

FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DE L'AUTISME

Porter plainte, c'est contribuer à l'amélioration des services en autisme

En tant qu'utilisateur de service, il vous arrive certainement de vivre des situations où vos droits ne sont pas respectés et lors desquelles vous vous sentez bien seul. Vous avez alors envie de porter plainte, mais vous avez peur des conséquences, ou vous ne savez tout simplement pas comment procéder.

Il vous arrive même de penser que « de toute façon ça ne changera rien. »

Si chacun choisit de « laisser tomber », il est certain que l'**amélioration des services** tardera à venir. Faire une plainte c'est viser l'objectif de faire changer sa situation et effectivement, ça ne fonctionne pas toujours au moment où ça nous serait utile. Il y a cependant de fortes chances qu'à plus ou moins long terme, cela changera quelque chose pour une autre personne. La plainte aura alors **contribué à l'amélioration des services**.

Vous pouvez porter plainte pour plusieurs raisons

- Faire **respecter** vos droits;
- Contribuer à l'**amélioration** des services;
- **Dénoncer** une situation que vous apparaît inacceptable;
- Identifier certains problèmes et les voir **corrigés**;
- Vous assurer que les services reçus soient **adaptés** aux besoins exprimés.

À quel niveau pouvez-vous contribuer à l'amélioration des services?

L'accessibilité et la continuité

Le Plan d'accès¹ est un moyen pour soutenir les programmes services pour les personnes ayant une déficience dans l'amélioration de l'accessibilité et de la continuité des services. Il définit le **temps d'attente jugé raisonnable** pour obtenir un service et propose des standards pour assurer la **complémentarité et la continuité**.

¹ Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience, juin 2008

- Si vous êtes dans une situation où les délais ou les standards ne sont pas respectés, vous êtes en droit de vous plaindre.
- Si vous recevez un service et que le dispensateur décide d'y mettre fin ou de l'interrompre, si vous ne recevez pas suffisamment de services ou si on refuse de vous donner un service, vous êtes en droit de vous plaindre.
- Si le service dont vous avez besoin n'existe pas, vous êtes en droit de vous plaindre.
- Si on ne peut vous offrir le service dont vous avez besoin dans votre langue (français ou anglais), vous êtes en droit de vous plaindre.

La qualité des services

- Si on vous propose une médication ou un traitement qui ne vous convient pas, vous êtes en droit de vous plaindre.
- Si on utilise une méthode de contention sans votre consentement ou celui de la personne qui vous représente, vous êtes en droit de vous plaindre.
- Si on modifie les services que vous recevez sans qu'on vous en informe ou qu'on en informe la personne qui vous représente, vous êtes en droit de vous plaindre.

La coordination des services

- Si aucun intervenant pivot n'est désigné pour coordonner les services et assurer une cohérence des interventions, vous êtes en droit de vous plaindre.

Des exemples

Vous vous présentez au CSSS afin de faire évaluer votre enfant. On vous dit que le délai d'attente est de 18 à 24 mois et on vous suggère de faire faire une évaluation au privé.

- VOUS ÊTES EN DROIT DE FAIRE UNE PLAINTÉ, car les **services d'évaluation** sont disponibles dans le réseau public et le délai d'attente, selon le plan d'accès, ne devrait pas dépasser un an.

Vous êtes adulte et vous soupçonnez être autiste. Vous vous présentez au CSSS pour obtenir une évaluation et on vous répond qu'il n'y a pas de **service d'évaluation pour les adultes**. On essaie de vous dissuader d'obtenir un diagnostic en prétextant que ça ne changera rien à votre vie, puisque de toute façon il n'y a pas de service pour les adultes.

- VOUS ÊTES EN DROIT DE FAIRE UNE PLAINTÉ. Si le service n'est pas disponible, on doit vous orienter vers les **services appropriés**. De plus, il est faux de prétendre que l'obtention d'un diagnostic est inutile. Par exemple, si vous avez besoin d'accompagnement ou d'accommodements pour vous aider à vous intégrer en emploi ou faire des études postsecondaires, vous n'aurez pas droit aux services sans diagnostic.

Au CSSS de votre région, on choisit de **ne pas vous informer** de l'existence de certains services sous prétexte que, de toute façon, vous n'y aurez pas accès (liste d'attente trop longue, budget épuisé, etc.). Vous apprenez plus tard qu'on a négligé de vous informer adéquatement.

- VOUS ÊTES EN DROIT DE FAIRE UNE PLAINTÉ, car le CSSS a la responsabilité de vous **informer** de l'existence des services et des ressources disponibles ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources.

Lors d'une rencontre de plan de services, on vous informe que votre fils de 21 ans qui quittera l'école dans 3 mois **n'aura pas accès** à des activités de jour, car les services pour les adultes ne sont pas encore disponibles, faute de financement. Vous apprenez que rien n'a été prévu au-delà de son année scolaire.

- VOUS ÊTES EN DROIT DE FAIRE UNE PLAINTÉ, car le CSSS et le CRDITED ont une **responsabilité partagée** de prévoir un plan de transition avec le milieu scolaire et d'assurer la coordination des services.

Qui peut porter plainte?

La personne elle-même qui se sent lésée dans ses droits.

Son représentant légal, soit le parent, le curateur, le tuteur, le mandataire.

Des liens qui peuvent vous aider :

Pourquoi porter plainte : <http://www.autisme.qc.ca/la-boite-a-outils/vos-droits/pourquoi-faire-une-plainte.html>

Résumé du Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience

<http://www.autisme.qc.ca/assets/files/mobilisation/Resume-plan-acces.pdf>

Voici en rafale, quelques motifs valables pour porter plainte (aux services sociaux ou au scolaire) qui nous sont suggérés par Marie-Joelle d'Autisme Québec. Si vous avez d'autres exemples, partagez-les avec nous.

Les services offerts ne correspondent pas aux besoins.

On offre du service d'accompagnement en TES en milieu scolaire à raison de 5 heures par semaine. On se rend compte que l'enfant aurait besoin de beaucoup plus que ça.

Besoin de changer d'intervenant lorsque le « courant ne passe pas ».

Si le parent n'arrive pas avoir confiance en son intervenante et qu'il arrive à démontrer avec des faits, que ses motifs sont valables, il peut demander à changer.

Commentaires ou façon de travailler inappropriés de la part du personnel du réseau scolaire ou de la santé.

Des parents se sont fait demander par la travailleuse sociale de leur CSSS :

« Avoir su que votre enfant était autiste, l'auriez-vous gardé ou vous vous seriez fait avorter? »

Des commentaires comme ceux-là méritent que l'on fasse des plaintes, au CSSS et à l'ordre professionnel.

Besoin de changement de milieu résidentiel

Si le milieu résidentiel ne répond pas aux besoins, par manque d'encadrement ou parce que les méthodes utilisées ne sont pas adéquates, on peut porter plainte.

Refus d'obtenir un service parce qu'il manque de place (classes spécialisées)

Souvent, la plainte ne fait pas que l'enfant aura une place, mais ça indique au moins à la commission scolaire que des besoins ne sont pas répondus. On place souvent l'enfant dans un type de classe qui n'est pas celui qui répond le mieux à son besoin.

Refus d'un service en lien avec le diagnostic de la personne

Par exemple, un enfant est refusé dans une école, dans un terrain de jeux, dans une ressource de loisirs parce qu'il a un diagnostic, il s'agit de discrimination basée sur le handicap.

Qui peut vous aider dans le processus de plainte

Votre association régionale d'autisme <http://www.autisme.qc.ca/la-federation/associations-regionales-dautisme.html>

Le comité des usagers de l'établissement concerné <http://rpcu.ipsofts.com/fr/trouver-un-comite.aspx>

L'Office des personnes handicapées du Québec www.ophq.gouv.qc.ca

Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région <http://fcaap.ca/>

Jo-Ann Lauzon
Mars 2013