

## Bulletin d'information du

# Comité des usagers du CRDITED du Bas-Saint-Laurent

## Spécial Parents/Usagers - Printemps 2010



Ce SPÉCIAL PARENTS/USAGERS est envoyé à toutes les familles et vous est offert par votre comité des usagers du CRDITED du Bas-Saint-Laurent afin de vous tenir au courant des nouveaux développements dans le domaine de la déficience intellectuelle et des troubles envahissants du développement.

### Le comité des usagers

Conformément aux dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, un comité des usagers existe dans notre centre. Le comité est formé de parents et d'usagers. Les parents et les usagers du CRDITED peuvent contacter le comité pour toute demande d'information, d'accompagnement, d'assistance ou autres.

#### Son mandat

- ◆ Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- ◆ Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes usagères des services du centre et 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 d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager 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 une plainte.

#### Sa composition

MRC Témiscouata - Mme Almosa Beaulieu ☎ 418-779-2116

MRC Les Basques - poste vacant

MRC Rivière-du-Loup - poste vacant

MRC La Matapédia - M. Guy Bellavance ☎ 418-629-2705

MRC La Mitis - Mme Solange Bérubé ☎ 418-318-5691

MRC Rimouski-Neigette - Mme Georgette Lefrançois, secrétaire ☎ 418-725-3615

MRC Kamouraska - poste vacant

MRC Matane - M. Richard Labrie ☎ 418-562-6145

Représentant de la clientèle avec un trouble envahissant du développement - Mme Monique Quimper ☎ 418-725-5787

Membres cooptées - Mme Micheline Ouellet, présidente ☎ 418-723-5016

- Mme Diane Ouellet, vice-présidente ☎ 418-739-3656

- Mme Lise Dufour ☎ 418-629-6442

## *Quelques activités et travaux du comité des usagers depuis septembre 2009*

Le comité des usagers a tenu six rencontres depuis le début de septembre. Dans le but d'être le plus représentatif possible des usagers et des parents, plusieurs membres du comité des usagers siègent sur des comités du CRDITED. Mme Diane Ouellet siège au comité de gestion des risques, Mme Georgette Lefrançois au comité d'éthique, Mme Micheline Ouellet au conseil d'administration et Mme Solange Bérubé a été nommée sur le comité des communications.

Les rencontres du comité des usagers, qui se tiennent à tous les mois, Mme Guylaine Côté, directrice générale du CRDITED du Bas-Saint-Laurent, vient nous présenter des documents qui concernent le CRDITED et nous donne différentes informations sur des services dispensés par le CRDITED. Depuis septembre, les membres du comité des usagers ont pu donner leurs commentaires sur le plan d'organisation du CRDITED pour les trois prochaines années, sur le Règlement concernant les procédures d'intervention lors de violence faite aux personnes inscrites et desservies par le CRDITED. Les membres du comité des usagers ont questionné Mme Côté sur la qualité des services des personnes qui relevaient du CRDITED et qui reçoivent maintenant des services du CSSS de Rivière-du-Loup dans des locaux à Saint-Cyprien. Les membres du comité des usagers ont demandé à Mme Côté d'intervenir pour que lors de remplacements d'intervenants auprès d'usagers, les intervenants aient à leur disposition les informations nécessaires afin d'éviter les situations problématiques et qui pourraient mettre en danger la sécurité des usagers. Une autre demande a été faite à Mme Côté afin d'installer, et cela sur tout le territoire desservi par le CRDITED, un service d'apprentissage à la vie en appartement pour les usagers qui désirent vivre en appartement.

Le comité des usagers a revu et adopté ses règlements de régie interne et travaille à la création d'une affiche représentant le comité des usagers ainsi que son rôle.

*Source : Micheline Ouellet, présidente du comité des usagers.*

## *Les nouvelles de l'Association québécoise pour l'intégration sociale (AQIS)*

*Oser la rencontre... source d'énergie  
Congrès de l'AQIS 2010*

**Par Anik Larose**

Le prochain Congrès de l'AQIS aura lieu les **27, 28 et 29 mai 2010** à l'Auberge Gouverneur à Shawinigan. Les préparatifs ont commencé depuis plusieurs semaines déjà. Vous aurez l'embaras du choix parmi une quarantaine d'ateliers variés et très intéressants. Je vous rappelle le thème de cette année : **Oser la rencontre... source d'énergie**. L'organisation du Congrès se fait cette année avec la belle collaboration de l'Association pour la déficience intellectuelle Centre-Mauricie. Nous travaillons fort présentement afin de vous envoyer le programme dès le début février. De plus, celui-ci sera disponible sur le site internet et l'inscription en ligne sera également disponible.

**Du rêve à la réalité**

**Par Suzanne Pinard**

Vivre comme un citoyen à part entière, disposer de son propre logement, profiter de sa vie de quartier, être libre de ses allées et venues... Pour beaucoup de personnes présentant une déficience intellectuelle, ces éléments représentent le rêve à atteindre. Or, de plus en plus de gens voient ce rêve devenir réalité. Derrière ces succès, se trouvent très souvent des parents et des intervenants convaincus et convainçants. Bienvenue chez eux!

**Sortez votre agenda!**

Le Plan national d'intégration communautaire vous donne rendez-vous le **jeudi 27 mai 2010** à la Journée pré-congrès de l'IQDI qui se déroulera à l'Auberge Gouverneur de Shawinigan pour découvrir divers modèles de milieux de vie alternatifs, novateurs et sécuritaires.

Accompagné de professionnels experts, d'intervenants engagés, de locataires impliqués et des parents entrepreneurs, le Plan national vous fera voyager, tout au cours de cette journée, dans les différents univers de l'habitation, à travers une sélection de milieux de vie adaptés, diversifiés et intégrés dans la communauté.

Compte tenu de l'intérêt manifesté à l'égard du bottin, nous anticipons un haut taux de participation à cette journée de formation, d'information et d'échanges entourant le lancement de cet ouvrage. Confiant que vous aimerez être des nôtres, le Plan national remboursera exceptionnellement les frais d'inscription, d'hébergement, de déplacement et de repas aux parents et familles désireux de parfaire leurs connaissances. Au moins 70 personnes pourront profiter de cette offre.

Pour plus amples informations, veuillez communiquer avec la conseillère à la personne, à la famille et aux proches du CDDITED du Bas-Saint-Laurent, Mme Renée Michaud, au numéro 418-721-2904, ext. 3021.

Source : Journal de l'AQIS, L'Ébriteur.

## *Le ministre Tony Tomassi annonce des investissements de plus de 300 000 \$ pour répondre aux besoins d'élèves handicapés de 12 à 21 ans du secondaire*

Le ministre de la famille, M. Tony Tomassi, a annoncé une aide financière de 305 767 \$ qui vise à répondre aux besoins de surveillance de jeunes handicapés de 12 à 21 ans du secondaire lors de leurs journées pédagogiques et en dehors des heures normales de classe.

« Avec ces investissements, notre gouvernement permet aux élèves handicapés de plusieurs régions du Québec de bénéficier d'activités structurées qui sont adaptées à leurs besoins et à leurs intérêts. Grâce à ce soutien, les parents de ces enfants pourront mieux concilier leur travail et leurs responsabilités familiales », a indiqué le ministre Tomassi.

Le gouvernement du Québec a reconduit l'aide financière qu'il accorde pour quatre projets qui offrent les services depuis plusieurs années et qui sont déjà bien implantés. En plus d'assurer la continuité de ces services, le ministre de la Famille a annoncé le financement de trois nouveaux projets, qui pourront ainsi démarrer leurs activités dès cette année. À ces sept projets, s'en ajoutent quatre autres soutenus dans le cadre du Programme de soutien à des initiatives issues de la communauté en matière de conciliation travail-famille.

« Nous reconnaissons les besoins des familles ayant un enfant handicapé et l'importance de soutenir des activités qui soient appropriées. La famille est une priorité pour notre gouvernement et nous allons continuer à assurer de tels services à ces élèves, comme nous nous y sommes engagés dans le cadre de la Stratégie d'action jeunesse 2009-2014. C'est parce que nous avons à cœur le bien-être de chaque famille que le Québec demeure un réel paradis pour ses familles », a conclu le ministre Tomassi.

### **Service de surveillance pour les élèves handicapés de 12 à 21 ans :**

Ressource d'aide aux personnes handicapées du Bas-Saint-Laurent/Gaspésie/ îles-de-la-Madeleine - Rimouski

Source : Association québécoise pour l'intégration sociale - Communiqué - Portail Québec, actualité gouvernementale, fil de presse.

## *Semaine québécoise de la déficience intellectuelle*

La Semaine québécoise de la déficience intellectuelle aura lieu cette année **du 7 au 13 mars**. M. Vincent-Guillaume Otis a généreusement accepté d'être le président d'honneur de cette semaine. On se rappelle avec beaucoup d'émotion son interprétation de Babine dans le film de Luc Picard, scénario de Fred Pellerin.

Pour en savoir davantage sur les activités qui se dérouleront au courant de cette semaine, surveillez vos journaux locaux, informez-vous auprès de vos associations ou encore visitez le site Web de l'Association québécoise pour l'intégration sociale :

[www.aqis-iqdi.qc.ca](http://www.aqis-iqdi.qc.ca).

**Bonne Semaine à tous !**



## Avril – Mois de l'autisme

La Fédération québécoise de l'autisme et des autres troubles envahissants du développement (FQATED) est la référence en autisme et en troubles envahissants du développement. Sa mission est de mobiliser tous les acteurs concernés afin de promouvoir le bien-être des personnes, sensibiliser et informer la population sur l'autisme et les autres troubles envahissants du développement (TED) ainsi que sur la situation des familles et contribuer au développement des connaissances et à leur diffusion.

*Un site à découvrir :*

[www.autisme.qc.ca](http://www.autisme.qc.ca)



Pour le Mois de l'autisme, un comité de neuf des membres de la FQATED des six régions du Québec s'est mis l'œuvre pour vous préparer une programmation 2010. Le thème sera encore cette année « Les multiples visages de l'autisme ».

Une cinquième édition de la marche pour l'autisme, sous le thème « Un petit pas pour une grande cause » **aura lieu le samedi 24 avril 2010 dans toutes les régions du Québec.**

Pour la quatrième année consécutive, Nicola Ciccone sera le porte-parole de la Fédération.

*Source : Info-Membres, Fédération québécoise de l'autisme et des autres troubles envahissants du développement (FQATED).*

**Les activités vous intéressent!  
Référez-vous à votre association régionale :**



### *Quelques suggestions de livres*

Vous trouverez quelques suggestions de livres sur le site de l'Association Autisme et autres Troubles Envahissants du Développement Est du Québec à l'adresse internet suivante : [www.aatedeq.com/suggestion\\_de\\_livres\\_058.htm](http://www.aatedeq.com/suggestion_de_livres_058.htm).

## Pièce de théâtre " Qui es-tu? "

L'an passé, un groupe d'adolescents autistes de haut niveau découvrait les réalités liées à la deuxième guerre mondiale et aux génocides africains.

- « Que pouvons-nous faire devant tant d'horreur? ».
- « Nous pouvons au moins apprendre notre histoire, pour ne pas se faire compter des histoires ».
- « Oui, et nous pourrions faire un diaporama et informer nos camarades de ce que nous avons découvert ».

Le 18 février 2010, ils présenteront leur diaporama à la Conférence des Droits de l'Enfant, organisée par le groupe Human Promise au Centre Gelbert, à Montréal.

Ensuite, ils présenteront la pièce de théâtre « Qui es-tu? », une création collective mis en scène par Hélène Massé et réalisée par des élèves autistes et non-autistes de l'école de La Magdeleine, La Prairie et l'école Herzliah, Montréal. **Un rendez-vous à ne pas manquer à la salle Richard Sauvageau de l'école de la Magdeleine, le 16 mars 2010 à 19 h.**

C'est une bonne occasion de découvrir les talents de ces adolescents, d'apprécier la richesse de ces projets regroupant des élèves de différentes cultures, de différentes religions et qui ont différentes manières d'être, de s'exprimer, de créer avec humour, sensibilité, connaissance et engagement...

La chanteuse congolaise Alby De Bara Baramato et M. André Michel, surnommé le peintre des amérindiens, seront des nôtres.

*Source : Hélène Massé, Fédération québécoise de l'autisme et des autres troubles envahissants du développement (FQATED).*

## *Attention – Attention – Attention*

Le comité des usagers du CRDITED du Bas-Saint-Laurent vous annonce la tenue d'une journée de ressourcement offerte aux parents et aux proches des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.

L'atelier intitulé : « Être parent d'un enfant différent, au jour le jour et pour toujours » aura lieu **le samedi 1<sup>er</sup> mai 2010 à l'Hôtel Universel de Rivière-du-Loup.**

Un maximum de 30 participants sera accepté.

Surveillez votre courrier, une lettre contenant plus de détails vous sera acheminée sous peu.

**Bienvenue aux personnes intéressées !**

## *Victoire pour l'inclusion scolaire! Jugement du Tribunal des droits de la personne*

Enfin des nouvelles de la saga de l'intégration scolaire de Joël Potvin, à Rimouski. Dans un jugement attendu, le Tribunal des droits de la personne « ordonne à la Commission scolaire des Phares de cesser d'envisager et d'effectuer le classement de Joël en particulier et de celui de tous les élèves présentant une déficience intellectuelle ou un handicap (c'est nous qui soulignons) en fonction du regroupement des élèves nécessitant des services adaptés ». De plus, il ordonne à la commission scolaire de verser 22 500 \$ à Joël et également 22 500 \$ à ses parents, à titre de dommages moraux.

Plus particulièrement, la commission scolaire devra, entre autres :

- modifier sa Politique sur l'organisation des services afin de la rendre conforme à la *Politique d'adaptation scolaire* du ministère de l'Éducation en affirmant clairement que l'orientation fondamentale des services adaptés aux élèves présentant une déficience intellectuelle ou un handicap ou des difficultés d'adaptation ou d'apprentissage (EHDA) doit d'abord être envisagée dans la classe ordinaire;
- réorganiser ses services en tenant compte de ces modifications;
- envisager toutes les mesures d'adaptation susceptibles de favoriser l'intégration en classe ordinaire lors de l'étape essentielle et préalable de tous les élèves présentant une déficience intellectuelle ou un handicap;
- offrir à tout le personnel enseignant et responsable des services éducatifs une formation sur les principes régissant l'intégration scolaire.

Les parents de Joël, qui est maintenant en deuxième secondaire au programme régulier, ont travaillé fort pour défendre le droit d'être intégré à la classe ordinaire dans son école de quartier, même si l'enfant présente une différence. **Ils méritent nos plus sincères remerciements** pour avoir fait avancer cette cause.

*Source : Journal de l'AQIS, L'Ébruiteur, novembre-décembre 2009.*

## *Intégration d'un élève trisomique à Rimouski : la cause encore en appel*

La famille Potvin-Pelletier de Rimouski n'est pas surprise de voir la Commission scolaire des Phares demander la permission d'en appeler du jugement du Tribunal des droits de la personne rendu il y a deux semaines concernant l'intégration en classe ordinaire de leur fils Joël.

«Je ne suis pas surprise. Avec eux autres, ce n'est jamais terminé. Je ne suis pas tanné parce que je crois à l'intégration. Mais c'est sûr qu'on est un peu fatigué. Depuis le début de cette affaire, Joël a été intégré lors de l'entrée au secondaire dans une classe régulière réduite. Si nous avons obtenu cela, c'est parce que nous n'avons pas lâché [...] Je ne veux pas faire une croix sur tous les efforts fournis pour ouvrir des portes à notre garçon et tant mieux si c'est le cas pour d'autres enfants handicapés au Québec. On ne veut pas que les autres enfants soient classés comme Joël l'a été. On croit à l'intégration», a commenté Jeannette Pelletier, la mère de Joël.

Cette cause concernant la discrimination systématique à l'endroit des élèves présentant une déficience intellectuelle ou un handicap a maintenant une portée provinciale avec l'appui accordé à la CS par la Fédération des commissions scolaires.

La Commission des droits de la personne pilote le dossier. « Nous trouvons déplorable que le dossier perdure avec trois jugements qui nous étaient favorables. On fera le débat si la demande d'en appeler est obtenue. Le jugement de la Cour d'appel de 2006 confirmait que Joël Potvin avait été victime de discrimination. S'il y a une permission d'en appeler, la Cour d'appel aura à se prononcer sur le droit à l'intégration depuis les modifications apportées à la Loi sur l'instruction publique », a dit au Soleil Athanassia Bitzakidis, avocate de la Commission des droits de la personne.

## Des organismes déçus

Le Regroupement des organismes de personnes handicapées (ROPHBF) juge sévèrement l'attitude de la commission scolaire (CS). « Il est très décevant que la commission retourne devant les tribunaux en utilisant les fonds publics pour, encore une fois, tenter de démontrer que les enfants handicapés n'ont pas les mêmes droits que les autres. Il faut que cessent ces démarches devant les tribunaux », affirme Louise Turcotte, directrice générale du ROPHBF.

La CS des Phares soutient que le Tribunal des droits de la personne a commis des erreurs de droit, dont le fait de laisser entendre « que l'intégration en classe ordinaire constitue la norme juridique impérative. Pourtant, la Cour suprême et la Cour d'appel ont déjà statué que la seule norme juridique impérative était l'intérêt de l'élève... »

## Dimension provinciale

« Aujourd'hui, cette cause a une dimension provinciale. La Fédération des commissions scolaires nous accompagne et va demander avec nous s'il n'y a pas possibilité d'avoir de l'aide au niveau du financement. Si on dévoilait nos frais juridiques, on pourrait être poursuivi. Il y a un poste budgétaire à la fin de l'année financière fixée au 30 juin qui s'appelle Frais légaux qui donne le montant de nos dépenses dans ce domaine. Il y a aussi des montants qui pourraient nous être remboursés [...] Il faut aussi voir combien cela coûterait de ne pas aller en appel », dit Raymond Tudeau, président de la Commission scolaire des Phares.

Source : Journal L'Inclusif du 17 décembre 2009, article de Carl Thériault, collaboration spéciale Le Soleil.

## Informations diverses

### Évaluation du cheminement socioprofessionnel de personnes présentant une D<sup>I</sup> ou un TED

La direction de l'évaluation du ministère de la Santé et des Services sociaux a informé la FQCRDITED qu'elle procéderait, au cours de l'année 2010, à une étude sur le cheminement socioprofessionnel des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement à travers les différents services qui leur sont offerts.

Cette étude mettra à contribution, les usagers ou leurs représentants, les intervenants et les directeurs de sept centres de réadaptation en DI-TED.

Le but de cette démarche est de documenter le parcours des personnes avant, pendant et après leur participation à ces services. On souhaite aussi obtenir plus d'information sur l'utilisation qu'elles ont faite des programmes et services offerts par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale (MESS) et d'autres organismes de main-d'œuvre. Nous vous tiendrons informé de l'avancement des travaux.

Source : Tiré du journal de la FQCRDITED, Flash Info, article de Monique Nadeau, conseillère aux affaires professionnelles.



### Différences et Compétences

Guy, Hélène, Ignace, Yves, François, Monique... Qu'ont en commun toutes ces personnes? Malgré leurs différences, elles veulent réussir!

Différences & Compétences répond au besoin d'information et de sensibilisation sur la formation professionnelle et l'emploi des personnes présentant une déficience intellectuelle. Cet outil contient, sur une même vidéocassette, deux documentaires : le premier s'adresse aux personnes présentant une déficience intellectuelle et à leurs proches, le deuxième, aux personnes-ressources et aux employeurs.

Différences & Compétences invite les personnes présentant une déficience intellectuelle à s'engager dans une démarche de développement de leurs compétences professionnelles, sociales et personnelles. Cet outil s'adresse également aux employeurs et aux personnes-ressources désireuses de participer activement au développement des compétences des personnes présentant une déficience intellectuelle et propose des moyens et des outils concrets d'intervention.

Cet outil comprend deux documentaires sur vidéocassette VHS pour une durée totale de 50 minutes, un guide d'animation pour les intervenantes et intervenants de 24 pages et un guide à l'intention des personnes présentant une déficience intellectuelle de 12 pages. Pour obtenir gratuitement un exemplaire de l'un ou l'autre de ces outils, communiquez avec le CAMO par téléphone au 1 888 553-3310 ou par courriel au [diffusion@camo.qc.ca](mailto:diffusion@camo.qc.ca).

Source : Tiré du journal de la FQCRDITED, Flash Info.



## Un nouveau microsite pour Protégez-Vous.ca

<http://www.protegez-vous.ca/curateur-public-du-quebec/comment-aider-une-personne-qui-devient-inapte.html/>

Depuis juillet 2009, le Curateur public publie un tout nouveau microsite dans la section des actualités des partenaires du site *Protégez-Vous.ca*. Ce microsite contient des renseignements pratiques sur l'incapacité, sur les démarches à suivre si un proche devient inapte et sur les divers régimes de protection juridique. En tant que partenaire de *Protégez-Vous*, le Curateur public profite ainsi d'une grande visibilité auprès de 100 000 internautes et abonnés du populaire magazine en ligne.



## Nouveau site internet de la Fédération québécoise de l'autisme et des autres troubles envahissants du développement (FQATED)

La Fédération québécoise de l'autisme et des autres troubles envahissants du développement (FQATED) vous invite à visiter son nouveau site internet au [www.autisme.qc.ca](http://www.autisme.qc.ca). « Convivial et facile à consulter, le site de la Fédération, en évolution constante, se veut un lieu de partage et d'information sur tout ce qui touche l'autisme et les troubles envahissants du développement. Le site a été conçu pour satisfaire tous les utilisateurs et permettre une consultation facile. Par exemple, sous l'onglet *troubles envahissants du développement (TED)*, on retrouve les fiches thématiques des TED ainsi que des sections particulières réservées aux personnes TED, aux familles et aux proches; aux programmes et interventions ainsi qu'à la recherche. »

Source : Fédération québécoise de l'autisme et des autres troubles envahissants du développement (FQATED).



## Je suis capable

**Je suis capable** est un site dédié aux enfants de 3 à 10 ans vivant avec des peurs et des comportements inappropriés. Les outils d'intervention qu'il vous propose sont conçus à partir de l'approche basée sur la recherche de solutions. Ce site s'adresse aux parents, aux éducateurs, aux enseignants et aux intervenants en relation d'aide. Pour le consulter : <http://jesuiscapable.ca/>.



## Suggestions de lecture

**L'enfant cheval** – Par Ruper Isaacson. Paris : Éditions Albin Michel, 2009, 398 p. ISBN : 9782226193124. **Résumé** : Un livre émouvant sur l'autisme et le handicap, sur ce chemin escarpé que parcourent des familles pour accéder à une relation qui n'est jamais acquise, et qui encourage à imaginer d'autres possibles.

**Michaël, mon fils** – Par Richard Cummings. Les éditions de l'Homme, 2009, 268 p. ISBN : 978-2-7619-2664-5. **Résumé** : Ce livre est le récit d'un père amoureux et dévoué, qui a accompagné son fils Michaël, atteint d'une maladie neurologique dégénérative, jusqu'à sa mort à presque douze ans. Quelles sont les leçons qu'apporte la vie avec un enfant « mortel »? Comment convertir une telle épreuve en source de vie et de joie? Du désespoir le plus sourd à une expérience proche du sublime, ce témoignage lucide et émouvant raconte les jalons d'un parcours aux échos universels. Ce récit en hommage à Michaël, « une grande âme dans un petit corps », est aussi à l'image de celui qui savait opérer la plus grande des magies : ouvrir les cœurs.



## Rappel

**Au-delà de la déficience intellectuelle : Hélène, une fille comme les autres** – Livre de l'auteure Monique L. Lamontagne est toujours disponible sous forme de prêt. Cette lecture vous intéresse, contactez Mme Renée Michaud au numéro 418-721-2904, ext. 3021.



## Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

La Loi en matière de santé et de services sociaux permet aux usagers de déposer une plainte ou insatisfaction lorsque ceux-ci estiment avoir été lésés dans leurs droits par l'établissement ou par une ressource résidentielle du centre.

Au CRDITED du Bas-Saint-Laurent, les plaintes ou insatisfactions doivent être adressées à M. Jacques Deschênes, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, au 325, rue Saint-Jean-Baptiste Est à Rimouski (Québec) G5L 1Y8, téléphone : 418-721-2904, ext. 3030. Le centre n'impose pas de frais et la confidentialité est assurée par les personnes responsables de l'examen des plaintes.

L'usager ou son représentant, qui dépose une plainte ou qui a exprimé l'intention de le faire et sur qui toute forme de représailles est exercée, doit en informer immédiatement le commissaire à la qualité des services. Celui-ci a la responsabilité d'intervenir avec autorité et sans délai auprès des personnes responsables de ces agissements.

## Conseillère à la personne, à la famille et aux proches

Mme Renée Michaud remplit cette fonction réservée à un parent au sein du CRDITED du Bas-Saint-Laurent. Elle est diplômée en techniques d'éducation spécialisée et elle possède de l'expérience dans le domaine de la pédagogie, de l'intervention, de l'animation et des relations d'aide. Elle est donc en mesure de vous écouter, de comprendre et d'apporter un soutien à votre vécu familial.

Un des principaux mandats qui lui est attribué « consiste à soutenir les parents et/ou usagers à travers leur vécu et leur cheminement au quotidien ». Alors, si un besoin d'écoute, de soutien ou d'information fait partie de votre réalité, n'hésitez pas à la contacter. Le service est confidentiel et gratuit. Mme Michaud peut aussi, sur demande, accompagner les parents et les usagers lors des rencontres pour le plan d'intervention ou toute autre rencontre où ils désirent être accompagnés et soutenus.

Vous pouvez la rejoindre au point de service de Cabano au 418-854-2374 ou à Rimouski au 721-2904, ext. 3021. Voici son courriel : [renee.michaud.crditedbsl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:renee.michaud.crditedbsl@ssss.gouv.qc.ca). Elle peut se déplacer sur tout le territoire du CRDITED du Bas-Saint-Laurent.



## Ligne téléphonique sans frais



Si vous avez à contacter une personne du CRDITED du Bas-Saint-Laurent au bureau de Rimouski ou à Saint-Cyprien, une ligne sans frais est à votre disposition.

Pour **Rimouski**, composez le **1-866-470-4425**.

Pour **Saint-Cyprien**, composez le **1-888-245-2593**.

**Site web** du CRDI : [www.crdibsl.qc.ca](http://www.crdibsl.qc.ca).



## Rappel

Le comité des usagers est là pour vous. Vous avez un besoin, vous aimeriez être renseigné, accompagné et assisté par des parents et usagers qui vivent la même chose que vous, le comité des usagers est prêt à vous entendre et cheminer avec vous. N'hésitez pas à nous contacter.



### Ont participé à la rédaction de ce journal :

Micheline Ouellet, présidente du comité des usagers

Renée Michaud, conseillère à la personne, à la famille et aux proches

### Mise en page :

Claire Doucet, adjointe administrative à la direction générale CRDITED du Bas-Saint-Laurent

### Impression et expédition :

Marie-Josée Desbiens, usagère à l'emploi CRDITED du Bas-Saint-Laurent

## Coordonnées pour nous rejoindre :

### Comité des usagers

CRDITED du Saint-Laurent

325, rue Saint-Jean-Baptiste Est, 3<sup>e</sup> étage, Rimouski (Québec) G5L 1Y8

Téléphone : 418-721-2904, ext. 3034 • Télécopieur : 418-723-3196

Numéro sans frais : 1 866 470-4425

Courriel : [comite.usagers.crditedbsl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comite.usagers.crditedbsl@ssss.gouv.qc.ca)