



Le droit d'accès aux services :

« Il faut bouger et arrêter d'attendre ! »

Voilà ce que madame Yvette Muise, présidente du Mouvement Personne d'abord a dit lors d'une intervention, le 12 mai 2006, à la centaine de participants qui se sont réunis pour le Colloque portant sur l'accès aux services.

Ce colloque fut organisé par le Mouvement des personnes handicapées pour l'accès aux services (PHAS). Le Mouvement PHAS est une coalition provinciale. Sa mission est de promouvoir l'accès à des services sociaux et de santé qui répondent aux besoins des personnes handicapées et à ceux de leur famille. Il compte à son actif plus de 40 organismes qui appuient et collaborent à cette mission.

Les personnes réunies ont témoigné de situations vécues au niveau de l'attente de services et des difficultés qu'engendrent ces attentes. Individuellement et collectivement, cette attente de services a un impact financier. Lorsque les besoins ne sont pas rendus, les situations s'aggravent. On ne répond qu'aux demandes les plus catastrophiques. Alors « Ça urge ! ».

Plusieurs experts du réseau étaient invités. Madame Diane Bégin, responsable du service aux personnes handicapées du Ministère de la Santé et des Services sociaux a indiqué qu'il faudrait ajouter **130 millions dans le réseau de la déficience physique et 60 millions en déficience intellectuelle pour répondre aux besoins des personnes.** Alors, qu'est-ce que le gouvernement attend ?

Lors de ce Colloque, une déclaration a été rédigée sur les droits des personnes handicapées et de leur famille pour l'accès aux services sociaux et de santé.

Le 5 juin dernier, cette déclaration a été déposée à l'Assemblée Nationale par madame Solange Charest, député de Rimouski. Accompagnée de plusieurs délégués du Mouvement PHAS, madame Yvette Muise s'est exprimée, en conférence de presse, sur le manque de dignité humaine dont sont victimes toutes les personnes en attente de services.

Pour souligner la journée internationale des personnes handicapées, le 3 décembre, le Mouvement PHAS a préparé quelques activités de visibilité. Le 30 novembre, au bureau du premier Ministre, il déposera, entre autres, les milliers d'appuis à la déclaration des droits des personnes handicapées et de leur famille pour l'accès aux services sociaux et de santé. Madame Muise y sera.



Yvette Muise, présidente du Mouvement Personne d'abord prend la parole à l'Assemblée Nationale en conférence de presse.

« Il faut bouger et arrêter d'attendre ! »
Voilà ce que vous pouvez faire :

- o Signer la déclaration en ligne
<http://www.petitiononline.com/modperl/signed.cgi?phas>
- o Vous pouvez et devez porter plainte si vous jugez que votre attente est déraisonnable.
- o Vous pouvez réagir dans notre journal, vous pouvez expliquer votre vécu. Votre expérience pourrait avoir un impact positif pour vous et tous ceux en attente.

Dans la province de Québec

En liste d'attente pour un premier service de réadaptation :

- 8 583 personnes** ayant une déficience physique
- 1 444 personnes** ayant une déficience intellectuelle
- 709 personnes** ayant un trouble envahissant du développement

Source : Portrait statistique sur l'accès aux services d'adaptation-réadaptation au Québec pour les personnes handicapées, OPHQ, 2009

Mouvement PHAS : Marie-Claude Gagnon :
1-514-581-1375
www.mouvementphas.com

Le Collectif contre les listes d'attente au CRDIQ est composé :

- du Regroupement des organismes de promotion des personnes handicapées de la région 03
- du Mouvement Personne d'abord du Québec Métropolitain.
- du Comité des usagers du CRDIQ
- de l'Association pour l'intégration sociale (région de Québec)
- d'Autisme Québec



Dans la région de Québec Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec

En liste d'attente :
353 personnes
dont 177 attente pour un 1^{er} service
397 services en attente

Source : Statistiques sur la clientèle CRDI de Québec, 16 septembre 2006

Vous avez droit d'avoir accès à des services dans un délai raisonnable



Vous êtes une personne en attente de services en réadaptation? Vous croyez que la situation que vous vivez n'est pas raisonnable comme temps d'attente? Savez-vous que vous pouvez porter plainte? Savez-vous que votre plainte pourrait avoir un impact afin d'accélérer votre accès aux services?

Le traitement des plaintes dans un établissement du réseau se fait comme suit :

- 1- Vous pouvez faire une plainte au « Commissaire aux plaintes de l'établissement ». Cette plainte peut être verbale, mais il est préférable qu'elle soit faite par écrit et que vous en conserviez une copie. À partir de ce moment, cette personne a 45 jours pour faire l'examen et vous donner une réponse. Vous recevrez un avis écrit qui vous informera que la plainte a bien été reçue. Le Commissaire aux plaintes devra vous donner une réponse écrite.
- 2- Si on refuse d'examiner votre plainte ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse reçue, vous pouvez acheminer une plainte au « Protecteur des usagers ». Il s'agit de lui écrire une lettre pour expliquer pourquoi vous n'êtes pas satisfait et d'y joindre la plainte et la réponse que vous aviez reçues.
- 3- Le Protecteur des usagers est nommé par le gouvernement. Lorsqu'il reçoit une plainte, il fait en son pouvoir pour répondre dans le meilleur délai. Si plusieurs plaintes du même type lui parviennent, le Protecteur soulèvera ce problème afin qu'il soit connu par le Ministère concerné.

Voilà comment votre plainte pourrait avoir un impact positif pour vous et tous ceux en attente.

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes : 681-0088, poste 228

Voici les adresses où faire parvenir votre plainte

CRDIQ
Commissaire aux plaintes
110, rue de Courcellette
Québec (Québec)
G1N 4T4

Ministère de la Santé et des services sociaux
Protecteur des usagers
500, Grande-Allée est, Bureau 102
Québec (Québec)
G1R 2J7

