



**Comité des usagers  
du CRDITED  
de Montréal**

Pour vous abonner à ce bulletin électronique, écrivez-nous au :

comite.usagers@crditedmtl.ca

Dans ce numéro :

Qu'est-ce qu'un comité des usagers?

2

La réorganisation du réseau de la santé (Réforme Barrette)

3

Ce que vous devez retenir de la réforme

4

Composition du comité des usagers du CRDITED de Montréal

4

Concours de dessins et de textes du comité des usagers

5

Pour votre information

6

**Comité des usagers  
du CRDITED de Montréal**

(514) 334-3979 poste 420

**Courriel :**  
comite.usagers@crditedmtl.ca

**Site WEB :**  
Comitedesusagersducrditeddemtl.jimdo.com

**Suivez-nous sur Facebook :**  
Comité des usagers du CRDITED de Montréal

# Le petit bulletin

Vol. 1, No 1

Janvier 2017

## Message du président

En ce début d'année, laissez-moi vous présenter mes meilleurs vœux ainsi qu'à vos proches. Que 2017 vous apporte bonheur, santé et joie.

Au comité des usagers, la dernière année a été chargée en émotions. En février 2016, M. Robert Bousquet, personne-ressource du comité depuis plusieurs années, nous quittait suite à la maladie. Son départ a créé une onde de choc auprès des usagers, des familles et des intervenants qui l'avaient côtoyé dans le milieu de la déficience intellectuelle depuis de nombreuses années. Suite à son décès, Mme Hélène Morin a pris la relève jusqu'à l'automne. Depuis septembre 2016, le mandat a été relayé à Mme Isabelle Perrin.

Plusieurs activités se sont mises en marche dans les derniers mois. Entre autres, un sondage de satisfaction qui s'adressera aux familles et aux proches des usagers. Dans quelques semaines, une lettre les invitera à répondre à un sondage en ligne sur la qualité des services en adaptation/réadaptation à la personne en milieu naturel. Nous espérons que vous serez nombreux à y répondre afin de mieux nous faire connaître votre satisfac-

tion, vos commentaires et vos attentes. Tout ça, dans le but ultime d'améliorer les services!

Le comité des usagers du CRDITED de Montréal demeure encore peu connu auprès des usagers, de leurs familles et du personnel de l'établissement. Afin de permettre un rayonnement auprès des usagers et des familles, une tournée des équipes et des points de services est actuellement en cours.

L'importance de communiquer avec vous a été soulevée lors de l'assemblée générale qui se tenait en mai 2016. Ce petit bulletin qui paraîtra trois fois par année nous permettra de rester en contact avec vous. À l'heure des médias sociaux, le comité a aussi mis en ligne un nouveau site internet ainsi qu'une page Facebook qui nous permet de communiquer rapidement et directement avec nos familles.

Et l'on lève son verre à la réalisation de tous ces projets qui permettront, souhaitons-le, un avenir meilleur aux usagers de notre établissement!

Claude Lambert  
*Président du comité des usagers du CRDITED de Montréal*

## Mot de la personne-ressource

Au programme de cette nouvelle année, je vous souhaite d'abord la santé, le bonheur et surtout du temps! Du temps pour passer des moments avec les gens que vous aimez, du temps pour vous faire plaisir et du temps pour souffler. Parce qu'il passe vite et qu'il ne ménage pas nos usagers, leurs familles et leurs proches! Les parcours du combattant sont communs dans nos chaumières.

L'année qui s'en vient se présente comme une grosse année pour le comité des usagers. De grandes transformations s'annoncent pour 2017 dans le programme DI-TSA-DP.

Entre les accompagnements des usagers, des familles ou des proches, du soutien à la rédaction de plaintes, une tournée des équipes

et des points de services, l'élaboration du sondage de qualité, la rédaction du bulletin, les rencontres avec les partenaires de l'établissement, du réseau et du milieu communautaire, les semaines passent à un rythme effréné.

Dans un établissement qui s'ajuste à un tourbillon de changements, nous souhaitons que ce bulletin vous permettra de vous mettre à jour sur les activités du comité des usagers du CRDITED de Montréal et sur la structure du nouveau CIUSSS du-Centre-Sud-de-L'île-de-Montréal.

Bonne lecture et à la revoyure!

Isabelle Perrin

# Qu'est-ce qu'un comité des usagers?

L'article 209 de la Loi sur les services de santé et de services sociaux (LSSSS) oblige tout établissement à mettre sur pied un comité des usagers. Lorsqu'un établissement exploite un centre offrant des services à des usagers hébergés, il doit mettre aussi sur pied un comité de résidents.

Le mandat du comité des usagers est d'être le gardien des droits des usagers qui présentent une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme et qui ont des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL). Ce comité doit veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des porte-parole importants des usagers auprès des instances de l'établissement. Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle orientent ses actions. Il a une préoccupation particulière envers les usagers les plus vulnérables et promeut l'amélioration des conditions de vie de ces personnes.

## Fonctions du comité des usagers

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers 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 conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1).
- S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
- Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 (LSSSS).

Source : *Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents du Ministère de la Santé et des Services sociaux*, Gouvernement du Québec, 2006 et du site du *Regroupement provincial des comités des usagers*

## Principes du comité des usagers

- Les comités des usagers et le comité de résidents doivent s'appuyer sur des principes directeurs afin d'exercer une action de qualité, une action efficace centrée sur les usagers. Les membres du CU du CRDIT-ED de Montréal en tiennent compte et respectent ces principes directeurs.
- **L'intérêt des usagers** doit motiver toutes les décisions ou les actions du comité des usagers et des comités de résidents.
- **La représentativité de toutes les clientèles** de l'établissement sans aucune discrimination à l'égard de la race, de la couleur, du sexe, de l'âge, de la religion, du handicap, etc., est fondamentale pour le respect de l'ensemble des usagers de l'établissement.
- **Le respect et la collaboration basés sur la confiance** entre les membres du comité des usagers, les membres des comités de résidents, la direction de l'établissement et tous les autres intervenants sont essentiels à l'émergence d'une action concertée et efficace auprès des usagers.
- **L'autonomie du comité des usagers et du comité de résidents** est essentielle à l'exercice de leur mandat et de leurs fonctions. Les comités déterminent leurs objectifs et leurs priorités d'action. Toutefois cette autonomie n'est pas absolue, elle doit tenir compte de certains paramètres. Ces comités sont redevables de leurs actions auprès des usagers qu'ils représentent et étant des comités de l'établissement, ils doivent répondre au conseil d'administration.
- **Le partenariat avec les différentes directions** d'établissement doit être privilégié afin de développer une réelle synergie pour le respect des droits des usagers et l'amélioration de la qualité des services dans l'établissement.
- **Le respect de la confidentialité** est impératif au sein du comité des usagers et des comités de résidents. Les membres doivent s'en faire un devoir et prendre tous les moyens nécessaires pour que soit respectée la confidentialité des renseignements personnels auxquels ils ont accès. Dans ce sens, les membres des comités des usagers et des comités de résidents devraient prêter un serment de confidentialité.

Source : *Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents du ministère de la Santé et des Services sociaux*, Gouvernement du Québec, 2006 et site du *Regroupement provincial des comités des usagers*

# Réorganisation du réseau québécois de la santé et des services sociaux

En février 2015, l'Assemblée nationale a adopté la Loi (loi 10) modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux. Cette loi permet de consolider la majorité des services de santé et de services sociaux au cœur d'un réseau territorial de services soit, à un Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS), ou à un Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS).

Depuis le 1er avril 2015, à la suite de l'entrée en vigueur de cette loi (RLRQ, chapitre O-7.2), le réseau québécois de la santé et des services sociaux comprend :

22 centres intégrés de santé et de services sociaux (centres intégrés). Neuf d'entre eux se nomment des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux. Seul un centre intégré qui se trouve dans une région sociosanitaire où une université offre un programme complet d'études prédoctorales en médecine ou qui exploite un centre désigné institut universitaire dans le domaine social peut

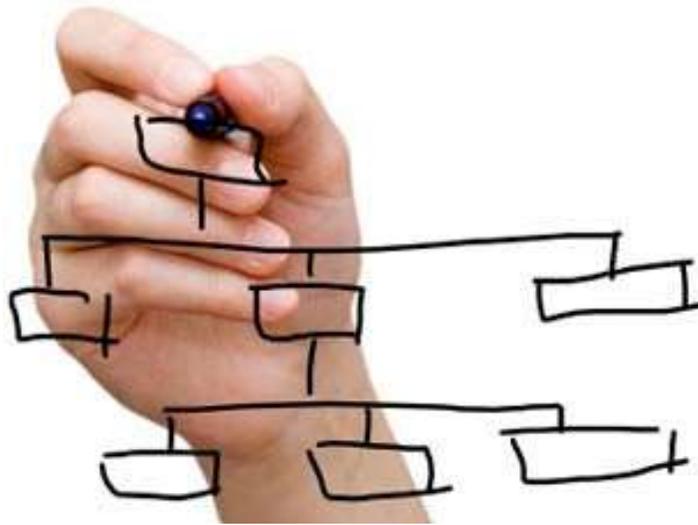
utiliser dans son nom les mots « centre intégré universitaire de santé et de services sociaux »;

- 7 établissements non fusionnés à un centre intégré, soit 4 centres hospitaliers universitaires (CHU) et 3 instituts universitaires (IU);
- 5 établissements non visés par la LMRSSS desservant une population nordique et autochtone.

sont des lieux physiques où sont dispensés les soins de santé et de services sociaux.

Notons que 17 établissements ont été regroupés à des centres intégrés. Ces établissements n'ont pas fait l'objet de fusion avec d'autres établissements en vertu de la LMRSSS, mais ils sont administrés par le conseil d'administration du centre intégré auquel ils sont regroupés.

En plus des services offerts par les établissements publics, la population bénéficie des services des établissements privés qui offrent notamment des services en hébergement et des soins de longue durée. Par ailleurs, 4 réseaux universitaires intégrés de santé (RUIS) favorisent la concertation, la complémentarité ainsi que l'intégration des missions de soins, d'enseignement et de recherche dévolues aux établissements de santé et aux universités auxquelles ceux-ci sont affiliés. Ce sont les réseaux universitaires intégrés de santé de l'Université Laval, de l'Université McGill, de l'Université de Montréal et de l'Université de Sherbrooke.



Chacun des établissements peut offrir des services dans plusieurs installations qui

McGill, de l'Université de Montréal et de l'Université de Sherbrooke.

## Ce que représente la réforme pour les usagers du CRDITED de Montréal ?

Le 9 juin 2011, le CRDITED de Montréal naissait de la fusion de trois CRDITED, soient le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Gabrielle-Major, le Centre de réadaptation Lisette-Dupras et les Services de réadaptation L'Intégrale.

Suite à l'application de la loi 10 (réforme Barrette), le 1er avril 2015, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal réunissait 10 anciens établissements de santé et de services sociaux montréalais, dont le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED) de Montréal.

Les usagers sont dorénavant en service dans le **programme DI-TSA-DP** (déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique) dans l'établissement appelé « **Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal** ».

Dorénavant, les personnes qui vivent avec une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme en service se retrouvent dans le programme DI-TSA-DP (déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique).

Deux bouleversements majeurs en quatre ans, ça représente énormément de questionnements chez les usagers, leur famille ou leurs proches. N'hésitez pas à communiquer avec le comité des usagers si vous avez besoin d'y voir plus clair. 514-334-3979 poste 420

## Ce que vous devez retenir de la réforme

Les usagers de l'ex-instance CRDITED de Montréal, sont maintenant desservis par le **Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal - (CCSMTL)** sous le programme DI-TSA-DP (déficience intellectuelle—trouble du spectre de l'autisme—déficience physique).

### **Pour obtenir des services pour vous ou pour un de vos proches :**

Une demande doit être effectuée auprès de l'accueil psychosocial d'un CLSC montréalais, selon son lieu de résidence. Le traitement des demandes sera effectué conformément aux critères établis au Plan d'accès du ministère de la Santé et des Services sociaux et aux ressources disponibles.

### **Guichet d'accès centralisé**

Pour toute question en lien avec le guichet d'accès, nous vous invitons à communiquer au 514 527-4525.

### **Pour obtenir une copie de votre dossier patient/usager :**

Votre demande doit être faite par écrit et être adressée de la façon suivante :

À l'attention du responsable de l'accès aux dossiers patients/usagers;

**Par la poste :** 15, avenue du Mont-Royal Ouest, bureau 100, Montréal (Québec) H2T 2R9

**Par télécopieur :** 514 593-3074

### **Par courriel :**

[accesauxdossiersdesusagers.ccsmtl@sss.gouv.qc.ca](mailto:accesauxdossiersdesusagers.ccsmtl@sss.gouv.qc.ca)

### **Pour toute information, communiquer au**

514 286-2600, poste 4090.

### **Site WEB du CCSMTL :**

<https://www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca/>

### **Numéro central du service à la population :**

514-842-7226

### **Directrice des programmes en déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique**

Mme Maryse St-Onge

### **Directrice adjointe du continuum en déficience intellectuelle et troubles du spectre de l'autisme 1re, 2e et 3e ligne**

Mme Carla Vandoni

### **Direction adjointe du continuum de réadaptation en milieux de vie substituts**

Poste vacant

## Composition du comité des usagers

Le comité des usagers est composé de neuf usagers et de sept représentants. Lors de l'assemblée générale annuelle qui se tenait le 26 mai 2016, les 16 postes d'administrateurs (9 membres usagers et 7 membres parents) ont été comblés pour un mandat de trois ans.

Mme Fouazia BÉLOUNIS, membre parent

M. Mathieu BENOÎT, membre usager et vice-président

M. Jean-Lavaud CHERY, membre parent

Mme Marie-Cécile ERMINE, membre parent

Mme Danielle GAUDET, membre parent et vice-présidente

M. Christian GUINDON, membre usager

M. Guillaume LABELLE, membre usager

M. Claude LAMBERT, membre parent et président

M. Marc LAPOINTE, membre usager

Mme Chantal LEBEL, membre usagère

M. Jean-François MARTIN, membre usager

Mme Anick PEPIN, membre parent et représentante du comité des résidents (Pierrefonds)

M. Parviz POURZAHED, membre parent

M. Carmine RICCARDI, membre usager

Mme Simona SIERRA, membre parent

Mme Myriam TOURANGEAU, membre usagère et secrétaire

M. Sylvain VALLÉE, membre usager

Mme Claudette VIENS, bénévole

Mme Isabelle PERRIN, personne-ressource

# Concours | Miroir, miroir dis-moi...

Le comité des usagers lance un concours de dessins et de textes sur le thème du **portrait**, ouvert à tous les usagers, à leurs parents et à leurs proches.

Parmi toutes les œuvres reçues dix dessins d'usagers et dix textes de parents ou proches seront retenus pour illustrer un guide que le comité des usagers élaborera au cours des prochains mois. Tous les dessins et textes soumis seront exposés lors de l'assemblée annuelle du comité des usagers qui se tiendra en juin 2017. La date limite de participation est fixée au **1er mars 2017**.

## Règlements du concours

Les dessins et textes seront choisis selon les critères suivants :

- Vous devez respecter la thématique.
- Vous devez utiliser le document proposé par le comité (le miroir et/ou la feuille de note).
- Pour le dessin, vous pouvez utiliser le médium de votre choix : peinture, crayons de bois, feutre, etc...
- Pour le texte, soyez le plus lisible possible.
- Un seul dessin et texte par personne est autorisé.
- Tous les dessins et textes soumis au concours demeurent la propriété du comité des usagers.
- Le formulaire de participation doit accompagner chaque œuvre.

## À propos du guide

Le comité des usagers élaborera un guide qui permettra aux usagers, à leurs familles ou proches, de faire un portrait de leur jeune. Contrairement à une fiche médicale ou un plan d'intervention, le guide proposera aux lecteurs de dresser un portrait personnalisé et unique, à l'image des usagers.



## Comment participer?

### Inscription

Pour vous inscrire, vous devez d'abord remplir un formulaire de participation. Pour obtenir le dépliant, vous pouvez vous rendre à l'adresse internet suivante :

<https://comitedesusagersducrditeddemtl.jimdo.com/concours/>

Vous pouvez aussi demander à votre éducatrice spécialisée de vous acheminer une copie du document.

### Participation

Deux supports sont proposés pour réaliser l'œuvre.

#### 1. Dessin



Le dessin peut être fait par l'utilisateur, un membre de sa famille ou un proche. Un seul dessin par personne est autorisé. Tous les dessins soumis au concours demeurent la propriété du comité des usagers.

#### 2. Texte



Le texte peut être écrit par l'utilisateur, un membre de la famille ou un proche. Soyez le plus lisible possible. Décrivez vos **forces**, vos **rêves**, vos **espoirs**, vos **intérêts**. En somme, qu'est-ce qui vous rend unique?

*SVP Faire parvenir le dessin ou le texte accompagné de la fiche d'inscription au comité des usagers du CRDITED de Montréal avant le **1er mars 2017** à l'adresse suivante :*

*Comité des usagers du CRDITED de Montréal  
1600, boul. Henri-Bourassa Ouest Bureau 275, Montréal, Québec, H3M 3E2*

# Pour votre information

## Faire une plainte



Un usager ou représentant d'un usager a le droit de porter plainte lorsqu'il est insatisfait des services reçus ou qu'il aurait dû recevoir. Porter plainte est une action qui est faite dans le but d'améliorer la qualité des services.

La plainte, une fois complétée, sera adressée au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. Si vous êtes insatisfait du résultat d'une plainte portée devant le commissaire local, vous pouvez vous adresser en deuxième instance au Protecteur du citoyen.

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services :

**Mme Céline Roy**

4675, rue Bélanger, Montréal H1T 1C2

Tél. : 514 593-3600

Télééc. : 514 593-2106—ATS : 514 284-3747

Courriel : [commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

Sachez que le Comité des usagers (514-334-3979) et le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de l'Île de Montréal peuvent en tout temps vous accompagner dans vos démarches.

CAAP de l'Île de Montréal. : 514 861-5998

Télééc. : 514 861-5999

Courriel : [info@caapidm.ca](mailto:info@caapidm.ca)

## Les aides financières pour enfant handicapé

### Le supplément pour enfant handicapé (0-17 ans)

Ce supplément de 189 \$ par mois est versé à toutes les familles qui ont un enfant de moins de 18 ans reconnu comme étant handicapé selon les critères établis par le ministère. Il vise à aider les familles à assumer la garde, les soins et l'éducation d'un enfant ayant un handicap qui le limite de façon importante dans ses habitudes de vie pendant une période prévisible d'au moins un an.

### Le supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (0-17 ans)

Cette aide financière mise en place en 2016 suite aux pressions d'un groupe de parents, est accordée pour un enfant qui a des déficiences persistantes ou un trouble des fonctions mentales qui entraînent de graves et multiples incapacités l'empêchant de réaliser de manière autonome les habitudes de vie d'un enfant de son âge. Cette aide servira aux parents qui doivent assumer des responsabilités hors du commun en matière de soins particuliers ou assurer une présence constante auprès d'un enfant.



Pour en savoir plus sur les conditions d'admissibilité et les modalités d'application du supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels, consultez le site internet du ministère des Finances. On y trouve des renseignements détaillés.

[http://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/enfants/enfant\\_handicape/Pages/enfant\\_handicape.aspx](http://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/enfants/enfant_handicape/Pages/enfant_handicape.aspx)

## Les nouvelles coordonnées du comité des usagers

1600 Boul. Henri-Bourassa H3M 3E2 | (514) 334-3979 Poste 420 | [comite.usagers@crditedmtl.ca](mailto:comite.usagers@crditedmtl.ca)

Pour recevoir le bulletin électronique, veuillez nous écrire au : [comite.usagers@crditedmtl.ca](mailto:comite.usagers@crditedmtl.ca)

Personne-ressource : Isabelle Perrin

Site internet <http://comiteusagersditsamtl.jimdo.com/>

Page facebook— **Comité des usagers du CRDITED de Montréal**