

Rôle des différents organismes publics et communautaires dans le traitement des plaintes.

Protecteur du citoyen

Mandat :

Le Protecteur du citoyen a pour mandat de veiller au respect des droits des citoyens en intervenant auprès des ministères et organismes du gouvernement du Québec ainsi qu'auprès des diverses instances composant le réseau de la santé et des services sociaux en vue de remédier à une situation préjudiciable à un citoyen ou à un groupe de citoyens. Au besoin, il recommande au ministère, à l'organisme public ou à l'instance concernée les mesures nécessaires à la correction des erreurs, négligences, abus ou manquements constatés.

Le Protecteur du citoyen, de par le mandat qui lui est confié par l'Assemblée nationale, assure à la fois la protection des personnes et la correction des erreurs ou injustices, tant sur le plan individuel que collectif.

Lorsque cité en CC : Action collective (aucun pouvoir décisionnel, il ne peut que faire des recommandations)

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes-Montréal (CAAP)

Mandat :

Organisme qui assiste à la formulation de plaintes pour le réseau de la santé et des services sociaux.

Le CAAP-île de Montréal est l'organisme communautaire régional, mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux. Son rôle est d'aider les usagers dans leurs démarches, s'ils désirent porter plainte auprès de l'un des établissements de santé et de services sociaux, de l'Agence, du Protecteur du citoyen (en matière de santé et des services sociaux) ou dont la plainte a été acheminée vers le Conseil des médecins dentistes et pharmaciens de l'établissement (CMDP).

Lorsque cité en CC : À titre informatif

Services offerts : Aide à la formulation de la plainte, accompagnement lors de rendez-vous.

Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

Mandat :

L'Office a pour mission de veiller au respect des principes et des règles énoncés dans la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale et de s'assurer, dans la mesure des pouvoirs qui lui sont conférés, que les ministères et leurs réseaux, les municipalités et les organismes publics et privés poursuivent leurs efforts afin d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées de s'intégrer et de participer ainsi pleinement à la vie en société.

L'Office veille également à la coordination des actions relatives à l'élaboration et à la prestation des services qui concernent les personnes handicapées et leur famille. De plus, elle favorise et évalue, sur une base collective, l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. En plus de promouvoir les intérêts des personnes handicapées et de leur famille, l'Office les informe, les conseille, les assiste et fait des représentations en leur faveur, tant sur une base individuelle que collective.

Lorsque cité en CC : Un suivi sera fait auprès de la personne portant plainte et des instances concernées.

Intervention faite : L'OPHQ conseille les personnes handicapées et leur famille afin d'aider à obtenir des services et fait aussi de l'accompagnement dans les démarches auprès de dispensateurs de services. L'OPHQ pose aussi des actions auprès des dirigeants de différents organismes (associatif, public, parapublic et privé).

Agence de la santé et des services sociaux

Mandat :

Essentiellement responsable de l'amélioration de la santé et du bien-être des Montréalais et des Montréalaises, l'Agence a pour mission :

- d'évaluer l'état de santé et de bien-être de la population;
- d'identifier les besoins et définir l'offre de services sur le territoire;
- d'initier, guider et participer aux efforts de prévention;
- d'assurer l'intégration et la cohérence des services et des soins sur son territoire;
- de faciliter l'accès aux services et la continuité des soins;
- d'assurer la participation de la population à la gestion du réseau;
- de soutenir le développement des réseaux universitaires intégrés de santé (RUIS) montréalais dans les différents volets de leur mission;
- d'allouer les ressources régionales aux établissements et aux organismes communautaires;
- d'évaluer la performance du réseau montréalais et de rendre compte de l'impact des interventions sur la santé et le bien-être de la population.

Lorsque cité en CC : À titre informatif, on peut espérer qu'un suivi sera fait auprès de l'établissement

Intervention faite : L'Agence n'offre aucun service lors d'une plainte. Les lettres de plaintes envoyées à l'agence sont faites à titre informatif seulement.

Commissions scolaires

Mandat :

Les commissions scolaires du Québec ont, comme dans les autres provinces, le mandat général d'organiser les écoles et la prestation des services éducatifs des ordres primaire et secondaire, généraux comme professionnels, aux enfants comme aux adultes. Elles exercent donc les pouvoirs que leur reconnaît la *Loi sur l'instruction publique* à l'égard des services éducatifs, du personnel, des services à la communauté, des immeubles, du transport et du financement et continuent d'exercer un pouvoir général de surveillance sur la qualité des services éducatifs.

Lorsque cité en CC : Suivi auprès de l'établissement concerné.

Conseil d'établissement (scolaire)

Mandat :

Le conseil d'établissement suit dans son travail les principes inscrits dans la loi de l'instruction publique. Le premier principe à considérer lorsqu'il prend une décision est que « Toute décision du conseil d'établissement doit être prise dans le meilleur intérêt des élèves » (art.64).

Ce qui signifie en pratique pour chaque membre composant le conseil d'établissement :

- De s'assurer que son centre est un milieu où chaque élève est amené à réussir
- De respecter le principe de l'égalité des chances dans ses décisions en s'assurant que les élèves nécessitant plus de ressources et de services puissent eux aussi recevoir toute l'aide nécessaire à leur réussite.
- De viser une formation complète pour chaque élève en tant que personne et citoyen actif et responsable. Pour ce faire, le centre doit transmettre des valeurs et développer des habiletés favorisant une insertion sociale et professionnelle dans la communauté.

Lorsque cité en CC : Un suivi est fait auprès de l'établissement.

Comité des élèves handicapés en difficulté d'adaptation et d'apprentissage (CEHDAA)

Mandat :

Le comité EHDAA est un comité paritaire au niveau de la commission pour les élèves à risque et les élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage. Il a pour mandat, entre autres, de faire des recommandations sur la répartition des ressources disponibles entre la

commission et les écoles, de faire des recommandations sur l'élaboration et la révision de la politique de la commission, sur les modalités d'intégration et les services d'appui, etc.

Lorsque cité en CC : À titre informatif.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Mandat

La Commission doit assurer, par toutes mesures appropriées, la promotion et le respect des droits et libertés affirmés par la Charte des droits et libertés de la personne.

De même, la Commission doit assurer, par toutes mesures appropriées, la promotion et le respect des droits de l'enfant reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse et par la Loi sur les jeunes contrevenants.

Dans ce contexte, la Commission assume les responsabilités suivantes :

- mener des enquêtes, en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne, dans les cas de discrimination, de harcèlement et d'exploitation de personnes âgées ou handicapées;
- mener des enquêtes, en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse, sur toute situation où la Commission a raison de croire que les droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants ont été lésés par des personnes, des établissements ou des organismes;
- élaborer et appliquer un programme d'information et d'éducation, tant en matière de droits de la personne que de protection des droits de la jeunesse;
- relever les dispositions des lois du Québec qui seraient contraire à la Charte et faire au gouvernement les recommandations appropriées;
- diriger et encourager les recherches et publications sur les libertés et droits fondamentaux et sur les droits de la jeunesse;
- en matière de protection des droits de la jeunesse, faire des recommandations, notamment au ministre de la Santé et des Services sociaux, au ministre de l'Éducation et au ministre de la Justice;
- recevoir les suggestions, recommandations et demandes touchant les droits et libertés de la personne, en tenant des auditions publiques au besoin, et adresser au gouvernement les recommandations appropriées;
- veiller à l'élaboration et à l'implantation de programmes d'accès à l'égalité;
- coopérer avec toute organisation vouée à la promotion des droits et libertés de la personne, au Québec ou à l'extérieur.

Lorsque cité en CC : Si la plainte fait mention d'une situation de discrimination ou de harcèlement, la commission peut faire enquête afin de favoriser un règlement entre le plaignant et le défendeur ou si cela est impossible d'envoyer le dossier au tribunal des droits.

Intervention faite : La commission peut enquêter sur tous les cas de discrimination ou lorsqu'elle croit que les droits d'un enfant ou adolescent ne sont pas respectés.

Comité des usagers des CRDITED

Mandat

Le Comité des usagers du CRDITED est le comité établi par l'établissement, selon la Loi sur la santé et les services sociaux, révisée le 25 novembre 2005, pour représenter les usagers du CRDI au sein de l'établissement, auprès de la direction, du conseil d'administration ou de toute autre autorité compétente et vis-à-vis des instances extérieures à l'établissement.

Fonction

Les fonctions du Comité des usagers sont, selon la Loi sur la santé et les services sociaux :

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
2. 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;
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte.

Lorsque cité en CC : À titre informatif.

Intervention faite : Représentation auprès des dirigeants du CRDITED. Accompagnement et aide lors d'une plainte à la demande d'un usager.

CRADI

Mandat :

Le Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle a le mandat de défendre les droits et de promouvoir les intérêts des personnes ayant une déficience intellectuelle et de leur famille. Le CRADI regroupe 18 associations de la région de Montréal, qui travaillent dans le domaine de la déficience intellectuelle et de l'autisme

Un des rôles les plus importants du CRADI est de favoriser la concertation entre les organismes et de leur apporter le soutien nécessaire à la défense de leur dossier.

Le CRADI, en tant que regroupement régional d'organismes, participe à plusieurs tables de concertation du milieu associatif sur différents thèmes :

- Soutien aux familles
- Services éducatifs
- Transport
- Ressources résidentielles
- Emploi
- Accompagnement

Le CRADI joue également un rôle de porte-parole du milieu associatif auprès des instances locales et régionales.

Lorsque cité en CC : Action collective selon la volonté de ses membres.

Intervention faite : Défense des droits auprès de différentes instances publiques

RUTA

Mandat :

Le RUTA de Montréal défend les droits et représente les personnes ayant des limitations fonctionnelles pour assurer leur accès aux transports publics

- Regrouper les usagers du service de transport collectif, régulier et adapté, pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles de l'île de Montréal
- Faire des études, identifier et inventorier les besoins des usagers, de manière à constituer des dossiers pour améliorer l'accessibilité du transport collectif, régulier et adapté
- Promouvoir, défendre les droits et les intérêts des usagers
- Revendiquer toute la question de l'accessibilité au niveau du transport collectif, régulier et adapté, auprès des usagers et des décideurs
- Exercer un leadership reconnu en matière de transport collectif et accessible, régulier ou adapté
- Informer les usagers du travail et des progrès effectués dans chacun des dossiers
Autrement dit, le RUTA de Montréal agit comme courroie de transmission entre les usagers et les décideurs et exerce un leadership reconnu en matière de transport collectif et accessible régulier ou adapté

Lorsque cité en CC : Action collective régulière, lorsque pertinent un suivi est aussi fait auprès de la personne

Intervention faite : Le RUTA transmet vos commentaires aux autorités concernées, s'assure qu'un suivi est fait auprès de la personne et compile l'information afin de monter un dossier pour l'amélioration des services.

Ministère (en général)

Mandat :

En vertu de la loi constitutive, les différents ministères sont investis de la responsabilité d'élaborer et de proposer au gouvernement des politiques relatives aux domaines desquels ils sont assignés.

Lorsque cité en CC : On peut espérer qu'un suivi sera fait auprès des personnes responsables de l'établissement dans la région concernée.

Intervention faite : Aucune intervention de façon individuelle.