



Comité des  
**usagers**

MULTIPROGRAMME  
DU CISSS DE LA CÔTE-NORD

## Avec nous, **c'est simple** d'obtenir les réponses que vous attendez !

On vous écoute attentivement, on vous accompagne, on vous informe adéquatement et on vous réfère à la bonne place.

**Le Comité des usagers multiprogramme est reconnu par le gouvernement pour agir et vous représenter.**

Le Mandat et les responsabilités du CUMP (Comité des usagers Multiprogrammes) lui sont dévolus directement par la Loi (LSSS, c.S-4.2, a. 212). Ses services sont gratuits, confidentiels et indépendants du CISSS Côte-Nord.

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

Québec

## Le Comité des Usagers Multiprogramme de la Côte-Nord est l'équipe pour **vous guider**.

Vous et votre entourage êtes concernés par un problème de santé ou de services sociaux dans l'un de ces programmes :

**Jeunesse et Protection de la jeunesse**

**Santé mentale, Dépendance,  
Itinérance et Services sociaux généraux**

**Déficience intellectuelle,  
Trouble du spectre de l'autisme  
et Déficience physique**

## Communiquez avec nous pour **être éclairé**.

**Le premier pas pour faire respecter vos droits en toute confidentialité, c'est de nous contacter :**

- ▲ Le meilleur moyen pour nous rejoindre  
courriel : [cumpcissscscn@outlook.com](mailto:cumpcissscscn@outlook.com)
- ▲ 418-589-2038 demandez le poste 342795
- ▲ 1-866-545-2038 demandez le poste 342795
- ▲ En cas d'urgence, composez le 811

### **Vous êtes interpellé par notre mission ?**

Joignez-vous à nous pour maximiser l'impact du Comité des Usagers Multiprogramme de la Côte-Nord !

Vous impliquer dans le comité des usagers ou un comité de résidents, c'est vous donner du pouvoir sur la qualité des soins et des services.

Écrivez-nous ou appelez-nous pour vous impliquer !



COMITÉ DES USAGERS  
MULTIPROGRAMME

## **Vous avez des droits ! Sont-ils respectés ?**



# Qu'est ce que le Comité des Usagers Multiprogramme de la Côte-Nord?



**Nous sommes des gens  
qui aidons les gens...**

PORTE PAROLE INDÉPENDANT :

Nous sommes un groupe de personnes qui agissons comme porte-parole indépendant auprès du CISSS Côte-Nord et qui s'impliquent bénévolement.

Nous sommes des sympathisants, concernés et ayant une préoccupation particulière pour les usagers qui se sentent délaissés ou insuffisamment soutenus dans l'un de ces programmes :

**Jeunesse et Protection  
de la jeunesse**

**Santé mentale, Dépendance,  
Itinérance et Services  
sociaux généraux**

**Déficiência intellectuelle,  
Trouble du spectre de l'autisme  
et Déficiencia physique**

Le CUMP est garant de mes droits d'usagers, il fait état des situations et des enjeux pour l'amélioration des services dans les trois programmes que nous représentons.

## Les 12 droits des usagers

- ▲ DROIT À L'INFORMATION
- ▲ DROIT AUX SERVICES
- ▲ DROIT DE CHOISIR SON PROFESSIONNEL OU L'ÉTABLISSEMENT
- ▲ DROIT DE RECEVOIR LES SOINS QUE REQUIERT SON ÉTAT
- ▲ DROIT DE CONSENTIR À DES SOINS
- ▲ DROIT DE PARTICIPER AUX DÉCISIONS
- ▲ DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ, ASSISTÉ ET REPRÉSENTÉ
- ▲ DROIT À L'HÉBERGEMENT
- ▲ DROIT DE RECEVOIR DES SERVICES EN LANGUE ANGLAISE
- ▲ DROIT D'ACCÈS À SON DOSSIER D'USAGER
- ▲ DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ DE SON DOSSIER D'USAGER
- ▲ DROIT DE PORTER PLAINTÉ



### Services gratuits et confidentiels

Nous sommes là pour que vous soyez traités dans le respect, avec dignité et en reconnaissance de vos droits :

- ▲ Écoute
- ▲ Informations
- ▲ Référence à la bonne place
- ▲ Accompagnement dans vos démarches
- ▲ Défense des droits



## L'équipe du Comité des usagers multiprogramme se mobilise pour :

**RENSEIGNER** les usagers sur leurs droits et leurs obligations ;

**PROMOUVOIR** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers ;

**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 de l'utilisateur, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur 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 porter 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 ;

**ANIMER**, promouvoir et organiser toutes formes d'activités ou de projets destinés à informer les usagers ;

**DONNER** des avis sur l'organisation des services ;

**REPRÉSENTER** les usagers au conseil d'administration de l'établissement.