

Guide adapté de l'utilisateur

Le *Guide adapté de l'utilisateur* est une réalisation conjointe du

**Comité des usagers du Centre de réadaptation en
déficience intellectuelle de Québec et du Comité
d'orientation des services aux adultes (COSA).**

Mise à jour : Mai 2020

N.B. L'utilisation du masculin dans ce
document vise uniquement à faciliter la lecture.



Guide adapté de l'utilisateur

Le *Guide adapté de l'utilisateur* a été préparé pour toi par des utilisateurs et des parents d'utilisateurs.

Tu y trouveras de l'information sur les services de soutien et d'accompagnement offerts par la Direction des programmes Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique du CIUSSS de la Capitale-Nationale.



Les intervenants qui t'offrent des services de soutien et d'accompagnement ont trois règles importantes à respecter :

1. T'écouter et te donner la parole
2. Respecter ton droit de prendre les décisions qui te concernent
3. Croire en tes capacités et t'aider à les développer

Table des matières

1. Présentation du CIUSSS de la Capitale-Nationale (CIUSSCN).....	6
2. Présentation de la Direction DI-TSA-DP.....	7
3. Les services.....	8
Quels sont tes besoins ?.....	8
Quels sont les services offerts ?.....	8
Où ces services de soutien sont-ils offerts ?.....	9
– Dans ta famille.....	9
– Dans un milieu de vie autre que ta famille.....	10
– Dans ton milieu de travail.....	11
– Dans ta communauté.....	12
Comment sont choisis les services ?.....	13
Quand auras-tu des services ?.....	13
Le plan d'intervention (PI), c'est quoi ?.....	14
– La collecte des données.....	14
– La rédaction du plan d'intervention.....	15
– La signature du plan d'intervention.....	15
– La révision du plan d'intervention.....	16
Les épisodes de service, c'est quoi ?.....	18
– Comment cela se passe-t-il ?.....	18
– Quand l'épisode de service finit-il ?.....	18
– Comment faire pour recevoir un nouveau service ?.....	19
– Où appeler si tes besoins changent ?.....	19
Pour mieux comprendre les épisodes de service - Exemple.....	20
4. Les intervenants de la Direction DI-TSA-DP.....	22
L'intervenant-pivot, c'est qui ?.....	22
– Quel est le rôle de l'intervenant-pivot ?.....	23
L'équipe interdisciplinaire, c'est quoi ?.....	24

5. La qualité des services.....26

Ton information.....26

- Le Comité des usagers du CRDIQ.....26
- Le Comité d'orientation des services aux adultes (COSA).....26
- La personne-ressource du comité des usagers.....27

Tes droits.....28

- Le code d'éthique.....28
- Le film « L'éthique en mouvement : un code en trois temps ».....28

Ton implication.....29

- Le Comité des usagers du CRDIQ.....29
- Le Comité des résidents du CRDIQ.....30
- Le Comité d'orientation des services aux adultes (COSA).....30

Insatisfaction et plainte.....31

- Une insatisfaction, c'est quoi ?.....31
- Une plainte, c'est quoi ?.....32
- Besoin d'aide pour porter plainte ?.....33

6. Les ressources de la communauté.....34

La Fondation Plein potentiel, c'est quoi ?.....34

Le répertoire des ressources de la communauté.....35

- En situation d'urgence.....35
- Écoute téléphonique.....35
- Santé et services sociaux.....35
- Logement et voisinage.....36
- Transport.....36
- Soutien et défense de droits.....36
- Agression et violence.....38
- Loisirs, Ateliers, Centres de jour.....38
- Répit, gardiennage, dépannage.....39

Les options résidentielles- Tableau.....40

Présentation du CIUSSS de la Capitale-Nationale



Centre administratif du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSSCN).

■ Le CIUSSS de la Capitale-Nationale, c'est quoi ?

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale est l'organisation qui offre des soins médicaux et des services sociaux à la population de Charlevoix, de Québec et de Portneuf.

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale s'assure que les personnes qui vivent avec une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA) reçoivent tous les services dont elles ont besoin.

Ces services spécifiques sont offerts par la **Direction des programmes Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique (DI-TSA-DP)**.

Les ressources de la communauté : un partenaire précieux

La Direction DI-TSA-DP a le mandat d'offrir les services de soutien et d'accompagnement aux usagers et à leurs proches. Elle doit aussi les informer, les diriger et même les accompagner vers les ressources de la communauté qui peuvent répondre à certains de leurs besoins : programmes de formation adaptés, répit, loisirs, travail, etc.

Présentation de la Direction DI-TSA-DP

2



■ La Direction DI-TSA-DP, c'est quoi ?

- La Direction DI-TSA-DP t'offre des services de soutien et d'accompagnement si tu vis avec une déficience intellectuelle (DI), un trouble du spectre de l'autisme (TSA) ou une déficience physique (DP).
- La Direction DI-TSA-DP peut aussi offrir de l'aide à ta famille et à tes proches s'ils en font la demande.

■ Où sont offerts les services ?

Les services sont offerts aux personnes qui demeurent dans la région de Québec, de Portneuf ou de Charlevoix.

■ Pour joindre la Direction DI-TSA-DP

Si tu n'arrives pas à joindre ton intervenant-pivot ou si tu veux parler à un professionnel de la Direction DI-TSA-DP, voici le numéro que tu dois composer :

418 529-9141, poste 3719





■ Quels sont tes besoins ?

Tu es une personne qui vit avec une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

Tu peux recevoir des services si tu penses avoir besoin d'aide pour bien fonctionner dans ton milieu de vie, ton école, ton milieu de travail ou dans tes loisirs.

■ Quels sont les services offerts ?

La Direction DI-TSA-DP offre différents services de soutien et d'accompagnement.

Elle a toute une équipe d'intervenants et de professionnels pour t'aider. Exemples :

- t'aider à maintenir ou à développer tes capacités ;
- t'aider à trouver des ressources dans ta communauté ;
- t'aider à améliorer un comportement ;
- t'aider à réaliser ton projet de vie comme aller à l'école, travailler, vivre en appartement, avoir des amis ;
- etc.





■ Où ces services de soutien sont-ils offerts ?

1. Dans ta famille.
2. Dans un milieu de vie autre que ta famille.
3. Dans ton milieu de travail.
4. Dans ta communauté.



1. Les services de soutien dans **ta famille**, c'est quoi ?



Un intervenant-pivot te rencontre pour décider avec toi et avec ta famille quels sont tes besoins afin que tu puisses développer tes capacités et bien vivre avec les membres de ta famille.



L'intervenant-pivot inscrit les besoins que tu as nommés dans un plan d'intervention (PI) et il t'aidera jusqu'à ce que tu aies atteint ton but. Exemples :

- t'aider à développer ce qu'il faut pour être admis à l'école ;
- t'accompagner pour apprendre à te déplacer avec les transports en commun ;
- t'apprendre à utiliser des pictogrammes pour exprimer tes besoins et tes émotions ;
- etc.



Pour plus d'informations sur les différents milieux de vie, va à la page 40.

2. Les services de soutien dans **un milieu de vie autre que ta famille**, c'est quoi ?

Il est possible que tu aies envie de vivre ailleurs que dans ta famille. Exemples :

- dans un **appartement** pour personne autonome ;
- dans un endroit où il y a quelqu'un qui peut t'aider en cas de besoin : **appartement supervisé, chambre et pension** ;
- dans un endroit où tu peux recevoir de l'aide pour tes activités de la vie quotidienne : **résidence de type familial (RTF), résidence intermédiaire (RI)** ;
- dans un endroit où tu peux recevoir des soins de réadaptation d'intensité différente donnés 24 heures par jour par des intervenants et des professionnels : **ressource à assistance continue (RAC)**.



Un intervenant-pivot te rencontre pour savoir dans quel milieu tu aimerais vivre. Tu peux demander à une personne en qui tu as confiance de t'aider à faire un choix qui répond à tes besoins et à ton niveau d'autonomie.



L'intervenant-pivot t'aide à faire ton plan d'intervention (PI) et t'accompagne le temps qu'il faut pour que tu t'adaptes bien dans ton nouveau milieu de vie.



3. Les services de soutien dans **ton milieu de travail**, c'est quoi ?

Tu as la capacité de faire certaines tâches et tu souhaites travailler ?



Un intervenant-pivot peut t'aider à trouver un organisme d'intégration au travail ou un milieu de travail adapté à tes besoins.

- À ta demande, l'intervenant-pivot peut t'aider à bien fonctionner dans ce milieu.



Besoin d'aide pour t'exprimer ?



Si tu as besoin d'aide pour exprimer tes besoins, tu peux demander à tes parents ou à une personne en qui tu as confiance de t'accompagner.

Si tu te sens capable de décider seul, tu dois le dire.

Ton intervenant-pivot peut aussi te proposer des outils pour t'aider à exprimer tes besoins et tes attentes.



4. Les services de soutien dans **ta communauté**, c'est quoi ?

Il est possible que le milieu du travail régulier ne réponde pas à tes besoins ou à tes capacités.

Tu aimerais continuer d'aller à l'école ? Tu as besoin d'activités le jour ? Tu souhaites avoir un loisir le soir ou la fin de semaine ?



L'intervenant-pivot peut t'aider à trouver d'autres possibilités en fonction de tes capacités et de tes intérêts :

- éducation aux adultes ou programme de formation ;
- plateau de travail ;
- stage ;
- centre de jour ;
- fréquentation d'un centre communautaire adapté.

• L'intervenant-pivot peut te soutenir pour que tu t'adaptes et que tu fonctionnes sans difficulté. Exemples :

- modifier l'horaire selon ton besoin ;
- te permettre de travailler à ton rythme ;
- adapter des consignes écrites pour que tu comprennes bien ce que tu as à faire ;
- etc.





■ Comment sont choisis les services ?



Les services sont choisis à partir des besoins que tu exprimes à l'intervenant-pivot. Exemples :

- aller à l'école ou avoir un travail ;
- changer de milieu de vie ;
- te faire des amis, un amoureux ou une amoureuse ;
- etc.



L'intervenant-pivot inscrit tes besoins et les moyens que tu veux prendre pour les satisfaire dans ton plan d'intervention (PI).

■ Quand auras-tu des services ?

1. Ta demande est analysée et classée en ordre de priorité.
2. Tu recevras une lettre qui te dira si ta demande de service est acceptée ; si elle est acceptée, on t'indiquera le délai auquel il faut t'attendre.
3. **Il est très important de garder cette lettre.**
4. **Si tes besoins changent, dis-le à la personne qui a signé la lettre.**
5. Quand il y aura une place pour toi, tu auras un rendez-vous.





■ Le plan d'intervention (PI), c'est quoi ?

Le plan d'intervention est une sorte de contrat fait entre toi et ton intervenant-pivot.

La collecte des données



Pour faire ton plan d'intervention, ton intervenant-pivot te posera différentes questions pour mieux te connaître. Exemples :

- ce que tu aimes faire ;
- ce que tu es capable de faire seul ;
- ce qui est difficile pour toi ;
- comment va ta vie en général : ta santé, tes relations avec les autres, ton travail, tes loisirs ;
- etc.



Besoin d'aide ?

Tu ne comprends pas ce que l'on te propose ? Tu te sens inquiet ? Tu n'es pas certain de vouloir faire ce que l'on te demande ?



N'hésite pas à te faire aider par une personne en qui tu as confiance (parent, ami), par la personne-ressource d'un organisme communautaire, etc.

Tu peux aussi demander l'aide de la personne-ressource du comité des usagers en téléphonant au :

418 931-2734



La rédaction du plan d'intervention



L'intervenant pivot écrit le ou les besoins que tu veux travailler dans le plan d'intervention. Exemples :



- apprendre à cuisiner ;
- utiliser des pictogrammes pour communiquer avec les autres ;
- acquérir des habiletés de travail ;
- etc.

La signature du plan d'intervention

Assure-toi que tu **comprends bien** ce qui est écrit :

- tu peux **demande des explications** si ce n'est pas clair ;
- tu peux demander à ton intervenant-pivot d'**adapter ton plan d'intervention** pour que tu le comprennes bien ;
- **si tu es d'accord** avec ce qui est écrit, **signe** ton plan d'intervention ;
- **si tu n'es pas d'accord**, ne signe pas ton plan d'intervention et parle avec ton intervenant-pivot des changements que tu voudrais ;
- ta signature est **importante**, elle indique que tu es d'accord avec ce qui est écrit, mais **aussi que tu acceptes de collaborer** avec les personnes qui t'aideront à réaliser ton projet.





La révision du plan d'intervention

Ton plan d'intervention est revu au besoin, c'est-à-dire quand un changement important arrive dans ta vie. Exemples :

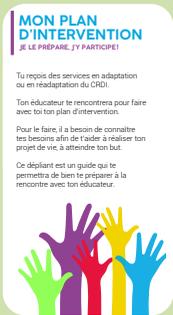
- un changement de résidence ou de milieu de travail ;
- la perte de quelqu'un que tu aimes ;
- des problèmes de santé ;
- etc.



Des outils pour t'aider

Pour obtenir les documents présentés à la page 17, téléphone à la personne-ressource du comité des usagers au :

418 931-2734



Des outils pour t'aider à préparer ton plan d'intervention

1. Le dépliant « **Mon plan d'intervention — Je le prépare, j'y participe !** ».

Ce dépliant t'explique le plan d'intervention et te suggère des questions pour t'aider à bien exprimer tes besoins.

Il est réalisé par le Comité des usagers du CRDIQ en collaboration avec le Comité d'orientation des services aux adultes (COSA).



2. La trousse « **Le Guide illustré pour exprimer mes besoins** ».

Cette trousse contient du matériel illustré : cinq (5) cahiers portant sur les différentes sphères de ta vie et 985 cartes-photos parmi lesquelles tu peux choisir pour exprimer tes besoins.

La trousse est réalisée par le Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain (MPDAQM).



3. Le document « **Je commence mon plan de services** ».

C'est un document dans lequel tu réponds à des questions qui permettent de nommer tes attentes et tes besoins.

Il est réalisé par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

■ Les épisodes de service, c'est quoi ?

Un épisode de service est la période pendant laquelle tu reçois des services d'un ou de plusieurs intervenants de la Direction DI-TSA-DP.

Comment cela se passe-t-il ?



1. Lorsque que l'épisode de service est mis en place, un intervenant-pivot est nommé pour t'aider.

2. L'intervenant-pivot évalue avec toi ce que tu sais faire, ce que tu peux faire seul et ce que tu aimerais apprendre à faire.

3. L'intervenant-pivot te demande ce qui est le plus important pour toi en ce moment. Par exemple : trouver un travail ? avoir des amis ? te déplacer de manière sécuritaire ?



4. L'intervenant-pivot écrit ce que tu veux travailler et l'objectif que tu veux atteindre dans le plan d'intervention (PI).

5. L'intervenant-pivot t'accompagne jusqu'à ce que tu aies répondu à ton besoin. **Cela peut durer un mois, un an ou plus.** Ces périodes s'appellent « épisodes de service ».

Quand l'épisode de service finit-il ?

L'épisode de service finit quand tu as répondu à ton besoin. Cela signifie que tu n'as plus besoin de services pour l'instant.





Comment faire pour avoir un nouveau service ?



Si tes besoins changent et que tu as besoin d'un nouveau service, un nouvel intervenant-pivot est nommé pour t'aider.



Un nouveau plan d'intervention est fait et tu reçois l'aide de l'intervenant-pivot le temps qu'il faut pour répondre à ton besoin.



Où appeler si tes besoins changent ?

418 529-9141, poste 3719

Le cheminement de Marie

Marie est une jeune femme de 22 ans qui vit avec une déficience intellectuelle. Elle habite avec ses parents.

Tu trouveras aux pages 20 et 21 un tableau qui explique les épisodes de service à partir du cheminement de Marie, entre 2013 et 2020.

Pour mieux comprendre les épisodes de service : exemple

Épisode de service



- Marie fait des crises de colère.

- Marie et ses parents font une **demande de service**.



- Marie reçoit le soutien d'un **travailleur social**.

- Il apprend à Marie à utiliser des pictogrammes pour exprimer ses besoins et ses émotions.

- Il lui suggère de participer à une activité dans sa communauté.

- Marie et sa famille reçoivent du soutien **pendant 1 an**.

- **Le besoin est satisfait.**

- **Fin de l'épisode de service.**

Période de stabilité

(Aucun besoin de service)



• Marie et sa famille vont très bien.

• Les colères sont rares.



• Marie a exprimé le souhait d'aller à la piscine une fois par semaine.

• **Cette période dure 2 ans.**

Nouveau besoin

Épisode de service



- Marie ne va pas bien.
- Elle a peur et tremble au moment de monter et de descendre les escaliers.
- Avec l'accord de Marie, ses parents font une **demande de service**.



- Marie reçoit le soutien d'un **éducateur spécialisé** et d'une **ergothérapeute**.



- Une main courante est installée et la technique pour se déplacer de manière sécuritaire est enseignée à Marie et à sa famille.
- Marie reçoit du soutien **pendant 6 mois**.
- **Le besoin est satisfait.**
- **Fin de l'épisode de service.**

Période de stabilité (Aucun besoin de service)



- Marie va mieux.
- Elle circule de manière sécuritaire dans les escaliers.



- Elle a souhaité ajouter une période de musique à ses activités de la semaine.
- **Cette période dure depuis 4 ans.**

Les intervenants de la Direction DI-TSA-DP

Plusieurs intervenants et professionnels peuvent te donner les services dont tu as besoin. L'établissement nomme un intervenant-pivot pour t'accompagner dans ton projet de vie.

■ L'intervenant-pivot, c'est qui ?



L'intervenant-pivot est la personne qui est nommée par l'établissement pour t'aider. Il s'assure que tu reçois les services de soutien et d'accompagnement qui répondent à tes besoins.

L'intervenant-pivot est la personne-clé à qui tu peux parler chaque fois que tu en as besoin.

La plupart du temps, l'intervenant pivot est un éducateur spécialisé. Mais selon tes besoins, l'intervenant-pivot peut être un autre professionnel comme un travailleur social, un ergothérapeute, un orthophoniste, etc.





Quel est le rôle de l'intervenant-pivot ?

Ton intervenant-pivot est responsable de faire avec toi le plan d'intervention (PI) et il t'aide à atteindre tes objectifs. Vous travaillez **ensemble**. **Selon ton besoin** :

- il peut t'aider à devenir plus autonome ;
- il peut t'offrir des outils adaptés à tes besoins pour soutenir ton adaptation au travail ou dans tes loisirs ;
- il peut te guider pour trouver des services dans la communauté ;
- il peut expliquer tes besoins aux différents milieux de vie que tu fréquentes ;
- il peut intervenir pour t'aider dans les situations à risque pour toi (intimidation, violence, maltraitance, etc.) ;
- il peut te soutenir si tu veux un travail et chercher avec toi un stage ou un emploi ;
- il peut t'accompagner pour que tu trouves un milieu de vie où tu te sentiras bien ;
- il peut collaborer avec les personnes de ton milieu de vie pour que tu répondes à tes besoins ;
- etc.

■ L'équipe interdisciplinaire, c'est quoi ?

Selon tes besoins, d'autres professionnels peuvent travailler avec toi.



□ L'éducateur spécialisé

L'éducateur spécialisé est la personne qui peut t'aider si tu as besoin de soutien ou si tu veux modifier un comportement. Il peut te proposer des moyens ou des outils. Exemples :

- pour faire seul ce que tu es capable de faire ;
- pour développer de nouvelles habiletés afin de bien fonctionner à la maison, au travail et dans tes loisirs ;
- pour réaliser ton projet de vie.





Le travailleur social

Le travailleur social est la personne qui peut t'aider à trouver des solutions ou à prévenir des problèmes dans ta vie personnelle, familiale ou sociale.



L'ergothérapeute

L'ergothérapeute est la personne qui peut t'aider si tu as un problème physique et que tu as besoin de moyens ou d'outils pour garder ton autonomie dans tes activités de la vie quotidienne.



L'orthophoniste

L'orthophoniste est la personne qui peut t'aider si tu as des difficultés de communication en lien avec la voix, la parole, le langage et l'écriture.

La qualité des services

Information / Droits / Implication / Insatisfaction et plainte



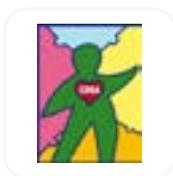
■ Ton information

Ce document te donne beaucoup d'informations. Si tu as d'autres questions sur les services de soutien et d'accompagnement de la Direction DI-TSA-DP, trois **(3) ressources** peuvent t'aider.



1. Le Comité des usagers du CRDIQ (CU).

Le CU est composé de parents et d'utilisateurs. Il peut te donner de l'information sur tes droits et sur les services offerts. Il organise aussi des soirées d'information.



2. Le Comité d'orientation des services aux adultes (COSA).

Le COSA donne de l'information aux utilisateurs. Il adapte certains documents pour qu'ils soient plus faciles à comprendre et donne son avis au moment de la consultation.



3. La personne-ressource du comité des usagers.

La personne-ressource du comité des usagers peut t'écouter, te soutenir et t'accompagner si tu ne te sens pas bien ou si tu as des problèmes et que tu ne sais pas à qui le dire. Tu peux lui parler des situations que tu vis.



Besoin de plus d'informations ?

Tu peux communiquer avec la personne-ressource du comité des usagers par téléphone :



418 931-2734

La qualité des services

Information / Droits / Implication / Insatisfaction et plainte

■ Tes droits

Comme usager, tu as des droits et des responsabilités. Comment les connaître ?

1. Le code d'éthique



Tes droits et tes responsabilités sont écrits dans le **code d'éthique** du CIUSSS.

- Tu peux lire le code d'éthique sur le site Internet du CIUSSS de la Capitale-Nationale à l'adresse suivante : **www.ciussc-capitalenationale.gouv.qc.ca**. Tape « code d'éthique » dans la fenêtre « Rechercher » à droite de la page d'accueil.
- Tu peux aussi avoir un code d'éthique en format papier en téléphonant à la personne-ressource du comité des usagers au **418 931-2734**.

2. Le film « L'éthique en mouvement, un code en trois temps ».



Tu peux emprunter ce film au Centre de documentation du CIUSSS en téléphonant au **418 683-2511, poste 2015**.



■ Ton implication

Il y a **trois (3)** comités auxquels tu peux participer en apportant tes idées pour l'amélioration des services : le **Comité des usagers du CRDIQ (CU)**, le **Comité des résidents** et le **Comité d'orientation des services aux adultes (COSA)**.



Tu aimerais faire partie du CU, du CR ou du COSA ?

Communique avec la personne-ressource du comité des usagers en téléphonant au :

418 931-2734

1. Le Comité des usagers du CRDIQ (CU)

- Le CU est composé d'usagers, de parents et de représentants des usagers.
- Le CU peut te renseigner sur tes droits et sur les services offerts.
- Le CU fait la promotion de ta qualité de vie.
- Le CU peut t'accompagner dans tes démarches, t'apporter le soutien nécessaire si tu es insatisfait des services que tu reçois ou si tu veux porter plainte.

La qualité des services

Information / Droits / Implication / Insatisfaction et plainte



2. Le Comité des résidents (CR)

- Le CR est un sous-comité du comité des usagers.
- Le CR est composé d'usagers, de parents et de proches d'usagers.
- Le CR travaille principalement à l'amélioration de la qualité de vie dans les milieux résidentiels.

3. Le Comité d'orientation des services aux adulte (COSA)

- Le COSA est un sous-comité du comité des usagers.
- Le COSA est composé d'usagers adultes.
- Le COSA permet aux usagers de donner leur avis sur les services offerts.
- Le COSA diffuse de l'information aux usagers du CRDI de Québec.
- Le COSA adapte certains documents pour qu'ils soient plus faciles à comprendre.



■ Insatisfaction et plainte

Une insatisfaction, c'est quoi ?

Une insatisfaction, c'est une **déception ou un malaise** en relation avec les services que tu reçois de la Direction DI-TSA-DP. Cette situation doit être améliorée ou changée. Tu peux dire ton insatisfaction même si tu ne veux pas porter plainte.



Exemples d'insatisfactions :

- Mon intervenant-pivot arrive souvent en retard au rendez-vous fixé. Je n'aime pas ça !
- À la résidence, je suis obligé d'écouter la télévision dans ma chambre. Je n'aime pas ça !
- Je suis tanné d'être dans mon plateau de travail, mon éducateur ne veut pas que je change de place. Je n'aime pas ça !



Tu es insatisfait, que faire ?

Demande de l'aide à la personne-ressource du comité des usagers en téléphonant au :

418 931-2734

La qualité des services

Information / Droits / Implication / Insatisfaction et plainte

Une plainte, c'est quoi ?

Tes droits ne sont pas respectés ? Tu peux porter plainte !

Une plainte, c'est la déclaration d'une situation que tu trouves **inacceptable**.

Cette déclaration est officielle et doit être faite au bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale.



Exemples de situations inacceptables :

- J'ai changé quatre fois d'éducateur au cours de l'année. J'ai un manque de suivi. Je veux porter plainte.
- Je dois recevoir ma visite seulement le jeudi soir. J'aimerais la recevoir à un autre moment. Je veux porter plainte.
- Je trouve que les objectifs de mon plan d'intervention sont difficiles. Je trouve que mon rythme n'est pas respecté. Je veux porter plainte.
- Je ne mange pas à ma faim dans ma résidence. Je veux porter plainte.
- Je me fais bousculer par un autre usager et le responsable de la résidence ne fait rien. Je veux porter plainte.



Qui est le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ?

Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services est une personne indépendante du CIUSSS.

Il **t'écoute et te soutient** lorsque tu penses que tes droits ne sont pas respectés. Il **travaille pour toi et avec toi** pour trouver une solution au problème que tu vis. Il **fait une enquête**. Il **fait ensuite une recommandation** dans un rapport écrit.



Besoin d'aide pour porter plainte ?

Tu ne veux pas être seul pour parler d'une insatisfaction ou de ton souhait de porter plainte ? Voici à qui tu peux demander de l'aide.

- Tes parents ou tes proches ou une personne en qui tu as confiance.
- Ton intervenant-pivot.
- La personne-ressource du comité des usagers : **418 931-2734**.
- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) : **418 681-0088**.
- Un membre de l'équipe du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services : **418 691-0762**.

■ La Fondation Plein Potentiel, c'est quoi ?

La Fondation Plein Potentiel a la mission de **soutenir financièrement** les personnes et les familles dont l'un des membres présente une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA).

Comment la Fondation peut-elle m'aider ?

La Fondation Plein Potentiel aide les usagers à réaliser des projets personnels ou à s'offrir des biens essentiels. Exemples :

- camps de vacances ;
- cours ;
- vélo adapté ;
- services d'orthophonie ;
- etc.

Pour plus d'information :

- demande à ton intervenant-pivot pour en savoir plus ;
- visite le site Internet : <https://fondationpleinpotentiel.com/>
- écris pour obtenir de l'information ou un formulaire de demande : info@fondationpleinpotentiel.com



■ Répertoire des ressources de la communauté



EN SITUATION D'URGENCE

Ambulance/Feu/Vol **9-1-1**



ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUE

Centre de prévention du suicide **1 866 277-3553**

Phobies-Zéro **1 866 922-0002**

Tel-Aide Québec **418 686-2433**



SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Centre Antipoison du Québec **1 800 463-5060**

CLSC de Québec, Portneuf et Charlevoix
voir la liste complète :

ciuss-capitalnationale.gouv.qc.ca/services/adresses/clsc

Info-Santé/Info-Social **8-1-1**

Info/Services communautaires (voir l'encadré, page 39) **2-1-1**

Régie de l'assurance-maladie (RAMQ) **418 646-4636**

Les ressources de la communauté



LOGEMENT — VOISINAGE

Bureau d'animation et d'information au logement (BAIL)	418 523-6177
Comité Maisons du Québec	418 522-4040
Régie du logement de Québec (RLQ)	1 800 683-2245
Service de médiation quartier Limoilou	418 524-1353



TRANSPORT

Corporation de transport régional de Portneuf (Transport collectif ou adapté)	418 337-3686
PLUMobile Côte-de-Beaupré-l'île d'Orléans (Transport en commun collectif ou adapté)	418 827-8484
Réseau de transport de la Capitale (RTC)	418 627-2511
Service de transport adapté de la Capitale (STAC)	418 687-2641, poste 0



SOUTIEN ET DÉFENSE DE DROITS

Association des personnes handicapées de Portneuf (APHP)	418 340-1257
Association pour l'intégration sociale Région de Québec	418 622-7144
Autisme Québec	418 624-7432
Barreau du Québec	418 529-0301
Bureau d'aide juridique Centre-Ville	418 643-4167



SOUTIEN ET DÉFENSE DE DROITS (SUITE)

Centre communautaire juridique de Québec (Aide juridique)	418 627-4019
Centre de justice de proximité de Québec	418-614-2470
Centre de parrainage civique de Québec (CPCQ)	418-527-8097
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CIUSSSCN)	418 691-0762
Commission des droits de la personne du Québec et des droits de la jeunesse (CDPQDJ)	1 800 361-6477
Curateur public du Québec	1 800 363-9020
Éducaloi	www.educaloi.qc.ca
L'Autre Avenue (organisme de justice alternative)	418-648-6662
Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain (MPAQM)	418 524-2404
Office de la protection du consommateur (OPC)	418 643-1484
Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)	1 800 567-1465
Protecteur du citoyen	418 643-2688

Les ressources de la communauté



AGRESSION ET VIOLENCE

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC de Québec)	418 648-2190
Centre de crise de Québec	418 688-4240
SOS Violence	1 800 363-9010
Viol Secours (CALACS de Québec)	418 648-2190
Violence info	418 667-8770



LOISIRS — ATELIERS — CENTRES DE JOUR

Adaptavie	418 529-9238
Apprenti-loisirs	418 956-1169
Arche l'Étoile (L')	418 529-4874
Association des personnes handicapées de Charlesbourg (APHC)	418 626-8686
Association des personnes handicapées de Porneuf	418 340-1257
Autisme Québec	418 624-7432
Centre Signes d'Espoir	418 624-4752
Corporation des Jeunes handicapés de Charlesbourg	418 627-3897
Entr'actes	418 523-2679
Le Magnifique	418 702-0951
Le Pivot	418 666-2371



LOISIRS — ATELIERS — CENTRES DE JOUR (SUITE)

Patro Roc-Amadour **418 529-4996**

Olympiques spéciaux de Québec **418 622-0502**

Services d'autonomisation, d'intégration
et d'adaptation aux adultes (SAIRAH) **418 990-7744**

RÉPIT — GARDIENNAGE — DÉPANNAGE



Camp O' Carrefour **418 828-1151**

Cité Joie **418 849-7183**

Corporation Les jeunes handicapés
de Charlesbourg **418 627-3897**

Laura Lémerveil **418 462-3325**

Maison de répit Maurice Tanguay **418 623-0276**

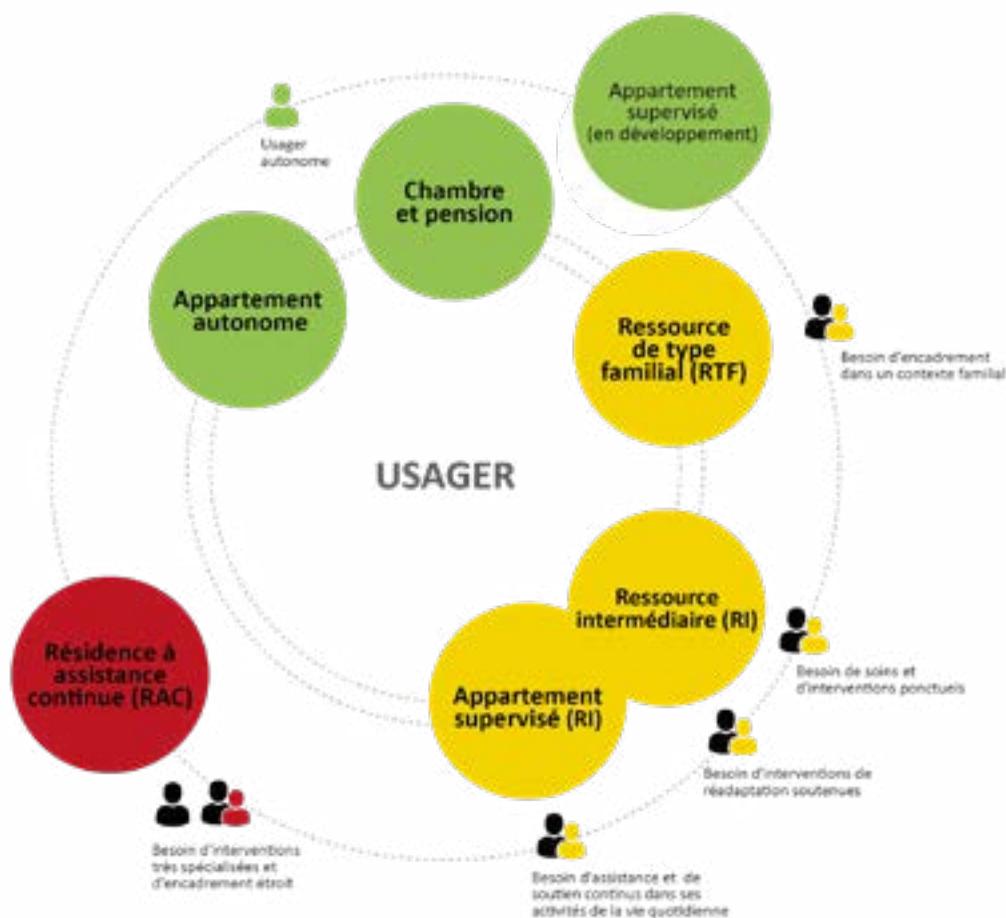
Grand Village **418 831-1677**

Trois chiffres à retenir

Le 2-1-1 est un **service d'information et référence** disponible 7 jours par semaine.

Le service 2-1-1 te permet d'être informé rapidement sur les ressources sociocommunautaires disponibles près de chez-toi. Tu peux joindre ce service par Internet ou par téléphone.

Les options résidentielles



LÉGENDE

- Ressources de la communauté
- Ressources du CIUSSS de la Capitale-Nationale
- Milieux de réadaptation du CIUSSS de la Capitale-Nationale
- 👤 Usager autonome
- 👤 Usager non autonome avec ou sans légers problèmes de comportement
- 👤 Usager avec troubles graves ou très graves du comportement
- 👤 Responsable de résidence et/ou professionnels et personnel de soutien

Renseigner Défendre Accompagner

Comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec

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 