

---

# BOTTIN DES RESSOURCES EN DI/TSA MAURICIE

Version 1 - Juin 2022

**Outil de soutien administratif et  
guide des bonnes pratiques en  
défense des droits pour les  
personnes et les familles**

Regroupement  
d'organismes en DI/TSA  
de la Mauricie



## Introduction

En 2021, l'organisme Autisme Mauricie a approché le Regroupement d'organismes en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme de la Mauricie (RODITSA) afin de collaborer à un projet visant la création d'un outil accessible de référence visant la promotion des droits, des services et des ressources. Ce guide s'adresse aux personnes présentant une déficience intellectuelle (DI), un trouble du spectre de l'autisme (TSA), à leur famille et leur entourage ainsi qu'aux intervenants et vise à informer sur les droits ainsi que sur les démarches et recours possibles en regard de différente situation problématique. *Le bottin des ressources – Défense des droits* se présente donc comme l'aboutissement de réflexion entamée par les représentants de l'organisme Autisme Mauricie. Fondé en 1981, Autisme Mauricie est un organisme de bienfaisance à but non lucratif dont la mission initiale visait la promotion et la défense des droits des personnes autistes et de leur famille. Cependant, après plus de 40 ans d'existence, la mission de l'organisme s'est considérablement élargie de manière à répondre aux enjeux actuels et tenir compte des besoins particuliers de ses membres.

Cette première version du bottin des ressources ne se veut pas un outil holistique et absolu. Nous avons tenté de regrouper un bon nombre d'informations afférentes aux droits et aux ressources concernant les domaines ciblés sans pour autant noyer le lecteur sous une montagne d'informations. Il est également important de prendre note que cet outil concerne essentiellement les ressources présentes sur le territoire de la Mauricie. Nous nous sommes attardés dans cette première mouture sur cinq grands domaines essentiels, soit l'éducation, le transport, la santé, le travail et le logement, et ce, afin d'une part, broser un portrait des droits afférents à chacun de ces thèmes et par ailleurs exposer les procédures, recours et instances de soutiens en cas de besoin. Le bottin des ressources est divisé en trois grandes sections. Une première partie est consacrée à la méthodologie ainsi qu'aux trucs et astuces permettant de mousser les résultats afférents aux démarches entreprises. Dans la seconde partie, vous trouverez les informations afférentes aux droits et aux ressources concernant les cinq domaines

retenus. En troisième et dernière partie, vous trouverez une section regroupant quelques outils qui vous permettront de sauver du temps lors de vos démarches.

Aussi, si vous ressentez le besoin d'être assisté dans vos démarches ou que vous souhaitez obtenir davantage d'informations quant à vos droits et aux recours possibles relativement à une situation précise, vous pouvez communiquer avec le RODITSA Mauricie. Nous nous ferons un plaisir de vous guider vers les bonnes ressources aux suites de l'analyse de la problématique que vous rencontrez. Le RODITSA Mauricie, créé en 1995, est un organisme de défense des droits réunissant les organismes de la Mauricie qui œuvrent auprès des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme et leur famille. Ses activités sont basées sur 4 grands axes d'intervention, soit l'éducation populaire autonome, la mobilisation sociale, la politique non partisane et la représentation.

## **Partie I – Méthodes et astuces**

Dans cette première section consacrée à la méthodologie, vous trouverez dans un premier temps quelques conseils afférents à la méthodologie à préconiser dans vos démarches ainsi que des astuces d'ordre technique qui vous permettront de gagner du temps, d'accroître vos résultats et de faciliter la poursuite de vos démarches.

### **Fonction de recherche - Raccourci clavier ctrl + F**

Lorsque vient le temps d'effectuer des recherches relatives à un sujet précis ou pour cibler rapidement l'information qui vous intéresse dans un texte de plusieurs pages, vous pouvez utiliser le raccourci clavier demandant la fonction de recherche. Il s'agit d'appuyer simultanément sur les touches CTRL + F de votre clavier afin d'ouvrir la fonction. En entrant certains mots clés, vous pouvez trouver facilement l'information qui vous intéresse dans un texte ou une page web.

### **Adopter une démarche méthodique**

#### **1. Prendre des notes**

Lorsque vous tentez de joindre une personne, que ce soit dans le but d'obtenir de l'information ou de débiter un processus de plainte, il est primordial de prévoir un moyen de prendre des notes (le traditionnel papier et crayon, ordinateur, etc.). Afin de pouvoir effectuer un suivi de vos démarches ou en rendre compte à un autre acteur, il est pertinent de noter le nom et si possible le numéro d'employé de la personne avec laquelle vous êtes entré en contact, la date, et une synthèse des informations que cette dernière vous a transmise.

#### **2. Privilégier le courriel au téléphone**

Si le téléphone peut sembler un moyen plus rapide d'obtenir l'information désirée, nous vous encourageons plutôt à communiquer par courriel, car l'affirme le dicton populaire, les paroles s'envolent, mais les écrits restent. En ce sens, si vous devez rendre des comptes de vos démarches

ou si on vous a donné la mauvaise information, personne ne pourra vous contredire dans vos affirmations. De plus, en procédant ainsi, vous pouvez également imprimer les communiqués reçus afin de monter un dossier afférent à vos démarches. Finalement,

### **3. Ne pas brûler les étapes**

Lorsque l'on entreprend des démarches en vue de dénoncer ou rectifier un tort ou simplement dans le but d'obtenir des informations sur un sujet donné, il est important de respecter un certain ordre en regard des acteurs que l'on contacte. Malheureusement, contacter directement le plus haut échelon d'une organisation ne donnera pas forcément des résultats plus rapidement. Au contraire, procéder ainsi risque de ralentir vos démarches puisque vous devrez sans doute reprendre le tout du début. Bref, même si les démarches peuvent sembler laborieuses, il vaut mieux suivre les procédures établies de manière à pouvoir en rendre compte ultérieurement.

## Ressources générales pouvant vous appuyer dans vos démarches

1. [Le regroupement d'organisme en DI / TSA de la Mauricie](#)

Téléphone : 819 539-0082

Courriel : [roditsamauricie@outlook.com](mailto:roditsamauricie@outlook.com) ou [droits\\_roditsamauricie@outlook.com](mailto:droits_roditsamauricie@outlook.com)

Adresse : 2153 Rue Gignac, Shawinigan (Québec), G9N 3X3

2. [Le regroupement d'organisme des personnes handicapés de la Mauricie](#) (ROP Mauricie)

Téléphone : 819 372-1036

Adresse : 1322, rue Sainte-Julie, Bureau 37, Trois-Rivières (Québec), G9A 1Y6

Il est également possible de laisser un [message](#) directement en ligne.

3. [Le Centre de justice de proximité de la Mauricie](#)

Téléphone : 819 415-5835

Numéro sans frais : 1 888 542-1822

- Le Centre de justice de proximité de la Mauricie a pour objectif d'appuyer les citoyens vivant une situation d'ordre juridique en lui offrant une gamme de service personnalisé d'information accessible.

4. [Office des personnes handicapées du Québec \(OPHQ\)](#)

Téléphone : 1 800 567-1465

Courriel : [info@ophq.gouv.qc.ca](mailto:info@ophq.gouv.qc.ca)

5. [Le Curateur public](#)

Téléphone : 514 873-4074

Sans frais : 1 844 532-8728

Un [formulaire](#) est également disponible en ligne.

6. [Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse \(CDPDJ\)](#)

Téléphone : 1 800 361-6477

Courriel : [information@cdpdj.qc.ca](mailto:information@cdpdj.qc.ca)

7. [Protecteur du citoyen](#)

Téléphone : 1 800 463-5070

Courriel : [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)

Un [Formulaire de plaintes](#) est également disponible en ligne.

## 8. Les députés de la région de la Mauricie

Il est possible de faire appel au député de votre secteur afin de revendiquer un de vos droits en lien avec le secteur politique ou public.

- **Député de Maskinongé, Simon Allaire**

429, boul. St-Laurent Est

Louiseville (Québec) J5V 1H5

Téléphone : 819 228-9722

Téléphone sans frais : 1 877 528-9722

[Simon.Allaire.MASK@assnat.qc.ca](mailto:Simon.Allaire.MASK@assnat.qc.ca)

- **Député de Trois-Rivières, Jean Boulet**

1500, rue Royale, Bureau 180

Trois-Rivières (Québec) G9A 6E6

Téléphone : 819 371-6901

[Jean.Boulet.TRRI@assnat.qc.ca](mailto:Jean.Boulet.TRRI@assnat.qc.ca)

- **Députée de Champlain, Sonia LeBel**

Immeuble multiservices des Chenaux

44, chemin Rivière-à-Veillet, Bureau 130

Sainte-Geneviève-de-Batiscan (Québec) G0X 2R0

Téléphone : 819 694-4600

[Sonia.LeBel.CHMP@assnat.qc.ca](mailto:Sonia.LeBel.CHMP@assnat.qc.ca)

- **Députée de Laviolette-Saint-Maurice, Marie-Louise Tardif**

695, avenue de la Station, Rez-de-chaussée

Shawinigan (Québec) G9N 1V9

Téléphone : 819 539-7292

[Marie-Louise.Tardif.LASM@assnat.qc.ca](mailto:Marie-Louise.Tardif.LASM@assnat.qc.ca)

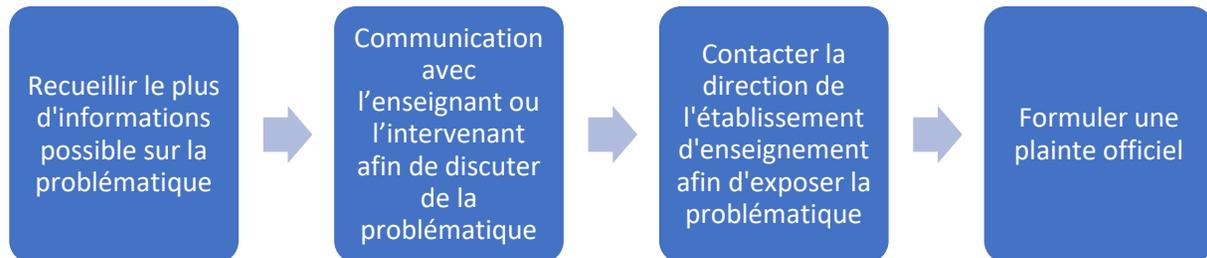
## Partie II - Sommaire des droits et des ressources par domaine

### 1) L'éducation

L'éducation est souvent présentée par différents spécialistes (sociologue, psychoéducateur, etc.) comme la pierre angulaire de l'inclusion et de l'épanouissement social chez les personnes autistes ou présentant une DI. L'éducation étant non seulement un droit, mais une obligation légale au Québec, l'ensemble des élèves fréquentant les établissements d'enseignement de la province et son protégé par des lois assurant leur dignité. La *Convention relative au droit de l'enfant* adopté en 1989 par l'Assemblée générale des Nations Unies souligne l'importance du milieu éducatif quant à son rôle visant à assurer l'intégration sociale ainsi que l'importance d'assurer une offre de services visant la promotion de l'épanouissement de l'enfant. Au Québec, l'article 1 de la [loi sur l'instruction publique](#) mentionne que : «Toute personne a droit au service de l'éducation préscolaire et aux services d'enseignement primaire et secondaire prévus par la présente loi et le régime pédagogique établi par le gouvernement en vertu de l'article 447, à compter du premier jour du calendrier scolaire de l'année scolaire où elle a atteint l'âge d'admissibilité jusqu'au dernier jour du calendrier scolaire de l'année scolaire où elle atteint l'âge de 18 ans, ou 21 ans dans le cas d'une personne handicapée au sens de la [Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées](#) en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1). » (*Loi sur l'instruction publique*, 1988, I-13.3, art.1).

En ce sens, si vous vivez une problématique ou si vous considérez avoir été victime d'une injustice en milieu scolaire, il est important d'entreprendre rapidement des démarches afin d'assurer le respect de vos droits. Or, comme il s'agit d'un processus qui peut rapidement devenir lourd et laborieux, il est important de respecter certaines étapes visant à maximiser les chances d'obtenir des résultats concrets. Advenant qu'une situation problématique survienne et qu'elle n'a pas été prise en compte par l'enseignant ou la direction de l'établissement d'enseignement, la première instance à contacter est votre centre de services scolaire puisque la majorité des problématiques peuvent être réglées à ce niveau. Toutefois, si vos démarches n'aboutissent pas

aux résultats souhaités, vous pouvez faire valoir vos droits à un autre niveau en contactant le protecteur de l'élève ou la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ).



## 1. Centre de services scolaire de l'Énergie

Courriel : [cse@csenergie.qc.ca](mailto:cse@csenergie.qc.ca)

Téléphone : 819 539-6971

Sans frais : 1 888 711-0013

- **Directeur général** - (Denis Lemaire)

Courriel : [dlemaire@csenergie.qc.ca](mailto:dlemaire@csenergie.qc.ca)

Téléphone : 819 539-6971, *poste 2225*

Sans frais : 1 888 711-0013, *poste 2225*

- **Directrice générale adjointe et directrice des Services complémentaires et de l'adaptation scolaire et des Services éducatifs jeunes** - (Louise Dauphinais)

Courriel : [ldauphinais@csenergie.qc.ca](mailto:lداuphinais@csenergie.qc.ca)

Téléphone : 819 539-6971, *poste 2266*

Sans frais : 1 888 711-0013, *poste 2266*

Les services éducatifs complémentaires ont entre autres pour mission d'orchestrer l'organisation et la gestion des services à l'élève et de s'assurer de la répartition équitable des ressources sur le territoire couvert par le centre de service scolaire. Plus spécifiquement, c'est à ces services que revient le rôle de développer l'expertise en réponse aux besoins des élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage, et ce, en plus de coordonner la mise en œuvre des programmes de formations adaptés ainsi que de plusieurs autres services connexes offerts aux élèves (psychologie, psychoéducation, orthopédagogie, orthophonie, éducation spécialisée). C'est également à ces services que revient le rôle de l'identification, du dépistage et de l'évaluation clinique des élèves présentant des difficultés ou des troubles. Finalement, à cela s'ajoute le rôle d'établir et d'appliquer les modalités de concertation avec les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux.

- [Plaintes et protecteur de l'élève](#) : Donat Gingras

Courriel : [protecteur.eleve@cssenergie.gouv.qc.ca](mailto:protecteur.eleve@cssenergie.gouv.qc.ca)

Téléphone : 819-539-6971

Numéro sans frais 1 888 711-0013, poste 2302

- [Secrétariat général du Centre de services scolaire](#)

Téléphone : 819 539-6971, poste 2229

Numéro sans frais 1 888 711-0013, poste 2229

Le Centre de service scolaire de l'Énergie<sup>1</sup> a élaboré une démarche en 5 étapes normalisées afin de faciliter le traitement des différends.

---

<sup>1</sup> Bien que cette démarche soit disponible sur le site du centre de service scolaire de l'énergie, vous pouvez également privilégier cette démarche afin de maximiser vos chances d'obtenir des résultats si votre problème survient dans un autre centre de service scolaire de la Mauricie.

### **1) Cueillette de l'information**

La première étape consiste à documenter et recueillir le plus d'informations possible relatives à la situation que vous souhaitez dénoncer. Cela permettra d'une part cibler les enjeux afférents à la situation problématique et d'autre part pouvoir en rendre compte. Il est conseillé de noter par écrit l'ensemble des informations recueillies. Nous ajouterions à cela qu'il est important de noter le nom de chaque personne avec qui vous vous entretenez et qui vous fournira de l'information ainsi que la date à laquelle cette information vous a été communiquée.

### **2) Communication avec l'enseignant ou l'intervenant**

Vous devez par la suite prendre un rendez-vous avec l'enseignant ou l'intervenant concerné afin de discuter de la situation problématique. La rencontre peut se faire en présentiel ou par téléphone. Toutefois, nous vous conseillons que si cette rencontre se tient en présentiel d'inviter une autre personne qui pourra témoigner de l'échange.

### **3) Référence à la direction**

Si la problématique se poursuit et n'est pas résolue à la suite de l'échange avec l'enseignant ou l'intervenant, vous devrez communiquer avec la direction de l'établissement ou de services concernés. Nous vous suggérons de prendre un rendez-vous et de bien préparer votre rencontre afin que la situation problématique soit bien comprise et considérée dans son ensemble.

### **4) Formulation d'une plainte auprès du responsable de l'examen des plaintes**

Si les démarches effectuées auprès de la direction de l'établissement ou de la direction de services concernés demeurent n'aboutissent à rien ou demeurent insatisfaisantes et insuffisantes, vous devrez poursuivre vos démarches à un échelon supérieur, soit en formulant une plainte officielle au responsable de l'examen des plaintes. Afin de déposer votre plainte, vous devrez communiquer au service du secrétariat général du Centre de services scolaire par téléphone au 819 539-6971. Votre plainte peut être formulée de manière verbale ou écrite. Nous vous suggérons fortement de déposer une plainte d'écrite et de demander un accusé réception au

moment de déposer la plainte. De cette manière, vous pourrez disposer d'une attestation en cas d'éventuel problème. Votre plainte doit impérativement contenir les éléments de base suivante afin qu'elle soit prise en compte, soit votre nom et prénom, votre adresse, votre numéro de téléphone ainsi que le nom, prénom et date de naissance de l'élève si celui-ci est mineur. Il est également possible que le responsable de l'examen des plaintes vous demande une attestation témoignant que vous êtes bien le tuteur légal de l'élève concerné. À cela, nous vous suggérons également d'ajouter votre adresse courriel. Par ailleurs, votre plainte devra également indiquer le nom de l'établissement ainsi que le nom du ou des services visés par la plainte, le nom de ou des intervenants ciblés, l'objet de votre insatisfaction, un exposé précis et détaillé des faits, les motifs exposant vos allégations de violation d'un droit ainsi que les résultats attendus. Au besoin, vous pouvez demander l'assistance du responsable de l'examen des plaintes ou de n'importe quelle personne de votre choix. Toutefois les informations de cette personne (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse et titre au besoin) devront également apparaître dans la plainte déposée. Si vous en éprouver le besoin, le RODITSA peut vous accompagner dans le processus de rédaction de la plainte afin de s'assurer qu'elle soit conforme aux modalités prescrites.

Après avoir validé sa recevabilité, le responsable des plaintes doit confirmer la date de réception de la plainte. Nous vous suggérons fortement d'insister pour obtenir une confirmation écrite de l'avis de réception de la plainte et de ne pas se satisfaire d'une confirmation verbale. Le responsable de l'examen des plaintes se doit de traiter le dossier dans un délai maximal de 20 jours suivant la date de réception de la plainte. Si un délai supplémentaire est nécessaire, le responsable de l'examen des plaintes se doit de communiquer avec vous afin de vous tenir au courant des développements et des raisons sous-jacentes à l'extension du délai. Après avoir statué, le responsable de l'examen des plaintes vous communiquera sa décision quant au bien-fondé ou non de la plainte et à savoir si des mesures seront proposées afin de rectifier la situation problématique.

#### **5) Formulation d'une plainte auprès du protecteur de l'élève, Monsieur Donat Gingras**

Si le responsable de l'examen des plaintes discrédite votre plainte pour des raisons que vous considérez injustifiées ou si les mesures proposées par ce dernier prennent trop de temps à se

mettre en place. Vous pouvez formuler une plainte auprès du [protecteur de l'élève](#). Considérant que le protecteur de l'élève ne peut intervenir que lorsque les autres recours auront été écartés, il est impératif de conserver des traces de vos démarches afin de pouvoir rendre des comptes à ce dernier au besoin. Nous vous suggérons encore une fois d'insister pour obtenir un accusé de réception écrit de la part du protecteur de l'élève attestant qu'il a bien reçu votre plainte. Le protecteur de l'élève devra quand même s'assurer du bien-fondé de votre plainte, avant de proposer les mesures de correction appropriées au conseil des commissaires du Centre de services scolaire. Après avoir effectué l'analyse du dossier, le protecteur de l'élève vous fera parvenir une version de ses recommandations dans les 30 jours suivant la date de réception de votre demande. Ces recommandations seront également transmises au conseil des commissaires ainsi qu'à l'ensemble des acteurs impliqués dans la plainte. Finalement, le conseil des commissaires doit vous informer de la suite des choses en regard de l'application ou non des recommandations du protecteur de l'élève.



- [Service de transport scolaire](#)

Téléphone : 819 536-3322

Numéro sans frais : 1 888 711-0013

Courriel : [csetransport@cssenergie.gouv.qc.ca](mailto:csetransport@cssenergie.gouv.qc.ca)

Afin d'être aux faits de vos droits concernant le service du transport scolaire, vous pouvez consulter la [Politique de transport scolaire](#).

Le service de transport est gratuit le matin et le soir pour les élèves dont la résidence est située à une distance minimale de leur école de proximité. Cette distance varie entre 300 et 1 600 mètres selon le niveau académique. Toutefois, sont également admissibles les élèves ayant un handicap et les élèves en difficulté d'adaptation d'apprentissage (EHDA), dont l'autonomie fonctionnelle met leur sécurité en danger ou les empêche de se rendre aux points d'embarquement. L'admissibilité se fait donc sous la recommandation des services complémentaires. La politique de transport scolaire du Centre de services scolaire de l'Énergie mentionne d'ailleurs à cet effet : « L'élève handicapé et l'élève en difficulté d'adaptation et d'apprentissage (E.H.D.A.A.) dont l'autonomie fonctionnelle met sa sécurité en danger ou l'empêche de se rendre aux points d'embarquement sont admissibles aux services du transport à partir de son domicile. » (Centre de services scolaire de l'Énergie, *Politique transport scolaire*, 2021).

## 2. [Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy](#)

Téléphone : 819 379-6565

Courriel : [info@csduroy.qc.ca](mailto:info@csduroy.qc.ca)

- **Directeur général** : Luc Galvani

Téléphone : 819 379-5989, poste 7272

Courriel: [dgduroy@csduroy.qc.ca](mailto:dgduroy@csduroy.qc.ca)

- **Directeur général adjoint** : Laurent Cabana

Téléphone : 819 379-5989, poste 7272

Courriel : [dga.lc@csduroy.qc.ca](mailto:dga.lc@csduroy.qc.ca)

- **Secrétaire générale, responsable des communications et de la gestion documentaire**

Téléphone : 819 379-5989, poste 7270

Courriel : [sg@csduroy.qc.ca](mailto:sg@csduroy.qc.ca)

- **Protecteur de l'élève** : Guy Aublet

Téléphone : 819 379-6565, poste 7100

Courriel : [protecteur.eleve@csduroy.qc.ca](mailto:protecteur.eleve@csduroy.qc.ca)

Tout comme pour le Centre de services scolaire de l'Énergie, il existe un [Processus des plaintes étape par étape](#) encadrant la formulation et le dépôt d'une plainte au protecteur de l'élève. Les étapes sont identiques à l'exception que le centre de service scolaire a produit un formulaire interactif visant à faciliter l'étape 4, soit la **formulation d'une plainte auprès du responsable de l'examen des plaintes**. En remplissant le formulaire disponible et en l'envoyant à l'adresse mentionnée, cela facilite la réception et l'analyse de la plainte.



- **Service du transport scolaire**

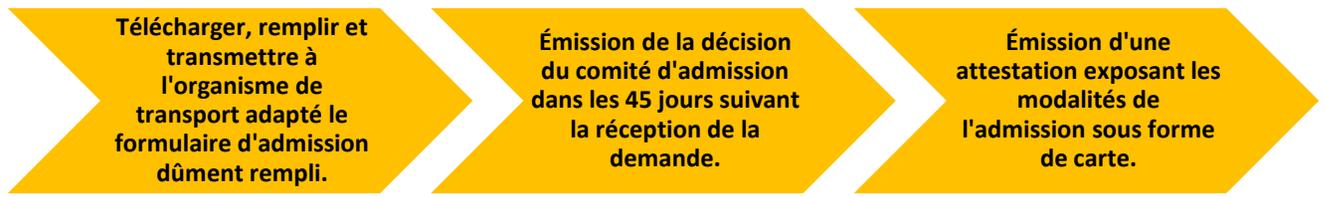
Téléphone : 819-370-6167

Pour le centre de service scolaire du Chemin-du-Roy, les avis d'embarquement ne sont pas postés, mais remis directement par l'école via un portail web. Afin de s'inscrire au portail [MOZAÏK](#), le parent doit communiquer avec l'école de son ou ses enfants. Ce portail permet de consulter en tout temps les coordonnées de leur enfant. De plus, la confirmation de transport personnalisée est disponible exclusivement sur le portail MOZAÏK.

## 2) Le transport adapté

La possibilité d'utiliser un service de transport en commun adapté est essentielle, mais surtout un droit pour un grand nombre de personnes handicapées et ce qui peut importe la nature du handicap. En effet, une saine administration de ce service est essentielle puisque l'intégration sociale, professionnelle, et scolaire de plusieurs citoyens en dépend. Tel que mentionné dans la section « transports » sur le site du Gouvernement du Québec, le transport adapté permet aux personnes qui y sont admises de se déplacer pour avoir accès aux activités de leur communauté. Toutefois, certaines modalités administratives sont à considérer avant de pouvoir bénéficier de ce service au sein de votre municipalité. Au Québec, il existe un processus unique et normalisé visant à attester du besoin d'une personne à utiliser le service de transport adapté. Selon la [Politique d'admissibilité au transport adapté](#), la personne souhaitant utiliser le service de transport adapté doit répondre aux critères d'admissibilité établis par le ministère des Transports du Québec (gouvernement du Québec; Ministère des Transports, [Politique d'admissibilité au transport adapté](#), 1998). Puisque la gestion des admissions au transport adapté est laissée à chaque comité régional formé par les organismes assurant le service de transport adapté, le ministère des Transports a produit en 1998 la [Politique d'admissibilité au transport adapté](#) visant à assurer l'uniformité dans le traitement des demandes. Cette politique mentionne entre autres que pour être admises les personnes doivent répondre à deux exigences, soit : « être une personne handicapée, c'est-à-dire une « personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes » et avoir, sur le plan de la mobilité, des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté. » (Gouvernement du Québec; Ministère des Transports, [Politique d'admissibilité au transport adapté](#), 1998). Les incapacités justifiant l'admission d'une personne au transport adapté sont : « l'incapacité de marcher sur une distance de 400 m sur un terrain uni, l'incapacité de monter une marche de 35 cm de hauteur avec appui ou l'incapacité d'en descendre une sans appui, l'incapacité d'effectuer la totalité d'un déplacement en utilisant les services de transport en commun habituels, l'incapacité de s'orienter dans le temps ou dans l'espace, l'incapacité de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres et finalement l'incapacité de

communiquer de façon verbale ou gestuelle. Toutefois, cette incapacité ne peut pas, à elle seule, être retenue aux fins de l'admission » (gouvernement du Québec; Ministère des Transports, [Politique d'admissibilité au transport adapté](#), 1998).



Suite à l'analyse de votre demande, le comité doit statuer dans un délai raisonnable, soit dans les 45 jours suivant la réception de la demande dûment remplie, et doit transmettre une communication écrite mentionnant la décision prise par le comité d'admettre ou non le requérant ainsi que les raisons sous-jacentes à cette décision. En statuant sur l'admission d'une personne, le comité doit également informer la personne sur le type d'admission accordé. Si l'admission vise tous les déplacements de la personne, il pourra s'agir d'une admission générale, provisoire (maximum de 18 mois) ou saisonnière. L'admission peut également être partielle (limité aux déplacements non appris avec une ressource de formation)<sup>2</sup>. Dans tous les cas, il est impératif d'effectuer une demande d'admission au comité d'admission afin de pouvoir bénéficier du service de transport adapté. Les formulaires ainsi que les instructions sont disponibles sur les sites des différents organismes de la Mauricie qui offrent ce service. Si la décision émise par le comité d'admission ne correspond pas à vos attentes, vous pouvez demander que votre dossier soit pris en charge par le bureau de révision, mis en place directement par le ministère des Transports.

---

<sup>2</sup> Dans la mesure où le transport adapté est offert seulement aux personnes qui ne peuvent pas utiliser le transport en commun régulier, une personne qui apprend et réussit à utiliser le transport en commun pour certains déplacements peut se voir accorder une attestation d'admission partielle visant seulement les déplacements non appris avec un intervenant ou une autre ressource de formation.

Par ailleurs, la *Politique d'admissibilité au transport adapté* mentionne que : « toute personne détentrice d'une carte d'admission peut utiliser, à titre de visiteuse, tout service de transport adapté au Québec autre que celui où elle a été admise sans avoir à présenter une nouvelle demande d'admission [...] », et ce, à condition qu'elle respecte les règles de réservation du service en question (gouvernement du Québec; Ministère des Transports, [Politique d'admissibilité au transport adapté](#), 1998, p.15).

#### **\*ATTENTION à l'ambiguïté de services**

Nous nous devons également de vous mettre en garde en regard de l'offre de service de transport adapté offert par la [Régie de transport en commun de Shawinigan](#) (RTCS) puisque celle-ci est dans les faits dispensée par une compagnie privée mandaté à cette fin, mais qui offre également un service parallèle de transport adapté privé. Par conséquent, il est primordial de vérifier auprès du répartiteur que vous être admis au service de transport adapté si vous utilisez le numéro de téléphone affiché sur le site de la ville, soit le 819 536-7200. Pour les personnes ayant effectué le processus d'admission auprès du comité d'admission de la RTCS, un numéro de téléphone « secret » vous aurait été fourni avec votre carte d'admission. Il s'agit du numéro à utiliser en tout temps afin d'obtenir la qualité de service ainsi que les tarifs de la RTCS. Pour les personnes résidentes à l'extérieur et désireuses d'utiliser les services de transport adapté de Shawinigan, vous devez impérativement valider pas votre admission lorsque vous réservez votre transport, sans quoi vous risquez d'être facturé un tarif beaucoup plus élevé pour un service privé.

## 1. [Régie de transport en commun de Shawinigan \(RTCS\)](#)

Téléphone : 819 536-7200

Courriel : [information@shawinigan.ca](mailto:information@shawinigan.ca)

Dans la mesure où seules les personnes admises peuvent bénéficier du service de transport adapté, il est primordial pour une personne désireuse d'utiliser ce service de préalablement effectuer une demande d'admission en remplissant ce [formulaire](#). Vous devrez par la suite le transmettre par courriel à [information@shawinigan.ca](mailto:information@shawinigan.ca) ou par la poste à cette adresse : Hôtel de Ville de Shawinigan, 550 av. de l'Hôtel de Ville, Shawinigan, QC, G9N 1M6.

## 2. [Transport adapté de la société de transport de Trois-Rivières \(STTR\)](#)

Téléphone transport adapté : (819) 373-1778

Courriel : [info@sttr.qc.ca](mailto:info@sttr.qc.ca)

Pour effectuer une demande d'admission au service de transport adapté de la STTR, vous devez demander une copie du formulaire en communiquant avec le service à la clientèle au 819-373-1778. Par ailleurs, il est possible en tout temps d'[effectuer une plainte](#) directement sur le site de la STTR.

## 3. [Corporation de transport adapté de Fran-che-mont \(CTAFCM\)](#)

Téléphone : 819-840-0968

Courriel : [repartition@ctafcm.com](mailto:repartition@ctafcm.com)

Courriel : [directiongenerale@ctafcm.com](mailto:directiongenerale@ctafcm.com)

- Directrice générale : Janyne Héroux

Pour effectuer une demande d'admission au service de transport adapté, vous pouvez télécharger le [formulaire](#) directement sur le site de la CTAFCM. Après avoir rempli ledit

formulaire, vous devrez l'envoyer à Corporation de Transport adapté de Fran-Che-Mont à l'adresse suivante : 660-B, Rue Principale, St-Luc-De-Vincennes (Québec) G0X 3K0. Afin de faire une [plainte](#) concernant le service, le personnel ou à tout autre chose relative au service offert par la Corporation de transport adapté de Fran-che-mont, vous devez communiquer avec la direction générale au 819-840-0968. Si, aux suites de ce premier contact, vous n'êtes pas satisfait ou vous ne considérez pas que votre plainte a eu les répercussions qu'elle aurait de l'avoir, vous pouvez contacter le Conseil d'administration de la CTAFCM à l'adresse suivante : À l'attention du Conseil d'administration, 660-B Rue Principale, St-Luc-De-Vincennes (Québec), G0X 3K0. Finalement, en dernier recourt, vous pouvez communiquer la municipalité mandataire, soit Notre-Dame-Du-Mont-Carmel au [819-375-9856](tel:819-375-9856).

#### 4. [Corporation transport adapté Mékinac \(CTA Mékinac\)](#)

Téléphone : (418) 289-3723

Numéro sans frais : 1 888 909-3723

Courriel : [ctam@globetrotter.net](mailto:ctam@globetrotter.net)

Pour effectuer une demande d'admission au service de transport adapté, vous pouvez télécharger le [formulaire](#) directement sur le site de la CTA Mékinac. Après avoir complété ledit formulaire, vous devrez l'envoyer à CTA Mékinac à l'adresse suivante : 301, Saint-Jacques (local 206), Sainte-Thècle, Québec, G0X 3G0. Après avoir obtenu votre attestation d'admission, il est essentiel de respecter les règlements de la CTA Mékinac, surtout en termes de réservation de transport. Vous pouvez effectuer une réservation de services sur une base régulière pour tous déplacements réguliers à heure et lieux fixes. Vous pouvez également effectuer une réservation de déplacement occasionnel. Toutefois, afin de maximiser les chances d'avoir votre transport, il est important d'effectuer la réservation le plus tôt possible et au plus tard la veille du jour où vous aurez besoin de votre transport entre 9h00 et 12h00. Également, pour tout imprévu, il est primordial que vous contactiez la CTA Mékinac afin d'annuler votre transport, sans quoi le coût de votre transport vous sera tout de même chargé.

## 5. Transport adapté du comté de Maskinongé

Téléphone : 819 228-9661

Courriel : [transportmaski@hotmail.com](mailto:transportmaski@hotmail.com)

Pour effectuer une demande d'admission au service de transport adapté, vous devrez téléphoner au 819 228-9661 ou effectuer une demande par courriel à [transportmaski@hotmail.com](mailto:transportmaski@hotmail.com). Le service de transport adapté du comté de Maskinongé est un service porte-à-porte fonctionnant sous réservation. Afin de [formuler une plainte](#), vous devez demander un formulaire au chauffeur ou vous en procurer un directement au bureau situé au 624, rue Dalcourt, entrée porte arrière, Louiseville (Québec), J5V 2Z6. La demande doit être adressée au directeur du service ou au conseil d'administration qui en fera l'analyse. Le formulaire peut être envoyé par la poste ou remis directement au chauffeur.

## 6. Transport adapté Autono-bus

Téléphone : 819 523-6004

Courriel : [autono.bus@hotmail.com](mailto:autono.bus@hotmail.com)

Pour effectuer une demande d'admission au service de transport adapté, vous devrez téléphoner au 819 523-6004 ou effectuer une demande par courriel à [autono.bus@hotmail.com](mailto:autono.bus@hotmail.com). Le transport adapté de la CTACHSM (Corporation de Transport Adapté et Collectif du Haut Saint-Maurice) Autono-bus est un service porte-à-porte fonctionnant sous réservation.

## 7. Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

Téléphone : 1 800-361-7620

Lorsqu'une personne autiste est en voie de recevoir son permis de conduire, elle peut mentionner qu'elle a un TSA, mais elle n'en a pas l'obligation. L'article 7 du [Règlement sur les permis](#) mentionne que la déclaration d'une personne en voie d'obtention d'un permis doit

mentionner les conditions décrites dans le [Règlement relatif à la santé des conducteurs](#). Puisque le TSA n'en fait pas partie, il n'y a aucune obligation de le mentionner à la SAAQ.

---

### **3) Ressources afférentes au domaine de la santé**

Vos droits en matière de santé se doivent d'être respectés en tout temps. Il est important de les connaître et de les faire valoir. Par exemple, lors d'un diagnostic, vous pouvez demander une contre-expertise par un autre professionnel de la santé. Cela ne signifie pas que vous ne faites pas confiance à votre médecin ou que vous doutez de ses compétences, mais seulement que vous désirez avoir un deuxième avis sur la question. Le droit à la contre-expertise peut être exercé en tout temps à la demande du patient ou de son représentant légal. Il en est de même pour l'accès au dossier médical. En effet, la [Loi sur les services de santé et les services sociaux](#) (art. 17 et suivants) spécifie que le patient ou son représentant légal a droit d'avoir accès à son dossier médical s'il le désire, sauf exception.

Ainsi, si vous êtes insatisfait d'un service ou d'un manque de services au sein du réseau de la santé et des services sociaux ou que vous considérez que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez d'emblée communiquer avec le **Comité des usagers des Services de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble du spectre de l'autisme (CIUSSS MCQ)**. Le comité des usagers en DI-TSA a été relancé en 2021 afin d'informer les usagers en regard de leurs droits ainsi que de leurs obligations. En ce sens, la fonction de ce comité est de défendre globalement les droits et les intérêts collectifs des usagers bénéficiant des services de réadaptation en DI / TSA ou sur demande défendre les droits d'un usager en l'accompagnant dans ces démarches y compris si ce dernier souhaite porter plainte conformément à la [Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux](#). Finalement, la fonction de ce comité est de faire la promotion des services offerts et évaluer le degré de satisfaction des usagers en regard des services obtenus. Ainsi, si vous vous questionnez sur vos droits ou que vous souhaitez signaler une insatisfaction ou soumettre des commentaires n'hésitez pas à contacter cette ressource par courriel ou par téléphone.

Par ailleurs, mandatée par le ministre de la Santé et des Services sociaux, la mission du **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) MCQ** est d'assister et d'accompagner les usagers dans l'exercice de leurs droits. Le centre d'assistance permet ainsi aux usagers de faire valoir l'expression de leur plainte ainsi que leurs attentes, et ce, en regard des services de santé et services sociaux afin d'œuvrer à l'amélioration de la qualité des services. Finalement, après avoir été orienté par le comité d'utilisateur et / ou le CAAP, le **Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS MCQ** recueille et analyse les plaintes des usagers.



1. [Comité des usagers des Services de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble du spectre de l'autisme \(CIUSSS MCQ\) – Comité des usagers en Déficience intellectuelle et Trouble du Spectre de l'Autisme](#)

Téléphone : 819 379-7732, poste 11255

Courriel : [usagers.ditsa.ciuussmcq@ssss.gouv.qc.ca](mailto:usagers.ditsa.ciuussmcq@ssss.gouv.qc.ca)

3255, rue Foucher, Trois-Rivières, G8Z 1M6

Le comité des usagers en DI-TSA vous permet d'entrer en contact avec une personne-ressource qui pourra vous guider et répondre à vos questions. D'abord, vous devrez faire expliquer clairement la problématique vécue ou exposer votre questionnement. Il est important d'être le plus précis possible afin que la personne-ressource puisse bien comprendre les enjeux liés à votre situation.

## 2. [Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes \(CAAP\) Mauricie et Centre-du-Québec](#)

Téléphone : 819 840-0451

Sans frais : 1 877 767-2227

Courriel : [info@caap-mcq.qc.ca](mailto:info@caap-mcq.qc.ca)

- Il est possible de remplir le [formulaire de demande de renseignements](#) directement en ligne.

## 3. [Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec](#)

Téléphone : 1 888 693-3606, poste 18302

Courriel : [commissaires.plaintes04@sss.gouv.qc.ca](mailto:commissaires.plaintes04@sss.gouv.qc.ca)

Il existe 4 moyens de déposer une plainte officielle au commissaire aux plaintes :

- Vous pouvez remplir et soumettre le [formulaire](#) directement en ligne.
  - Vous pouvez télécharger le formulaire et en imprimer une version papier. Le formulaire est disponible en [français](#), en [anglais](#) ainsi qu'en [atikamekw](#)
  - Vous pouvez déposer la plainte par courriel : [commissaires.plaintes04@sss.gouv.qc.ca](mailto:commissaires.plaintes04@sss.gouv.qc.ca)
  - Vous pouvez déposer votre plainte verbalement en téléphonant au numéro 819 233-2111, poste 18302
-

#### **4) Ressources afférentes au domaine du travail**

Lorsque vous êtes à l'emploi, plusieurs lois protègent vos intérêts et vos droits. Ainsi, si vous éprouvez des problématiques ou si vous subissez des injustices, vous pouvez vous référer aux différents acteurs chargés de faire respecter ces lois, dont la [Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail \(CNESST\)](#), au Québec où le [Programme du travail](#) qui est une institution fédérale. Alors que la CNESST est l'organisme provincial qui assure l'application des lois afférentes au milieu du travail offrant ainsi une protection minimale, le Programme du travail, intégré dans [Emplois et développement social Canada](#), assure la protection et le respect des droits comme établi par le Code canadien du travail des travailleurs et des employeurs et œuvrant spécifiquement au sein de lieux de travail sous compétence fédérale. Également, si vous hésitez à savoir à qui vous adresser afin de régler votre problématique, vous pouvez également consulter la [section relative au travail](#) du site d'[Éducaloi](#) qui est une excellente source d'information concernant les lois en générale.

##### **Les lois qui protègent vos droits en termes de travail**

- [Loi sur les normes du travail](#)
- [Code canadien du travail](#)
- [Loi sur la santé et la sécurité au travail](#)
- [Loi sur l'équité salariale](#)
- [Code civil du Québec](#)
- [Charte québécoise des droits et libertés de la personne](#)

1. **Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST)**

Téléphone : 1 844 838-0808 pour des renseignements

Pour signaler de façon anonyme un accident grave ou une situation dangereuse, appeler au 1 844 838-0808, option 1

Vous pouvez également soumettre une [demande de renseignements en ligne](#).

Le site présente les différents motifs de [plaintes et les recours](#) qui y sont liés. La CNESST n'est pas systématiquement la première instance à contacter en cas de conflit ou d'inégalité en milieu de travail. L'employeur est souvent en mesure de prendre en charge des situations problématiques que peuvent vivre les employés rendant caduc les démarches auprès de la CNESST.

2. **Programme d'aide sociale et Programme de solidarité sociale**

Téléphone : 819 644-4545

Sans frais : 1 877 644-4545

De plus, vous pouvez parler en tout temps à un agent en téléphonant au 1-877-767-8773 ou en remplissant le [formulaire en ligne](#).

Le programme d'aide sociale est accessible aux personnes qui ne présentent pas de contraintes sévères à l'emploi. Lorsque la personne est à l'emploi sur un plateau de travail du CIUSSS, son revenu à l'aide sociale ne sera pas diminué. Toutefois, s'il occupe un emploi régulier, ses revenus seront calculés et le montant reçu de l'aide sociale se verra ajusté en conséquence. Il est important de noter que d'autres dépenses peuvent être calculées lors de cet ajustement. Si vous éprouvez des problèmes ou qu'une erreur s'est produite en lien avec votre prestation d'aide financière de dernier recours (AFDR), sachez que des lois existent pour faire valoir vos droits et les défendre. Vous pouvez toutefois vérifier via la page de l'[Aide de décision en ligne](#) la liste des montants exclus lors du calcul de la prestation d'aide financière de dernier recours. Finalement,

si vos démarches ne donnent pas le résultat escompté, il est toujours possible de se référer au Protecteur du citoyen, qui pourra vous aider dans vos démarches par la suite.

---

## **5) Ressource afférente au Logement**

Si vous éprouvez des difficultés quant à votre logement, avec votre voisinage ou avec votre locateur, il existe plusieurs recours possibles. Afin de connaître vos droits et les lois afférentes au logement, vous pouvez consulter la section [logement](#) du site d'Éducaloi. Dès le moment où vous êtes en recherche de logement, certaines lois vous protègent vos intérêts. Par exemple, au Québec, la discrimination en matière de logement est interdite. Un propriétaire ne peut en aucun cas refuser de signer un bail avec un locataire en raison des caractéristiques personnelles d'une personne dont en raison du handicap ou d'un moyen de pallier à ce handicap comme le recours à un chien d'assistance. Ce droit est protégé par la [Charte des droits et libertés de la personne](#).

### **1- [InfoLogis Mauricie](#)**

Téléphone : 819 694-6976

Courriel : [info@infologismauricie.org](mailto:info@infologismauricie.org)

InfoLogis est un organisme à but non lucratif œuvrant en défense des droits des locataires dont la mission est d'informer ces derniers quant à leurs droits, leurs obligations ainsi qu'aux recours possibles en matière de logement. InfoLogis offre entre autres un service de soutien durant le processus de plainte adressé au tribunal administratif du logement. InfoLogis a également développé une [procédure en 5 étapes](#) pour les locataires vivant avec des problèmes de moisissures, de vermines, réparations, etc.

## **2- Tribunal administratif du logement** (Autrefois appelé la Régie du logement)

Téléphone : 1 800 683-2245

Un [formulaire](#) est également disponible en ligne.

Si vous éprouvez une insatisfaction en lien avec votre logement, il est toujours mieux d'en aviser le propriétaire d'abord. Souvent, celui-ci sera en mesure de remédier à la situation. Toutefois, si ce n'est pas le cas, le tribunal administratif du logement est là pour vous fournir les informations nécessaires et vous aider dans vos démarches.

## **3- Office municipale d'habitation de Trois-Rivières**

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

Adresse : 660, rue Hertel Trois-Rivières (Québec) G9A 1G8

L'Office municipal d'habitation (OMH) est là pour répondre aux demandes des personnes qui résident en logement à loyer modique (LLM) aussi appelé habitation à loyer modique (HLM). Plusieurs bureaux de l'OMH se situent en Mauricie.

## **4- office municipal d'habitation de Shawinigan**

Téléphone : 819 537-5955

Courriel : [info@omhshawinigan.com](mailto:info@omhshawinigan.com)

Adresse : 113, 3<sup>e</sup> Rue de la Pointe, bureau 100, Shawinigan (Québec), G9N 1H5

Téléphone : 819 378-5438

## 5- [Société d'habitation Québec](#)

Téléphone : 1 800 463-4315 (Option 1)

Un [formulaire](#) est également disponible en ligne.

La Société d'habitation du Québec peut aussi vous informer sur vos droits et vos obligations en tant que locataire de LLM.

## 6- [Bail Mauricie](#)

Bail Mauricie est un organisme à but non lucratif (OBNL) dont la mission est de favoriser l'autonomie et l'intégration des personnes présentant des limitations fonctionnelles. Cet organisme fait la promotion du concept d'[accessibilité universelle](#) aussi bien en ce qui a trait aux logements qu'aux lieux publics.

---

## **Partie III - Annexe et outils complémentaires**

### **Modèle de courriel de plainte**

Objet : URGENT - Demande de rencontre - Dépôt de plainte

Madame, Monsieur (si vous connaissez le titre de la personne, vous pouvez l'ajouter),

Je soussigné(e) (nom et prénom), souhaite porter plainte contre (nom et prénom) exerçant la fonction de (au sein de votre établissement) pour (désignation de l'infraction).

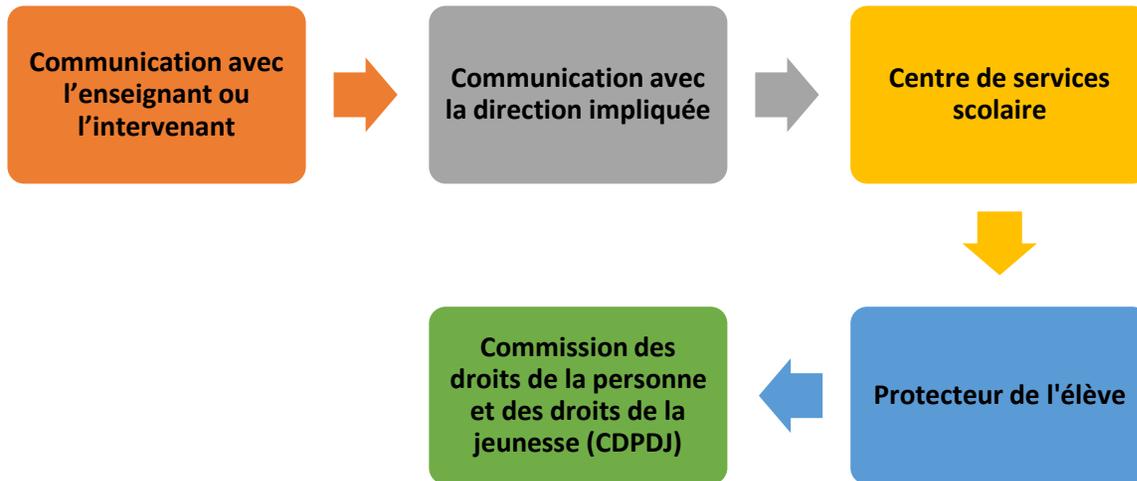
**Description détaillée des faits :** En date du (date de l'événement), mon enfant a été victime des faits suivants : indiquer le plus précisément possible le détail des faits ainsi que le lieu où ils se sont produits, l'heure de l'événement ainsi que les personnes impliquées dans l'infraction. Je joins à ce courriel certains documents (photos / preuves) qui pourraient se révéler utiles dans la suite de cette affaire (joindre seulement des copies et jamais les originaux). Certains **éléments facultatifs** peuvent être ajoutés par exemple : certaines personnes ont été témoins des faits et de l'infraction mentionnée ci-dessus. Il s'agit de (noms, prénoms et fonction de la personne). Je demande à vous rencontrer le plus rapidement possible afin de discuter de la situation. Je vous également de me faire parvenir un accusé réception de ce courriel.

Lorsque vient le temps de **porter plainte au protecteur de l'élève**, vous pouvez ajouter la mention suivante : « Dans ces conditions, je vous prie de bien vouloir enregistrer mon dépôt de plainte afin de donner une suite à cette affaire le plus rapidement possible. »

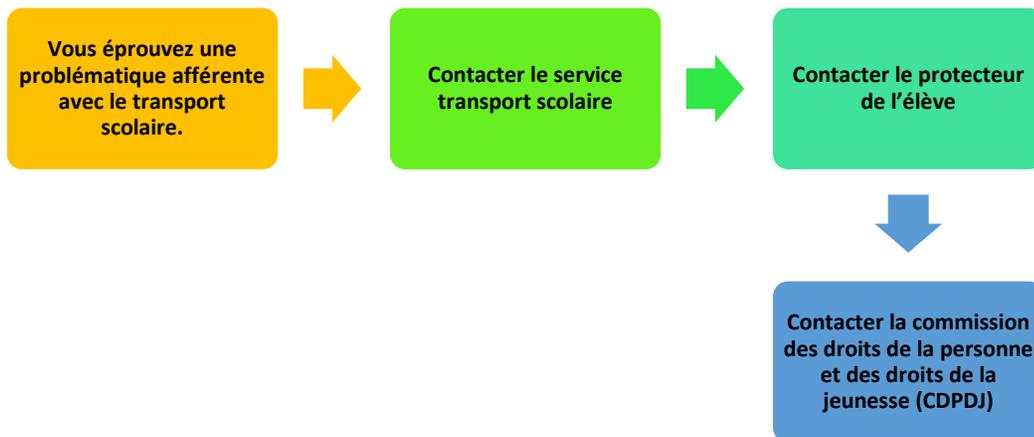
Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Signature

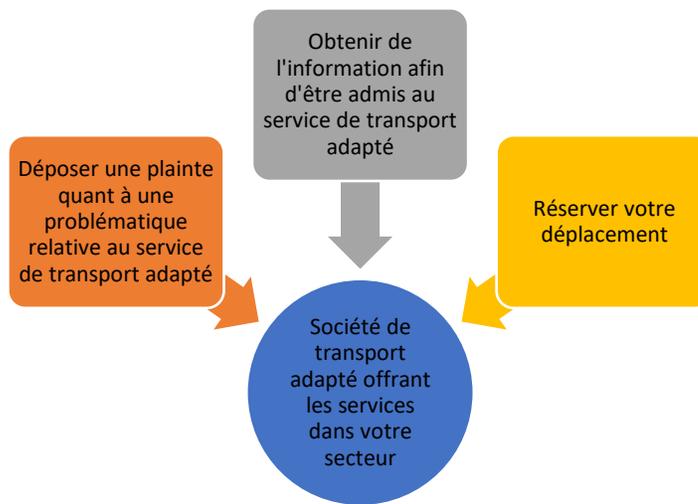
## Qui contacter selon vos besoins et mises en contexte



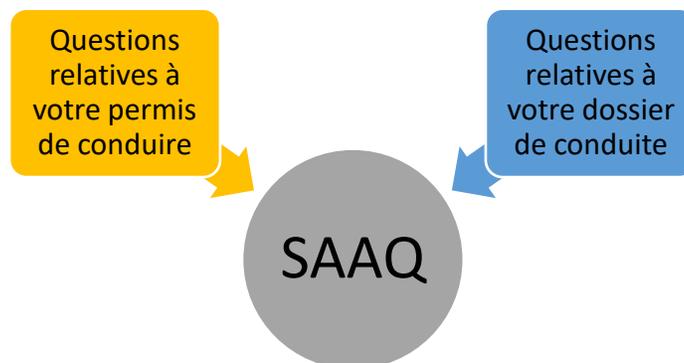
La première instance à contacter est votre centre de services scolaire. Souvent, vos démarches pourront s'arrêter à cette étape. Si cela n'est pas concluant, vous pouvez contacter le protecteur de l'élève ou la CDPDJ.



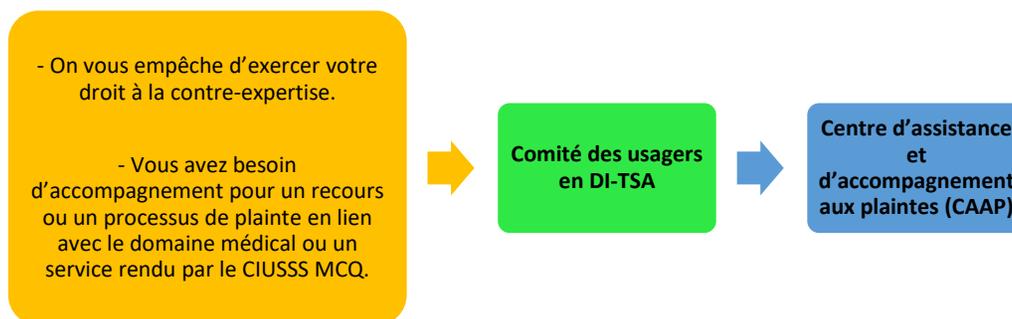
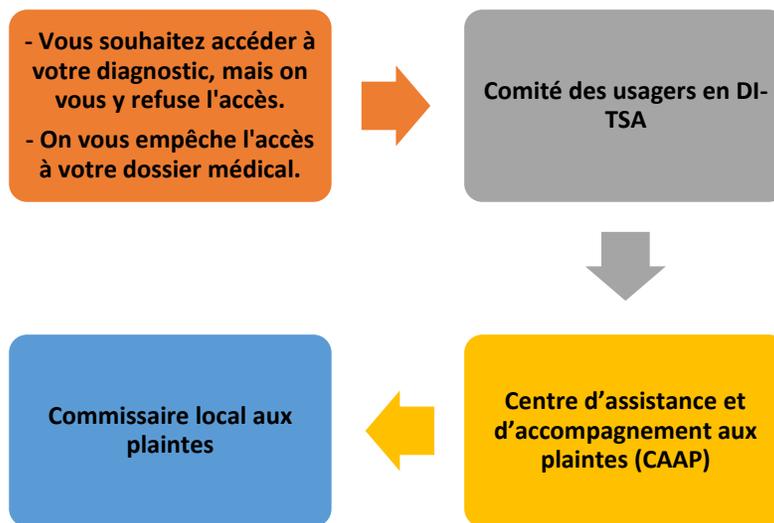
Commencer d'abord au bas de l'échelle en contactant votre service de transport scolaire. Toutefois, si le problème demeure, vous pouvez entrer en contact avec le protecteur de l'élève ou la (CDPDJ).



\*Si vous avez vécu une situation problématique lors d'un de vos transports, n'hésitez pas à appeler le service de transport adapté desservant votre localité. Les responsables pourront tenter de remédier à la situation et/ou recevoir votre plainte.



\*La SAAQ va être en mesure de répondre à toutes vos questions en lien avec votre permis de conduire et votre dossier de conduite. N'hésitez pas à faire appel à eux en cas de besoin. Par ailleurs, lorsqu'on est en voie d'obtenir un permis de conduire, il est possible que vous remplissiez un document sur votre état de santé. Toutefois, vous n'avez pas l'obligation de mentionner que vous présentez une DI ou un TSA. Si vous avez des problèmes concernant cette déclaration, contactez la SAAQ directement en mentionnant les articles de loi qui justifient vos propos. Vous les trouverez plus haut.



Si on vous refuse ou limite l'accès à votre diagnostic, n'hésitez pas à en faire part au comité des usagers, au CAAP ou au commissaire local aux plaintes. Tout comme pour le diagnostic, vous avez droit d'avoir accès à votre dossier médical. Si on refuse de vous le transmettre, vous pouvez communiquer avec le comité des usagers. Si cela est nécessaire, le comité pourra vous diriger vers le CAAP ou le commissaire local aux plaintes. Si on vous refuse ou on tente de limiter l'accès à une contre-expertise, vous pouvez contacter le comité des usagers, le CAAP ou le commissaire aux plaintes, selon vos besoins. Par ailleurs, le comité des usagers est là pour répondre à toutes questions concernant les droits et les obligations des usagers du CIUSSS MCQ. Vous pouvez donc

les contacter par courriel ou par téléphone. Si vous avez l'intention de formuler une plainte en lien avec le domaine médical, sachez que vous pouvez être accompagné dans vos démarches par le CAAP ou le Comité des usagers. Vous pouvez également porter plainte par vous-même en contactant directement le commissaire local aux plaintes. Ce dernier sera là pour vous guider afin de rendre les démarches officielles.

