

## La mission du comité des usagers

Le comité des usagers de la Villa Marie-Claire inc. a pour mission d'impliquer la clientèle dans la réflexion et l'amélioration face à la qualité de leur milieu de vie et en lui permettant de s'engager dans l'amélioration des services par des actions sociales et communautaires, tout en favorisant un sentiment d'appartenance à la Villa Marie-Claire.

## Pour nous rejoindre...

Pour rejoindre le Comité des usagers de la Villa Marie-Claire inc., vous pouvez procéder ainsi :

Par courrier ou en personne :

*Comité des usagers  
Villa Marie-Claire inc.  
470, rue Victoria  
Sherbrooke (Québec)  
J1H 3J2*

Par téléphone :  
(819) 563-1622, poste 50 308

Par télécopieur :  
(819) 563-6990  
À l'attention du Comité des usagers

Ou via notre site Internet :  
[www.santeestrie.qc.ca/vmc](http://www.santeestrie.qc.ca/vmc)

## Le comité des usagers



*L'implication...  
pour  
l'amélioration!*

Communiquez avec nous :

*Pour vous informer...*

*Pour vous impliquer...*

## Le comité des usagers c'est quoi ?

Le comité des usagers représente tous les usagers de la Villa Marie-Claire inc. Il existe avant tout pour :

- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie de la clientèle;
- Assurer une disponibilité pour accompagner et assister la clientèle, à leur demande, dans différentes démarches y compris lorsqu'elle désire porter plainte;
- Participer aux démarches d'évaluation de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus de l'établissement;
- Renseigner la clientèle sur leurs droits et leurs obligations;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs de la clientèle ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente.

## Vos droits...

Tel que spécifié dans notre code d'éthique, la Villa Marie-Claire est un environnement où la simplicité caractérise nos relations, où les besoins des parents et de leurs enfants guident et dirigent nos actions et où les personnes...

- Ont droit au respect;
- Ont droit à la protection;
- Ont droit aux services;
- Ont droit à l'information;
- Ont droit à la participation;
- Ont droit à l'accompagnement et à l'assistance;
- Ont droit à l'exercice d'un recours, dont celui de porter plainte.

## Vos responsabilités...

La personne qui reçoit des services de la Villa Marie-Claire s'engage à assumer certaines responsabilités :

- Envers elle-même et son enfant :
  - Santé, hygiène;
  - Soins à son (ses) enfant(s);
  - Participation et engagement à son plan d'intervention.
- Envers les autres bénéficiaires :
  - Qualité de ses relations;
  - Respect de l'intimité et de la vie privée;
  - Tolérance face aux différences;
  - Délicatesse et discrétion.
- Envers le personnel :
  - Qualité de ses relations;
  - Respect des éducatrices et autres membres du personnel;
  - Rapports harmonieux avec elles (eux).
- Envers l'établissement :
  - Préservation des biens de l'établissement;
  - Respect de la propriété.