
La Baie G7B 2Y6  
418 544-3381, poste 232  
comite.usagers.labaie@ssss.gouv.qc.ca

#### Comité des usagers du CIUSSS (CUCI)

Local A-RC-057-1  
300, boulevard Champlain Sud  
Alma G8B 3N8  
418-669-2000, poste 3393  
cuci.slsj@ssss.gouv.qc.ca



Cette fiche d'information fait partie d'une série qui sera disponible sur  
le site Web du CIUSSS au [\*\*santesaglac.gouv.qc.ca/notre-ciuss/\*\*](https://santesaglac.gouv.qc.ca/notre-ciuss/)  
[\*\*comites-associations-et-instances/conseil-d-administration\*\*](https://santesaglac.gouv.qc.ca/notre-ciuss/comites-associations-et-instances/conseil-d-administration)

[\*\*fiche\\_comites.pdf\*\*](#)

**Dernière mise à jour**  
juillet 2020

**Conception**

Service des communications et des affaires gouvernementales