

Janvier 2017



Mot de la présidente

Le comité des usagers est :

Le porte-parole des usagers auprès de la direction

Le comité des usagers est :

Attentif aux besoins et intérêts des usagers

Le comité des usagers est :

A l'écoute de vos préoccupations et les transmet à la direction

Vous avez besoin d'aide et de soutien dans vos démarches

Vous cherchez des réponses à vos questions

La coordonnatrice du comité est là pour vous écouter, vous accompagner, vous informer, vous orienter au bon endroit

L'année 2016 est derrière nous... Le comité des usagers a dû faire face aux changements majeurs entraînés par la réforme, dont le moindre n'est pas l'augmentation de la distance entre nous et la Direction du nouvel établissement. Il fallait revoir nos stratégies pour nous faire entendre et développer des liens avec les responsables, dans un contexte de changement de postes de nos interlocuteurs.

Nous voilà l'aube de l'année de 2017. Nos contacts sont établis avec la Commissaire aux plaintes et à la qualité qui participait à notre dernière rencontre avant les Fêtes; ils sont rétablis avec la Direction des services en déficience intellectuelle et autisme. Ces liens permettront d'augmenter l'efficacité de nos interventions pour défendre les droits de usagers, vos fils et vos filles.

Beaucoup reste à faire, nous nous en doutons bien, mais nous continuons à porter le flambeau! Un de nos plus chers souhaits pour la Nouvelle Année, c'est de recruter de nouveaux membres pour notre comité où quelques-uns envisagent de prendre bientôt leur retraite. Si le défi vous intéresse, bienvenue!

Pour vous tous et toutes, nous espérons que la Nouvelle Année vous réserve de beaux moments chaleureux avec vos proches.

Lucille Bargiel

Rencontre avec la direction en DI-TSA

Dans le but d'exercer son mandat avec le plus d'efficacité possible, une rencontre a eu lieu le 7 novembre dernier réunissant messieurs Claude Bouchard et Richard Thiboutot respectivement directeur et adjoint au directeur en DI-TSA, ainsi que trois membres du comité des usagers. Nous avons abordé les questions suivantes :

- La difficulté qu'éprouve le comité à diffuser de l'information aux usagers et leurs familles due à une gestion inopérante des coordonnées postales ou de courriel des familles.
- L'accompagnement qu'exerce le comité auprès des usagers et des proches qui désirent du soutien lors de démarches auprès de l'établissement
- La collaboration du comité lors de décisions lors de décisions qui touchent directement les usagers et leurs proches.

Invitation à l'Assemblée Générale Annuelle du comité

Une occasion d'échanger, de partager nos préoccupations en tant que parents ou représentants d'une personne recevant des services de réadaptation

Deux dates à retenir :

**À 19Hre le
15 mars 2017 à St-Hubert, 5980 ch. de Chambly
Et le
22 mars 2017 à St-Hyacinthe, 5605, rue Trudeau suite 2**

Le comité tiendra son assemblée générale annuelle en deux temps, soit le **15 mars à St-Hubert** et le **22 mars à St-Hyacinthe**.

Pourquoi en deux temps ? Tout simplement parce que le territoire de la Montérégie est vaste et nous voulons vous permettre de participer à cette rencontre. En réduisant le kilométrage

nous tentons de faciliter, les déplacements du plus grand nombre possible de personnes.

Ce sera pour les membres du comité l'occasion de vous présenter le rapport d'activités remis au conseil d'administration du Centre intégré de santé et de services

sociaux de la Montérégie - Ouest.

Nous vous présenterons avec plus de détails, les projets sur lesquels le comité se penche et les relations que nous établissons avec la direction du programme déficience intellectuelle et troubles du spectre de l'autisme (DI-TSA), pour mieux défendre les intérêts des usagers, donc de votre fils ou votre fille...

Conférence sur la Transmission du patrimoine

Le printemps dernier le comité invitait Me Laurent Fréchette, notaire spécialisé dans la transmission du patrimoine, un modèle adapté à la déficience intellectuelle et au trouble du spectre de l'autisme. Me Fréchette nous avait été référé par l'Association québécoise pour l'intégration sociale (AQIS). Depuis de nombreuses années Me Fréchette donne des conférences sur le sujet. Il connaît bien les préoccupations des parents et d'ailleurs il simulait des situations en faisant participer l'auditoire ce qui dynamisait la conférence.

Me Fréchette a donné deux conférences l'une en avant-midi et l'autre en après-midi tant les inscriptions ont été nombreuses. Près de 120 personnes ont assisté à la conférence et plus de 50 autres ont dû être mises en liste d'attente pour une prochaine fois.

Me Fréchette sillonne la province et donne également des conférences sur le Régime enregistré épargne invalidité (REÉI) dont il fait la promotion auprès des familles. Le REÉI est selon lui un outil au cœur de la protection financière de nos enfants.

« L'avenir ne se prévoit pas, il se construit. »

Luc Blondel, philosophe français



Un guide sur l'hébergement



Bientôt disponible en 2017

Le comité est en train de finaliser un guide sur l'hébergement à l'intention des proches de la personne. Vous pourrez y trouver de l'information sur les types de ressource, les étapes pré-hébergement, les différentes ententes. Cela devrait pouvoir aider surtout ceux qui n'ont pas encore fait de démarche et qui se posent des questions à ce propos.



La coordonnatrice accompagne les usagers et les proches

La coordonnatrice du comité des usagers du CRDITED-ME assure la permanence dans le suivi des dossiers et est là pour répondre à vos questions et vous accompagner si vous le désirez dans vos démarches, vos plaintes et autres questions relatives aux services reçus ou à recevoir.

Je me présente donc : Sylvie Leroux, depuis 2009 coordonnatrice du comité. Je suis également le parent d'un adulte autiste qui reçoit des services du CRDI. Je m'efforce d'exercer mon

rôle avec rigueur et respect, en toute confidentialité. Avec les membres du comité, nous faisons en sorte d'exercer un certain pouvoir d'influence auprès de la direction en DI-TSA.

Informé, défendre droits et intérêts, promouvoir la qualité des services et **accompagner** sont les principales fonctions d'un comité des usagers.

L'une des particularités de l'accompagnement, c'est que cela s'adresse autant aux usagers qu'à leurs parents, frères et sœurs et représentants légaux.

Un usager seul, sans personne pour l'accompagner à son plan d'intervention peut me demander d'être présente avec lui et de le soutenir dans cette démarche.

Un parent qui ne se sent pas à l'aise d'entreprendre une démarche de plainte, peut me demander de faire les premiers contacts.

Le lien de confiance s'est parfois dégradé entre la famille et les intervenants, il faut apaiser les tensions et se recentrer sur les besoins de l'utilisateur qui n'a pas d'autre choix que de



Sylvie Leroux
Coordonnatrice

faire affaire avec l'établissement de sa région. N'hésitez pas à me téléphoner, je vous aiderai du mieux possible.

« Les mots justes trouvés au bon moment sont de l'action »
Hannah Arendt



Les plaintes et insatisfactions en résumé

Du 1^{er} avril 2016 au 30 novembre 2016, une quinzaine de plaintes et de demandes d'assistance ont été transmises au comité des usagers. En voici les grandes lignes.

MOTIFS	Plaintes et Insatisfactions	Assistance/accompagnement
Milieu de vie	5	
Offre de services	10	
Autres		6

Les demandes d'assistance ou d'accompagnement relèvent bien souvent du fait que les personnes n'ont pas le sentiment d'avoir été entendues, que l'on n'a pas répondu à leurs questions. C'est aussi le besoin d'avoir une personne témoin avec laquelle on peut valider si l'on a compris et retenu tous les propos de la réunion.

Le plan d'intervention (PI) de l'utilisateur demande l'étroite collaboration des intervenants, de l'utilisateur et de ses proches. C'est ce qui détermine ce qui sera mis en place pour répondre aux besoins spécifiques de l'utilisateur. Il est primordial que l'information soit transmise adéquatement et que la personne soit accompagnée. Et si un proche ne peut être présent, la coordonnatrice pourrait, sur demande, accompagner l'utilisateur.

DEVENIR MEMBRE DU COMITÉ

- Vous avez à cœur les intérêts des usagers
 - Vous voulez comprendre comment les choses se passent
 - Vous voulez participer à la défense des droits des personnes vulnérables
 - Vous voulez participer à la promotion de la qualité de vie des usagers
 - Vous voulez vous impliquer dans l'évaluation de la satisfaction à l'égard des services de l'établissement

Vous avez des préoccupations, mais aussi des idées à partager sur les dossiers comme l'hébergement, la fumée secondaire dans les ressources, les activités disponibles pour les 21 ans et plus...et autres choses encore. Vous voulez travailler activement et positivement à améliorer les conditions de vie des personnes qui reçoivent des services résidentiels, des services d'intégration au travail ou autre soutien?

Joignez-vous à l'équipe, 6 à 8 réunions par année, généralement les lundis en début de soirée, au complexe multiprogramme de St-Hubert, sur la rue Chambly. Les membres ont l'habitude de souper ensemble vers 17h30, et de terminer la réunion vers 20h30.

Vous êtes intéressé, laissez votre nom et no de téléphone au 450 446-7477 ou au 1 866 446- 3006
comite.usagers@crditedme.ca

Comité des usagers du CRDITED-ME
255, rue Choquette, Beloeil (Québec) J3G 4V6
Téléphone : 450 446-7477 # 2400 ou 1 866 446-3006
Courriel : comite.usagers@crditedme.ca