



**Comité des usagers  
du CRDITED  
de Montréal**

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

comite.usagers@crditedmtl.ca

Dans ce numéro :

**Rapport annuel d'activités  
du protecteur du citoyen**  
2

**Mobilisation pour la défi-  
cience intellectuelle**  
3

**Mot de la personne-  
ressource**  
3

**Notre réseau public,  
on y tient!**  
4

**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 3

Octobre 2017

## Message du président

L'été est déjà derrière nous. Et l'hiver presque à nos portes! Les activités de tout un chacun ont repris leur cours. Celles du comité des usagers ont atteint leur vitesse de croisière très rapidement!

Une grosse année s'annonce devant nous. Pour compléter la démarche de sondage que nous avons amorcé en avril dernier, une soirée-conférence se tiendra mercredi le 29 novembre prochain. Il faut mettre cette date à vos agendas!

Le comité met actuellement beaucoup d'énergie dans l'organisation des visites des milieux de vie substitués ainsi que des points de services. Aller ainsi à la rencontre des usagers pour leur faire connaître les fonctions du comité des usagers et les entendre sur leur satisfaction des services, exige une préparation. Pour ce faire, le comité s'est doté d'une politique de visite de ces milieux afin de bien encadrer ses actions. Nous vous tiendrons au courant.

Lors de la semaine des droits des usagers, le comité a fait des représentations auprès des usagers de notre établissement. Les 26 et 27 septembre, Isabelle Perrin, la personne-ressource du comité est allée à la rencontre des usagers qui fréquentent Les Compagnons de Montréal ainsi que ceux du plateau Ville St-Pierre à Lachine. Les usagers ont manifesté leur intérêt pour mieux connaître notre comité et surtout pour mieux intégrer la notion de défense des droits. De bien belles rencontres!

La protectrice du citoyen, Marie Rinfret, a rendu public jeudi le 28 septembre dernier, le rapport annuel de l'institution. Ses constats troublants en ce qui a trait à l'hébergement vont tout à fait dans le sens de nos visites. Concernant l'offre de services en hébergement pour nos usagers, la protectrice recommande au ministère de la santé et des services sociaux d'élaborer une offre de services en hébergement qui répond adéquatement aux besoins des personnes ayant un handicap

intellectuel et présentant des troubles graves du comportement ou nécessitant des soins physiques particuliers.

La protectrice a rappelé dans son document que toute transformation au sein des services publics doit être planifiée avec vision et rigueur et être centrée sur le mieux-être des citoyennes et des citoyens. « C'est pourquoi les ministères, les organismes et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux doivent, avant l'implantation de modifications, en évaluer les tenants et aboutissants et en mesurer l'incidence sur la population. » - Marie Rinfret

Le comité continuera à veiller aux développements liés au plan d'action en troubles du spectre de l'autisme déposé en mars dernier. Nous voulons nous assurer que les montants d'argent alloués pour mieux desservir nos usagers vivant avec un TSA bénéficient concrètement de meilleurs services.

Vous avez probablement entendu parler du dépôt de la pétition à l'Assemblée nationale, demandant un rehaussement des services et des budgets en déficience intellectuelle? Mme Anik Larose, directrice de l'association du Québec pour l'intégration sociale a par ailleurs écrit un billet sur la mobilisation en page 3.

Vous êtes venus nombreux à notre assemblée générale annuelle qui s'est tenue cette année au Pavillon Lafontaine situé au 1301 rue Sherbrooke est. Malgré la pluie incessante, l'ambiance y était festive. Plusieurs usagers ont pris part à cet événement, au grand bonheur des organisateurs. Merci pour votre participation!

Claude Lambert

*Président du comité des usagers du CRDITED de Montréal*

Le rapport annuel de la Protectrice du citoyen

Pour la cinquième année consécutive, les personnes vulnérables paient le prix du nivellement par le bas.

Par Isabelle Perrin, personne-ressource

Le 28 septembre dernier, Mme Marie Rinfret, protectrice du citoyen, déposait son rapport annuel. « Je constate que l'offre de services tend à un nivellement vers le bas » a-t-elle déploré. Fait exceptionnel et très troublant cette année : les interventions du protecteur ont mené à la fermeture de trois ressources d'hébergement.

Le nombre de plaintes en lien avec les services de santé et les services sociaux déposées au Protecteur a augmenté de 30% cette année par rapport à la moyenne des trois dernières années. La mauvaise qualité et l'accès des services sont les motifs les plus souvent soulevés par la population. L'augmentation du nombre de plaintes et de signalements fondés témoigne d'une situation préoccupante qui requiert des ajustements.

Plusieurs plaintes et signalements démontrent des problématiques dans la qualité des services offerts par les ressources d'hébergement liées par contrat avec des CRDI de différentes régions du Québec :

- pairage inapproprié des personnes ;
- longs délais de relogement ;
- gestion inappropriée de comportements difficiles donnant lieu à des agressions physiques entre les personnes hébergées ;
- ratio d'encadrement inadéquat ;
- non-respect de protocoles alimentaires ;
- lacunes dans la gestion de la médication.

Dans certaines ressources d'hébergement, le personnel est insuffisant et ne possède pas la formation nécessaire pour répondre aux besoins. Conséquemment, les employés peuvent difficilement composer avec la lourdeur d'une clientèle qui a des troubles graves du comportement ou qui présente des handicaps physiques en plus d'une déficience intellectuelle. Or, les CRDITED ont de la difficulté à recruter des personnes disposées à offrir les services à cette clientèle, ce qui limite leur marge de manoeuvre lorsque vient le temps de relocaliser une personne. Malgré des rapports internes qui dénoncent une prestation de services inadéquate ou insuffisante, des CRDITED tardent à mettre fin au contrat qui les lie à ces ressources, faute d'alternatives. Le Protecteur du citoyen a aussi constaté, dans certains cas, des relations contractuelles tendues entre les CRDITED et les ressources d'hébergement.

Il n'est donc guère étonnant que le bureau du Protecteur du citoyen ait dû fermer trois ressources.

**LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE AU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX :** d'élaborer, au cours de la prochaine année, une offre de services en hébergement qui répond adéquatement aux besoins des personnes ayant un handicap intellectuel et présentant des troubles graves du comportement ou nécessitant des soins physiques particuliers, notamment par la mise en oeuvre d'un plan d'action d'ici le 31 mars 2018.

Le troisième rapport du Protecteur du citoyen, paru en 2015, s'intéressait à l'accès aux services pour les jeunes de 18 ans et moins qui présentent une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, à leur continuité et à leur complémentarité. Le Protecteur du citoyen avait formulé huit recommandations que le ministère de la Santé et des Services sociaux a acceptées et pour lesquelles un plan d'action a été établi.

Le cadre de référence pour l'organisation des services en déficience physique, déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme a été déposé en juillet dernier. Le Protecteur du citoyen mentionne qu'il demeurera actif à la réalisation de ce plan.



Parmi les exemples cités dans le rapport, certains donnent des frissons dans le dos. On peut y lire qu'une femme handicapée à été hospitalisée après qu'on ait découvert une grave dénutrition et de l'anémie. « Les responsables du centre ont toujours nié leur part de responsabilité. Il n'en demeure pas moins que l'état de santé de la personne s'est nettement amélioré à la suite de son transfert dans une nouvelle résidence », explique la protectrice.

Le ministre de la santé, le Dr Gaëtan Barrette, suite au dépôt de ce rapport accablant, a affirmé « On a à faire des choix » ajoutant que le gouvernement n'avait simplement « pas le budget » pour répondre à la demande. Il a par ailleurs demandé **aux familles des personnes vulnérables à s'impliquer davantage** auprès de leurs proches ayant besoin de soutien. Rien de moins...

# J'appuie la déficience intellectuelle... Et vous?

par Anik Larose, directrice de l'Association du Québec pour l'intégration sociale (AQIS)

Au printemps dernier, on a senti se lever un grand vent d'exaspération et d'indignation autant dans le milieu associatif en déficience intellectuelle que parmi les familles touchées par cette réalité. Depuis déjà plusieurs années, on constate un recul dans les services dispensés en déficience intellectuelle et la dernière réforme Barrette n'a aidé en rien cet abandon au profit de clientèles en émergence.

Disons que ce ras le bol généralisé a atteint son sommet lors de l'annonce, en grandes pompes, d'investissements massifs dans le secteur de l'autisme. Loin de nier les besoins criants dans ce secteur qui méritaient un solide coup de barre, quel n'a pas été notre étonnement d'entendre la Ministre déléguée se réjouir le 21 mars dernier que ces montants avaient été donnés en autisme et non en déficience intel-

lectuelle! Nous considérons qu'il est totalement contre productif de mettre en dualité deux réalités qui ont pourtant, sur de nombreux aspects, des besoins similaires (stimulation précoce, soutien aux familles, bris de services après 21 ans, intégration à l'emploi, etc.).

C'est alors que des familles ont décidé qu'il en était assez et qu'il fallait prendre la parole, questionner et se faire entendre des élus. De nombreuses lettres ont été

envoyées aux députés ainsi qu'au Ministère de la Santé et des Services sociaux. À l'initiative d'une mère engagée, Madame Stéphanie Cloutier, une pétition a été déposée à l'Assemblée nationale soutenue par le député de Saint-Jean, Monsieur Dave Turcotte.

Tout au long de la prochaine année, nos membres seront informés d'actions mises



de l'avant par l'AQIS. Nommons quelques exemples à venir: création d'un comité de mobilisation, mise en ligne d'un micro site de campagne, création d'une page Facebook et d'une infolettre mobilisation, préparation du 30e anniversaire de la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle, etc.

L'équipe de l'AQIS est en plein travail. Nous devons mettre les bouchées

doubles afin de coordonner, avec l'ensemble des partenaires, des gestes qui, nous le souhaitons, permettront d'attirer l'attention sur notre cause qui, même si elle est peu connue, mérite toute l'attention et le respect des décideurs et des médias.

En parallèle, l'AQIS a travaillé sur l'organisation de deux journées de sensibilisation à la violence et aux abus sexuels qui ont eu lieu le 1er octobre à Québec et le 21 octobre à Joliette. Sujet délicat s'il en est un, nous souhaitons poursuivre nos démarches afin de lever le voile sur cette triste réalité.

Nous vous invitons nombreux à suivre l'AQIS via ses outils de communications. Il y a beau-

coup d'effervescence et de projets dans l'air. Nous avons besoin de vous pour donner un signal clair que le milieu de la déficience intellectuelle est en marche et que cette route ne se fera pas dans le silence et l'abnégation. Agir ensemble pour la déficience intellectuelle, parce que les personnes que nous représentons méritent le meilleur de nous!

<http://deficienceintellectuelle.org>

## Mot de la personne-ressource

Les activités du comité des usagers ont déjà repris de plus bel depuis fin août. Ce bulletin, prévu pour septembre, a été finalement réalisé en octobre. C'est tout dire!

Nous notons que de plus en plus d'usagers communiquent directement avec le comité des usagers. Souvent par téléphone, mais aussi via les médias sociaux (notre page facebook) ou encore par courriel. Notre objectif de mieux faire connaître notre mandat porte fruit. C'est une bonne nouvelle que de constater que plusieurs usagers connaissent leurs droits et désirent les faire respecter.

Nous amorcerons dans les prochaines semaines notre tournée dans les milieux de vie des usagers. L'objectif de ces visites est de mieux faire connaître le comité des usagers et de s'assurer que ceux-ci sont hébergés dans des milieux de qualité. Nous voulons nous assurer que la personne se sente chez elle, qu'on tient compte de qui elle est, que l'endroit où elle vit est chaleureux et accueillant, qu'on participe à son intégration sociale dans la collectivité, et surtout, qu'elle reçoit des services dignes et respectueux.

À partir d'une liste des coordonnées de

ces centaines (près de 400) de milieux de vie que l'établissement nous aura envoyée, nous établirons un calendrier de visite. Notre objectif est ambitieux; nous souhaitons faire une visite par semaine...

Vous recevrez sous peu une invitation à une soirée –conférence qui se tiendra le mercredi 29 novembre prochain. On y présentera les résultats du sondage tenu le printemps dernier. Cet événement sera combiné au lancement officiel du **guide de l'usager, - mon portrait et mon plan d'intervention**. Soyez-y!

Isabelle Perrin

# Notre réseau public, on y tient!

Par Isabelle Perrin, personne-ressource

À l'heure des réformes et des transformations, il est important comme parent ou proche de personne handicapée, de se questionner sur l'importance du réseau public de la santé dans la vie des personnes qui vivent avec une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, condition permanente avec laquelle ces personnes et leur famille devront composer toute leur vie.

Le comité des usagers a reçu des appels de parents qui nous ont fait part du transfert de leur fils ou de leur fille du réseau public vers un organisme communautaire. La grande majorité d'entre eux, de prime abord, n'y voyaient pas de différence pour autant, pensaient-ils, que leur enfant reçoive un service approprié répondant à ses besoins. La réalité fut tout autre dans bien des cas :

- L'organisme ne peut plus recevoir leur enfant parce que ce dernier présente des troubles du comportement ou des soins exceptionnels pour lesquels le personnel n'est pas suffisant et/ou formé
- L'organisme se retrouve devant une situation financière précaire qui entraîne des coupures
- L'organisme impose des tarifs pour des services autrefois gratuits
- L'organisme a une liste d'attente qui ne leur permet pas de desservir les personnes nécessitant des services

Réseau public ou communautaire, est-ce réellement du pareil au même?

## Le système de santé et de services sociaux au Québec

Le réseau de la santé est un service public financé par la collectivité. Son rôle est d'offrir des services de santé et des services sociaux de qualité, qui sont accessibles, continus, sécuritaires et respectueux des droits des personnes. Il est aussi de s'assurer du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Le régime de services de santé et de services sociaux est enchâssé dans une loi (LSSSS). Être usager du réseau de la santé et des services sociaux, signifie de recevoir des services qui répondent à des besoins, mais c'est aussi avoir des droits.

<https://comitedesusagersducrditeddemtl.jimdo.com/vos-droits/>

Un service public est nécessaire parce qu'il permet l'égalité à l'accès, la qualité des services donnés et un moyen équitable de soutien aux plus vulnérables. Depuis quelques années, le réseau de la santé fait appel de plus en plus au milieu communautaire. Cette nouvelle réalité fait en sorte que les organisations communautaires sont interpellées pour jouer un rôle en complémentarité aux ressources du réseau de la santé et des services sociaux. Alors que les besoins en termes de soutien ne cessent d'augmenter, le statut de prestataire de services de ces organismes s'accroît. Est-ce vraiment une bonne affaire pour les usagers?

## Les organismes communautaires au Québec

L'action communautaire (...) désigne une forme de support organisationnel ou professionnel qui consiste à sensibiliser, à structurer et à organiser un milieu pour que celui-ci apporte une solution collective à un problème lui-même perçu comme collectif. Elle mise sur la capacité des collectivités à se

prendre en charge (...) elle repose sur le principe que des solutions collectives doivent être apportées aux problèmes dans leurs dimensions sociales et collectives (FCLSCQ 1991 :12-13).

Les organismes communautaires sont bien perçus, mais très souvent méconnus de la population en général. Plusieurs ignorent l'ampleur et la qualité des services offerts à la communauté qui sont décrits pour la plupart, comme étant empreints d'humanisme, de souplesse, de créativité et d'innovation. De nombreux organismes se sont transformés en prestataires de service, souvent pour aller chercher du financement pour assurer leur survie et parfois, au détriment de leur mission de changement social. Pour bien des parents, il y a confusion. Quel est le rôle du communautaire et quel est celui du public? Le mandat d'adaptation/ réadaptation est-il uniquement l'affaire du public? Qu'est-ce que le maintien, justification souvent employée pour expliquer un déplacement vers le communautaire? Est-ce que les personnes desservies au communautaire ont les mêmes droits que ceux desservis par le réseau public?

## Et les personnes dans tout ça?

Actuellement le milieu communautaire tente de répondre présent là où le réseau public répond absent. Personne ne les blâmera de venir au secours des parents. On peut comprendre une famille qui dit oui à un groupe d'individus remplis de bonnes intentions prêts à recevoir un usager qui est sur une liste d'attente depuis trois ans. Ce parent doit savoir :

- Qu'un organisme qui devient prestataire de services perd parfois de vue sa mission de changement social
- Que les valeurs de solidarité, d'autonomie, de démocratie et de justice sociale sont l'assise de l'action communautaire
- Que les organismes ne peuvent compter sur un financement suffisant et récurrent qui les placent constamment en situation précaire
- Que le service que reçoit l'utilisateur est fragile et peut cesser à tout moment.

Les parents ont raison de se demander si les organismes communautaires sont en train de devenir de simples dispensateurs de services à moindre coût où l'on déverse des dossiers. Ils se rappellent aussi qu'à l'origine, le communautaire devait être un agent de changements pour contribuer à une société plus juste et plus humaine. Est-ce que cette mission s'arrime à une logique de marché et d'ententes de services?

Défendre l'existence des services publics est l'affaire de chacun d'entre nous. Ces services sont à nous, et ils sont nécessaires au bon fonctionnement de la société et particulièrement pour des usagers en situation de handicap. Le milieu communautaire doit poursuivre sa mission qui est de contribuer à une société plus juste et plus humaine, redevable d'abord et avant tout aux communautés et cesser d'être l'endroit où l'on offre une place aux usagers qui n'en n'ont plus. Les personnes vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme qui ont des besoins ont droit aux services de l'état. C'est écrit dans la loi (LSSSS art. 5,13 et 100). Et elles ont aussi droit à avoir une place au soleil. Ne l'oublions jamais.