Moi j'ai mon guide!



Le plan de services c'est *d'Abord à moi*

Des réponses simples à vos questions

Qu'est-ce qu'un plan de services?

Comment prendre ma place et participer dans mon PSI?

Quels sont mes responsabilités et mes droits?

Également disponible

Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain



La trousse contient :

1 vidéocassette de 30 minutes

5 cahiers de références

5 boîtes totalisant 945 cartes-photos

5 tablettes de listes des cartes-photos numérotées

5 grandes fiches pour insérer vos cartes-photos

1 boîte de transport

De la même collection,

La trousse :

« Le Guide illustré pour exprimer mes besoins »

est maintenant disponible !

Informez-vous auprès de votre Centre de réadaptation le plus près de chez vous ou pour connaître les lieux de distribution et savoir comment vous procurer un exemplaire de la trousse, communiquez avec le :

Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain

160, rue Saint-Joseph est, bureau 2.2
Québec (Québec) G1K 3A7
Téléphone : (418) 524-2424
Courriel : mpdaqm@globetrotter.net
www.mpdaqm.org

Notes aux utilisateurs

Ce document a d'abord été conçu par et pour les personnes qui préparent leur plan de services comme toi. Une audiocassette accompagne ta revue.

Nous avons choisi d'utiliser la forme masculine pour répondre à des contraintes d'espace et pour alléger la lecture du document. La forme masculine inclut donc, sans discrimination, autant les femmes que les hommes.

Nous avons choisi d'utiliser le « tu » afin que les personnes qui se serviront de ces documents se sentent personnellement concernées par cet outil. Il ne faut donc pas y voir un manque de respect ou un excès de familiarité envers vous, les utilisateurs.



Toutes les photos utilisées dans ce document ont reçu l'autorisation des personnes qui y figurent.

Toute reproduction, traduction ou adaptation de ce document, en tout ou en partie, est strictement interdite sans l'autorisation de l'Éditeur.

Le plan de services c'est d'Abord à moi

Production :
Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain

Idée originale du Comité de production :

Jean-Yves Arial
Jacques Beaudet
Alain Bédard
François Bouchard
Pierre Dechene
Lucie Demers
Catherine Fortier
René Gingras
Sylvie Giroux
Rénald Liberge
Serge Plamondon
Danny Rouette
Pierre Sanfaçon

Photographies :
André Gaboury

Assistance à la photographie :
Hélène Bernier
Claude Gagnon

Figurants et mimes :
Monique Bérubé
Jacques Caron
Claude Gagné
Régent Lacroix
Raynald Laflamme
Karine Lévesque

Rédaction :
Hélène Bernier
Clément Sanfaçon

Collaboration à la rédaction :
Régent Lacroix

Collaboration :
Nadia Blanchet
Liliane Brousseau
Pierrette Dion
Marie-Hélène Lamoureux
Michelle R.-Rousseau

Adaptation :
Hélène Bernier

Révision et correction :
Régent Lacroix

Version Audio :
Collège Radio Télévision Québec (CRTQ)

Conception graphique :
Kathleen Kelly

Infographie :
Kel Imagination

Impression :
Litho Chic Imprimeur

Contribution financière :
Plan national d'intégration communautaire Développement des ressources humaines Canada (DRHC), Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS), Régie régionale de la Santé et des Services sociaux de Québec (RRSSS).

Éditions-Publication
Tous droits réservés © 2002 MPDAQM
Dépôt légal : 2e trimestre 2002
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-9804969-1-X (La revue)

Table des matières

Préface 4
Avant-propos 6
Introduction 8



Chapitre 1
Le plan de services individualisé 10
Qu'est-ce qu'un plan de services ? **12**
Les différentes étapes du plan de services **16**
L'importance de prendre ta place et d'exprimer tes besoins **18**

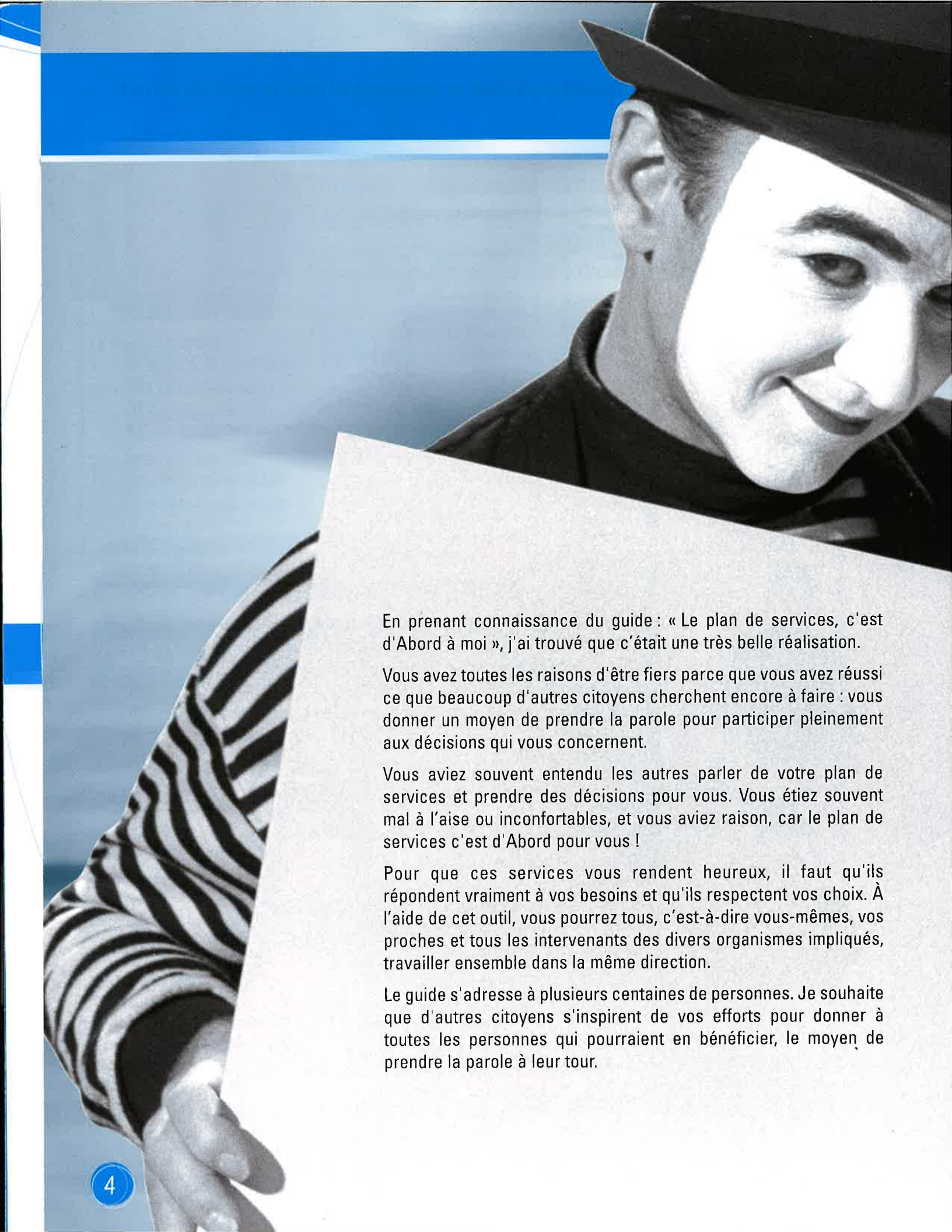


Chapitre 2
Comment prendre ma place et participer dans mon PSI ? ... 20
L'étape 1. L'offre ou ta demande de faire un plan de services **22**
L'étape 2. L'évaluation et l'expression de tes besoins **24**
L'étape 3. La rencontre de ton plan de services **30**
L'étape 4. Les services que tu recevras **34**
L'étape 5. Le suivi et la révision de ton plan de services **36**
En résumé **38**
Foire aux questions **39**



Chapitre 3
Quels sont mes responsabilités et mes droits ? 40
Tes responsabilités **42**
Tes droits **44**
Que faire si tes droits ne sont pas respectés ou si tu n'es pas satisfait des services ? **48**
Des ressources utiles **54**

Bibliographie et vidéographie 58
Remerciements 60



En prenant connaissance du guide : « Le plan de services, c'est d'Abord à moi », j'ai trouvé que c'était une très belle réalisation.

Vous avez toutes les raisons d'être fiers parce que vous avez réussi ce que beaucoup d'autres citoyens cherchent encore à faire : vous donner un moyen de prendre la parole pour participer pleinement aux décisions qui vous concernent.

Vous aviez souvent entendu les autres parler de votre plan de services et prendre des décisions pour vous. Vous étiez souvent mal à l'aise ou inconfortables, et vous aviez raison, car le plan de services c'est d'Abord pour vous !

Pour que ces services vous rendent heureux, il faut qu'ils répondent vraiment à vos besoins et qu'ils respectent vos choix. À l'aide de cet outil, vous pourrez tous, c'est-à-dire vous-mêmes, vos proches et tous les intervenants des divers organismes impliqués, travailler ensemble dans la même direction.

Le guide s'adresse à plusieurs centaines de personnes. Je souhaite que d'autres citoyens s'inspirent de vos efforts pour donner à toutes les personnes qui pourraient en bénéficier, le moyen de prendre la parole à leur tour.

Préface

« Là où il y a la vie, il devrait (…)
y avoir un minimum d'autonomie ».
Albert Hamel



La protectrice du citoyen,

Pauline Champoux-Lesage

Pauline Champoux-Lesage

Un jour, nous étions une vingtaine de membres du Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain, réunis pour discuter de ce que nous vivions et pour exprimer nos attentes face aux services que nous recevions. Nous avons parlé de notre travail, de nos ressources d'hébergement, de l'école, de nos intervenants... Et puis, nous avons discuté du plan de services et des « PPI » : comment cela se passait, comment nous vivions cela.



Avant-propos

Louise, qui avait déjà vécu des plans de services, a proposé l'idée de faire un guide pour pouvoir elle aussi, comme ses intervenants, avoir des papiers pour l'aider à exprimer ce qu'elle vivait et ce qu'elle voulait réaliser comme projets dans sa vie. Nous étions tous d'accord avec cette idée parce qu'il est important que l'on puisse parler et prendre notre place dans notre « PSI » ou dans notre « PPI ». Cette suggestion a été applaudie par tous. Alors, nous commencions la réalisation de ce grand projet... Plus de deux cents personnes ont travaillé à sa production.

C'est donc avec fierté que nous te présentons « Moi j'ai mon guide ! Le plan de services, c'est d'abord à moi ! » que tu regardes présentement ainsi que la trousse : « Le Guide illustré pour exprimer mes besoins » que tu pourras aussi te procurer. Cette trousse est conçue pour t'aider à exprimer tes besoins et tes projets. Donc elle peut t'être utile en vue de te préparer pour ton plan de services, pour ton plan d'intervention ou bien lorsque tu vis une situation où tu as besoin de réfléchir à ce qui se passe dans ta vie.

C'est un outil complet et pratique comprenant plus de 900 cartes-photos, 5 grandes fiches que tu pourras apporter lors de réunions, 5 cahiers illustrés sur les thèmes suivants : mon moi, le milieu de vie, les apprentissages et les cours, le travail et les implications sociales, les loisirs et les temps libres. Une vidéocassette, dans laquelle tu vois comment utiliser la trousse et te préparer à ton plan de services, accompagne ces documents.

Au nom du Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain, je tiens à remercier tous les membres, les bénévoles, les personnes-ressources et les partenaires qui ont tous travaillé très fort pour réaliser ce guide. Nos besoins et nos projets, c'est important que nous les disions. Il y a des gens et des ressources qui sont là pour nous aider à les réaliser.

Je te souhaite bonne lecture et... n'oublie pas : le plan de services, c'est d'abord à toi !

Exprimer mes besoins, moi j'y crois parce que j'ai mon guide !



Jean-Yves Arial
pour le comité de production
MPDAQM

Bonjour, je me présente, je m'appelle Raynald. C'est moi qui t'accompagnerai dans ce guide.

Si présentement tu reçois ou si prochainement tu recevras des services d'un CLSC, d'un centre de réadaptation ou d'autres organismes.

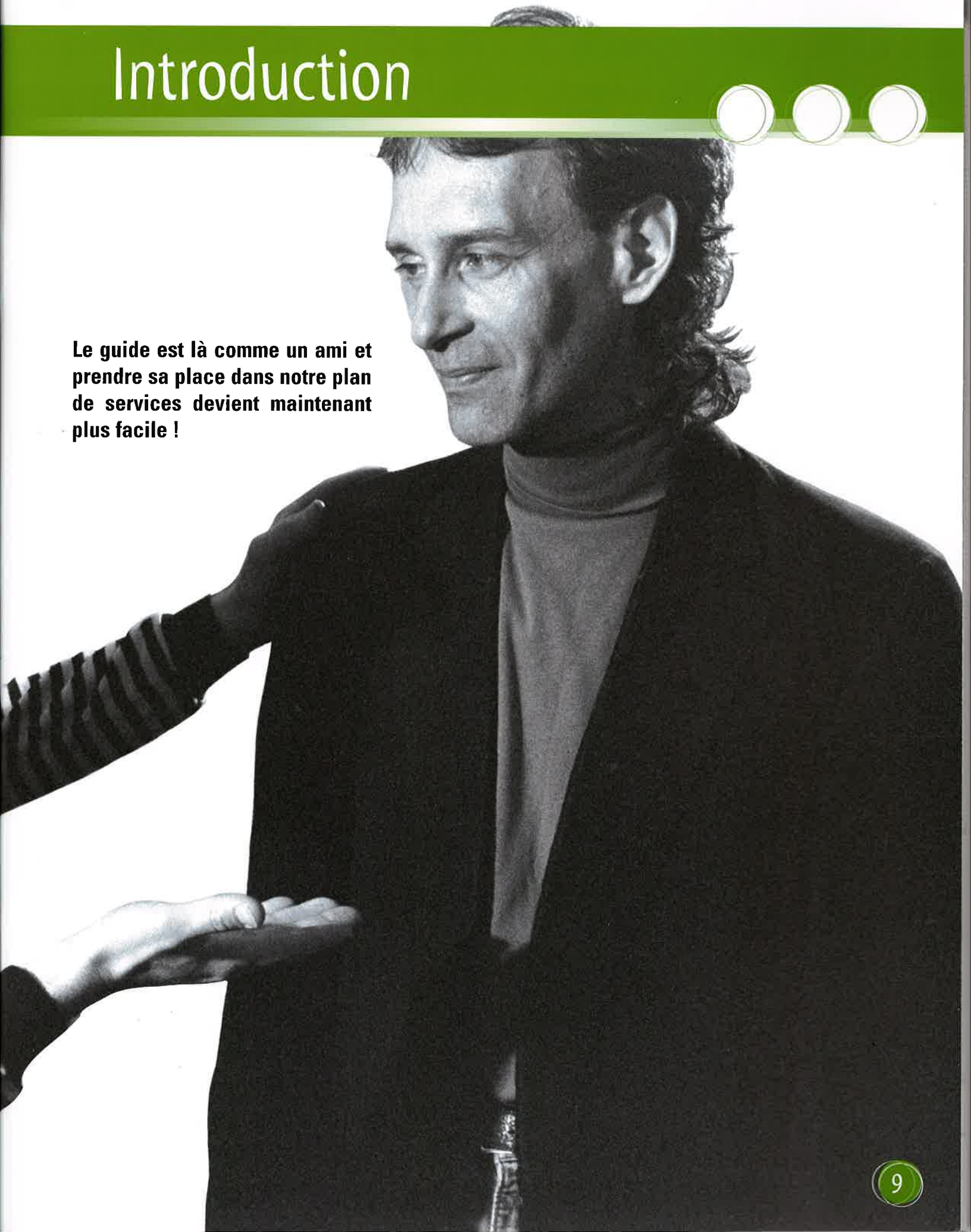
Si tu vis une situation nouvelle et aimerais réorganiser tes services. Si un intervenant ou une personne-ressource t'a proposé de faire un plan de services.

Ce guide te sera utile. Tu y trouveras des réponses simples à tes questions. Dans les pages qui suivent, tu auras des informations sur ce qu'est un plan de services et comment ça se passe. Tu apprendras des trucs pour te préparer et prendre ta place dans ton plan de services. Le dernier chapitre que tu pourras consulter au besoin te renseignera sur tes responsabilités et tes droits.

Ce guide est un outil pour toi. Tu l'utilises comme tu veux. Tu peux le lire en une seule fois ou en faire la lecture en plusieurs étapes. Il y a aussi une audiocassette que tu peux utiliser pour faciliter ta lecture.



Introduction



Le guide est là comme un ami et prendre sa place dans notre plan de services devient maintenant plus facile !



Chapitre 1

Le plan de services individualisé

- Qu'est-ce qu'un plan de services ?
- Les différentes étapes du plan de services
- L'importance de prendre ta place et d'exprimer tes besoins

Qu'est-ce qu'un plan de services ?









Comme tout citoyen, tu as des droits. Tu as le droit de prendre et de participer aux décisions qui te concernent, d'avoir un ami de cœur et des amis, d'aller à l'école, d'avoir un travail... Tu as le droit de vivre dans un quartier, une municipalité de ton choix, d'avoir accès à tous les lieux et services publics : transports, soins médicaux, centres de loisirs et commerciaux, etc...

En tant que personne, tu as des besoins, des goûts à toi. Tu as la capacité de faire des choses. Tu as aussi des projets que tu souhaites réaliser.

Quel que soit ton âge, il peut arriver que tu aies besoin d'un coup de pouce et du support de d'autres personnes, que ce soit au niveau de ta santé, ton milieu de vie, tes apprentissages, ton travail ou tes loisirs.

Par où commencer ? Où et comment trouver les bonnes ressources pour répondre à tes besoins ? Quels sont tes besoins les plus importants et les projets qui te tiennent le plus à cœur ? Qui peut t'aider ? Toutes ces questions devraient trouver une réponse dans ton plan de services.



Le plan de services, c'est ton plan à toi.



Le plan de services te permet d'exprimer tes besoins.

- C'est un moyen pour t'aider à identifier différents services dont tu as besoin dans ta vie de tous les jours.
- Il te permet de former une équipe de personnes qui travailleront ensemble avec toi pour t'appuyer dans tes projets.
- C'est une entente écrite des choses que tu aimerais réaliser et des services que tu pourras recevoir pour répondre à tes besoins à toi !
- Le plan de services est une démarche qui peut t'être proposée par ton intervenant du CLSC, par ton travailleur social ou ton éducateur du Centre de réadaptation, par ton professeur ou une personne qui t'est proche.

Tu peux aussi demander d'avoir un plan de services, si tu en ressens le besoin.

Peut-être as-tu déjà vécu une réunion où il y avait ton éducateur, des membres de ta famille, une personne de ton milieu de travail ou de stage, ton travailleur social... ? Oui, il est vrai que dans le plan de services, il peut y avoir une réunion avec ces différentes personnes, mais tu verras que le plan de services c'est aussi... un peu plus.

Tu pourras entendre différents mots pour parler du plan de services. Parfois, on dit : « plan d'intervention concertée » ou « plan d'intégration communautaire » ou « plan de services individualisé et intersectoriel ». Ne t'en fais pas, souvent ces mots changent mais indiquent la même démarche. L'important est de savoir que ces plans sont d'Abord à toi !



Les différentes étapes du plan de services

Dans un plan de services, on retrouve généralement cinq (5) étapes différentes :

1

La première étape :

L'offre ou ta demande de faire un plan de services



2

La deuxième étape :

L'évaluation et l'expression de tes besoins



3

La troisième étape :

La rencontre de ton plan de services (le choix de tes services)



Il est très important que tu saches que pour chacune de ces étapes, tu ne seras pas seul. Tu peux aussi, si tu en ressens le besoin, te faire accompagner par une personne avec qui tu te sens bien et en qui tu as confiance. Cela peut être ton ami de cœur, un membre de ta famille, un ami, une personne-ressource, bref, la personne de ton choix.

La quatrième étape :

Les services que tu recevras



La cinquième étape :

Le suivi et la révision de ton plan de services



L'importance de prendre ta place et d'exprimer tes besoins !



Parce que le plan de services est d'Abord à toi, il est important que tu y participes et que tu puisses prendre ta place.

Dans les pages suivantes, nous regarderons comment tu peux prendre ta place et participer à chacune des étapes de ton plan de services.

Ta présence et ta participation sont des plus importantes.

C'est ton équipe et tu y tiens le rôle principal.





Chapitre 2

Comment prendre ma place et participer dans mon PSI ?

L'étape 1
L'offre ou ta demande de faire un plan de services

L'étape 2
L'évaluation et l'expression de tes besoins

L'étape 3
La rencontre de ton plan de services
(le choix de tes services)

L'étape 4
Les services que tu recevras

L'étape 5
Le suivi et la révision de ton plan de services

En résumé

Foire aux questions

Voici un exemple de lettre que tu peux utiliser pour inviter les personnes à ta réunion de plan de services :

Bonjour,

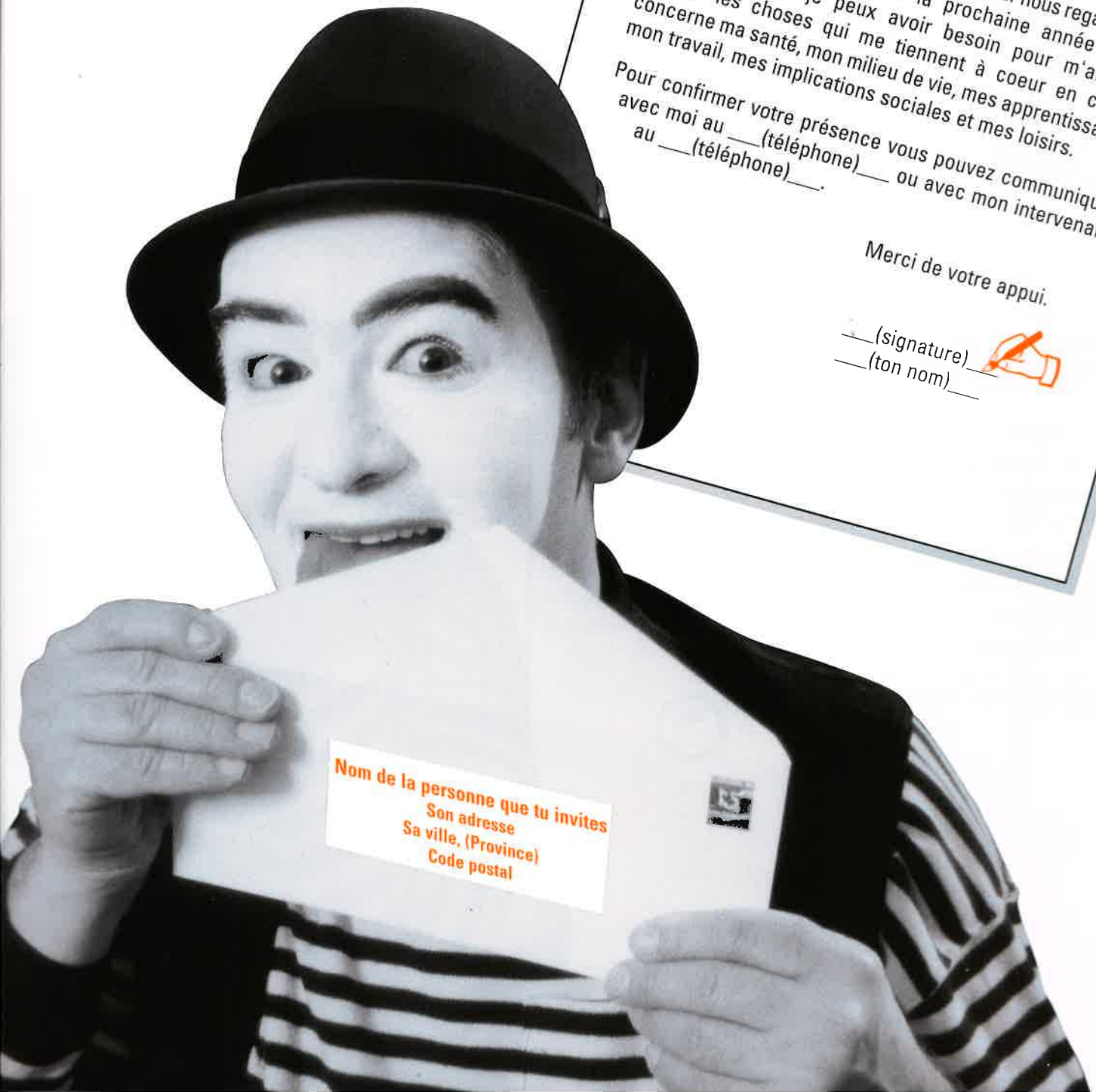
J'aimerais vous inviter à participer à ma rencontre de plan de services qui aura lieu le ___(date)___ ___(heure)___ au ___(adresse)___.

Cette rencontre est importante pour moi car nous regarderons ensemble mes projets pour la prochaine année et les ressources dont je peux avoir besoin pour m'aider à réaliser les choses qui me tiennent à coeur en ce qui concerne ma santé, mon milieu de vie, mes apprentissages, mon travail, mes implications sociales et mes loisirs.

Pour confirmer votre présence vous pouvez communiquer avec moi au ___(téléphone)___ ou avec mon intervenant au ___(téléphone)___.

Merci de votre appui.

___(signature)___
___(ton nom)___



Comment prendre ta place dans

L'étape 1 : L'offre ou ta demande de faire un plan de services



C'est le début de ta démarche. Si tu acceptes de faire un plan de services, tu ne seras pas seul. L'intervenant qui te l'a proposé ou la personne à qui tu l'as demandé t'accompagnera dans les différentes étapes avec, si tu le désires, une autre personne de ton choix.

Ton intervenant et toi regarderez ensemble toutes les étapes à suivre et les choses qui seront à faire.

Dès le départ, vous déciderez de la forme que prendra ton plan de services. Si vous choisissez de faire une réunion, vous déterminerez la date de celle-ci. Vous ferez aussi la liste des personnes que tu désires inviter et/ou celles que tu souhaites rencontrer individuellement.

Dans ton plan de services, tu pourras parler de toi et de tes besoins.

Il peut arriver que tu ne désires pas parler de choses plus personnelles devant tout le monde. C'est ton droit !

Parce que tu as le droit au respect de ta vie privée, c'est ta liberté d'inviter seulement les personnes avec lesquelles tu te sens à l'aise de discuter de ta situation. Tu as le droit de refuser qu'une personne soit présente à ta réunion si tu n'es pas à l'aise de parler d'un sujet particulier en sa présence.





Voici un exemple de lettre que tu peux utiliser pour inviter les personnes à ta réunion de plan de services :

Bonjour,

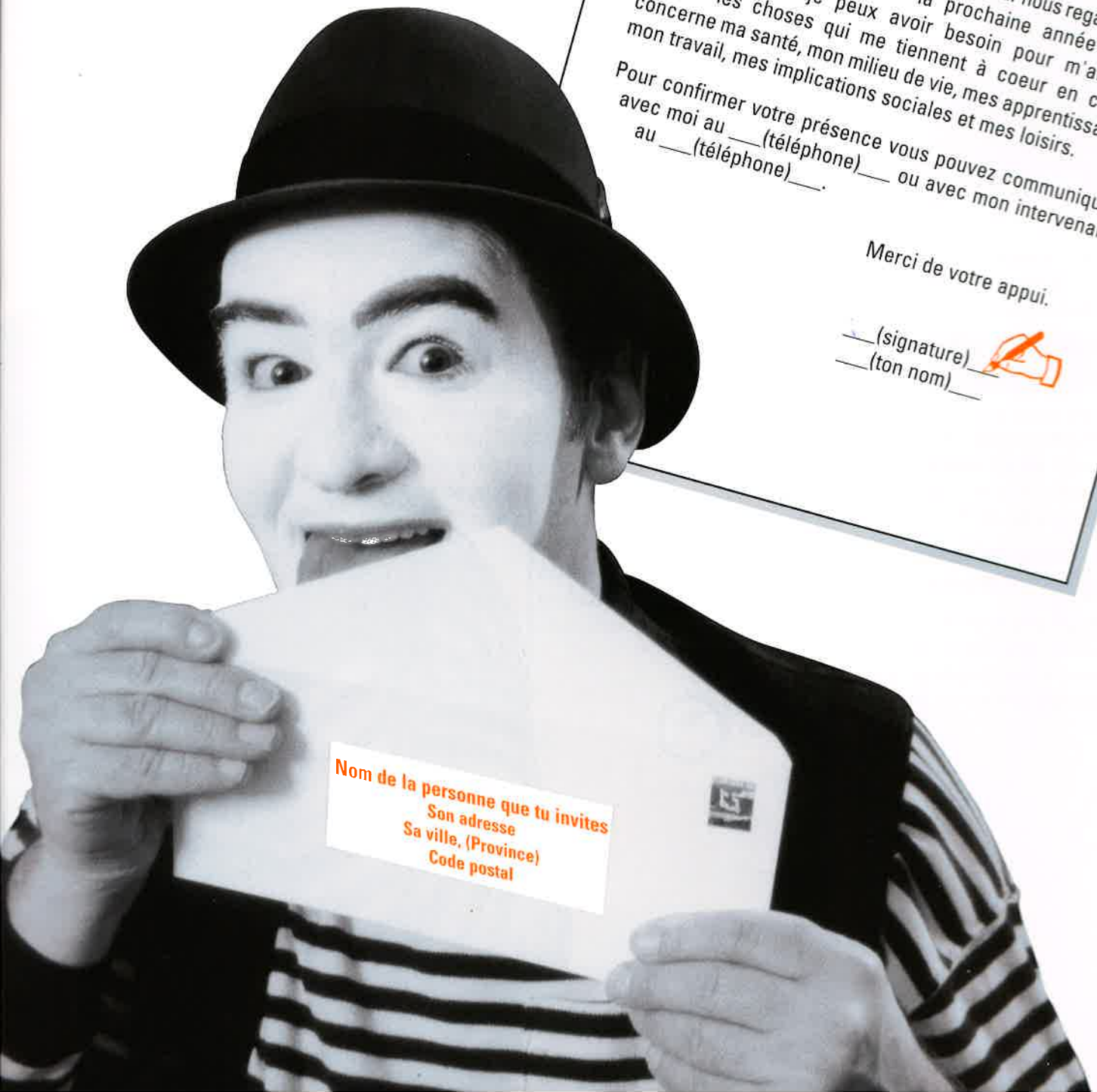
J'aimerais vous inviter à participer à ma rencontre de plan de services qui aura lieu le ___(date)___ ___(heure)___ au ___(adresse)___.

Cette rencontre est importante pour moi car nous regarderons ensemble mes projets pour la prochaine année et les ressources dont je peux avoir besoin pour m'aider à réaliser les choses qui me tiennent à coeur en ce qui concerne ma santé, mon milieu de vie, mes apprentissages, mon travail, mes implications sociales et mes loisirs.

Pour confirmer votre présence vous pouvez communiquer avec moi au ___(téléphone)___ ou avec mon intervenant au ___(téléphone)___.

Merci de votre appui.

___(signature)___
___(ton nom)___



Comment prendre ta place dans

L'étape 2 : L'évaluation et l'expression de tes besoins



C'est une étape importante. Il s'agit en quelque sorte de faire une liste de tes besoins et de tes projets.

Cette étape te permettra de faire le point sur ce que tu vis et ce que tu aimerais changer ou améliorer pour ensuite recevoir les services dont tu as besoin.



Comment te préparer à faire la liste de tes besoins ?

Pour commencer, tu peux penser à ce que tu vis actuellement. Il est important que tu regardes ce qui va bien et ce qui va moins bien.

Dans chacun des secteurs de ta vie, ces 2 choses sont importantes à exprimer.

Une fois que tu auras fait le tour de ta situation actuelle, tu pourras ensuite penser à tes projets et à ce que tu souhaites réaliser ou améliorer.

C'est un temps pour parler de toi et penser aux différentes choses qui se passent dans ta vie de tous les jours, par exemple en ce qui concerne :

Ton moi, ta personne :



Tu peux parler de toi-même, de tes qualités, de tes compétences, de ta santé, de tes émotions et comment tu te sens dans tes relations avec les gens.

Ton milieu de vie :



Tu peux parler de ce que tu vis à la maison. Tu peux dire si tu aimes le lieu où tu habites, si tu t'entends bien avec les gens avec qui tu demeures. Tu peux dire ce que tu es capable de faire à la maison et parler des services dont tu aurais besoin.

Tes apprentissages :



Tu peux parler de ce que tu apprends dans ta vie de tous les jours et de ce que tu aimerais faire comme apprentissages. Si tu vas à l'école ou si tu veux y aller. Tu peux dire comment ça va avec les autres étudiants, avec ton professeur ou ton éducateur.

Ton travail et tes implications sociales :



C'est la même chose pour ton travail. Tu peux faire connaître tes expériences de travail, tes goûts et tes compétences. Tu peux aussi parler des choses que tu réalises dans tes implications dans des organismes ou des comités. Tu peux parler de ce que tu fais et de ce que tu aimerais faire. Comment tu te sens et comment ça va à ton travail.

Tes loisirs et tes temps libres :



Tu peux parler de tes activités de loisirs. Les activités que tu fais mais aussi celles que tu aimerais faire. Tu peux parler de tes goûts, de tes préférences.



Tu peux te préparer tout seul. Mais tu peux aussi demander à une personne avec qui tu te sens bien et en qui tu as confiance de t'accompagner dans ta préparation. Il est aussi possible que tu doives rencontrer un travailleur social, un médecin ou une autre personne-ressource pour t'aider à faire l'évaluation de ta situation.

Il est important que tu puisses prendre le temps qu'il te faut pour te préparer.

Et tu as maintenant un outil de plus, une façon de rendre ta préparation plus facile, la trousse : « Le guide illustré pour exprimer mes besoins ». Pour te procurer la trousse, n'hésite pas à t'informer et à en faire la demande auprès de ton Centre de réadaptation, ton CLSC ou du Mouvement Personne d'Abord le plus près de chez toi.



La personne qui t'accompagnera dans ta préparation :







C'est une personne en qui tu as confiance et avec qui tu te sens à l'aise pour parler de toi et de ce qui se passe dans ta vie. Son rôle doit être de veiller à ce que tu puisses exprimer le maximum de tes besoins et de tes attentes face aux services. Elle est là pour t'aider à penser aux projets qui te tiennent le plus à coeur dans les divers aspects de ta vie.

Si tu choisis d'utiliser la trousse « Le guide illustré pour exprimer mes besoins », cette personne regardera avec toi les cahiers que tu désires et respectera ton rythme à toi. Elle pourra te poser des questions pour t'aider à préciser le pourquoi et la signification de ton choix de photos.

Cependant, elle ne peut choisir des photos à ta place ou enlever des photos qui sont importantes pour toi.

Lorsque tu choisis une photo, il est important qu'elle ait une signification pour toi. La légende en bas de chaque carte-photo est un exemple, une suggestion. Alors, si le texte en dessous de la carte-photo ne représente pas la même chose pour toi, ce n'est pas grave. Ce qui importe, c'est que la carte-photo que tu as choisie veuille dire quelque chose pour toi et te permette d'exprimer ce que tu désires.

Tu peux demander à la personne qui t'accompagne de prendre en note pour toi, le numéro des photos que tu choisis. Sur une tablette annexée à chacun des cahiers de la trousse, elle pourra écrire un « A » pour identifier les cartes-photos qui représentent ta situation actuelle et écrire un « P » pour identifier celles qui représentent tes projets.

De cette façon, il te sera plus facile de placer dans la grande fiche les cartes-photos que tu as choisies, pour ensuite pouvoir l'apporter avec toi lors de ta réunion de plan de services.



N'oublie pas : cette étape où tu feras la liste des choses que tu vis et de celles que tu souhaites améliorer ou réaliser comme projets dans ta vie est très importante. N'hésite pas à prendre tout le temps qu'il t'est nécessaire pour réfléchir à ta situation, car en te préparant, il te sera plus facile d'exprimer tes besoins et de participer activement aux décisions dans ton plan de services afin que celui-ci réponde vraiment à ce que tu veux.





Il est important que tu puisses prendre le temps qu'il te faut pour te préparer.

Comment prendre ta place dans

L'étape 3 : La rencontre de ton plan de services (le choix de tes services)



- Cette étape est un temps où toi et toutes les personnes que tu as invitées discuterez ensemble.
- Vous déciderez lors de cette rencontre quels sont les personnes et les services qui pourraient te donner un coup de main pour répondre à tes besoins.
- Cette rencontre devrait se faire dans un climat d'échanges où tu es la première personne que l'on doit écouter.
- Tu pourras exprimer tes besoins et tes projets à partir de la liste que tu as préparée.

Ta présence et ta participation sont des plus importantes. C'est ton équipe et tu y tiens le rôle principal. Il est important que tu puisses y prendre ta place.

Généralement, cette rencontre peut avoir une durée de 2 à 3 heures.



Voici comment cela peut se passer et comment tu peux participer activement à ta rencontre de plan de services :



L'accueil

Au début, tu peux toi-même accueillir les participants et les personnes que tu as invités. Il y aura aussi une personne qui animera la rencontre.



Les échanges

C'est un temps de la rencontre où toi et les autres personnes présentes discuterez de tes besoins et de tes projets. À ce moment, tu peux présenter les choses que tu as préparées.

Parler de soi-même n'est pas toujours facile. Parfois, on ne sait pas trop quoi dire, on est nerveux, on ne sait pas par où commencer. Si tu ressens de la gêne ou si tu as de la difficulté à trouver tes mots, n'oublie pas que les cartes-photos et les personnes autour de toi sont là pour t'aider. Alors, n'hésite pas à montrer ou à parler de ce que tu as préparé. Les personnes présentes à ta rencontre vont aussi pouvoir ajouter des informations.







La prise de décision

Après avoir discuté de tes besoins et de tes projets personnels, vous déciderez ensemble des services et des ressources qui t'aideront dans la réalisation des projets que tu as retenus. Il est important que tu puisses donner ton opinion et prendre part aux décisions. Tu fais partie de l'équipe et n'hésite pas à poser des questions.



La signature du plan de services

À la fin de la rencontre, les personnes présentes et toi signerez une entente sur la réalisation de ton plan de services tel que vous avez discuté pendant la rencontre. Vous nommerez aussi un coordonnateur de ton plan de services.

Si tu es d'accord avec ce qui a été décidé, tu pourras signer ton contrat de plan de services et en garder une copie pour toi.



N'oublie pas ! Tu pourras aussi demander de joindre à ton contrat, une photocopie de tes grandes fiches avec les cartes-photos que tu as présentées afin de pouvoir les conserver comme aide-mémoire.

Le rôle de chacun dans ta rencontre de plan de services :



Toi

Tu fais partie de l'équipe de ton plan de services. Tu y tiens le rôle principal et cette rencontre est d'abord pour toi. À cette rencontre, tu exprimeras tes besoins, tes attentes et tes projets. Ta participation est importante. Tu as le droit de donner ton opinion, de poser des questions et de prendre part aux décisions tout au cours de la rencontre.



L'animateur

Pendant la rencontre, il se doit d'y avoir une personne qui s'occupe de faire l'animation. Cette personne est là pour t'aider à prendre la parole. Elle s'assurera que tu donnes ton opinion et que tu prends part aux décisions. Elle voit aussi au bon déroulement de la rencontre. L'animateur s'assure que toutes les personnes présentes à la rencontre comprennent bien les informations et le but de la rencontre.



Les participants

Chaque personne que tu as invitée à la rencontre se présente et informe les autres participants du lien qu'elle a avec toi dans la vie de tous les jours et le soutien qu'elle peut t'apporter.



Le coordonnateur

Une personne sera aussi choisie comme coordonnateur de ton plan de services. Dans plusieurs situations, le chef des programmes du centre de réadaptation, un membre de ta famille, une personne qui t'est proche, ton tuteur ou toi-même peut être nommé coordonnateur de ton plan de services. C'est toi qui décides, mais n'oublie pas que son rôle est de s'assurer que tu recevras vraiment, dans les mois à venir, les services que vous avez décidés ensemble.

N'oublie pas ! Tu peux poser des questions si tu ne comprends pas ou le dire si la réunion va trop vite.

Comment prendre ta place dans

L'étape 4 : Les services que tu recevras



Tu arrives maintenant à l'étape de recevoir des services. Les personnes présentes à ta rencontre et toi mettrez en pratique ce qu'ensemble vous avez décidé.

C'est ton droit de recevoir des services. Si tu ne les reçois pas ou si tu n'es pas satisfait, tu pourras le dire à ton coordonnateur de plan de services (la personne qui a été choisie pour coordonner ton plan).

Par la suite, chaque intervenant qui te donnera des services, pourra regarder avec toi et mettre par écrit les activités et les apprentissages que tu auras décidé de faire, leur durée ainsi que le support qu'il t'apportera pour arriver à tes buts.

C'est ce qu'on appelle un plan d'intervention. Tu peux en avoir un pour chacun des secteurs de ta vie où tu as des besoins. Par exemple : ton milieu de vie, ton travail, ton milieu scolaire, tes loisirs…







Que l'on parle de plan de services **individualisé (PSI)** ou de plan d'intervention (PI), **n'oublie pas :**

- tu as le droit de participer **et de donner ton** opinion.
- tous ces plans sont **des démarches à toi et** qui doivent se faire **d'abord avec toi.**



L'étape 5 : La révision de ton plan de services



Ton plan de services est prévu pour 2 ans. En tout temps, si tu vis une situation nouvelle, tu peux demander une révision de ton plan de services.

Si tu as de nouveaux besoins ou si ta situation change au cours de cette période, n'hésite pas à en parler à ton coordonnateur de plan de services.

Au terme de ces 2 années, les personnes impliquées dans ton plan de services et toi, évaluerez à nouveau ta situation. À ce moment-là, tu pourras avoir un autre plan de services. Vous pourrez aussi décider ensemble que ce n'est plus nécessaire.



20 ...

Janvier

D	L	M	M	J	V	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Février

D	L	M	M	J	V	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28		

Mars

D	L	M	M	J	V	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Avril

D	L	M	M	J	V	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Mai

D	L	M	M	J	V	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Juin

D	L	M	M	J	V	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Juillet

D	L	M	M	J	V	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Août

D	L	M	M	J	V	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Septembre

D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Octobre

D	L	M	M	J	V	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Novembre

D	L	M	M	J	V	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Décembre

D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

N'oublie pas : un des rôles du coordonnateur de ton plan de services est de veiller à ce que tout se passe bien. N'hésite pas à contacter ton coordonnateur pour lui dire si tu es satisfait des services que tu reçois ou s'il y a des choses qui ne fonctionnent pas bien.

En résumé



Le plan de services, c'est une démarche qui devrait :

t'aider à prendre une part active dans les décisions qui te concernent ;

t'aider à voir où tu en es dans ta vie ;

t'aider à exprimer tes besoins et tes attentes pour aujourd'hui et pour plus tard ;

t'aider à t'entourer de personnes qui seront là pour t'écouter, te soutenir, te conseiller, t'informer et te donner un coup de main ;

t'aider à identifier les services disponibles et ceux à développer pour répondre à tes besoins et t'aider à atteindre tes buts.

Le plan de services, c'est une démarche qui devrait aussi :

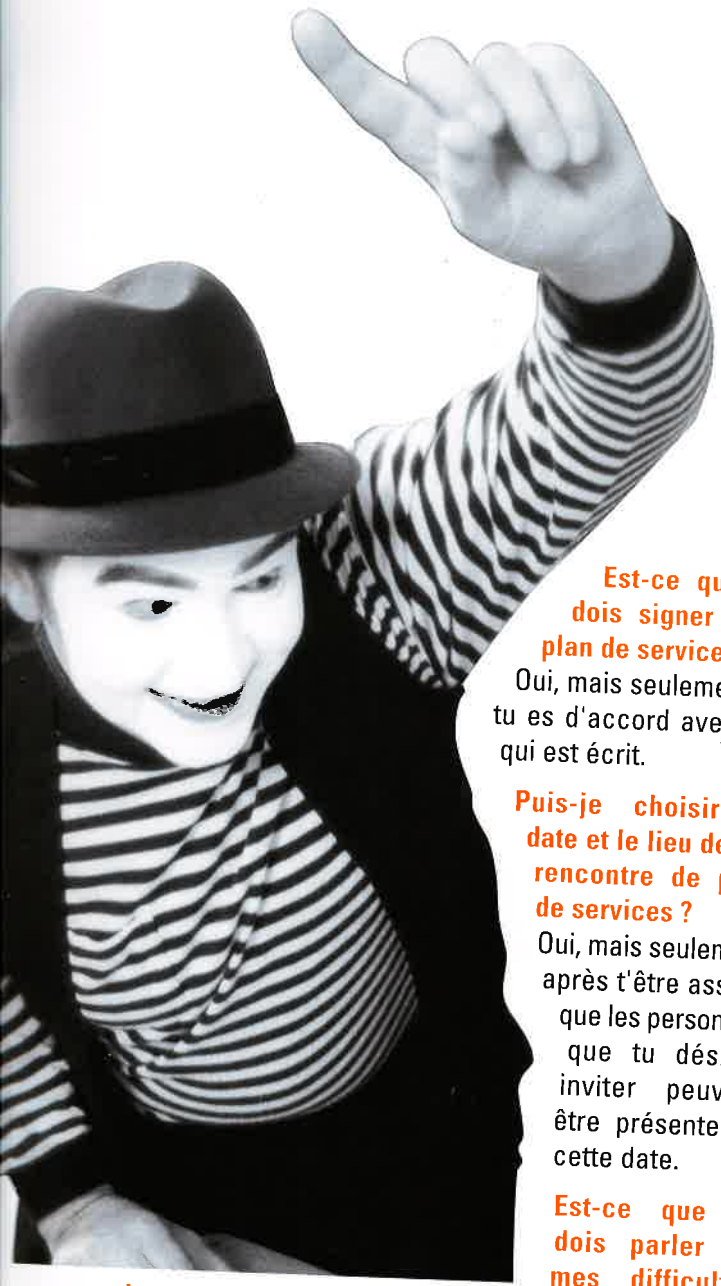
aider les personnes qui te sont proches (ta famille, frères, soeurs) à avoir du soutien ;

aider les intervenants et les personnes qui te sont proches à mieux te connaître ;

aider les intervenants des différents services que tu recevras à travailler ensemble, dans un même but en fonction de tes besoins à toi.

On te souhaite un bon PSI et **n'oublie pas** : prends ta place, car le plan de services, c'est d'abord à toi !

Foire aux questions



Est-ce que je dois signer mon plan de services ?
Oui, mais seulement si tu es d'accord avec ce qui est écrit.

Puis-je choisir la date et le lieu de ma rencontre de plan de services ?
Oui, mais seulement après t'être assuré que les personnes que tu désires inviter peuvent être présentes à cette date.

Est-ce que je dois parler de mes difficultés dans mon stage devant mon éducateur ?
Non, tu n'es pas obligé. Tu peux demander à une personne de ton choix de te conseiller.

Dans la rencontre de plan de services, puis-je le dire s'il y a des mots et des choses que je ne comprends pas ?
Oui, car il est important que tu puisses avoir l'information claire et dans des mots simples. Le plan de services, c'est d'abord pour toi.

Est-ce obligatoire que mes parents soient présents à la rencontre de mon plan de services ?
Non, si tu as 18 ans et plus, ce n'est pas obligatoire. Tu peux aussi demander à un membre de ta famille ou à un proche avec qui tu te sens bien de participer à ta rencontre.

Est-ce que la rencontre avec plusieurs personnes est obligatoire ?
Non, tu peux n'avoir qu'une personne avec qui tu peux parler de tes projets et de ce que tu vis. Ensemble vous pourrez identifier les services et le support dont tu pourrais avoir besoin pour atteindre tes buts et faire la liste des personnes que tu souhaites rencontrer individuellement pour présenter tes besoins.

Est-ce que je peux inviter mon « chum » ou ma « blonde » à la rencontre de mon plan de services ?
Oui, tu peux inviter les personnes de ton choix.

Est-ce que mon médecin pourrait venir à ma rencontre de mon plan de services ?
Oui, toutefois il est rare que cela arrive. Mais tu peux, si tu en as besoin et avec le support de ton intervenant, demander d'avoir ton bilan médical.

Puis-je avoir un plan de services si je travaille dans un CTA et si je ne reçois pas de services d'un Centre de réadaptation ou d'un CLSC ?
Oui, si tu as besoin de faire le point sur ta vie et si tu as besoin de services, tu peux alors t'adresser au bureau de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) pour t'aider à faire ton plan de services.

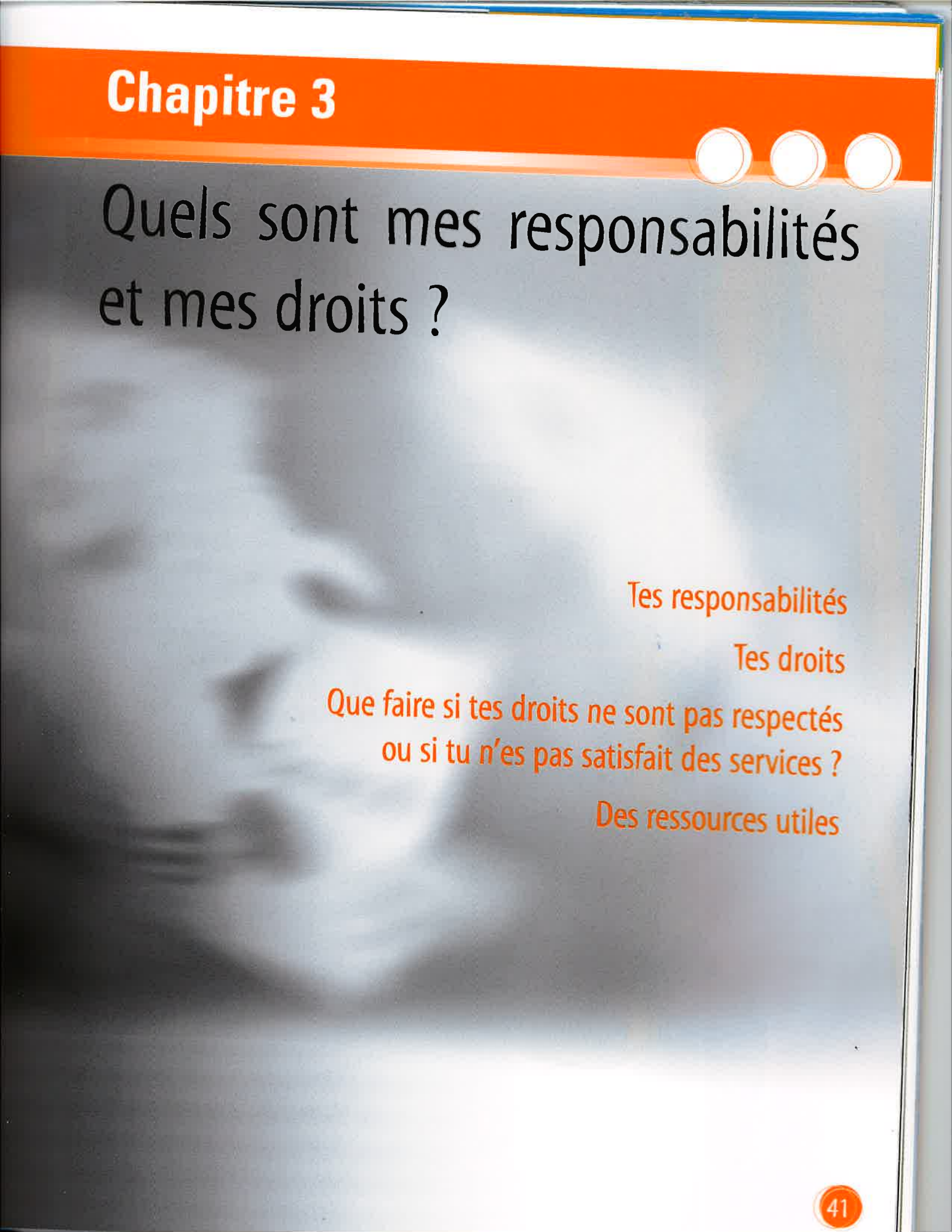
Comment faire si je veux utiliser la trousse : « Le Guide illustré pour exprimer mes besoins » ?
Tu peux en faire la demande auprès du Centre de réadaptation, du CLSC le plus près de chez toi ou pour savoir comment te procurer un exemplaire de la trousse, nous t'invitons à communiquer avec nous au :

Mouvement Personne d'Abord
du Québec Métropolitain
160, rue Saint-Joseph est, bureau 2.2
Québec (Québec) G1K 3A7
Téléphone : (418) 524-2404
Courriel : mpdaqm@globetrotter.net
Site Internet : www.mpdaqm.org


Tes droits

Chapitre 3

Quels sont mes responsabilités et mes droits ?



Tes responsabilités

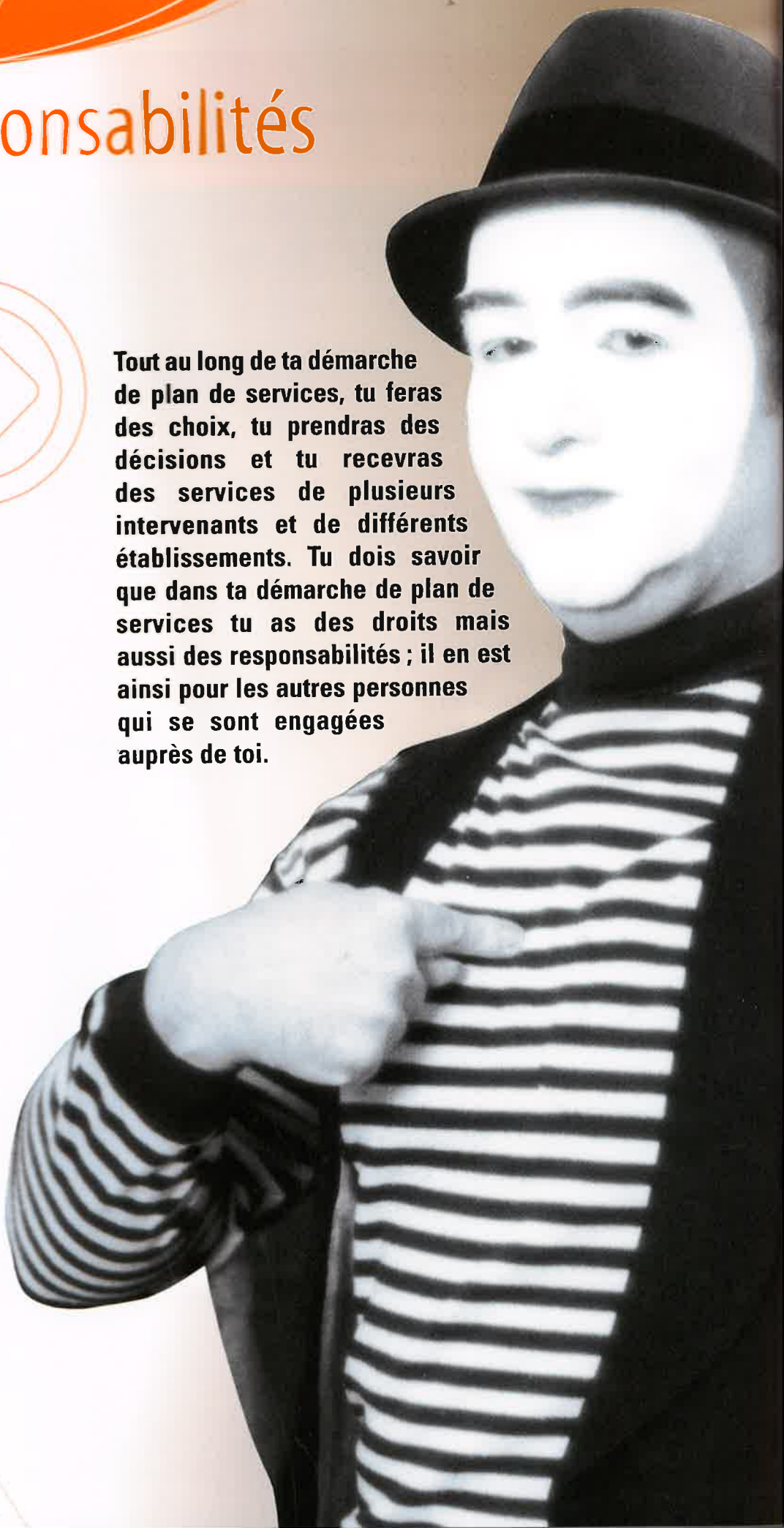
Tes droits

Que faire si tes droits ne sont pas respectés ou si tu n'es pas satisfait des services ?

Des ressources utiles

Tes responsabilités

Tout au long de ta démarche de plan de services, tu feras des choix, tu prendras des décisions et tu recevras des services de plusieurs intervenants et de différents établissements. Tu dois savoir que dans ta démarche de plan de services tu as des droits mais aussi des responsabilités ; il en est ainsi pour les autres personnes qui se sont engagées auprès de toi.



Comme pour les autres personnes, tu as la responsabilité de :

T'informer

Lorsque tu n'es pas certain de bien comprendre les décisions qui sont prises, ne te gêne pas pour poser des questions.

T'affirmer

Tu as la responsabilité de dire aux personnes qui sont impliquées avec toi dans ton plan de services si tu es satisfait ou pas des décisions qui sont prises et des services que tu reçois.

T'impliquer

Tu as la responsabilité de collaborer et de t'impliquer avec les personnes qui t'offriront les services que vous avez choisis ensemble dans ton plan de services et dans ton plan d'intervention. Tu dois aussi faire les efforts nécessaires pour atteindre tes buts, pour réaliser tes projets.

Respecter les ententes

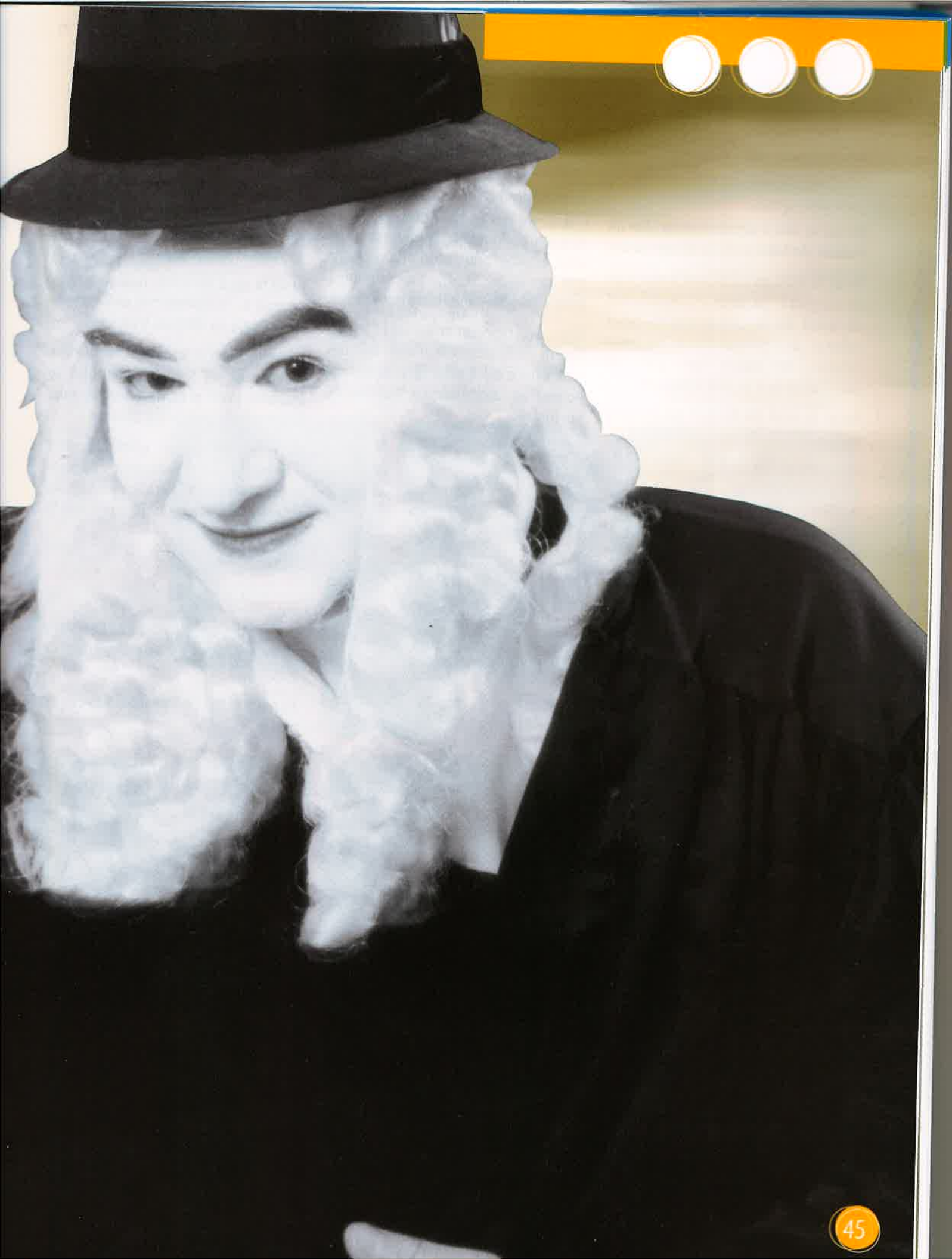
Tu as la responsabilité de respecter les ententes que tu as prises dans ton plan de services. Si, par exemple, tu as décidé de suivre un cours de cuisine pour pouvoir préparer toi-même tes repas, tu dois le suivre réellement.



Tes droits

Comme tout citoyen, tu as des droits. Tu as le droit de prendre et de participer aux décisions qui te concernent, d'avoir un ami de cœur et des amis, d'aller à l'école, d'avoir un travail... Tu as le droit de vivre dans un quartier, une municipalité de ton choix, d'avoir accès à tous les lieux et services publics : transports, soins médicaux, centres de loisirs et commerciaux. Plus particulièrement, comme toutes les autres personnes qui reçoivent des services d'un établissement de la santé et des services sociaux, d'une résidence de type familial (famille d'accueil), d'une ressource intermédiaire ou d'un organisme communautaire, tu as :





Le droit de participer et de prendre des décisions

Tu as le droit de demander ou de refuser de faire un plan de services.

Tu as le droit de participer à ton plan de services : tu peux y prendre des décisions qui te concernent, tu peux refuser des propositions, tu peux refuser de signer ton plan de services si tu n'es pas d'accord.

Tu as le droit de donner ton opinion, de t'exprimer, de dire tes besoins.

La loi oblige les intervenants à t'offrir un plan de services si tu reçois ou si tu dois recevoir des services de plus d'un établissement. À l'âge de 18 ans, il est obligatoire que tu sois présent à ton plan de services, à moins que cela nuise à ta santé.

Le droit d'être accompagné

Tu as le droit d'être accompagné par une personne de ton choix lors de la rencontre du plan de services. Tu peux aussi exprimer ton désir d'avoir une rencontre de plan de services avec seulement quelques personnes.

Si tu as un représentant légal (d'autres disent un tuteur), c'est lui qui continuera de t'aider à prendre de bonnes décisions dans le meilleur de tes intérêts.

Le droit d'être informé

Tu as le droit d'avoir de l'information et des explications claires avec des mots faciles à comprendre en respectant ton rythme.

Tu as le droit de poser des questions lorsque tu ne comprends pas et de le dire si cela se déroule trop vite.

Tu as le droit d'être informé sur les ressources et les services que tu pourrais avoir près de chez toi ainsi que sur la façon de les obtenir.

Tu peux, de façon générale, être informé sur ton état de santé. Tu peux aussi, de façon générale, avoir accès à ton dossier médical. Tu dois alors le demander.



Le droit au respect de ta vie privée

Tu as le droit de refuser que l'on parle de ta vie privée dans ton plan de services.

Tu peux aussi choisir à qui tu veux en parler.









Le droit à la confidentialité

Ton dossier médical est confidentiel. Il y a seulement toi, ton représentant et le tribunal qui peuvent donner accès à ton dossier à d'autres personnes.

Le droit à l'égalité et au respect de ta personne

Tu as le droit à la vie et d'être secouru et soigné quand ta vie est en danger.

Tu as le droit de prendre des décisions concernant ta santé.

Tu as le droit, de façon générale, de refuser de passer un examen ou de recevoir un traitement.

Le droit de recevoir des services personnalisés

Tu as le droit de recevoir des services qui te conviennent et qui sont, dans la mesure du possible, spécialement pour toi.









Le droit de porter plainte

Tu as le droit de dire que tu n'es pas satisfait d'un intervenant ou des services d'un établissement.

Tu as le droit d'être informé sur les étapes pour faire une plainte et d'être accompagné par une personne de ton choix, si tu le désires.

Le droit d'être considéré avec courtoisie

Tu as le droit d'être respecté en tant que personne, d'être traité avec politesse.





Que faire si tes droits ne sont pas respectés ou si tu n'es pas satisfait des services ?





Si on te refuse des services auxquels tu as droit ;

Si tu crois être victime d'injustice ou d'abus ;

Si tes droits ne sont pas respectés ;

Si tu n'es pas satisfait des services que tu reçois ;

Si les services que tu reçois ne sont pas de bonne qualité ;

Si tu fais face à une telle situation, n'hésite pas à demander à quelqu'un en qui tu as confiance de t'aider. Tu peux en parler à ton coordonnateur de ton plan de services, à un membre de ta famille, un ami, ou à un intervenant.

Si la situation ne change pas, tu peux alors faire une plainte.






Formulaire
de plainte









Qui peut t'aider à faire une plainte ?

Les organismes ou les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) :

Dans chaque région du Québec, tu peux faire appel à un organisme d'assistance et d'accompagnement aux plaintes. Cet organisme est là pour t'aider à rédiger ta plainte, te donner de l'information, te supporter dans ta démarche. Tu peux aussi avoir un accompagnement si tu le désires et en fais la demande. L'organisme peut aussi faire avec toi le suivi de ta plainte. **C'est un service gratuit et confidentiel.**

Tu as aussi le droit d'être accompagné et aidé par toute personne de ton choix. Tu peux faire appel aussi au comité des usagers de l'établissement, à ton organisme communautaire de défense des droits, à l'Office des personnes handicapées du Québec.

Tu trouveras les adresses et numéros de téléphone utiles à la fin de ce chapitre.

Comment cela se passe si tu désires faire une plainte ?

Pour faire une plainte, tu dois d'abord t'adresser à la **personne responsable des plaintes (appelée le commissaire local)** de l'établissement de qui tu reçois des services ou au commissaire régional à la qualité des services de la Régie régionale, dans le cas où tu te plaindrais des services d'un organisme communautaire.

N'oublie pas : tu peux le faire verbalement, mais il est toujours préférable de faire ta plainte par écrit.

À partir du moment où tu déposes ta plainte, cette personne a **45 jours** pour en faire l'examen et te donner une réponse.

Tu recevras un avis écrit qui t'informera qu'elle a bien reçu ta plainte.

Tu pourras aussi avoir une rencontre avec elle.

N'oublie pas : tu as le droit d'être accompagné par une personne de ton choix si tu le désires.

N'hésite pas à demander du support si tu en ressens le besoin.

Faire une plainte permet souvent d'améliorer les choses. N'aie pas peur de porter plainte s'il se passe quelque chose qui ne te plait pas ou te rend malheureux. C'est ton droit et personne ne pourra te faire des reproches ou te punir pour cela.

Voici un exemple de lettre et de choses qu'il est important de dire.

N'hésite pas à demander de l'aide si tu as de la difficulté à écrire.

Date (la date où tu écris ta lettre)

Le Nom de la personne responsable des plaintes
(selon l'endroit où tu dois déposer ta plainte)
Adresse de l'établissement ou
de la Régie régionale ou du protecteur des usagers

1. L'objet de ta plainte (la raison pour laquelle tu déposes une plainte)
Qu'est-ce qui s'est passé ? L'événement, les choses qui, à ton avis,
n'ont pas été correctes ? :

Le nom de la (ou des) personnes ou du service dont tu te plains ?

Date : Quand cela s'est-il passé ? :
Lieu : Où cela s'est-il passé ? :
Y'a-t-il des témoins, des personnes qui étaient présentes ou bien
qui ont vu ou entendu ce qui s'est passé ? Qui sont-elles ?

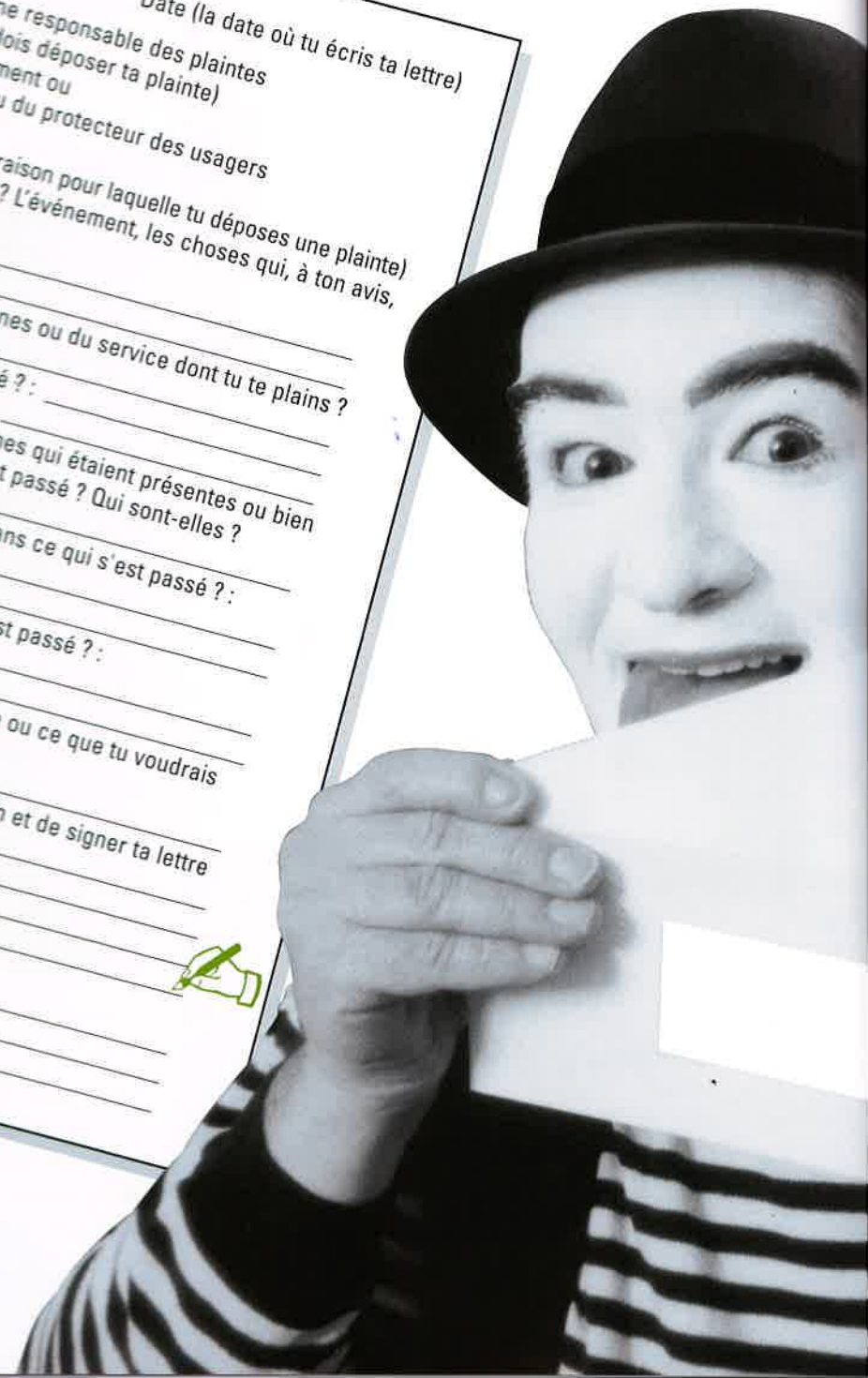
2. Qu'est-ce que tu n'aimes pas dans ce qui s'est passé ? :

Comment te sens-tu après ce qui s'est passé ? :

3. Qu'est-ce que tu voudrais qui change ou ce que tu voudrais
obtenir à la suite de ta plainte :

N.B. : Il est très important d'écrire ton nom et de signer ta lettre

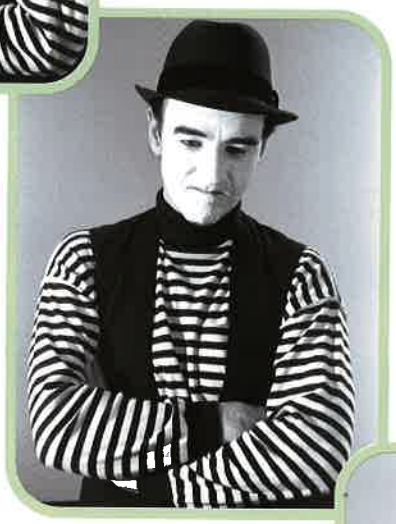
4. Ton nom :
Ton adresse :
Ton numéro de téléphone :
Ta signature :
Nom de la personne ou de l'organisme
qui t'aide à remplir ta plainte (s'il y a lieu)
Son adresse :
Son numéro de téléphone :





Ton établissement cesse ou refuse d'examiner ta plainte ?

Si ton établissement ne t'a pas fait connaître sa décision au terme des 45 jours prévus par la loi, tu peux alors faire ta plainte auprès du **Protecteur des usagers**.

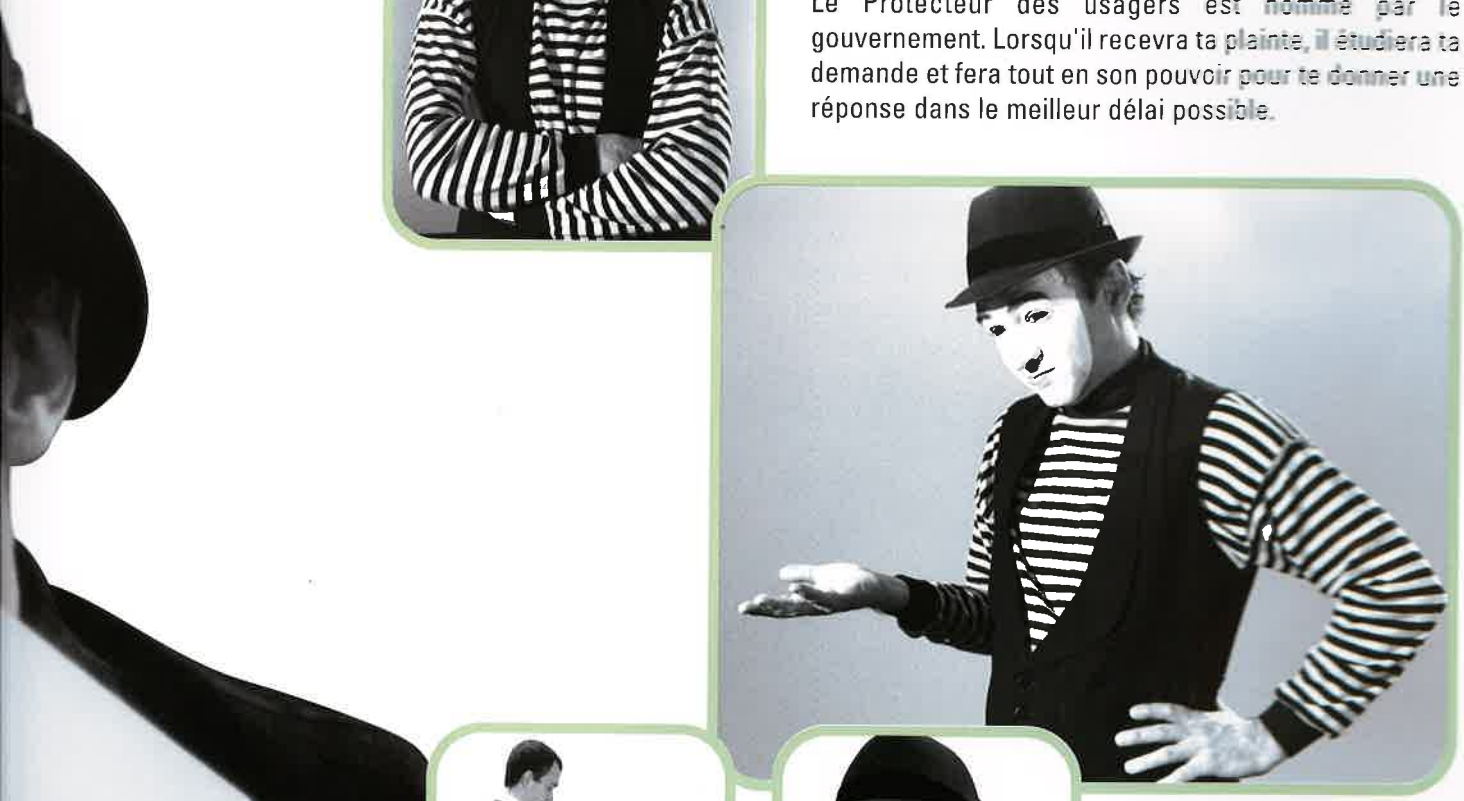


Tu as reçu une réponse de ton établissement et tu n'es pas d'accord ?

Lorsque tu recevras la décision du responsable aux plaintes de ton établissement, **si tu n'es pas d'accord** avec sa décision, tu as une deuxième possibilité : c'est d'écrire une lettre au Protecteur des usagers expliquant pourquoi tu n'es pas d'accord avec la réponse que tu as reçue.

Tu dois y **joindre une copie** de ta plainte écrite et une copie de la réponse que tu as reçue de ton établissement.

Le Protecteur des usagers est nommé par le gouvernement. Lorsqu'il recevra ta plainte, il étudiera ta demande et fera tout en son pouvoir pour te donner une réponse dans le meilleur délai possible.







Des ressources utiles



1. Les organismes communautaires d'assistance et d'accompagnement aux plaintes :



La Loi sur les services de santé et les services sociaux a aussi prévu que dans chaque région du Québec, il doit y avoir un organisme communautaire d'assistance et d'accompagnement aux plaintes. Ces organismes sont là pour t'aider, pour t'accompagner lorsque tu veux porter plainte.

Ces organismes peuvent te fournir de l'information sur les façons de porter plainte et même t'accompagner dans tes démarches. Tu n'as qu'à communiquer avec l'organisme communautaire d'assistance et d'accompagnement de ta région.

Voici la liste des organismes communautaires d'assistance et d'accompagnement aux plaintes pour toutes les régions du Québec.

Région 01 : Bas St-Laurent
Service d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Bas St-Laurent
Rimouski
(418) 724-6501
1-800-790-7227

Région 02 : Saguenay-Lac-St-Jean
Information et Référence Région 2
Alma
(418) 662-6034
1-800-561-6034

Région 03 : Capitale Nationale
Centre d'action bénévole de Québec
Québec
(418) 681-3501

Région 04 : Mauricie
Recours 3-S
Shawinigan
(819) 537-3911
1-800-561-3911

Région 05 : Estrie
Service d'assistance aux usagers des services sociaux et de santé de l'Estrie
Sherbrooke
(819) 829-0088
1-800-268-0088

Région 06 : Montréal
Groupe d'aide et d'accompagnement pour les plaintes de Montréal
Montréal
(514) 524-0607

Région 07 : Outaouais
Services conseils aux usagers des services de la santé et des services sociaux de l'Outaouais
Hull
(819) 770-3637
1-800-387-3637

Région 08 : Abitibi-Témiscamingue
Assistance et accompagnement Abitibi-Témiscamingue-08
Rouyn-Noranda
(819) 797-2433
1-800-465-2433

Région 09 : Côte-Nord
Association de protection et de défense des droits de la personne en Côte-Nord
Baie-Comeau
(418) 295-2779
1-800-463-2979

Région 10 : Nord-du-Québec
Association régionale d'acheminement des plaintes du Nord-du-Québec
Chibougamau
(418) 748-4670

Région 11 : Gaspésie/ Iles-de-la-Madeleine
Service d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
Gaspé
(418) 368-7433
1-800-490-7433

Région 12 : Chaudière-Appalaches
Service d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
Ste-Marie
(418) 387-8414
1-888-841-8414

Région 13 : Laval
Organisme d'assistance et d'accompagnement de Laval
Pont-Viau
(450) 662-6022
1-877-622-6022

Région 14 : Lanaudière
Corporation d'assistance et d'accompagnement aux plaintes santé et services sociaux des usagers de Lanaudière
Joliette
(450) 759-7700
1-800-882-5622

Région 15 : Laurentides
Association Solidarité d'Argenteuil
Lachute
(450) 562-7447 ou 562-6261
1-800-563-6261

Région 16 : Montérégie
Centre d'assitance et d'accompagnement aux plaintes de la Montérégie
(450) 347-0670
1-800-263-0670

Région 17 : Nunavik
Comité de santé du village
Tu dois contacter le Comité de santé de ton village.

Région 18 : Baie James
Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie James
Chisasibi
(819) 855-2844

Si tu veux rejoindre l'organisme le plus près de chez toi ; si le numéro n'est plus le bon ou si l'organisme n'existe plus, tu pourras avoir des nouvelles coordonnées en téléphonant à ce numéro provincial sans frais :

1-877-767-2227

2. Le Protecteur des usagers :

Le Protecteur des usagers a la responsabilité de veiller au respect des usagers et de leurs droits en matière de santé et de services sociaux. Il s'assure que le traitement des plaintes que reçoivent les établissements et les régies régionales respecte la loi. Il peut aussi agir lorsque certaines situations exigent son intervention. Tu peux faire parvenir ta plainte au Protecteur des usagers si tu n'es pas d'accord avec la réponse que tu as reçue de ton établissement ou bien si ton établissement ne t'as pas donné de nouvelles de ta plainte dans un délai de 45 jours.

Pour rejoindre le Protecteur des usagers voici un numéro de téléphone sans frais : **1-877-658-2625.**

Site Internet : **www.protecteurdesusagers.gouv.qc.ca**

Bureau de Québec
500, Grande-Allée E.
bureau 102
Québec (Québec)
G1R 2J7
Téléphone : (418) 643-6729

Bureau de Montréal
500, boul. René-Lévesque O.
bureau 6.400
Montréal, (Québec)
H2Z 1W7
Téléphone : (514) 873-3205

Nous t'invitons à consulter notre site Internet :
www.mpdaqm.org
pour connaître d'autres ressources utiles dans la défense de tes droits.

RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

3. La Régie régionale de la santé et des services sociaux

Il y a une Régie régionale dans chaque région du Québec. Son rôle est de voir à la planification et à l'organisation des services de santé sur son territoire. Elle doit veiller à ce que la population puisse avoir accès aux services.

Tu peux t'adresser à la Régie régionale, si tu n'es pas satisfait des services que tu reçois d'un organisme communautaire, d'une ressource ou d'une personne dont les services ou les activités reçoivent une aide financière de la Régie régionale.

Pour connaître l'adresse et le numéro de téléphone de la Régie régionale la plus près de chez toi tu peux consulter le site Internet : **www.msss.gouv.qc.ca** ou communiquer par téléphone avec le MSSS. **Pour la région de Québec au 266-8900 et pour les autres régions au 1-800-707-3380, sans frais.**

4. Le Comité des usagers de ton établissement

La Loi sur les services de santé et les services sociaux a prévu que dans chaque établissement il y a un comité dont le but est de veiller à la qualité des services offerts par ton établissement et de défendre tes droits. Tu peux faire appel à ce comité pour avoir du support ou de l'information ou pour exprimer ton opinion face aux services que tu reçois.

5. Les organismes de promotion et de défense des droits

Les Mouvements PERSONNE D'ABORD

Les Mouvements Personne d'Abord sont des organismes communautaires d'entraide et de défense des droits par et pour les personnes qui ont été étiquetées « déficientes intellectuelles » par la société. À l'intérieur de chaque Mouvement, les personnes s'informent, s'entraident et apprennent à défendre leurs droits. Le guide que tu utilises présentement a été réalisé par le Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain.

Il y a des Mouvements dans plusieurs autres régions du Québec qui, eux aussi, travaillent afin de te procurer des outils qui te seront utiles pour défendre tes droits. Dans chaque région, les membres du Mouvement réalisent des projets pour prendre leur place dans la société, prendre la parole et parler en leur propre nom.

Si tu désires recevoir de l'information, du soutien ou si tu veux t'impliquer pour faire connaître tes préoccupations, partager ton vécu et défendre tes droits, n'hésite pas à communiquer avec le Mouvement Personne d'Abord le plus près de chez toi. Les Mouvements Personne d'Abord, c'est d'abord à toi !

Pour connaître l'adresse et le numéro de téléphone de ton Mouvement le plus près de chez toi tu peux rejoindre sans frais : La Fédération des Mouvements Personne d'Abord du Québec au numéro suivant : **1-877-475-1617**

Les Associations pour l'intégration sociale

Les Associations pour l'intégration sociale sont des organismes communautaires de défense des droits et des intérêts qui regroupent principalement des parents. Tu peux recevoir de l'information pour ta famille et pour toi à l'association de ta région. Les associations réalisent aussi des projets de sensibilisation pour informer la population.

Pour connaître l'adresse et le numéro de téléphone de l'association la plus proche de chez toi tu peux rejoindre : L'Association du Québec pour l'intégration sociale au numéro suivant : **(514) 725-7245.**

Site Internet : **www.total.net/~aqisiqdi**

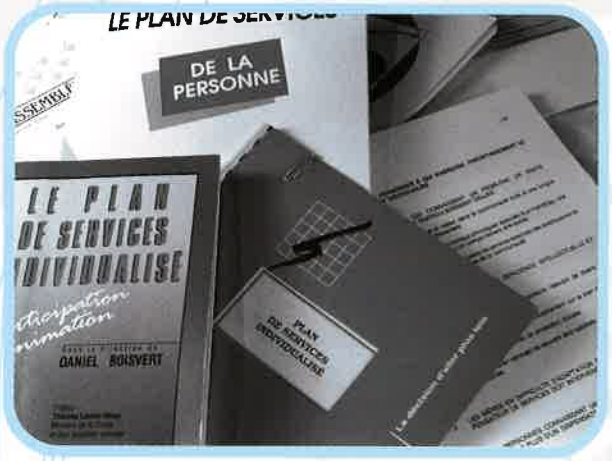
6. L'Office des personnes handicapées du Québec :

L'Office est un organisme gouvernemental dont le rôle est de faire la promotion de l'intégration sociale et des intérêts des personnes handicapées. Il peut agir à titre de conseiller auprès du gouvernement, des organismes et de la population. Tu peux faire appel à l'Office pour de l'information, des conseils et de la documentation. L'Office fait aussi la promotion du plan de services pour toute personne qui en a besoin. Il peut t'apporter soutien et conseils à toutes les étapes de ton plan de services, plus particulièrement quand aucune autre ressource ne peut le faire. Il y a un bureau de l'Office dans chacune des régions du Québec.

Pour connaître l'adresse et le numéro de téléphone du bureau de l'Office le plus près de chez toi tu peux rejoindre sans frais l'Office des personnes handicapées du Québec au numéro suivant : **1-800-567-1465.**

Site Internet : **www.ophq.gouv.qc.ca**

Bibliographie et vidéographie



ASSEMBLÉE NATIONALE. *Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives* (L.Q. 2001, c.43), Éditeur officiel du Québec, Québec.

ASSEMBLÉE NATIONALE. *Projet de loi 120 L.R.Q. C-42) Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives,* Éditeur officiel du Québec, Québec.

BOISVERT, Daniel et all. *Le plan de services individualisé participation et animation,* Édition Agence d'Arc inc., Québec, 1990.

CENTRE DE RÉADAPTATION LA TRIADE. *Code d'éthique,* 1994.

CENTRE HOSPITALIER DE CHARLEVOIX. *Charte des droits et libertés de la personne vivant avec un handicap intellectuel,* Décembre 1985.

CONSEIL DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA RÉGION DE QUÉBEC (03). *Plan régional d'organisation des services en déficience intellectuelle. L'intégration sociale: un défi à partager... Un projet à réaliser!,* Québec, 1990.

CRDI CHAUDIÈRE-APPALACHES. *Grille plan d'intervention en résidence et dans la communauté,*

CRSSS 03-12 et Collège F-X Garneau. *Plan de services individualisé,* Québec, 1992.

LAMOUREUX, Marie-Hélène. *Vulgarisation des droits et recours de la charte des droits et libertés de la personne du Québec,* Service juridique, intervention en milieu communautaire, travail universitaire, 1994.

LANGELIER, Sophie. *Vulgarisation du projet de loi 120, travail universitaire,* Québec,1993.

LANGELIER, Sophie. *Le cas de Carl, travail universitaire,* Québec, 1993.

L'ESTRAN. *Grille plan d'intervention annuel et trimestriel.*

LEVERT, Danielle et all. *La personne, véritable maître d'oeuvre de son PSI,* Fonds de recherche en déficience intellectuelle de Laval, programme de formation, Mars 1996.

MARQUIS, DUFOUR ET MORIN. *Inventaire des habiletés socio-professionnelles* (grille).

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Formation PSI Séminaire de sensibilisation à la démarche du Plan de services individualisé,* Services d'éducation aux adultes, Cégep St-Jérôme, Québec, 1992.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Mécanisme d'accès - D.I.,* Gouvernement du Québec.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *L'intégration des personnes présentant une déficience intellectuelle, un impératif humain et social; orientation et guide d'action,* Gouvernement du Québec, Québec, 1988.

MOUVEMENT NATIONAL DES PERSONNES D'ABORD DU CANADA. *Participation à un séminaire sur l'alphabétisation et l'utilisation du photo-roman,* Toronto, 1991.

MOUVEMENT PERSONNE D'ABORD DE DRUMMONDVILLE. *« La politique des guillemets »*, 1998.

MOUVEMENT PERSONNE D'ABORD DU QUÉBEC MÉTROPOLITAIN. *Nos attentes face aux services*, VHS durée 32 minutes, 1991.

MOUVEMENT PERSONNE D'ABORD DU QUÉBEC MÉTROPOLITAIN. *Comptes-Rendus des rencontres de consultation des membres du Mouvement*, 1997-99.

MOUVEMENT PERSONNE D'ABORD DU QUÉBEC MÉTROPOLITAIN. *Rapport et compilation de la phase d'expérimentation et de bonification de l'outil, 1999.*

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *Le plan de services de la personne, Document d'orientation de l'Office des personnes handicapées du Québec*, Gouvernement du Québec, Québec, 1989.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *"Je commence mon plan de services" Guide pour l'évaluation globale des besoins à l'intention des personnes handicapées adultes*, Gouvernement du Québec, Québec, 1993.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *Le plan de services* (dépliant), Gouvernement du Québec, Québec.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *Dans mon plan de services* (dépliant), Gouvernement du Québec, Québec.

PERREAULT, K. *Pour mieux comprendre la différence. Une étude sur les besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle et sur ceux de leurs proches*, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 1997.

RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE QUÉBEC. *Guide pratique sur le plan de services individualisé en santé mentale*, Québec, 1996.

RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE QUÉBEC. *Système intégré d'accès aux services de santé et aux services sociaux aux personnes présentant une déficience intellectuelle et aux personnes autistes* (document de travail), 1993.

RUSSELL, Clark. *Grille Inventaire de l'Ajustement entre une personne et son milieu de travail APMT*, Québec, 1995.

SERVICES BARBARA-ROURKE. *Code d'éthique Version intégrale*, Québec, 1995.

SERVICES BARBARA-ROURKE. *Grille plan de services individualisé.*

Échelle Minnesota de comportements d'adaptation (grille).

Remerciements

La réalisation de la trousse : « Le Guide illustré pour exprimer mes besoins » et de la revue : « Moi j'ai mon guide » a été rendue possible grâce à l'implication et à la grande participation de centaines de personnes qui, à différentes étapes du projet, ont prêté leur talent et donné généreusement de leur temps à l'équipe du Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain.

Il en va de même pour la précieuse collaboration des nombreux groupes communautaires, entreprises privées et organismes gouvernementaux.

Nous tenons à les en remercier sincèrement et à vous présenter ici tous les artisans de ce projet collectif. Nos excuses à ceux et celles que nous aurions pu oublier.

Merci... Cette réalisation est d'abord grâce à vous !



Production de la vidéocassette : Moi j'ai mon guide ! Le plan de services, c'est d'Abord à moi !

Contribution financière :

La Bande Vidéo et Film de Québec

L'Office des personnes handicapées du Québec (projets spéciaux)

Ministère de l'Éducation du Québec (programme O.V.E.P.)

Comédiens :

Jean-Yves Arial
Raynald Laflamme
Roger-Philippe Lambert
Danny Rouette
Sophie Vial

Figurants :

Marielle Arseneault
Steeve Baril
Pierrette Beaudin
Ingrid Becques
Maude Bédard
Renée Bérubé
Nadia Blanchet
François Bouchard
Mélissa Bouchard
Isabelle Brouillard
Jacques Caron
Charles Côté
Pierre Dechene
Ronald Demers
Luc Drolet
Jacques Dubé
Catherine Fortier
André Gaboury
Claude Gagné
Christian Gagnon
Cynthia Gagnon
Lyne Gagnon
Marie-Claude Gagnon
Louisette Gervais-Rouette
Pascale Godbout
Denis Godin
Claude Hubert
Jocelyn Hudon





Marc Lamontagne
Martin Lavoie
Christine Lefrançois
Manon Marceau
Lyse Moisan
Claudine Paquet
Denis Paquet
Éric Pelletier
Daniel Piché
Serge Plamondon
Marcel Poitras
Simon Poitras
Annie Rood
Jean-Marc Rouette
Joan Ryan
Pierre Thivierge

Réalisation :
Jean Laquerre

Mise en scène :
Luc Bourdages

Conception-scénarisation :
Hélène Bernier

Assistante à la production :
Pierrette Dion

Caméra :
Réal Garceau

Éclairage :
Martin Drouin

Prise de son :
Jean Gosselin

Scripte :
Sylvie Tolstoukine

Musique originale :
Frédéric Dufour

Narration :
Christiane Marois

Maquillage :
Loren Gauthier
Nadine Desmeules
Hélène Caron
Monique Bérubé

Coiffure :
Louisette Gervais-Rouette

Montage :
Jean Laquerre

Montage en ligne :
Yves Doyon

Animation assistée par ordinateur :
Paul Boily

Traitement infographique :
Claude Gagnon

Photographe de plateau :
André Gaboury

Assistant photographe :
Claude Gagné

Soutien technique :
Monique Bérubé
Nadia Blanchet
Isabelle Brouillard
Hélène Caron
Marie-Claude Gagnon
Christine Lefrançois
Claudine Paquet
Annie Rood
Jean-Marc Rouette

Collaboration spéciale :
La Bande Vidéo et Film de Québec

Collaborateurs :
TQS
Bar Les Yeux Bleus
Librairie Garneau
Coif d'Art
Accommodation
Point d'Aide
Service audiovisuel du Cegep de Limoilou

Commanditaires :
Québec Ville en Santé
Esthétique Lauren
Restaurant Valentine
Palais Montcalm
Twigg Musique inc.



Production des documents écrits et du support audio :

Contribution financière :
Plan national d'intégration communautaire Développement des ressources humaines Canada (DRHC), Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS), Régie régionale de la Santé et des Services Sociaux de Québec (RRSSS) (Édition expérimentale).

Production :
Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain



Idée originale du Comité de production :
Jean-Yves Arial
Jacques Beaudet
Alain Bédard
François Bouchard
Pierre Dechene
Lucie Demers
Catherine Fortier
René Gingras
Sylvie Giroux
Rénald Liberge
Serge Plamondon
Marcel Poitras
Danny Rouette
Pierre Sanfaçon



Ont également participé :
Marielle Arseneault
René Bilodeau
Huguette Brisebois
Charles Côté
Ronald Demers
Denis Godin
Denis Paquet
Yan Paquet
Gilles Pascal
Éric Pelletier
Rémi Rousseau





Contribution de l'idée originale :
Louise Varin

Promotion du guide :
Jacques Beaudet
Catherine Fortier
Serge Plamondon

Photographes :
André Gaboury
Claude Gagné

Ont également participé :
Réjean Marchand
Clément Sanfaçon

Assistance à la photographie :
Hélène Bernier
Pierrette Dion
Claude Gagnon

Rédaction :
Hélène Bernier
Clément Sanfaçon

Collaboration à la rédaction :
Régent Lacroix

Révision et correction :
Régent Lacroix

Adaptation et bonification du concept :
Hélène Bernier

Réalisation et coordination de l'expérimentation auprès des utilisateurs :
Hélène Bernier

Enregistrement support audio :
Collège Radio Télévision de Québec (CRTQ)

Collaboration :
Nadia Blanchet
Liliane Brousseau
Pierrette Dion
Marie-Hélène Lamoureux
Dominique Lizotte
Michelle R. Rousseau

Infographie :
Conception-graphisme de la trousse :
« Le Guide illustré pour exprimer mes besoins » :

Édition expérimentale (maquettes) :
Circus Communications

Édition de mise en marché :
Conception-graphisme
Claude Gagnon

Montage-Infographie et traitement des photos (multichannels) :
Kathleen Kelly

Conception des pictogrammes :
Aline Leblanc

Conception et infographie de la revue :
« Moi, j'ai mon guide ! »
Kathleen Kelly,
Kel Imagination

Supervision de la production :
Hélène Bernier
À également participé :
RM Communication Design

Impression :
Litho Chic Imprimeur

Mimes :
Jacques Caron
Marie-France Dalcourt
Alain Gagnon
Raynald Laflamme
Mélissa Lebel
Karine Lévesque
Yves Morin
Claudine Paquet
Raphaël Possada
Sophie Vial

Figurants (photos) :
Véronique A. Thomassin
Michel Allard
Steve Anctil
Louisette April
Jean-Yves Arial
Marielle Arsenault
Yvon Arteau
Madeleine Aubert
Mario Aubert
Steeve Baril
Jacques Beaudet
Pierrette Beaudin
Ingrid Becques
Alain Bédard
Maude Bédard
Bertin Bélanger
Dominic Belzile
Rémi Berger
Ginette Bergevin
Hélène Bernier
Laurent Bernier
Gilles Bérubé
Renée Bérubé
Monique Bérubé
Nadia Blanchet
François Bouchard
Mélissa Bouchard
Serge Bouchard
Enrico Boucher
Jean-Pierre Boucher
Line Boucher
Nathalie Boucher
Cynthia Boutin
Aldège Brisson
Isabelle Brouillard
Liliane Brousseau
Jacques Canuel
Patrick Canuel
France Caron
Hélène Caron
Isabelle Caron
Jacques Caron
Manon Carpentier
Yves Chamberland
Jacques Chassé
Charles Côté
Lise Côté
Robert Côté
Henri Couture
Pierre Dechene
Ronald Demers
Gilles Deschênes
Simon-Nicolas Deschênes
Jocelyne Deschênes
Patrick Desjardins
André Desrosiers
Pierrette Dion
Véronique Dion Guay
Annie Dolbeau
Luc Drolet
Jacques Dubé
Johanne Dubé
Nancy Duguay
Stéphane Dumais
Hélène Forest
Catherine Fortier
Pierre Fournier
André Gaboury
Claude Gagné
Jocelyn Gagné
Julie Gagné





Alain Gagnon
Christian Gagnon
Cynthia Gagnon
Élaine Gagnon
Lyne Gagnon
Marie-Claude Gagnon
Maryse Garon
Francine Gasse
Hélène Gaudreau
Carl Gauthier Marquis
Dany Gauvin
Léon Genest
Louisette Gervais-Rouette
Huguette Giroux
Michel Gilbert
Pascale Godbout
Denis Godin
Annie Gough
Germain Guerrette
Mercedes Guttierez
Isabelle Haman
Claude Hubert
Jocelyn Hudon
Pierre Joly
Sacha Koutilansk
Anne Labbé
Yolaine Lacombe
Régent Lacroix
Nathalie Laflamme
Roger-Philippe Lambert
Marc Lamontagne
German L. Morales
Ginette Larivé
Virginie Laroche
Pierre Latour
Caroline Lavoie
Lucette Lavoie
Lucienne Lavoie
Martin Lavoie
Robin Lavoie
Micheline Le Breton
Denise Leblanc
Marc Leblanc
Yan Leblanc
Colette Leblanc Bernier
Patrick Lechasseur
Céline Leclerc
Christine Lefrançois
Serge Lefrançois
Alain Lepage
Marie-Claude Lepage
Maurice Levasseur
André Lévesque
Denis Levesque
Diane Lévesque
Karine Lévesque
Martin Loof
Daniel Maillet
Manon Marceau
Paul Marois
Michel Marquis
Jean-Claude Masse
Jean Maynard
Jean-François Mélançon
Alexandre Michaud
Claude Michaud
Jean-François Michaud
Marianne Michaud
Suzanne Michaud
Agathe Migan
Lyse Moisan
Yves Morin
Carl Normand
André Ouellet
Jay Ouellet
Louise Ouellet
Michel Ouellet
Claudine Paquet
Denis Paquet
Jean Paquet



Éric Pelletier
Line Pelletier
Marie Perreault
Daniel Piché
Serge Plamondon
Marcel Poitras
Simon Poitras
Yves Potvin
Jocelyn Primard
Éric Proulx
Isabelle Proulx
Noël Rioux
Mathieu Rodrigue
Annie Rood
Nathalie Roson
Stéphanie Ross
Danny Rouette
Jean-Marc Rouette
Stéphane Rouleau
Lise Roussel
Emmanuel Roy
Marc-André Roy
Maurice Roy
Joan Ryan
Clément Sanfaçon
Raymonde Savard
Réjean Savoie
Nathalie Simard
Steve Soucy
Jean-Sébastien Soucy Paquet
André St-Laurent
Philippe St-Laurent
Carole St-Pierre
Jean-Marie St-Pierre
Steven St-Pierre
Bruno Synnott
Christian Thibault
Pierre Thivierge
Gaston Thomassin
Jean-François Thomassin
Robert Turgeon
Régent Vaillancourt
Michèle Verner

Démarche d'expérimentation et de validation du guide

Dans le cadre de l'expérimentation et de la validation du projet, le Mouvement a sollicité la participation des Centres de réadaptation de la région de Québec. Cette étape a permis d'élargir la consultation auprès de plusieurs groupes utilisateurs.

Un merci spécial aux usagers, aux intervenants et aux personnes-ressources qui ont bien voulu offrir de leur temps. Ils ont contribué par leurs expériences et leurs commentaires à bonifier le contenu de l'outil. Nous remercions également les établissements suivants : (Par ordre alphabétique) :
CRDI Chaudière-Appalaches
CRDI de Québec
Centre Hospitalier de Charlevoix

Nous remercions également pour leurs conseils avisés :
Diane Bégin
Edouard Côté
Louise Dubois
Michel Gignac
Jacques Leclerc
Michel Leclerc

« ...On est d'abord des personnes, des citoyens qui ont des rêves, des idées, qui aiment et qui n'aiment pas des choses, laissons-nous une chance de nous exprimer ! »

- Alain Bédard

Procurez-vous dans la même collection la trousse :

« Le Guide illustré pour exprimer mes besoins »

www.mpdaqm.org