

Fiche d'information
à l'intention des parents

Chérir... et protéger



Québec 

La Fiche d'information à l'intention des parents

est une publication du Comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec et du sous-comité des résidents.

Mise à jour : février 2023

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| De l'insatisfaction à l'inacceptable | 2 |
| Une vulnérabilité à protéger | 4 |
| Surmonter la peur des représailles | 4 |
| 1 Les droits de l'utilisateur | 5 |
| 2 La place des parents au sein de la Direction DI-TSA-DP* | 6 |
| 3 Les différentes formes de violence | 7 |
| 4 La consignation des faits | 8 |
| 5 Des personnes et des organismes à votre écoute | 10 |
| 6 Faire part d'une insatisfaction ou déposer une plainte | 12 |
| Les actions possibles en cas de représailles | 12 |
| Conclusion | 13 |
| Annexe 1 | |
| Les indicateurs de violence (abus et négligence) | 14 |
| Annexe 2 | |
| Les services résidentiels dans un monde idéal | 16 |
| Annexe 3 | |
| Organigramme personnalisé | 18 |

* Direction des programmes Déficience intellectuelle, Troubles du spectre de l'autisme, et Déficience physique du CIUSSS de la Capitale-Nationale.



La fiche **Chérir et ... protéger** s'ajoute à trois fiches d'information déjà produites par le comité des usagers :

Volet 1. La transition résidentielle

Volet 2. Les options résidentielles

Volet 3. Qui paie quoi? La contribution financière des usagers DI-TSA adultes hébergés dans les milieux résidentiels du CIUSSS de la Capitale-Nationale

Ces différents documents visent à vous informer, mais surtout à vous encourager à développer avec les intervenants une collaboration orientée vers une cause commune : le bien-être de votre enfant. Les intérêts, les besoins, les forces et les limites à considérer ne sont ni ceux des parents ni ceux des intervenants, mais prioritairement ceux de la personne qui est au centre des préoccupations et de la raison d'être de l'organisme : une personne vulnérable qu'il faut chérir et protéger.

De l'insatisfaction à l'inacceptable

Certains parents de personnes vivant avec une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA) ont éprouvé ou éprouveront, un jour ou l'autre, un sentiment de frustration, d'insatisfaction, de colère ou d'impuissance vis-à-vis de l'offre de services ou d'un intervenant avec lequel ils doivent collaborer.

La situation n'est pas toujours dramatique. Il peut s'agir de simples irritants, de malaises, de malentendus qui surviennent occasionnellement et qui sont rapidement corrigés à la suite d'une simple conversation avec la personne en cause – un intervenant-pivot, un responsable de résidence, un intervenant de centre de jour ou d'un plateau de travail, un gestionnaire, etc.

Mais la situation pourrait aussi être plus sérieuse. Et, dans ce cas, prendre la parole est non seulement un droit, mais un devoir.

DE L'INSATISFACTION

- Votre enfant porte toujours les mêmes vêtements.
- L'intervenant-pivot ne retourne pas toujours vos appels.
- Vous n'avez pas été avisé que votre enfant avait fait un rhume.
- Vous ne pouvez pas téléphoner à votre enfant quand vous le voulez.

À

L'INACCEPTABLE

- Votre enfant présente des blessures inexpliquées à répétition.
- La quantité et la qualité des repas sont pauvres.
- Votre enfant se fait bousculer ou ridiculiser fréquemment.
- Les objets personnels de votre enfant disparaissent régulièrement.

Facteurs de vulnérabilité

- *Dépendances affective, physique et financière.*
- *Limitations sur le plan de la communication.*
- *Difficultés à établir des relations interpersonnelles.*
- *Exposition à un nombre plus élevé d'intervenants et de milieux.*
- *Désir de plaire et de se conformer aux demandes.*
- *Connaissances insuffisantes au sujet de la sexualité et des formes de violence .*
- *Difficultés à réaliser sans aide l'exercice de ses droits.*

Une vulnérabilité à protéger

Les enfants, adolescents et adultes vivant avec une DI ou un TSA sont considérés par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* comme des personnes présentant des **facteurs de vulnérabilité** qui pourraient les exposer à être victimes de négligence ou d'abus. Ces situations peuvent survenir n'importe où, par exemple dans une résidence (RTF, RI, RAC, URCI), un plateau de travail, un centre de jour, un centre hospitalier, un service de loisir.

À titre de parent d'un usager, vous pourriez être témoin de telles situations. Malheureusement, il est possible que vous choisissiez de garder le silence par peur des représailles. Il est même possible que vous craigniez de n'être pas pris au sérieux, de vous valoir une réputation de « chiâleux », parfois même de menteur.

Surmonter la peur des représailles

On appelle « représailles » les mesures prises par un individu ou un groupe afin d'infliger à une autre personne un inconvénient physique, psychologique, économique ou autre, en vue de la **punir**.

Plusieurs parents choisissent de se taire de peur que leur enfant soit négligé, privé de service ou de soins, insulté, malmené, volé, changé de résidence ou de milieu socioprofessionnel, etc. Certains parents rapportent avoir été eux- mêmes l'objet de telles mesures, par exemple : insinuations ou menaces, accusation de mensonges, propos visant à les discréditer, ignorance des appels ou des demandes, communications explosives.

Pourtant, rien ne peut être plus grave que de laisser une situation perdurer.

Cette brochure a pour but de vous donner des moyens de vaincre votre peur en vous présentant une information juste et pertinente et en vous suggérant des moyens pour passer à l'action. **Prenez connaissance dans les pages suivantes des six rubriques qui pourront vous guider.**

1 Les droits de l'utilisateur

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)*, la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* ainsi que le *Code civil du Québec (C.c.Q)* définissent clairement la légitimité du rôle que vous pouvez jouer dans la vie de votre enfant.

En tant que parent d'une personne vivant avec une DI ou avec un TSA, vous avez un droit d'intervention et de parole clairement reconnu par la loi. Pour en savoir plus, consultez les affichettes et la brochure *Les 13 droits des usagers* sur le site du Comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle : <https://www.ciuss-capitalenationale.gouv.qc.ca/a-propos/cucr/crdiq>.

L'encadré qui suit en présente quelques-uns.

Droit au respect et à la dignité

L'utilisateur doit être considéré comme une personne à part entière ayant des besoins physiques, psychologiques, spirituels et sociaux, sans égards à son statut, ses croyances et à son sexe.

Droit au consentement aux soins

L'utilisateur a le droit de consentir ou non aux soins qui lui sont prodigués et son consentement doit être donné de façon libre et éclairée.

Droit de participer aux décisions

L'utilisateur doit autant que possible participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être ainsi qu'à l'élaboration et à toute modifications de son plan d'intervention (PI) ou de son plan de services individualisés (PSI).

Droit d'être accompagné et assisté

L'utilisateur a le droit d'être accompagné et assisté par une personne de son choix pour obtenir des renseignements, pour entreprendre une démarche relative à un service ou pour porter plainte.

Droit d'être représenté

L'utilisateur a le droit d'être représenté pour tous les droits qui lui sont reconnus. Toutes les décisions doivent se prendre dans le meilleur intérêt de l'utilisateur et en tenant compte, dans la mesure du possible, des volontés que ce dernier a pu manifester.

Vous avez une insatisfaction?

Communiquez par téléphone ou par courriel avec la personne-ressource du comité des usagers :
418 931-2734
cu.crdiq.ciusscncn@ssss.gouv.qc.ca

Voici les sujets qui pourraient être discutés :

- une situation que vous occasionne un inconfort ;

- difficultés à joindre un intervenant-pivot ou un professionnel ;

- changements fréquents et inexpliqués d'un intervenant ;

- besoin de soutien ou d'accompagnement ;

- désir de porter plainte;

- etc.

L'établissement a l'obligation de se doter de mécanismes visant à assurer et à évaluer la qualité des services offerts à sa clientèle. Les parents font essentiellement partie de cette approche.

En tant que représentant d'un usager qui reçoit des services de la Direction DI-TSA-DP, vous avez la possibilité de participer aux décisions concernant votre enfant, d'exprimer tant vos attentes que vos insatisfactions.

En clair, vous êtes en droit de :

- **Participer à l'évaluation des besoins et aux décisions qui seront prises:**

- choix du milieu de vie, d'un plateau de travail ou d'un centre de jour;
- demande de services scolaires (éducation régulière et éducation aux adultes) ;
- élaboration du plan d'intervention;
- rédaction d'une entente de collaboration concernant le partage des responsabilités entre un responsable de résidence et vous (budget, rendez-vous pour suivi médical, coiffeur, achat des vêtements, etc.).

- **Participer à l'évaluation des services**

En répondant à tous les questionnaires ou sondages qui vous sont proposés concernant votre degré de satisfaction des services, les besoins de la personne vivant avec une DI ou un TSA, en nous faisant part des vos inquiétudes, de vos insatisfactions ou de vos plaintes, vous contribuez activement à l'amélioration des services.

- **Vous impliquer dans un comité**

À titre de parent, vous avez la possibilité de faire partie du comité des usagers et du comité des résidents. Cette participation est la porte d'entrée vers une zone d'influence plus large, en vous donnant accès à une importante banque de renseignements, en vous offrant la possibilité de faire cheminer des recommandations ou d'influencer des décisions de l'établissement jugées inappropriées par le comité.

3 Les différentes formes de violence

Le concept de violence comprend deux manifestations : les abus et la négligence.

L'abus est un exercice de pouvoir par lequel un individu en position d'autorité (un intervenant-pivot, un responsable de résidence, un intervenant de centre de jour, etc.) cherche à contrôler une autre personne en utilisant des moyens physiques et non physiques qui visent à l'obliger à adopter des comportements conformes à ses propres désirs.

La négligence consiste à priver une personne de quelque chose d'essentiel à son bien-être physique et psychologique. Elle peut être active, c'est-à-dire faite volontairement, ou passive, c'est-à-dire faite involontairement, par manque de connaissances ou autre. Il peut s'agir de privations sur les plans de l'alimentation, de l'habillement, de l'hygiène, de la surveillance, de la réadaptation, des soins médicaux ou de l'affection.

Voici les différentes formes d'abus* dont vous pourriez être témoin. Les indicateurs permettant de reconnaître les différentes formes de violence sont présentés à l'Annexe 1, page 14.

- L'abus psychologique et verbal se manifestent, entre autres, par le dénigrement, le harcèlement, l'humiliation et l'atteinte à l'intégrité psychologique de l'utilisateur.
- L'abus physique se manifeste par une action entraînant une douleur physique ou une blessure à un utilisateur.
- L'abus économique se manifeste par tout acte commis dans le but de détourner ou de contrôler les biens d'un utilisateur.
- L'abus sexuel est un acte de pouvoir qui se manifeste par l'emploi de menaces, de force physique, de chantage ou de manipulation affective, de harcèlement, de persuasion afin d'obliger un utilisateur à avoir des activités sexuelles contre sa volonté.

* Pour plus d'information, consulter le site
<https://www.ciuss-capitalnationale.gouv.qc.ca/services/situation-difficile-detresse/negligence-abus-violence>

4

La consignation des faits



Vous avez des soupçons, des insatisfactions, des inquiétudes par rapport à l'un ou l'autre des exemples énumérés à l'Annexe 1, **notez dans un carnet les faits observés, les dates et, pourquoi pas, prenez des photos.** Cela constituera vos meilleurs arguments. Il est difficile de faire valoir un point de vue sans éléments bien concrets et observables. Notez également les dates et le contenu des conversations, lettres ou courriels échangés entre vous et un ou plusieurs intervenants (gestionnaire, chef de programme, ergothérapeute, travailleur social, etc.) de la Direction DI-TSA-DP du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

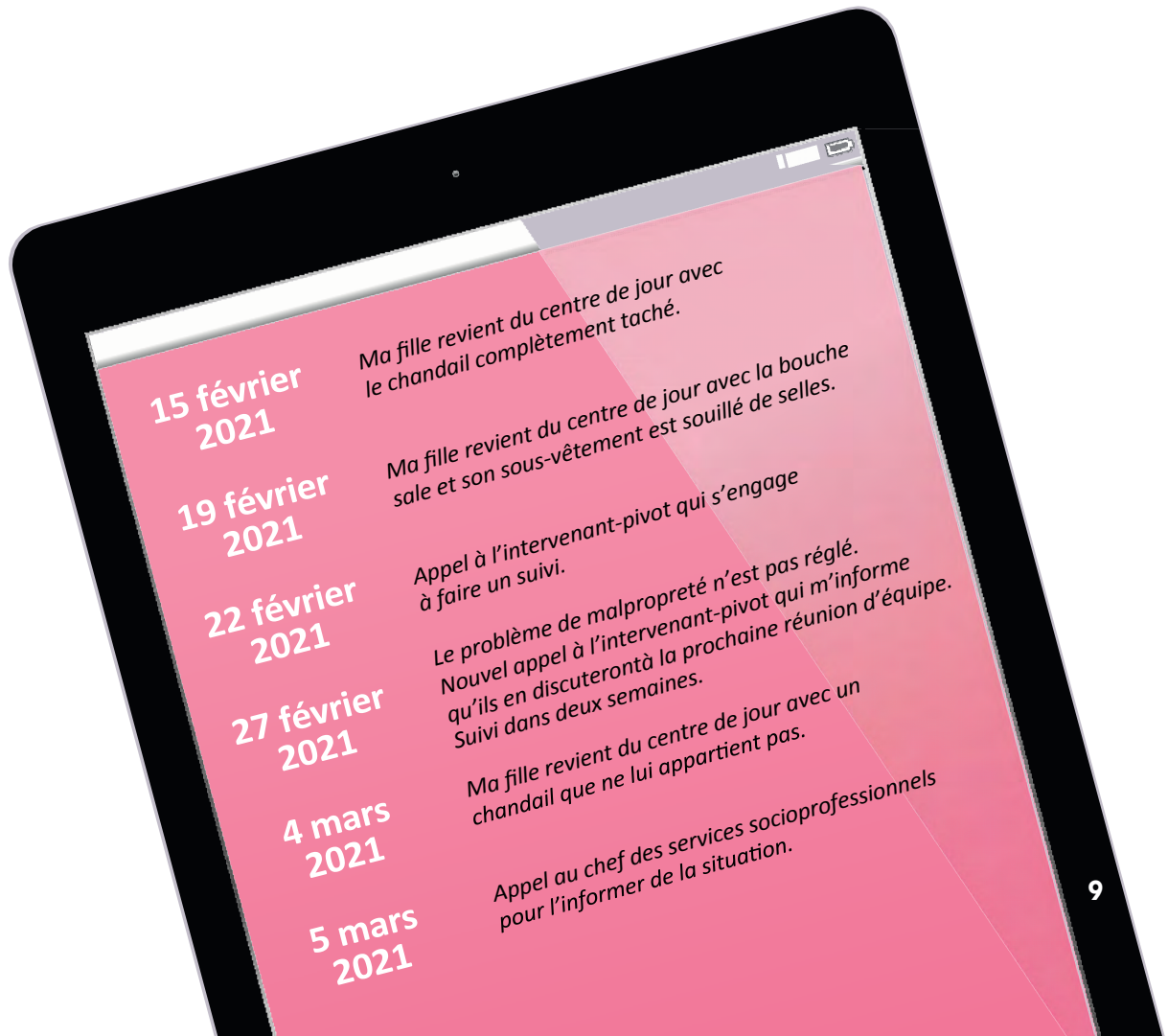
La consignation des faits est utile, même si vous ne déposez pas une plainte officielle. Mieux vaut ne pas en arriver là, mais il importe d'**agir avant que la situation se dégrade au point de devenir alarmante.**

Avantages à tirer de la consignation des faits

- Donne de la crédibilité et du poids à vos propos. Avec des faits précis, il sera difficile pour l'intervenant à qui vous adressez votre insatisfaction de ne pas tenir compte de vos observations.
- Permet d'éviter d'avoir à argumenter avec l'intervenant visé. Ce ne sera pas votre parole contre la sienne.
- Vous donne de l'assurance et permet d'organiser vos idées efficacement, que ce soit par écrit ou verbalement. Vous vous sentirez plus sûr de vous si vous devez rencontrer un intervenant. De plus, vos notes seront très utiles si vous décidez de demander un soutien ou un accompagnement à une tierce personne.
- Réduit le risque de représailles. Une situation désignée comme acte de négligence ou d'abus ne peut pas être ignorée et doit faire l'objet d'un suivi ou d'une sanction.
- Vous sera d'une aide précieuse si vous devez faire la preuve que votre enfant ou vous-même êtes victime de représailles et que vous désirez engager un recours.

Voyez, ci-dessous, un exemple montrant la meilleure manière de se préparer à la formulation d'une insatisfaction auprès d'un intervenant de la Direction DI-TSA-DP. La situation évoquée dans cet exemple concerne l'insatisfaction d'un parent en raison d'un manque d'hygiène chez une jeune femme fréquentant un centre de jour.

Dans cet exemple, le parent a pris des mesures raisonnables pour tenter de corriger le problème en s'adressant poliment à l'intervenant-pivot de sa fille. Si la situation perdure, le parent peut signaler son insatisfaction au supérieur immédiat de l'intervenant-pivot. Avec les faits en main, celui-ci pourra prendre les mesures qui s'imposent.



5

Des personnes et des organismes à votre écoute

Rappelez-vous

Si vous ne savez pas à qui vous adresser ou si vous ne vous sentez pas à l'aise de discuter avec un intervenant ou un professionnel de l'établissement, n'hésitez pas à communiquer avec la personne-ressource du comité des usagers au 418 931-2734.

Ressources de l'établissement

En cas d'insatisfaction, d'inquiétude ou de doute, n'hésitez pas à prendre contact avec l'une ou l'autre des personnes suivantes :

- **L'intervenant-pivot**
 - Un intervenant-pivot est désigné pour chacun des usagers qui a un plan d'intervention.
 - L'intervenant-pivot est le premier répondant auquel vous pouvez vous adresser dans toute situation où vous jugez que votre enfant est privé de services auxquels il a droit ou est l'objet de négligence ou de mauvais traitement.
 - L'intervenant-pivot a un supérieur qui a lui-même un supérieur; vous pouvez remonter la chaîne d'autorité jusqu'à ce que vous soyez entendu (voir Annexe 3, page 18).
 - Selon les besoins de l'utilisateur, l'intervenant-pivot peut être un travailleur social, un psychoéducateur, un ergothérapeute, etc.

- **La personne-ressource du comité des usagers (CU)**
 - Le CU est composé de parents et d'utilisateurs.
 - La mission du CU est la défense des droits des usagers ou de leur représentant.
 - Une personne-ressource du CU est spécifiquement désignée pour vous aider à analyser toute situation qui vous inquiète ou qui vous occasionne des insatisfactions.
 - Le CU peut vous venir en aide si vous avez des doutes, si vous éprouvez des difficultés avec un intervenant, un responsable de résidence, ou si vous avez besoin de parler ou d'être accompagné.
 - Au terme d'un entretien avec la personne-ressource du CU, **vous seul déciderez si vous voulez porter plainte ou non.**

Vous êtes en désaccord?

Si vous êtes en désaccord avec les conclusions ou les recommandations du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou si vous n'avez reçu aucune réponse 45 jours après le dépôt de votre plainte, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen qui pourra procéder à un nouvel examen de la plainte.

Le Service 211 est un service d'information et de référence centralisé qui dirige rapidement les personnes vers les ressources qui existent dans leur région. Des préposés spécialisés répondent aux appels, évaluent les besoins de l'appelant et le dirigent vers les services appropriés.

- **Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

- Le CIUSSS de Capitale-Nationale a l'obligation légale de mettre à la disposition de l'utilisateur et de son représentant les services et l'expertise d'un Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services relève du conseil d'administration et exerce ses fonctions de façon indépendante et exclusive.
- Il est la personne désignée pour **traiter** les insatisfactions et les plaintes officielles.

Organismes d'écoute, de soutien et d'accompagnement

- Les Centres d'accompagnement et d'assistance aux plaintes (CAAP), présents dans toutes les régions administratives du Québec, sont des organismes indépendants des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Le rôle du CAAP n'est pas de traiter votre plainte, mais plutôt **de vous assister et de vous accompagner** dans le cadre de votre démarche visant à assurer le respect de vos droits. Les services de cet organisme sont gratuits et confidentiels.
- **Autres :**
 - L'Association pour l'intégration sociale région de Québec (AISQ)
 - Autisme Québec
 - La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
 - Le Conseil pour la protection des malades
 - Ligne Agressions sexuelles
 - Ligne Aide Abus Aînés
 - L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

Vous pouvez obtenir les coordonnées de ces organismes sur Internet, ou en joignant le Service 211 par téléphone ou sur le site

<http://www.211quebecregions.ca>

6 Faire part d'une insatisfaction ou déposer une plainte

Dans un cas comme dans l'autre, ne restez pas seul. Dans toutes les situations, l'intervenant-pivot, la personne-ressource du CU ou un intervenant d'un organisme communautaire peut être un bon allié.

Une insatisfaction peut très bien se régler en discutant avec la personne concernée ou avec son supérieur. Vous pourriez aussi décider de consulter le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui vous guidera sur la pertinence de porter plainte ou non.

Les actions possibles en cas de représailles

Malheureusement, il peut arriver que malgré tous les efforts déployés pour faire les choses dans les règles de l'art, vous pressentiez que des représailles sont en train de se mettre en place.

Que faire alors?

La démarche pour dénoncer les représailles est semblable à celle présentée dans ce document.

Rappelons...

- 1- Consignez par écrit la description de la situation problématique de départ, les actions entreprises et le nom des personnes avec lesquelles vous avez déjà communiqué, la nature des représailles dont vous croyez être victime : date de l'événement, les gestes, les attitudes ou les manquements reprochés (voir exemple page 9).
- 2- Demandez de l'aide et du soutien (revoir la section 5 « Des personnes et des organismes à votre écoute », page 10).

Conclusion

« Malgré la volonté de l'établissement d'offrir des services à la satisfaction de la clientèle, il est possible que ceux-ci ne répondent pas aux besoins de l'utilisateur.

Lorsque ces situations se présentent, nous encourageons fortement l'utilisateur ou son représentant à en informer l'intervenant concerné ou son supérieur dans les plus brefs délais*.»



Annexe 1

Les indicateurs de violence

Les indicateurs révélant les différentes formes de violence (abus ou négligence) sont présentés sous la forme d'une grille d'observation. Elle vous sera utile en cas de doute.

Rappelez-vous : la présence chez votre enfant d'un ou de plusieurs indicateurs, leur répétition ou leur constance (le fait noté n'est pas isolé), leur apparition sans cause apparente (chute, maladies physiques, changement majeur dans le comportement de l'usager, etc.) peuvent vous amener à soupçonner une situation d'abus ou de négligence.

En cas de doute, n'hésitez pas à demander de l'aide.

Indicateurs d'un abus psychologique et verbal

- Baisse ou perte de la confiance en soi
- Docilité excessive
- Confusion
- Peur inhabituelle, réflexes de protection ou phobies
- Peur envers une personne ou une situation
- Isolement, anxiété, tristesse

Autres : _____

Indicateurs d'un abus physique

- Blessures inhabituelles ou fréquentes (marques de doigts, bleus, brûlures)
- Peur envers une personne ou une situation, refus de se rendre à certains endroits
- Maux physiques (nausées, eczéma, troubles du sommeil, pipi au lit la nuit)
- Problème d'alimentation ou d'hygiène
- Changements dans le comportement : destruction d'objets, agression, difficultés à suivre la routine, automutilation, fugue, consommation de drogues ou d'alcool)
- Isolement, anxiété, tristesse, pleurs sans raison apparente

Autres : _____

Indicateurs d'un abus économique

- Privations monétaires ou de biens (vêtements, télévision, argent de poche) bien que la situation financière de l'utilisateur lui permette de répondre à ses besoins
- Peu ou pas d'activités de loisir
- Disparition de biens personnels ou utilisation des biens personnels de l'utilisateur pour d'autres personnes
- Constat d'anomalies ou de fraudes financières après examen des factures

Autres : _____

Indicateurs de négligence

- Alimentation insuffisante ou de mauvaise qualité
- Manque de soins d'hygiène ou de soins médicaux
- Manque de vêtements ou vêtements inappropriés à l'âge, à la taille, à la température
- Administration inadéquate de la médication
- Absence de supervision ou d'aide
- Suivis médicaux négligés
- Non-respect du plan d'intervention
- Besoins fondamentaux non satisfaits (sécurité, milieu de vie propre et accueillant, maintien des contacts avec la famille et les amis, etc.)

Autres : _____

Indicateurs d'abus sexuel

- Maux physiques : démangeaisons, irritations, lésions ou saignements aux organes génitaux
- Pudeur ou désinhibition excessive
- Propos sexuels inappropriés ou répétitifs
- Comportements sexuels inappropriés (masturbation en public, avances sexuelles, attouchements des seins ou des fesses d'une personne sans son consentement, etc.)
- Peur ou fermeture des membres inférieurs lors de la toilette des organes génitaux
- Objets ou argent en possession de l'utilisateur et dont on ignore la provenance

Autres : _____

Annexe 2

Les services résidentiels dans un monde idéal

Les membres du Comité d'orientation des services aux adultes (COSA), conscients des difficultés que vivent certains usagers demeurant en résidence (RTF, RI, RAC, URCl), ont abordé le sujet des relations à établir avec le responsable de résidence, ses employés et l'intervenant-pivot. Pour y parvenir, ils ont réfléchi sur ce que représente pour eux le milieu de vie idéal.

Dans un monde idéal...

- Les usagers ont la possibilité de s'exprimer, de dire ce qui les dérange dans le respect et la confidentialité.
- Le responsable de résidence connaît bien la problématique de l'usager; ainsi, il le comprend mieux.
- L'intervenant-pivot consulte l'usager sur son vécu à la résidence pour que ce dernier ait la possibilité de dire ce qu'il vit, ce qu'il ressent et d'exprimer ce qu'il pense de son milieu de vie.
- Régulièrement, l'intervenant-pivot ou le responsable de résidence organise avec les résidents d'une même résidence une rencontre où l'on discute des règles de la maison, des routines à respecter, des goûts de chacun dans l'esprit de mieux se connaître et de mieux se comprendre.
- L'intervenant-pivot et le responsable de résidence s'assurent que l'usager a bien compris une décision avant de l'appliquer.
- Les règlements sont appliqués par tous les intervenants et employés de la même façon.
- Le cahier de fonctionnement est toujours à jour afin que les remplaçants aient la bonne information.



- L'intervenant-pivot, le responsable de résidence et les employés s'assurent que la conséquence appliquée à une action ou à un comportement jugé inadéquat est en lien avec la situation.
- L'intervenant-pivot écoute et tente de comprendre l'utilisateur qui pense vivre une injustice.
- L'intervenant-pivot est l'allié ou le porte-parole de l'utilisateur auprès du responsable de résidence lorsque l'utilisateur a besoin d'aide pour exprimer ce qu'il vit ou s'il lui en fait la demande.
- L'utilisateur parle à l'intervenant-pivot de toute situation qu'il pense injuste.
- L'utilisateur peut donner son opinion sur le fonctionnement de la résidence.
- Un climat d'écoute et de respect mutuel existe à la résidence.
- L'utilisateur est encouragé et félicité.

Le comité d'orientation des services aux adultes (COSA)

Le COSA est un sous-comité du Comité des usagers du CRDI de Québec. Il est composé de personnes adultes vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Ces personnes donnent leur opinion sur les services, travaillent à adapter des documents et organisent des rencontres à l'intention de leurs pairs.

Annexe 3

Organigramme personnalisé

Nous vous invitons à noter dans la page qui suit le nom et le poste téléphonique des personnes qui sont responsables des services que reçoit votre enfant. Vous pouvez obtenir cette information en vous adressant à **l'intervenant-pivot de votre enfant**. La personne-ressource du comité des usagers pourra aussi vous diriger vers l'intervenant ou le professionnel qui pourra vous aider. Vous pouvez la joindre en composant 418 683-2511, poste 2850.

Nous vous suggérons de découper cette page et de la garder bien en vue.





Nous vous suggérons de découper cette page et de la garder bien en vue.

Volet Soutien à domicile (SAD) (Usagers vivant dans leur famille ou en RTF et RI)

Chef de programme _____
Poste : _____

Directrice adjointe _____
Poste : _____

Directrice du programme DI-TSA-DP _____
Poste : _____

Volet RAC et URCI (Usagers vivant dans une RAC ou une URCI)

Chef de programme _____
Poste : _____

Coordonnateur _____
Poste : _____

Directrice du programme DI-TSA-DP _____
Poste : _____

Volet socioprofessionnel (Usagers fréquentant un service de jour, un plateau de travail, un stage, etc.)

Chef de service _____
Poste : _____

Chef de programme _____
Poste : _____

Directrice adjointe _____
Poste : _____

Directrice du programme DI-TSA-DP _____
Poste : _____

Par où commencer ?

Vous avez des doutes, une inquiétude, une insatisfaction et vous ne savez pas à qui vous adresser, vous pouvez en tout temps communiquer avec l'une ou l'autre des personnes suivantes :

- la personne-ressource du comité des usagers 418 931-2734
- le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services 418 691-0762

RENSEIGNER DÉFENDRE ACCOMPAGNER

Comité des usagers du Centre de réadaptation
en déficience intellectuelle de Québec (CUCRDIQ)
7843, rue des Santolines Québec (QC) G1G 0G3

NOUS JOINDRE

Téléphones

Information et administration 418 683-2511, poste 2850

Soutien et accompagnement 418 931-2734

Suivez-nous sur FACEBOOK

Comité des usagers CRDI de Québec

Écrivez-nous/Inscrivez-vous à notre Infolettre
cu.crdiq.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale**

Québec 