

ENTRE NOUS



Janvier 2009, volume 2, numéro 1

Dans ce numéro :

- Mot de la présidente
- Journée colloque
- Des partenaires clés
- Parole aux usagers
- Enjeux
- Renseignements pratiques
- Rencontres de secteur
- Semaine québécoise de la DI
- Message important



Pour nous rejoindre :

1 866 446-3006
(450) 446-7477
poste 2400

comite.usagers@crdime.qc.ca

Comité des usagers
255, rue Choquette
Beloeil, Qc
J3G 4V6

• *Mot de la présidente*

Avec ce premier bulletin de l'année, il me fait grand plaisir de vous exprimer nos vœux pour que 2009 vous apporte toute l'énergie dont vous avez besoin pour assumer votre tâche de parents auprès de votre fils ou de votre fille.

Le comité des usagers a comme fonction de représenter les usagers auprès du centre de réadaptation spécifiquement : son mandat n'est pas d'intervenir auprès des municipalités, du transport adapté, des loisirs, etc. Cela ne signifie pas que nous ne pouvons vous aider si vous rencontrez des difficultés dans ces domaines, en vous fournissant de l'informant et des références.

En ce qui concerne nos relations avec le *CRDI Montérégie-Est*, nous sommes la voix des usagers, le « syndicat » des usagers comme nous le disait Me Jean-Pierre Ménard il y a quelques années.

Au plan individuel, nous ne prenons pas la place d'un usager (ou de son parent) qui doit porter lui-même sa plainte ou son insatisfaction auprès de l'établissement. Nous pouvons le soutenir individuellement cependant, et la connaissance de ces plaintes nous permet d'intervenir collectivement pour améliorer la situation. Si vous êtes intéressé à participer au comité des usagers, n'hésitez pas à nous en faire part!

Lucille Bargiel, présidente

• *Journée colloque / Avril 2009*

C'est avec beaucoup de fierté que le comité des usagers propose pour une deuxième année consécutive, une journée colloque destinée aux personnes recevant les services du *CRDI Montérégie-Est*. Sous le thème du ***CRDI à la communauté***, la première partie de la journée sera consacrée à la présentation des services et du plan d'action du *CRDI*. Nous trouvons en effet pertinent de permettre à la direction de rencontrer les parents et usagers et par le fait même, de répondre à leurs questionnements et préoccupations.

Dans l'après-midi, quatre conférences seront présentées mettant en lumière des services offerts dans la communauté. Il vous sera également possible d'obtenir des renseignements additionnels via les kiosques d'information qui seront mis à votre disposition. De plus, des toiles confectionnées par des artistes recevant les services du *CRDI* seront exposées, mettant en valeur le talent de nos usagers.

C'est donc un rendez-vous à ne pas manquer **samedi le 4 avril 2009**, à l'hostellerie Rive-Gauche de Beloeil. Vous recevrez sous peu le formulaire d'inscription ainsi le détail des ateliers. Surveillez votre courrier pour plus ample information. Bienvenue aux partenaires et employés du *CRDI*.

Maryse Vinet

• *Des partenaires clés*

Le comité des usagers a pour mandat de veiller au respect des droits des usagers. La Direction du *CRDI Montérégie-Est* se montre généralement réceptive, faisant preuve d'ouverture et d'écoute. Toutefois, d'autres partenaires clés peuvent faire toute la différence dans l'amélioration de services et la gestion de conflit. Voici donc nos partenaires :

Madame Danièle Gagnon, Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services joue un rôle très important pour l'établissement, en tant que responsable de faire respecter les droits des usagers et du traitement des plaintes. Madame Gagnon a la pouvoir d'enquêter sur une situation jugée problématique et faire, par la suite, des recommandations à la Direction. N'étant pas une employée du *CRDI*, elle intervient de façon neutre et impartiale.

Si, suite aux recommandations de la Commissaire aux plaintes, vous n'êtes toujours pas satisfait de la décision rendue, le **Protecteur du citoyen** peut examiner la plainte et revoir la décision de la Commissaire. Le Protecteur du citoyen, de par son mandat, assure à la fois la protection des droits des personnes et la correction des erreurs ou injustices commises à leur endroit et ce, tant sur le plan individuel que collectif.

Le **Centre d'aide et d'accompagnement (CAAP) Montérégie** est un organisme communautaire ayant pour fonction d'assister et conseiller tout citoyen désirant porter plainte en lien avec le droit à des services de qualité pour tous les

secteurs de la santé (*CRDI*, hôpitaux, *CSSS*...).

Finalement, l'**Office des personnes handicapées du Québec** peut vous fournir des renseignements essentiels sur les droits des usagers. Son mandat est d'assurer l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. L'Office peut vous fournir aide et support dans le but de favoriser l'accès aux services et programmes disponibles pour votre fils ou votre fille.

Avant d'entreprendre toutes ces démarches, nous vous recommandons de **toujours** tenter de régler la situation conflictuelle auprès de votre éducateur ou de son coordonnateur. Vous pouvez obtenir le nom de celui-ci et son numéro de poste via la réceptionniste de votre point de service. N'oubliez pas que le comité des usagers est là pour vous soutenir et vous accompagner dans toutes ces démarches.

Coordonnées :

Danièle Gagnon, Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services :

daniele.gagnon@rrsss16.gouv.qc.ca
☎ 450 928-5125 poste 5613 ou
1 800 347-8051

Protecteur du Citoyen :

www.protecteurducitoyen.qu.ca
☎ 514 873-3205 ou
1 800 463-5070

CAAP Montérégie :

www.caapmonteregie.ca
☎ 450 347-0670 ou
1 800 263-0670

Office des personnes handicapées du Québec :

www.ophq.gouv.qc.ca
☎ 819 475-8585 ou
1 800 567-1465

Maryse Vinet

• *Parole aux usagers*



Les usagers vivent parfois des situations difficiles avec leurs amis ou avec les gens qui les entourent. Ces gens nous font peur et nous font du chantage. Quoi faire dans de telle situation?

Existe-t-il une formation du *CRDI* pour nous aider à apprendre à nous défendre dans ces situations difficiles? Est-ce que nous devons réagir et si oui, comment faire?

Une chose est sur, il ne faut pas rester seul avec votre peur. Parlez-en à vos parents, vos amis, votre éducateur et même avec le comité des usagers. Ils pourront sûrement vous aider.

Matthieu Théroux

• *Inscription aux camps de jour*

Si vous souhaitez que votre enfant fréquente un camp de jour l'été prochain, il est important que vous l'inscriviez dès maintenant à votre municipalité y compris dans le cas où les services de camp de jour sont offerts par une association.

Nous vous rappelons qu'il faut inscrire votre enfant *aussi tôt qu'en février* pour prévoir l'organisation des services.

Lucille Bargiel

• Enjeux

Le plan d'accès aux services

S'inspirant de son plan d'accès aux chirurgies de la hanche et du genou, le ministère de la Santé et des Services sociaux annonçait en 2008 son *Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience*. Il visait ainsi à ce que la situation problématique des listes d'attente se résorbe d'ici 2010.

Ce Plan d'accès propose des critères et des standards encadrant l'accès aux services spécifiques des centres de santé et de services sociaux (CSSS) et aux services spécialisés des Centres de réadaptation (CRDI). En plus de l'accès, il vise une meilleure complémentarité et une meilleure continuité des services de chaque établissement et des établissements entre-eux.

Le Plan d'accès vise à assurer aux personnes ayant une déficience un accès aux services dont elles ont besoin dans des délais raisonnables. Il détermine donc les délais selon lesquels les demandes doivent être traitées, selon qu'il s'agit d'une priorité « urgente », « élevée » ou « modérée ».

Il vise aussi à optimiser et harmoniser l'organisation des services (mise en place des intervenants pivots, responsables d'accompagner les personnes dans leur cheminement vers l'accès aux services requis, gestionnaires d'accès, etc.).

Selon le Plan d'accès, à partir de 2010, toute demande devra être traitée et répondue à l'intérieur d'une année. D'ici-là, toute demande « **urgente** » devra être traitée dans les trois jours (CSSS) ou dans les sept jours (CRDI).

Avant le 1^{er} novembre 2008, les enfants de moins de 6 ans devaient recevoir des services dans les délais prévus, soit 30 jours (CSSS) ou 90 jours (CRDI), si leur demande était évaluée de priorité « élevée », alors que les personnes de tout âge de cette même catégorie de priorité devront commencer, à partir de novembre 2009, à recevoir des services dans ces mêmes délais.

Quand aux personnes dont la priorité est évaluée « modérée », elles devront, à partir du 1^{er} novembre 2010, commencer à recevoir des services au cours de l'année suivant leur demande.

En quoi ce plan d'accès pourra-t-il changer la situation pour le *CRDI Montérégie-Est*?

Selon les attentes du plan d'accès, l'établissement devra arriver à répondre à chaque nouvelle demande à l'intérieur d'une année. Un suivi serré en sera fait par l'Agence et par le ministère.

Le *CRDI* peut généralement répondre aux urgences dans les délais requis : il devra de plus, d'ici novembre prochain, répondre à toute demande de priorité « élevée ».

Actuellement, la liste d'attente est de 700 personnes, ce qui signifie pour plusieurs des années d'attente. Comment arriver à absorber du même coup la liste d'attente actuelle, tout en répondant aux nouvelles demandes selon leur catégorie de priorité?

Parce qu'il n'est pas question, selon la Directrice générale, de répondre aux nouvelles demandes en laissant en attente toutes les autres... Il faudra donc arriver à offrir des services aux unes et aux autres en même temps. Un beau défi en perspective!

Lucille Bargiel

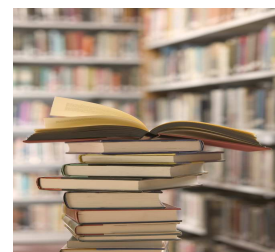
• Renseignements pratiques

Il existe au *CRDI-ME* un centre de documentation accessible pour toutes les familles recevant les services ou en attente de services du *CRDI* et du *CSSS* (CLSC). On y retrouve une quantité impressionnante de documents, reportages, livres, cédéroms et DVD sur les sujets touchant la déficience intellectuelle et les troubles envahissants du développement.

Pour avoir accès aux documents, rien de plus simple. Vous devez contacter monsieur Jean-Yves Dufort, responsable du centre de documentation, qui pourra vous aider à trouver le livre qui vous convient après une brève analyse de vos besoins. Vous devez également prendre rendez vous avec lui, avant de vous rendre au centre de documentation, situé **au 5980 chemin Chambly à St-Hubert**. Si toutefois, vous n'habitez pas à proximité, les documents peuvent vous être acheminés via le point de service du *CRDI* le plus près de chez vous. Les documents sont prêtés pour une période allant de un à trois mois.

Pour en connaître davantage sur ce service gratuit du *CRDI*, vous pouvez consulter le site internet suivant : crdime.qc.ca ou encore composez le 450 445-2431, poste 2239.

Sylvie Leroux



• Rencontres de secteur

À nouveau cette année, les membres du comité des usagers ont rencontré les parents et représentants d'usagers lors des visites de secteur. L'objectif premier était de faire connaître les fonctions du comité des usagers, mais surtout, d'échanger avec les participants sur les services du *CRDI*. Ce sont dans les villes de Sorel, Cowansville et Brossard que se sont déroulées ces rencontres. Bien qu'on ait observé un taux de participation plus bas qu'en 2007, les échanges ont été aussi enrichissants et remplis d'émotion.

Le problème de communication demeure au centre des insatisfactions des participants, et relié au changement constant de personnel. Ceci a pour effet que les objectifs se perdent ou encore, le parent ne sait plus à qui s'adresser pour avoir de l'aide. Pour certains, l'utilisation du PI/PSI s'avère inutile, non pas par manque de volonté de la part du personnel du *CRDI*, mais plutôt par manque de réalisme dans le maintien des objectifs.

Des commentaires positifs à l'égard des ateliers de travail ont été faits, se voulant un lieu stimulant et motivant. Les opinions étaient assez partagées, par contre, au sujet des ressources non institutionnelles (ressources de type familial et intermédiaires). Ce sujet demeure une grande source d'inquiétude pour le parent vieillissant. Plusieurs souhaitent voir des projets novateurs se développer, soit des lieux d'hébergement qui répondraient davantage aux besoins de la clientèle plus autonome.

Nous tenons à remercier tous les participants pour vos touchants témoignages. Soyez assuré que les commentaires recueillis lors de ces rencontres seront remis à la direction dans le but d'améliorer la qualité des services.

Maryse Vinet



La semaine québécoise de la déficience intellectuelle aura lieu du 8 au 14 mars 2009. Cette semaine toute spéciale se veut une occasion de souligner tous les efforts qui ont été faits depuis les dernières années pour favoriser l'intégration sociale, scolaire ainsi que le respect des droits des personnes ayant une déficience intellectuelle. Elle se veut également un moment privilégié où l'on reconnaît le potentiel de ces personnes tout en sensibilisant, du même coup, la population en général.

Plusieurs activités sont prévues tout au long de la semaine. Vous pouvez entre autres, assister à une exposition de peintures en collaboration avec l'Association de Granby pour la déficience intellectuelle, située au 33 Fairfield à Granby, du 11 au 13 mars.

Du côté de Sorel, l'exposition d'art se tiendra du 1er au 8 mars avec un vernissage le 27 février à la Galerie Horizon, située au 53b, rue George.

L'équipe socioprofessionnelle de St-Hubert organise le 11 mars prochain une journée reconnaissance éducateurs de références et leurs stagiaires.

Pour savoir quelle sera l'activité de votre région, ou encore pour avoir plus de détails sur le déroulement des activités énumérées, je vous invite à communiquer avec la réceptionniste de votre point de service.

C'est une invitation à ne pas manquer.

Maryse Vinet

message important

Lors de nos envois postaux, plusieurs lettres nous sont revenues pour diverses raisons. Il serait important que vous communiquiez auprès de votre éducateur de référence pour lui faire part de toute modification à votre dossier incluant les changements d'adresse.

Vous êtes déjà nombreux à nous avoir fait parvenir le coupon réponse pour recevoir *par courriel* notre bulletin *Entre nous* ou autre information. Merci à vous de favoriser ce moyen écologique et rapide de communiquer.



J'autorise le comité des usagers à me faire parvenir le bulletin *Entre-nous*, et autre information via mon adresse courriel :

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse courriel : _____