



**AQPEHV**

**VOS**

**DROITS ET**

**RESSOURCES**

**Réseau de la santé et des services sociaux**

**Supervision de l'édition : Roland Savard**

**Recherche : Annie Champoux**

**Rédaction : Annie Champoux, Roland Savard**

**Comité de production : Guylaine Charron, Roland Savard, Josée Pelletier, Annie Champoux, Lucie St-Amant**

**Comité aviseur des publications de l'AQPEHV : Guylaine Charron, Claude St-Pierre, Rachel Leclair, Ghislain Fugère**

**Édition produite et distribuée par l'AQPEHV**

La production de ce document a été réalisée grâce à une contribution financière du Programme d'action communautaire pour les enfants (PACE) de Santé Canada, en accord avec la province de Québec. Les opinions exprimées dans le présent document sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les points de vue officiels de Santé Canada.

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes. Il est utilisé afin d'alléger le texte.

***Toute reproduction totale ou partielle est interdite sans l'accord écrit de l'AQPEHV.***

© AQPEHV 2004

Dépôt légal 2004: Bibliothèque nationale du Québec  
Dépôt légal 2004: Bibliothèque nationale du Canada  
ISBN 2-9807009-2-4



## ***Remerciements aux personnes consultées :***

*Madame Martine Dubé*

**Directrice adjointe de la planification et des communications  
Hôpital Sainte-Justine**

*Madame Christiane Chouinard*

**Commissaire local à la qualité des services  
Hôpital Sainte-Justine**

*M<sup>e</sup> Christian Roux*

**Responsable des plaintes  
Office des personnes handicapées du Québec  
(OPHQ)**

*Madame Nathalie Carpentier*

**Commissaire local à la qualité des services  
Centre de réadaptation Le Bouclier**

*Madame Lucie Fortin*

**Spécialiste en orientation et mobilité  
Centre de réadaptation Estrie**

*Les intervenants des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides et de la Montérégie.*

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Présentation</b> .....	■	<b>7</b>
<b>Chapitre 1 - Vos droits - Réseau de la santé et des services sociaux</b> .....	■	<b>8</b>
1.1 Vos droits .....	■	8
1.2 Vos obligations .....	■	9
1.3 Votre rôle comme parent .....	■	10
1.4 Des questions fréquemment posées par les parents .....	■	11
1.5 Le consentement à une intervention médicale ou chirurgicale .....	■	12
<b>Chapitre 2 - Centre de réadaptation et autres services rattachés</b> .....	■	<b>21</b>
2.1 Information générale .....	■	21
2.2 L'équipe multidisciplinaire .....	■	21
2.3 Programme d'attribution des aides visuelles .....	■	26
2.4 Petit guide d'utilisation des aides visuelles : les responsabilités de l'utilisateur .....	■	27
2.5 Informations supplémentaires concernant les centres de réadaptation .....	■	28
2.6 Pour être admissible .....	■	30

## **Chapitre 3 - Processus de plainte ..... ■ 31**

### **3.1 Avant d'émettre une plainte ..... ■ 31**

- 3.1.1 Pour gérer un manquement ou solutionner un problème ..... ■ 31

### **3.2 Les organismes qui peuvent vous accompagner ou vous renseigner ..... ■ 34**

- 3.2.1 Différents organismes de référence ..... ■ 34

- 3.2.2 Le Conseil pour la Protection des Malades ..... ■ 34

- 3.2.3 La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse ..... ■ 35

- 3.2.4 Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ..... ■ 36

- 3.2.5 L'Office des personnes handicapées du Québec ..... ■ 36

- 3.2.6 La Commission d'accès à l'information du Québec ..... ■ 37

### **3.3 Pour mener à terme une plainte: Différentes options pour différentes situations ..... ■ 39**

- 3.3.1 Processus de plainte concernant les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ..... ■ 39

- 3.3.2 Plainte concernant les professionnels pratiquant dans les bureaux et cliniques privés ..... ■ 45

### **3.4 Des ressources supplémentaires ..... ■ 46**

<b>Les documents qui nous ont inspirés</b> .....	■ 48
<b>Les documents suivants en annexe :</b> .....	■ 48
Des ressources intéressantes .....	■ 49
Liste des bureaux régionaux de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) .....	■ 50
Liste des bureaux régionaux des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) .....	■ 51
Liste des numéros à joindre pour chaque région de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) .....	■ 53
Liste des centres de réadaptation .....	■ 54



## Présentation

L'Association québécoise des parents d'enfants handicapés visuels est heureuse de vous présenter ce document intitulé «*Vos droits et ressources – Le réseau de la santé et des services sociaux*».

Son but est de faire connaître aux parents les droits qu'ils peuvent exercer auprès des établissements et organismes du réseau de la santé et des services sociaux en vue de garantir les meilleurs services et soins possibles à leur enfant vivant avec une déficience visuelle.

Nous avons cru bon d'y inclure un chapitre portant sur les centres de réadaptation afin de vous présenter leurs services et vous renseigner sur leur fonctionnement.

Le législateur a prévu des mécanismes pour faire respecter les droits enchâssés dans différentes lois. Un processus de plainte y est défini et différents organismes peuvent être sollicités selon la situation. Dans le chapitre 3, nous vous présentons une information détaillée concernant le processus de plainte et nous vous présentons les différents organismes pouvant vous aider.

Nous tenons à vous informer que des changements sont à prévoir au niveau des organismes cités ou des processus définis dans ce document. La réingénierie de l'état actuellement amorcée est un facteur d'influence pouvant amener des changements étallés sur plusieurs années.

**Roland Savard**  
*Directeur général*

## CHAPITRE 1 VOS DROITS RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Dans ce chapitre, nous vous présentons des articles de loi en lien avec vos principaux droits, votre rôle en tant que parent, des questions fréquemment posées concernant l'exercice de vos droits et quelques précisions concernant le consentement à une intervention médicale ou chirurgicale.

### 1.1 Vos droits

La loi sur les services de santé et les services sociaux reconnaît à tout usager plusieurs droits, notamment les suivants:<sup>1</sup>

- ✓ droit **d'être informé** sur les services existants et sur la façon de les obtenir;
- ✓ droit **à des services adéquats** sur les plans scientifique, humain et social, donnés avec continuité et de façon personnalisée;
- ✓ droit **de choisir le professionnel ou l'établissement** dont vous recevez des services;

<sup>1</sup> Ces droits découlent de la loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2, articles 4,5,6,7,8,9,10,11,13,15, 16, 17 à 28, 31,42,56,72).

- ✓ droit **d'accepter ou de refuser** des traitements;
- ✓ droit **de participer aux décisions** qui vous concernent;
- ✓ droit **de porter plainte** et d'exercer des recours;
- ✓ droit **d'être accompagné et assisté** dans toute démarche entreprise dans le réseau de la santé et des services sociaux, y compris celle de porter plainte;
- ✓ droit **d'être représenté**, en cas d'inaptitude, par une personne désignée ou autorisée par un mandat;
- ✓ droit **aux services en anglais** dans les établissements désignés;
- ✓ droit **d'accès à son dossier** dès l'âge de quatorze ans.

Lorsqu'il est question du droit d'être accompagné ou représenté, dans le cas d'un enfant, le parent peut être son accompagnateur ou son représentant.

## 1.2 Vos obligations

Même si la loi garantit des droits, l'utilisateur ou son représentant doit malgré tout répondre à certaines obligations dans l'utilisation des services qui lui sont offerts:<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Extrait du site Internet du centre de réadaptation Le Bouclier dans la section : La politique des plaintes  
Adresse du site : [www.bouclier.qc.ca](http://www.bouclier.qc.ca)

- ✓ de maintenir une **communication franche et ouverte**, empreinte de respect et de réciprocité (de faire préciser les informations au besoin);
- ✓ de prendre une **part active** aux services que vous recevez;
- ✓ d'utiliser les services de **façon judicieuse**;
- ✓ de **collaborer** au traitement d'une plainte formulée, en fournissant les informations demandées et en vous rendant au rendez-vous fixé;
- ✓ de vous **acquitter des frais fixés** par les dispositions législatives et règlements en vigueur.

### 1.3 Votre rôle comme parent

Dans le cadre de la loi sur les services de santé et les services sociaux, voici deux articles de loi fondamentaux qui réitèrent l'importance de votre participation auprès de votre enfant, car vous représentez celui-ci. Ces deux articles réfèrent **au droit d'être accompagné et représenté**.

*Article 11: Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement ou pour le compte de*

*celui-ci ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement.*

*Article 12: Les droits reconnus à toute personne dans la présente loi peuvent être exercés par un représentant. Sont présumées être des représentants les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil (Lois du Québec, 1991, chapitre 64) : le titulaire de l'autorité parentale de l'utilisateur mineur ou le tuteur de cet usager.*

## **1.4 Des questions fréquemment posées par les parents**

**Voici une première série de questions que les parents se posent :**

- ◇ Lors d'un examen médical, puis-je accompagner mon enfant?
- ◇ Puis-je assister à tous les examens?
- ◇ Quels sont mes droits lorsque mon enfant est hospitalisé?
- ◇ Puis-je être présent à la salle de réveil?
- ◇ Que puis-je faire, si je ne suis pas satisfait des informations médicales reçues?

Pour répondre à ces questions, il s'avère important de référer aux valeurs prônées par les lieux d'où vous recevez les services. Depuis plusieurs années, le monde médical privilégie une approche qui **favorise la présence des parents auprès de leur enfant**. Mais, il arrive parfois que l'environnement physique ainsi que les contraintes cliniques ne permettent pas aux parents d'accompagner leur enfant dans toutes les situations.

Ces situations sont évaluées individuellement et il n'y a pas de code de procédure clairement défini auquel nous pouvons faire appel en cas de besoin. **Votre responsabilité sera donc de faire les demandes aux personnes concernées**. Il est important de faire votre demande à l'avance et ainsi vous pourrez demander le pourquoi de ce choix.

Si la réponse vous contrarie et que vous demeurez insatisfait, il vous restera du temps pour réagir. Vous pouvez à ce moment faire une demande au commissaire local de l'établissement concerné. Celui-ci pourra agir comme médiateur et refaire la demande au professionnel concerné. N'oubliez pas, il faut absolument faire votre demande à l'avance.

## **1.5 Le consentement à une intervention médicale ou chirurgicale**

Des questions particulières surgissent lorsqu'il est question du consentement à une intervention médicale ou chirurgicale :

1. Que puis-je faire ou dire comme parent?
2. Si je ne suis pas d'accord que mon enfant soit opéré, quels sont mes droits face à la situation?
3. Quelles sont les informations que je peux obtenir si mon enfant a entre quatorze et dix-huit ans et mes droits sont-ils les mêmes pour chacune de ces situations?

Répondre à ces questions s'avère complexe et demande de tenir compte des textes de loi du Code civil. Ces articles de loi nous les retrouvons dans le livre premier du Code civil du Québec.

**Voici donc les principaux articles de loi qui donnent des pistes de réponse à vos questions :**

*Article 3 : Toute personne est titulaire de droits de la personnalité, tels le droit à la vie, à l'inviolabilité et à l'intégrité de sa personne, au respect de son nom, de sa réputation et de sa vie privée.*

*Article 10 : Toute personne est inviolable et a droit à son intégrité.*

*Article 12 : Celui qui consent à des soins pour autrui ou qui les refuse est tenu d'agir dans le seul intérêt de cette personne en tenant compte, dans la mesure du possible, des volontés que*

*cette dernière a pu manifester.*

*S'il exprime un consentement, il doit s'assurer que les soins sont bénéfiques, malgré la gravité et la permanence de certains de leurs effets, qu'ils sont opportuns dans les circonstances et que les risques présentés ne sont pas hors de proportion avec le bienfait qu'on espère.*

**Article 13 :** *En cas d'urgence, le consentement aux soins médicaux n'est pas nécessaire lorsque la vie de la personne est en danger ou son intégrité menacée et que son consentement ne peut être obtenu en temps utile.*

**Article 14 :** *Le consentement aux soins requis par l'état de santé du mineur est donné par le titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur.*

*Le mineur de quatorze ans et plus, peut néanmoins consentir seul à ses soins. Si son état exige qu'il demeure dans un établissement de santé ou de services sociaux pendant plus de douze heures, le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur doit être informé de ce fait.*

**Article 16 :** *L'autorisation du tribunal est nécessaire en cas d'empêchement ou de refus injustifié de celui qui peut consentir à des soins requis par l'état de santé d'un mineur ou d'un majeur inapte à donner son consentement; elle l'est également si le majeur inapte à consentir refuse catégoriquement de recevoir*

*les soins, à moins qu'il ne s'agisse de soins d'hygiène ou d'un cas d'urgence.*

*Elle est, enfin, nécessaire pour soumettre un mineur âgé de quatorze ans et plus à des soins qu'il refuse, à moins qu'il n'y ait urgence et que sa vie soit en danger ou son intégrité menacée, auquel cas le consentement du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur suffit.*

**Article 17:** *Le mineur de quatorze ans et plus peut consentir seul aux soins non-requis par l'état de santé : le consentement du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur est cependant nécessaire si les soins présentent un risque sérieux pour la santé du mineur et peuvent lui causer des effets graves et permanents.*

**Article 18:** *Lorsque la personne est âgée de moins de quatorze ans ou qu'elle est inapte à consentir, le consentement aux soins qui ne sont pas requis pour son état de santé est donné par le titulaire de l'autorité parentale, le mandataire, le tuteur ou le curateur : l'autorisation du tribunal est en outre nécessaire si les soins présentent un risque sérieux pour la santé ou s'ils peuvent causer des effets graves et permanents.*

**Article 33:** *Les décisions concernant l'enfant doivent être prises dans son intérêt et dans le respect de ses droits.*

*Sont pris en considération, outre les besoins moraux, intellectuels, affectifs et physiques de l'enfant, son âge, sa santé, son caractère, son milieu familial et les autres aspects de sa situation.*



### Q.1 - QUE PUIS-JE DIRE OU FAIRE COMME PARENT ?

Suite à la lecture des articles de loi cités précédemment il en ressort des nuances quant aux droits des parents. La distinction fondamentale à clarifier est de saisir qu'il existe différents niveaux de soins et que votre pouvoir et vos droits diffèrent selon le type de soins requis pour votre enfant. Voici les trois niveaux de soins auxquels nous ferons appel régulièrement :

- a) soins esthétiques, soins d'hygiène, soins non requis;
- b) soins requis et nécessaires pour son état de santé;
- c) soins d'urgence.



## Q.2 - SI JE NE SUIS PAS D'ACCORD QUE MON ENFANT SOIT OPÉRÉ, QUELS SONT MES DROITS FACE À LA SITUATION ?

Quand on réfère à la première catégorie se rapportant aux **soins esthétiques, soins d'hygiène ainsi que les soins non-requis**, le parent peut choisir ou non de consentir à une intervention médicale ou chirurgicale en autant qu'il respecte le droit à la vie, à l'inviolabilité et à l'intégrité de celui-ci ...

Quand il s'agit de la deuxième catégorie, **les soins requis pour son état de santé**,<sup>3</sup> le parent est tenu d'agir dans le sens de la loi qui préconise que les décisions concernant l'enfant doivent être prises dans son intérêt et dans le respect de ses droits. Les droits des parents existent mais il faut toujours avoir à l'esprit l'article 16 du Code civil qui permet de faire appel au tribunal en cas d'empêchement ou de refus injustifié. Dans les faits, si le corps médical juge que la décision du parent empêche l'enfant de recevoir les soins requis pour son état de santé, alors l'hôpital pourra demander une ordonnance de traitement du tribunal pour offrir les soins.<sup>4</sup>

Donc, le tribunal peut intervenir à la demande d'un établissement de santé et/ou d'un médecin traitant à l'égard du refus des parents à consentir à des soins ou à une intervention requise par l'état de santé de leur enfant mineur de moins de quatorze ans. *« Il appartient au tribunal de décider si le refus de consentir à des soins est justifié ou non. Au Québec, les tribunaux prennent très au sérieux les principes de la dignité et de l'intégrité de la personne humaine et donc, en conséquence, de l'importance primordiale que prend la notion de consentement... »*

<sup>3</sup> Le consentement aux soins requis par l'état de santé. Collection Code civil du Québec produit par l'Association des hôpitaux du Québec (AHQ) Code civil du Québec, Livre premier.

<sup>4</sup> Référence : article 3 du livre premier du Code civil du Québec.

Quant à la troisième catégorie qui réfère aux **soins d'urgence**, vous devez vous référer à l'**article 13** qui stipule que : *le consentement aux soins médicaux n'est pas nécessaire lorsque la vie de la personne est en danger ou son intégrité menacée.*



**Q.3 - QUELS SONT LES INFORMATIONS QUE JE PEUX OBTENIR SI MON JEUNE A ENTRE QUATORZE ET DIX-SEPT ANS ET MES DROITS SONT-ILS LES MÊMES POUR CHACUNE DES SITUATIONS?**

Pour répondre à la question, rappelons l'**article 17** qui mentionne que : *le mineur de quatorze ans et plus peut consentir seul aux soins non-requis par l'état de santé. Cependant le consentement du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur est nécessaire, si les soins présentent un risque sérieux pour la santé du mineur et peuvent lui causer des effets graves et permanents. L'article 14 ajoute une nuance qui se définit comme suit : si son état exige qu'il demeure dans un établissement de santé ou de services sociaux pendant plus de douze heures, le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur doit être informé de ce fait.*

À partir de quatorze ans, l'enfant acquiert un statut particulier qui lui permet de préserver la confidentialité du contenu de son dossier ainsi que les renseignements contenus dans celui-ci. Ainsi, le contenu du dossier ne pourra être transmis

systématiquement au parent. Le jeune de quatorze, quinze, seize ou dix-sept ans pourra choisir de ne pas vous transmettre la raison de son court séjour à l'hôpital par exemple. Il en est de même pour les soins requis pour son état de santé. **À partir de quatorze ans l'enfant peut consulter un médecin sans que vous soyez au courant.**

À dix-huit ans l'enfant devient majeur et adulte...

### ***Une marche à suivre!***

1. Le commissaire local à la qualité des services de l'établissement concerné peut offrir des réponses à vos questions ou des explications pouvant vous rassurer ou mieux vous éclairer.
2. L'ordre professionnel concerné peut vous conseiller, si vous jugez que les interventions des spécialistes ou du personnel s'avèrent inadéquates.
3. Le comité des usagers de l'institution peut vous aider dans vos démarches.
4. Le Conseil pour la Protection des Malades (CPM) pourra lui aussi vous aider ou vous référer à la ressource appropriée.
5. Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région peut vous aider et vous informer sur les démarches et procédures à suivre en cas de besoin.

En somme, il est faux de dire que vous ne pouvez rien faire, mais il est plus juste de dire que si une ressource ne répond pas à vos interrogations ou ne vous satisfait pas, il faut continuer à chercher une solution pour le meilleur intérêt de l'enfant. Plus le parent aura connaissance des droits qu'il peut revendiquer, plus il aura de chances d'obtenir les services adaptés aux besoins de son enfant.

---



## **CHAPITRE 2**

### ***CENTRE DE RÉADAPTATION ET AUTRES SERVICES RATTACHÉS***

#### **2.1 Information générale**

Le rôle du centre de réadaptation en déficience visuelle est de fournir des services d'adaptation et de réadaptation aux enfants répondant aux critères d'admissibilité établis par le régime d'assurance maladie du Québec.<sup>5</sup>

L'adaptation constitue l'ensemble des différents moyens pour développer les capacités fonctionnelles et le potentiel d'autonomie de la personne ayant une déficience visuelle.

La réadaptation, quant à elle, constitue l'ensemble des différents moyens permettant à la personne nouvellement confrontée à une déficience visuelle, de réapprendre une nouvelle façon de faire pour vaquer aux occupations qu'elle faisait déjà avant sa déficience.

#### **2.2 L'équipe multidisciplinaire**

Ces services sont assurés par le travail d'une équipe multidisciplinaire où chacun des membres, de par sa spécialité, évalue la situation globale et apporte son point de vue particulier.

<sup>5</sup> Voir section 2.3 - Programme d'attribution des aides visuelles.

En fonction de la structure organisationnelle du centre de réadaptation desservant votre région, votre demande sera accueillie et suivie, par un travailleur social, un agent de réadaptation ou un préposé à l'accueil et à l'évaluation.

**À cela s'ajoutera :**

- le spécialiste en orientation et mobilité;
- l'optométriste en basse-vision;
- le commis ou magasinier pour les aides visuelles.

Toute cette belle équipe est coordonnée par un chef de programme.

**Si l'enfant présente des besoins particuliers le centre peut faire appel à d'autres spécialistes :**

- l'orthophoniste,
- le psychologue,
- l'ergothérapeute,
- etc.

Parfois, ils peuvent aussi faire une demande dans un autre centre qui offre des services en complémentarité pour ainsi favoriser le développement optimal de l'enfant.

Plus spécifiquement, le rôle du centre de réadaptation est d'aider l'enfant à être le plus autonome possible en favorisant son développement global et en lui offrant des services professionnels, lesquels peuvent différer d'un centre à l'autre.

**Nous vous présentons la liste des principaux professionnels**

concernés et un résumé du rôle de chacun.

- ◇ **Le spécialiste en orientation et mobilité** : aide l'enfant à se déplacer d'un endroit à un autre de façon sécuritaire, efficace et avec aisance.
- ◇ **Le spécialiste des activités de la vie quotidienne (AVQ)** : améliore et maintient l'autonomie de la personne dans tous les aspects liés aux activités de la vie quotidienne (se coiffer, manger, lacer ses chaussures etc.).
- ◇ **L'optométriste en basse-vision**: procède aux soins visuels, évalue les capacités visuelles, effectue les examens spécifiques à la basse-vision, recommande les aides optiques et peut également suggérer des adaptations environnementales nécessaires à l'utilisation optimale du potentiel visuel de l'enfant.
- ◇ **L'intervenant en basse-vision**: procède aux essais fonctionnels préalables à l'attribution des aides optiques et non optiques qui permettront à la personne de compenser ses incapacités, assure l'entraînement à l'utilisation de ces aides et peut aussi formuler des recommandations d'adaptation ou des modifications de l'environnement .
- ◇ **L'agent de réadaptation en communication/informatique** : évalue et effectue les interventions conséquentes aux besoins de réadaptation en lecture,

écriture et en gestion de l'information.

- ◇ **Le physiothérapeute:** évalue et procède aux interventions liées aux capacités fonctionnelles de motricité en regard de la déficience visuelle.
- ◇ **L'ergothérapeute:** évalue les capacités de motricité fine et de perception en regard de la déficience visuelle et effectue les interventions appropriées.
- ◇ **Le psychologue:** effectue l'évaluation globale des besoins, procède aux évaluations psychologiques, intervient dans la réalité psychosociale particulière de l'enfant ayant une déficience visuelle, peut aussi offrir un support en orientation scolaire et professionnelle lié aux difficultés découlant de la déficience visuelle.
- ◇ **L'ophtalmologiste:** procède aux soins oculaires et visuels qui visent le diagnostic et le traitement des pathologies. Ce médecin spécialiste pratique dans les hôpitaux et cliniques privées. En fait, cette spécialité de la médecine concerne le traitement médical et chirurgical de l'œil et de ses annexes.
- ◇ **L'orthophoniste:** étudie, examine, évalue et traite les troubles de la voix, de la parole, du langage et de la fonction oropharyngée. Il utilise les moyens de suppléance requis.

***Leurs diversités et particularités :***

Toutes les régions du Québec sont desservies par un centre de réadaptation. Cependant, même si tous les centres ont la même mission, soit celle de garantir un maximum d'autonomie aux personnes ayant une déficience visuelle, tous n'offrent pas exactement les mêmes services. Chaque centre est autonome et organise les services en fonction des budgets disponibles et des besoins de la population desservie.

En ce qui concerne la déficience visuelle, certaines régions desservent une population nombreuse chez les enfants, alors que pour d'autres régions, la clientèle se situe plutôt chez les personnes âgées.

Il semble que dans l'ensemble des centres de réadaptation, l'évaluation s'effectue dans le milieu naturel de l'enfant, maison et milieu scolaire, alors que l'évaluation avec l'optométriste s'effectuera au point de service des centres de réadaptation.



### **2.3 Programme d'attribution des aides visuelles**

C'est par l'intermédiaire d'un centre de réadaptation reconnu par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) que les aides visuelles seront attribuées à toute personne assurée par le régime d'assurance maladie qui est aveugle ou qui a une basse vision.

*Une personne est admissible au programme lorsque l'acuité visuelle de chaque œil est inférieure à 6/21 ou que le champ visuel est inférieur à 60° dans les méridiens 180° ou 90° après correction au moyen de lentilles ophtalmiques appropriées, c'est-à-dire des lunettes ou des lentilles cornéennes (à l'exclusion des systèmes optiques spéciaux et des additions supérieures à 4 dioptries).<sup>6</sup>*

Ces aides visuelles sont utilisées pour faciliter la lecture, l'écriture, la mobilité, pour la recherche d'emploi ou l'intégration en milieu de travail ainsi que lors de la poursuite d'études reconnues par le ministère de l'Éducation du Québec (MEQ).

Ainsi, certaines personnes ayant une déficience visuelle bénéficieront d'un magnétophone, d'une télévisionneuse, de loupes, d'une calculatrice, d'une canne blanche, d'un afficheur braille, de logiciels de grossissement de caractères, d'allocation pour chien-guide et son entretien, etc. Ces demandes seront traitées de façon individualisée et les aides seront octroyées selon le plan d'intervention établi de concert avec l'équipe multidisciplinaire, suivant une évaluation des besoins de la personne par l'intervenant du centre de réadaptation.

Il est à noter que les aides visuelles sont prêtées à l'assuré et demeurent la propriété de la RAMQ. Les aides attribuées peuvent varier selon la situation de l'assuré : travail, études primaire ou

<sup>6</sup> Site Internet de la Régie de l'assurance maladie du Québec, section Services aux citoyens/Programme et services assurés/Les aides visuelles : [www.ramq.gouv.qc.ca/](http://www.ramq.gouv.qc.ca/)

secondaire, études collégiale ou universitaire, bénévolat, etc.

Si vous devez faire réparer l'aide visuelle de votre enfant, il s'avère très important que vous démontriez l'urgence et la gravité de la situation. Dans certains cas, on vous prêtera un équipement pour la durée de la réparation. Un élève ou un étudiant par exemple, ne pourrait se passer d'une aide visuelle qu'il utilise tous les jours pour la bonne marche de ses études.



## 2.4 Petit guide d'utilisation des aides visuelles – Les responsabilités de l'utilisateur

**L'utilisateur est le premier responsable de son plan d'intervention. Il doit participer activement à toutes les étapes de la démarche le concernant, notamment<sup>7</sup> :**

- ✓ choisir les tâches qu'il désire accomplir en tenant compte de ses besoins, de ses capacités personnelles et de ses habitudes de vie;
- ✓ s'informer du fonctionnement de l'aide, ses possibilités et ses limites et s'assurer que l'aide lui permettra de

<sup>7</sup> Source : Guide d'attribution des aides visuelles à l'intention des intervenants, Fédération de la réadaptation en déficience physique du Québec – 1999 p.7

résoudre un ou plusieurs de ses problèmes;

- √ consacrer le temps et l'énergie nécessaires pour effectuer des essais et faire l'apprentissage pour une utilisation optimale;
- √ connaître les conséquences associées à l'attribution de l'aide dans le cadre du décret et les accepter;
- √ s'engager à respecter les normes d'entretien et les conditions d'attribution et de récupération prévues dans le décret.

## 2.5 Informations supplémentaires concernant les centres de réadaptation

- a. Le centre de réadaptation peut être présent dans la vie de l'enfant pour de plus ou moins longues périodes de temps, par exemple: lors de l'annonce de la déficience, ensuite pour répondre à un besoin de stimulation de l'enfant, pour lui offrir un suivi régulier en optométrie, lors de l'entrée au service de garde ou à l'école ou lors d'un changement dans la vision.
- b. Le centre de réadaptation s'est doté de mécanismes afin d'optimiser son service. L'un des mécanismes utilisé est **l'établissement d'un plan d'intervention** qui consiste dès l'ouverture du dossier à bien évaluer les besoins, la nature de la déficience elle-même, à identifier les moyens les plus appropriés pour faciliter le développement

normal de l'enfant et à préciser les modalités pour le suivi, l'évaluation périodique des interventions ainsi que le réajustement du plan, suite à l'atteinte des objectifs.

Ce mécanisme est assuré par le travail d'une équipe multidisciplinaire. Il va sans dire que le parent peut, s'il le désire, y assister et donner son avis, car il est le mieux placé pour connaître les besoins de son enfant. À l'intérieur de ce mécanisme, l'enfant peut être soutenu par un intervenant rattaché au dossier de façon permanente.

- c. Afin de veiller à la qualité des services et aux conditions de vie de l'utilisateur, la clientèle est représentée par le comité des usagers.



## 2.6 Pour être admissible

Vous devez acheminer par écrit une demande en complétant le formulaire de référence, disponible dans plusieurs

établissements de santé ou sur demande en communiquant avec le centre de réadaptation de votre région. Vous devez également faire parvenir au centre de réadaptation un rapport visuel du dernier examen de vision de l'enfant, réalisé par un optométriste ou un ophtalmologiste.

Ce rapport permet au centre de réadaptation de vérifier si vous êtes admissible aux services offerts. Le centre de réadaptation est assujéti aux règles de la Régie de l'assurance maladie du Québec ainsi que celles du ministère de la Santé et des Services sociaux.



## CHAPITRE 3

### **PROCESSUS DE PLAINTE**

#### **3.1 Avant d'émettre une plainte**

Avant d'entamer toute procédure officielle, il demeure essentiel d'établir un dialogue avec les personnes concernées, qui malheureusement pour différentes raisons, n'ont pas satisfait votre demande. Ce manquement ne vous a pas permis de recevoir les services escomptés. Comme parent soucieux du bien-être de vos enfants, ces situations malencontreuses peuvent vous aiguïser les nerfs et vous rendre parfois impatients, voir impulsifs et peu enclins à trouver des solutions.

##### **3.1.1 Pour gérer un manquement ou solutionner un problème**

Des règles d'or à respecter :

- 1) Nous vous conseillons de **prendre rendez-vous avec l'intervenant concerné** pour échanger sur la situation.

Il est important de choisir un temps qui conviendra à chacun d'entre vous. De part et d'autre, ce délai vous permettra de prendre du recul et de préparer une rencontre plus posée et profitable pour tous. Pour certains, l'exercice de mettre sur papier des questions et des clarifications que l'on veut obtenir, amène parfois à

poser les questions sous un autre angle. Faites l'exercice, vous risquez d'être surpris du résultat!

- 2) Si cette rencontre de clarification ne porte pas fruit, il serait opportun **de mentionner votre insatisfaction au chef de programme**, responsable de l'équipe.

Dans bien des cas ces démarches satisferont votre demande. Pour toutes situations d'insatisfaction, n'oublions jamais les attitudes favorables qui nous amèneront à trouver un terrain d'entente.

#### 4 étapes couramment utilisées pour gérer un problème

*Quand je vis une insatisfaction ou un problème, je me sens triste, effrayé, découragé, surpris, indifférent, inquiet, seul ou en colère.*

##### **1<sup>re</sup> étape : se calmer**



Je prends un temps de recul. Je reconnais mes qualités et mes compétences. Je m'accepte tel que je suis, avec mes différences. Je me fais confiance. Je me prépare à exprimer les faits et ce que je ressens. Je me prépare à écouter l'autre et à l'accueillir. Je demande une rencontre dans un endroit calme.

## 2<sup>e</sup> étape : se parler



Parfois, il faut s'accorder du temps chacun de notre côté afin de chercher et de trouver des solutions satisfaisantes pour tout le monde. Si je cherche en pensant aussi à l'autre, je trouve des solutions plus efficaces.

## 3<sup>e</sup> étape : chercher une solution



Pour parvenir à une solution, le travail en équipe joue un rôle important. Il faut adopter une attitude conciliante. Il est primordial de se faire confiance, de demander de l'aide avant d'être épuisé.

## 4<sup>e</sup> étape : trouver une solution



La solution doit être satisfaisante et réalisable:

## **3.2 Les organismes qui peuvent vous accompagner ou vous renseigner**

### **3.2.1 Différents organismes de références**

- Conseil pour la Protection des Malades (CPM)
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)
- Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)
- Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)
- Commission d'accès à l'information du Québec (CAI)

Vous trouverez les coordonnées de ces organismes en annexe au présent document.

### **3.2.2 Le Conseil pour la Protection des Malades**

Ce service vous informe sur le système de santé et veille à protéger les personnes malades qui ne sont pas nécessairement hospitalisées, il défend les droits des usagers du réseau de la santé, telles les personnes malades, handicapées... Le bureau est centralisé à Montréal.

### **3.2.3 La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse**

Une référence indispensable en tout temps si vous considérez qu'il y a discrimination pour votre enfant : la **Charte des droits et libertés de la personne**.

Au Québec, tous sont tenus de respecter les droits et libertés de la personne. Dans la mesure où la Charte reconnaît que tous les individus sont égaux en valeur et en dignité, tous sont donc tenus, dans leurs rapports sociaux, de respecter les droits et libertés d'autrui.

Sont également tenus de se conformer à la charte :

- tous les groupes et organismes;
- toutes les entreprises privées;
- tous les services publics ou privés;
- toutes les administrations gouvernementales (provinciales, municipales, scolaires...);
- le gouvernement du Québec et ses institutions, à tous les échelons de la hiérarchie.

Au Québec, personne ni aucune organisation de compétence provinciale, ne peut se soustraire à la Charte (art. 55). En expliquant votre situation, un agent à la plainte pourra vous signifier si votre plainte est recevable.

### **3.2.4 Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes**

Vous pouvez vous adresser à cet organisme pour recevoir un service d'assistance et d'accompagnement. Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) est mandaté par le réseau public de la santé et des services sociaux. Le CAAP peut vous aider en vous informant davantage concernant la procédure de plainte et les démarches à suivre. Les gens de cet organisme peuvent même vous aider à rédiger la plainte en vous permettant de clarifier la situation, en identifiant les droits lésés, les enjeux possibles, les articles de loi et les recours possibles .

Ces services gratuits et confidentiels vous épargneront des démarches inutiles et vous aideront à mener à terme votre plainte. D'ailleurs dans chacune des régions du Québec, il y a un bureau régional. La liste des bureaux régionaux avec leurs coordonnées figure en annexe.

### **3.2.5 L'Office des personnes handicapées du Québec**

- a. Accueil et référence : L'Office fournit des renseignements aux personnes handicapées et à la population. Il peut également vous diriger, selon vos besoins, vers les ressources appropriées.
- b. Coordination : L'Office conseille et soutient les personnes handicapées dans l'élaboration, la réalisation

et la coordination de leur plan de services et/ou plan d'intervention selon le cas. L'Office est également un partenaire actif dans la coordination régionale et nationale des programmes et services destinés aux personnes handicapées.

- c. Soutien-conseil aux personnes handicapées: Le personnel de l'Office est en mesure d'accompagner ou de représenter une personne handicapée ou sa famille auprès des instances responsables dans le cadre d'un ou plusieurs plans d'intervention. Le personnel de l'Office peut également collaborer à la préparation du plan de services d'une personne handicapée, à sa demande. La pratique du plan de services varie beaucoup selon les établissements ou selon les déficiences.

Si vous ne recevez pas les services espérés à l'Office, vous pourrez acheminer votre plainte au responsable du traitement des plaintes de l'Office à Drummondville.

Les coordonnées pour obtenir des services en région figurent en annexe.

### **3.2.6 La Commission d'accès à l'information du Québec**

La plupart des enfants ayant une déficience visuelle ont un dossier tenu par divers professionnels, tels les médecins, les professionnels de l'adaptation et de la réadaptation.

Une loi vous accorde le droit de prendre connaissance du dossier de votre enfant. Il s'agit de la loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels pour le secteur privé.<sup>8</sup> Cette loi met en application le droit à l'information et le droit au respect de la vie privée tout en permettant l'accès aux documents ainsi que la protection des renseignements personnels.

**Vous pouvez alors faire appel aux services de la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI) :**

- si vous ne **pouvez pas avoir accès au dossier** de votre enfant même après avoir fait des démarches écrites;
- si vous considérez que les **réponses transmises ne sont pas satisfaisantes** ou que le délai du traitement de votre demande d'accès au dossier tarde;
- si vous **désirez être informé des frais** que l'on peut exiger.

La personne qui s'est adressée sans succès, à un organisme public ou à une entreprise privée pour demander l'accès à son dossier personnel, peut exercer un recours devant la CAI pour faire valoir ses droits.

Il existe deux registres de référence, soit le privé et le public. Un préposé à l'information pourra vous guider pour déterminer si votre situation nécessite leur intervention. Il vous expliquera la

<sup>8</sup> Site Internet de la Commission d'accès à l'information du Québec/Des droits et des obligations  
[www.cai.gouv.qc.ca/](http://www.cai.gouv.qc.ca/)

procédure requise s'il s'agit d'un organisme de ressort public ou de ressort privé ainsi que les délais respectifs qui en découlent. La demande d'accès aux renseignements doit toujours être faite par écrit.

Chacun des organismes qui dispensent des soins médicaux met à la disposition du public une personne attitrée qui s'occupe de l'accès à l'information au dossier. D'ailleurs, cette liste est accessible sur Internet.<sup>9</sup>

### **3.3 Pour mener à terme une plainte : différentes options pour différentes situations**

Maintenant, nous aimerions vous présenter les différentes possibilités et trajectoires que vous pouvez prendre pour mener à terme votre plainte.

#### **3.3.1 Processus de plainte concernant les établissements du réseau de la santé et des services sociaux**

Si vous êtes insatisfaits des services reçus dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux : un centre hospitalier, un centre local de services communautaires (CLSC), un centre de réadaptation, un centre jeunesse, une agence de développement de réseaux locaux de santé et de services sociaux, un organisme communautaire visé par la Loi sur les services de santé et les services sociaux, un service ambulancier, une résidence d'accueil, etc., vous pouvez émettre une plainte.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Site Internet de la Commission d'accès à l'information du Québec/Santé et services sociaux

<sup>10</sup> Dépliant Pour améliorer les services- Le régime des plaintes dans le domaine de la santé et des services sociaux produit par le Protecteur des usagers en matière de santé et des services sociaux.

Différents recours sont à votre disposition. Ces mesures visent à trouver une solution aux insatisfactions rencontrées pour ceux et celles qui veulent recevoir un support afin de faciliter leurs démarches.

**Lorsque vous devez formuler une plainte dans le réseau de la santé et des services sociaux, il est nécessaire de respecter l'ordre suivant:** <sup>11</sup>

**1<sup>re</sup> instance :** Le commissaire local à la qualité des services ou le commissaire local adjoint de l'institution concernée, sauf si la plainte est dirigée contre un médecin, un dentiste ou un pharmacien;

**2<sup>e</sup> instance :** Le Protecteur des usagers.

### ***1<sup>re</sup> instance : le commissaire local à la qualité des services***

Vous pouvez formuler votre plainte au commissaire local à la qualité des services ou au commissaire local adjoint de l'établissement dont vous recevez les services.

Le commissaire local est un employé qui occupe un poste à temps partiel ou à temps plein dans chacun des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Celui-ci a la responsabilité de recevoir et d'analyser votre plainte avec impartialité et objectivité. Celui-ci, doit produire son enquête et répondre à votre demande dans les 45 jours suivant la réception de votre demande. Votre plainte peut être signalée verbalement,

<sup>11</sup> Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2, chapitre 3 : Plaintes des usagers

de façon écrite ou par l'assistance d'une tierce personne, tel le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre région (CAAP).

Le commissaire local reçoit les plaintes. En fait, **c'est la porte d'entrée pour débiter le processus de plainte.**

***Si la plainte concerne un médecin, dentiste, pharmacien :***

Il est à noter que lorsqu'il s'agit d'une plainte adressée à un médecin, dentiste ou pharmacien, **le processus de plainte diffère** :<sup>12</sup>

- Votre plainte sera alors acheminée par le commissaire local à la qualité des services au **médecin examinateur de l'établissement** en question et il devra répondre à votre plainte dans un délai de 45 jours.
- Si la réponse ne vous convient pas, une plainte écrite devra être produite au **comité de révision** mandaté par le conseil d'administration de l'établissement dans les 60 jours suivant la réception des conclusions du médecin examinateur. Le comité aura 60 jours pour donner suite à votre demande de révision.
- Si la plainte soulève des **questions d'ordre disciplinaire**, le médecin examinateur est tenu d'acheminer la plainte au professionnel concerné et au conseil des médecins,

<sup>12</sup> Loi sur les services de santé et les services sociaux, LRQ., c. S-4.2, chapitre 3 section 2, articles 46 à 59.

dentistes et pharmaciens, lequel mandate un comité pour étudier la plainte. Le médecin examinateur est tenu d'informer l'utilisateur ou son représentant et le commissaire à la qualité des services du transfert du dossier. Lors de l'examen de la plainte, le médecin examinateur doit permettre à l'utilisateur ou son représentant de même qu'au professionnel concerné d'y apporter leurs observations. Tant que l'étude n'est pas terminée, le médecin examinateur doit, à tous les 60 jours à partir de la date où l'utilisateur ou son représentant a été informé, en informer par écrit l'utilisateur ou son représentant et lui faire rapport du progrès de son étude.



**Le comité des usagers, une autre possibilité pour vous :**

**Vous pouvez aussi choisir d'adresser une plainte au comité des usagers de l'établissement visé. Celui-ci a pour mandat de:**<sup>13</sup>

- renseigner les usagers sur leurs droits et

<sup>13</sup> Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2, chapitre 3, section 3, article 212  
Les fonctions du comité des usagers.

obligations;

- promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- défendre les droits et intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- **accompagner et assister, sur demande, un usager** dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Pour rejoindre le comité des usagers, la démarche proposée se résume ainsi : contacter le comité des usagers ou rejoindre le commissaire local à la qualité des services de l'établissement concerné. La difficulté que vous pouvez rencontrer, c'est qu'il **n'y a pas nécessairement de permanence** pour le comité des usagers.

Après avoir franchi toutes ces étapes, si les conclusions ou les recommandations déposées par le commissaire local à la qualité des services ne répondent toujours pas à votre demande, vous pouvez demander un nouvel examen de la plainte et faire appel à une deuxième instance : le Protecteur des usagers.

Les **organismes communautaires** dispensant des services en

vertu d'entente suivent cette même procédure et sont reliés au commissaire régional de l'agence de développement des réseaux locaux de santé et de services sociaux. Si la réponse émise par le commissaire régional ne vous satisfait pas vous pouvez aussi faire appel au Protecteur des usagers.

### **2<sup>e</sup> instance : le Protecteur des usagers**

Le Protecteur des usagers veille, par toute mesure appropriée, au respect des usagers ainsi que des droits qui leur sont reconnus par la loi des services de santé et les services sociaux et par toute loi. Il est indépendant des établissements et du ministère de la Santé et des Services sociaux.<sup>14</sup>

Cette instance vise les centres hospitaliers, les CLSC, les centres de réadaptation, les agences de développement des réseaux locaux de santé et de services sociaux, les organismes communautaires. Lorsque votre plainte est adressée au Protecteur des usagers, elle doit être **obligatoirement formulée par écrit**, comparativement à la plainte versée au commissaire à la qualité des services. À ce niveau, le délai pour traiter la demande peut varier, car c'est du cas par cas.

Le commissaire local à la qualité ainsi que le Protecteur des usagers ont un rôle de recommandation et n'agissent aucunement de façon punitive. D'ailleurs, ils n'ont pas le pouvoir d'imposer une mesure comme le ferait le tribunal. Les deux parties impliquées participeront à **une rencontre de conciliation qui vise la recherche de solutions aux problèmes rencontrés** ; cette démarche demande une participation des personnes

<sup>14</sup> Article 7 de la loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives.

impliquées.

### **3.3.2 *Plainte concernant les professionnels pratiquant dans les bureaux et cliniques privés***

Les bureaux et cliniques privés de médecins ou autres professionnels non-liés à un établissement public ne sont pas couverts par le processus de plainte mis en place dans le réseau de la santé et des services sociaux. L'utilisateur devra recourir à l'Ordre professionnel concerné et suivre la procédure suivante:<sup>15</sup>

- Il est fortement suggéré de **rencontrer le professionnel concerné pour discuter et exprimer vos insatisfactions** plutôt que de faire appel aux assistants ou à la secrétaire du bureau. Il est préférable de parler à la personne concernée pour régler toute insatisfaction en prenant un rendez-vous à un moment où chacun sera disponible et mieux disposé.
- Les professionnels pratiquant dans les bureaux et cliniques privés sont régis par le code des professions. Pour chaque ordre professionnel il existe un **comité de discipline**. Le comité est saisi de toute plainte contre un professionnel pour une infraction aux dispositions du code des professions. Chaque ordre professionnel **nomme un syndic** et si nécessaire, des syndics adjoints, lesquels sont mandatés pour mener des enquêtes dans les cas d'infraction au code des professions.

<sup>15</sup> Code des professions, section 7, articles 116 à 123 – Disponible sur le site Internet du Barreau à [www.barreau.qc.ca](http://www.barreau.qc.ca)

- Si le syndic n'a pas terminé son enquête dans les 90 jours de la réception de la demande de la tenue de l'enquête, il doit, à l'expiration de ce délai, en informer par écrit la personne qui a demandé la tenue de l'enquête et lui faire rapport du progrès de cette enquête à tous les 60 jours.
- En cas d'insatisfaction, pour chaque ordre professionnel, il y a un **comité de révision** à qui l'on peut s'adresser dans les 30 jours suivant la décision. Ce dernier a 90 jours pour rendre une décision.

Il est à noter qu'il existe **certaines exceptions** où le professionnel ou la clinique sont affiliés par entente de service avec le réseau des services de santé. Pour cette situation votre plainte sera reçue en premier lieu par le commissaire à la qualité de services.

### **3.4 Des ressources supplémentaires :**

#### ***Communication-Québec :***

Il appert qu'en tout temps vous pouvez faire appel à différentes ressources qui pourront vous proposer des alternatives, des conseils pour économiser temps et énergie. Quand vous ne savez où vous adresser, Communication-Québec s'avère une ressource intéressante qui peut vous informer sur des sujets tels que : les pensions alimentaires, le logement, les allocations familiales, les certificats de naissance. En fait, ils donnent des

renseignements sur les programmes et services des ministères et des organismes du gouvernement du Québec. De plus, ils peuvent vous faire parvenir des documents, des publications ou formulaires. Pour les rejoindre, 25 bureaux à travers le Québec demeurent à votre service.

---



## Les documents qui nous ont inspirés

### Plusieurs articles de loi en provenance de différentes lois :

- Charte des droits et libertés de la personne du Québec, L.R.C. C-12
- Code civil du Québec, L.Q 1991, C.64 - Livre premier : de la personne - Livre deuxième : de la famille
- Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, L.R.Q.C.E.-20.1.
- Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives - Projet de loi 27 chapitre 43
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q. chapitre A -2.1
- Code des professions , L.R.Q. chapitre C-26
- Loi médicale, section 1, L.R.Q. chapitre M-9
- Loi sur les opticiens d'ordonnance, L.R.Q., chapitre 0-6
- Loi sur l'optométrie, L.R.Q., chapitre 0-7

### Les documents suivants :

- Le dépliant du Protecteur des usagers intitulé « *Pour améliorer les services* ».
- *Le consentement aux soins requis par l'état de santé*, Collection Code civil du Québec produit par l'Association des hôpitaux du Québec (AHQ).
- *Guide d'attribution des aides visuelles à l'intention des intervenants*, Fédération de la réadaptation en déficience physique du Québec –1999.
- Le document « *Mille et une réponses - La petite enfance* », édition 2002, produit par l'AQPEHV.

## **Des ressources intéressantes**

En premier lieu, voici les sites consultés et pouvant vous offrir de l'information pertinente et complémentaire à la brochure :

### ***Communication-Québec***

[www.gouv.qc.ca](http://www.gouv.qc.ca)

1 800 363-1363

### ***Les Publications du Québec***

[www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca)

1 800 463-2100 ou (418) 643-5150

### ***Commission d'accès à l'information du Québec (CAI)***

[www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca)

1 888 525-7741

### ***Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)***

[www.cdpedj.qc.ca](http://www.cdpedj.qc.ca)

1 800 361-6477

### ***Office des professions du Québec (OPQ)***

[www.opq.gouv.qc.ca](http://www.opq.gouv.qc.ca)

1 800 643-6912

### ***Collège des Médecins***

[www.collegedesmedecins.qc.ca](http://www.collegedesmedecins.qc.ca)

1 800 643-6912

**Conseil pour la Protection des Malades (CPM)**

[www.cpm.qc.ca](http://www.cpm.qc.ca)

(514) 861-5922

**L'Office des personnes handicapées du Québec(OPHQ)**

[www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca)

1 800 567-1465

---

---

**La Commission des droits de la personne et des  
droits de la jeunesse  
Liste des bureaux régionaux (CDPDJ)**

**Gatineau**

Téléphone : (819) 772-3681

Sans frais : 1 888 386-6712

**Rimouski**

Téléphone : (418) 727-3655

Sans frais : 1 888 386-6713

**Longueuil**

Téléphone : (450) 448-3739

Sans frais : 1 877 226-7221

**Saguenay**

Téléphone (418) 698-3636

Sans frais : 1 888 386-6710

**Québec**

Téléphone : (418) 643-4826

Sans frais : 1 800 463-5621

**Saint-Jérôme**

Téléphone : (450) 569-3219

Sans frais : 1 877 226-7224

**Sept-Îles**

Téléphone : (418) 962-4405

Sans frais : 1 888 386-6715

**Trois-Rivières**

Téléphone : (819) 371-6197

Sans frais : 1 877 371-6196

**Sherbrooke**

Téléphone: (819) 820-3855

Sans frais: 1 888 386 6711

**Val d'Or**

Téléphone : (819) 354-4400

Sans frais : 1 877 886-4400

---

**Centres d'assistance et d'accompagnement aux  
plaintes (CAAP)  
Liste des bureaux régionaux**

**CAAP – Bas-Saint-Laurent (01)**

Téléphone : (418) 724-6501

Sans frais : 1 877 767-2227

**CAAP – Mauricie (04)**

Téléphone : (819) 537-3911

Sans frais : 1 877 767-2227

**CAAP Saguenay /Lac-St-Jean (02)**

Telephone: (418) 662-6774

Sans frais: 1 877 767-2227

**CAAP – Estrie (05)**

Téléphone: (819) 823-2047

Sans frais: 1 877 767-2227

**CAAP – Capitale-Nationale (03)**Téléphone: (418) 681-0088  
ext.228

Sans frais: 1 877 767 2227

**CAAP – Montréal (06)**Téléphone : (514) 524-0607  
Sans frais : 1 877 767-2227

**CAAP – Outaouais (07)**

Téléphone: (819) 770-3637

Sans frais: 1 877 767-2227

**CAAP – Laval (13)**

Téléphone: (450) 662-6022

Sans frais: 1 877 767-2227

**CAAP – Abitibi-Témiscamingue (08)**

Téléphone : (819) 797-2433

Sans frais : 1 877 767-2227

**CAAP – Lanaudière (14)**

Téléphone : (450) 759-7700

Sans frais : 1 877 767-2227

**CAAP – Côte-Nord (09)**

Téléphone : (418) 295-2779

Sans frais : 1 877 767-2227

**CAAP – Laurentides (15)**

Téléphone : (450) 562-7447

Sans frais : 1 877 767-2227

**CAAP – Nord-du-Québec (10)**

Téléphone : (418) 748-4670

Sans frais : 1 877 767-2227

**CAAP – Montérégie (16)**

Téléphone : (450) 347-0670

Sans frais : 1 877 767-2227

**CAAP – Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine (11)**

Téléphone : (418) 368-7433

Sans frais : 1 877 767-2227

**CAAP – Centre-du-Québec (17)**

Téléphone : (819) 537-3911

Sans frais : 1 877 767-2227

**CAAP – Chaudière - Appalaches (12)**

Téléphone : (418) 387-8414

Sans frais : 1 877 767-2227



## **L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)**

Responsable des plaintes concernant les services rendus par l'Office pour toutes les régions : bureau de Drummondville, 1 800 567-1465. Pour obtenir des services ou du soutien pour l'élaboration d'un plan d'intervention:

***Bas-Saint-Laurent (01)***

1 888 505-3888

***Côte-Nord et Nord-du-Québec (09-10)***

1 888 295-4004

***Saguenay – Lac-Saint-Jean (02)***

1 888 698-3542

***Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (11)***

1 888 368-5808

***Capitale-Nationale (03)***

1 888 643-1599

***Chaudière-Appalaches (12)***

1 888 643-1599

***Mauricie (04)***

1 888 371-6926

***Laval (13)***

1 866 680-8973

***Estrie (05)***

1 888 820-3771

***Lanaudière (14)***

1 888 752-6971

***Montréal (06)***

1 888 873-3905

***Laurentides (15)***

1 888 569-3025

***Outaouais (07)***

1 888 772-3042

***Montérégie (16)***

1 888 928-7430

***Abitibi – Témiscamingue (08)***

1 888 762-0891

***Centre du Québec (17)***

1 888 475-8545

## ***Liste des centres de réadaptation***

Voici la liste des centres de réadaptation qui offrent les services en déficience visuelle.

### ***Bas-Saint-Laurent (01)***

Centre de réadaptation l'Inter Action

Téléphone : (418) 775-6247

Télécopieur : (418) 775-4108

### ***Saguenay – Lac-Saint-Jean (02)***

Centre régional de réadaptation en déficience physique

Téléphone : (418) 695-7701

### ***Capitale-Nationale (03)***

Institut de réadaptation en déficience physique de Québec

Téléphone : (418) 529-9141

### ***Mauricie (04)***

Centre de réadaptation l'Interval

Téléphone : (819) 378-4083

### ***Estrie (05)***

Centre de réadaptation Estrie

Téléphone: (819) 346-8411

### ***Montréal (06)***

Institut Nazareth et Louis-Braille

Téléphone : (514) 463-1710

Association Montréalaise pour les Aveugles (MAB)

*(pour les personnes anglophones).*

Téléphone : (514) 489-8201

***Outaouais (07)***

Centre régional de réadaptation La Ressource

Téléphone : (819) 777-3293

***Abitibi – Témiscamingue (08)***

Centre de réadaptation La Maison

Téléphone : (819) 762-6592

***Côte-Nord/Nord-du-Québec(09) et (10)***

Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord

Téléphone : (418) 589-9927

***Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11)***

Centre de réadaptation de la Gaspésie

Téléphone : (418) 763-3325

***Chaudière – Appalaches (12)***

Institut de réadaptation en déficience physique de Québec

Téléphone : (418) 529-9141

***Laval (13)***

Institut Nazareth et Louis-Braille

Téléphone: (450) 463-1710.

Association Montréalaise pour les Aveugles (MAB)

*(pour les personnes anglophones)*

Téléphone: (450) 463-1710

***Lanaudière (14)***

Centre de réadaptation Le Bouclier

Téléphone : (450) 755-2741

***Laurentides (15)***

Centre de réadaptation Le Bouclier

Téléphone : (450) 755-2741

***Montérégie (16)***

Institut Nazareth et Louis-Braille

Téléphone : (450) 463-1710

***Centre-du-Québec (17)***

Centre de réadaptation L'Interval

Téléphone : (819) 378-4083

---



**AQPEHV**



**Association québécoise des parents  
d'enfants handicapés visuels**

10, boulevard Churchill, bureau 203

Greenfield Park (Québec) J4V 2L7

Tél. : (450) 465-7225 ou 1 888 849-8729

Télééc.: (450) 465-5129

Site Internet : [www.aqpehv.qc.ca](http://www.aqpehv.qc.ca)

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