



RÔLES ET FONCTIONS : Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ET Comité des usagers

RÔLE DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services a comme mandat principal de **traiter les plaintes** des usagers. Le commissaire :

- est nommé par le **conseil d'administration**;
- a un rôle **exclusif** et **indépendant**;
- est responsable du respect des **droits** des usagers.

Le commissaire travaille régulièrement en **partenariat** avec :

- le comité des usagers;
- le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)*;
- Droits et recours en santé mentale de la Côte-Nord (DRSM)**.

FONCTIONS DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

- Il **analyse les plaintes**;
- Il assure la promotion de l'indépendance de son rôle;
- Il **prête assistance** à l'utilisateur;
- Pour des questions d'ordre disciplinaire, il saisit la direction concernée pour étude;
- Il **informe l'utilisateur de ses conclusions** et de ses recommandations;
- Il **intervient de sa propre initiative** s'il a des motifs de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe ne sont pas respectés;
- Il donne son avis sur toute question que lui soumet le conseil d'administration;
- Il est **responsable du traitement des signalements de maltraitance**.

RÔLE DES COMITÉS D'USAGERS

Les comités des usagers ont pour activités principales :

- La **promotion** et la **défense des droits et des intérêts collectifs**;
- La **promotion de l'amélioration** de la qualité des conditions de vie des usagers et des résidents;
- **L'accompagnement et l'assistance**, sur demande, d'un usager dans toute démarche, notamment lorsqu'il doit faire une plainte.

Les comités des usagers **sont composés** :

- **d'usagers, de résidents** qui s'impliquent bénévolement et sont élus lors des assemblées générales annuelles.

Sur la Côte-Nord, il y a :

- 7 comités d'usagers (un par MRC);
- un comité d'usager **régional** (qui est aussi responsable des jeunes usagers en centre jeunesse);
- 13 comités de résidents (un par installation en CHSLD).



Suite...

FONCTIONS DES COMITÉS D'USAGERS

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction;
- **Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers;**
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend **y compris lorsqu'il désire porter une plainte;**
- S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents;
- Évaluer l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions.

*Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) :

- Informe les usagers de leurs droits et du processus de plainte;
- Aide à la rédaction de la plainte;
- Accompagne le plaignant à toutes les étapes du processus d'examen.

Baie-Comeau : 418 295-2779

Sept-Îles : 418 968-2779

Ligne sans frais : 1 877 767-2227

**Droits et recours en santé mentale de la Côte-Nord (DRSM) :

- Promeut et défend les droits des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale;
- Aide et accompagne dans tous les domaines touchant les droits de la personne.

Téléphone : 418 295-2779

POUR PLUS DE DÉTAILS

Visitez le site Web du CISSS de la Côte-Nord aux liens suivants :

- **Plaintes :**

<https://www.ciass-cotenord.gouv.qc.ca/votre-ciass/commissariat-aux-plaintes/>

Téléphone : 418 962-9761, poste 452408

Ligne sans frais : 1 877 962-9761, poste 452408

- **Comités des usagers :**

<https://www.ciass-cotenord.gouv.qc.ca/votre-ciass/comites-des-usagers/>

Téléphone : 418 589-2038, poste 342763

Ligne sans frais : 1 866 545-2038, poste 342763



Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Côte-Nord

Québec 