

- **LES SERVICES OFFERTS PAR LE RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICE SOCIAUX**
- **LES SUBVENTIONS GOUVERNEMENTALES**
- **LES PROCESSUS DE PLAINTES**
- **LES RESSOURCES DISPONIBLES EN PRIVÉ**

**Pour les personnes présentant un trouble du spectre de l'autisme  
sur l'île de Montréal**



**SESSION D'INFORMATION**

Mise à jour: Octobre 2014

- 
- 
- Le réseau public de la santé et des services sociaux comprend plusieurs instances avec différents mandats en lien avec les personnes autistes et leurs familles. Dans le document qui suit, vous trouverez le détail de ces mandats et des différents services offerts par les organismes relevant du réseau public sur l'île de Montréal.



---

# ÉTAPE 1

DIAGNOSTIC → ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS

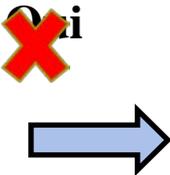


# ÉTAPE 1 – LE DIAGNOSTIC

---

- ❑ Jusqu'en 2010, au Québec un diagnostic devait être posé par un psychiatre afin d'être reconnu par toutes les instances publiques, même si l'autisme n'est pas un problème de santé mentale.
- ❑ Il y a 4 hôpitaux à Montréal qui ont le mandat officiel de poser les diagnostics d'autisme (voir tableau). Ces hôpitaux ont des « Cliniques d'évaluation en autisme ».
- ❑ Les cliniques ont seulement le mandat de poser les diagnostics d'autisme, ils ne font aucune thérapie pour les enfants autistes, mais certains peuvent offrir un suivi psychiatrique sur demande.

# LES HÔPITAUX / CLINIQUES D'ÉVALUATION TSA

Hôpitaux	- de 18 ans	+ de 18 ans	
Hôpital de Montréal pour enfants	<p><b>Oui</b></p> <p>0-6 ans: attente min. 18-24 mois</p> <p>6-18 ans: attente min. 24 mois</p> <p>↓</p> <p>3<sup>e</sup> ligne: expertise tertiaire</p>	<b>Non</b>	<p><b>Deux autres cliniques:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- médicale en autisme</li> <li>- psycho-pharmacologie</li> </ul>
Hôpital Sainte-Justine	<p><b>Oui</b></p> <p>Clinique pour 0-5 ans seulement. Attente: min. 1 an</p> <p>6 ans + : cliniques externes de pédopsychiatrie</p>	<b>Non</b>	
Hôpital Rivière-des-Prairies	<p><b>Oui</b></p> <p>Clinique pour 0-17 ans</p> <p>Guichet via CSSS redirige aux hôpitaux qui peuvent poser des diagnostics selon territoires</p>	<p><del>Oui</del></p> 	<p><b>Fermé</b></p> <p>Clinique spécifique pour les TEDSDI</p> <p>Attente: min. 1 an</p> 
Hôpital Douglas	<p><b>Oui</b></p> <p>Clinique pour 0-17 ans</p> <p>Attente: minimum 1 an</p>	<b>Non</b>	
		<p><b>Oui</b></p> <p>Il s'agit de la clinique MELS</p> 	<p><u>Pour les adultes:</u></p> <p>Nécessite une évaluation psychologique/ neuropsychologique avec ADOS (privé)</p>



# Évaluation psychologique

---

- Le gouvernement québécois s'est engagé en juin 2009 à modifier les documents cadres afin qu'une évaluation psychologique donne accès aux services publics (santé et services sociaux, éducation, emploi et solidarité sociale, subventions, etc.).



# Évaluation psychologique

---

- En novembre 2009, le changement a été effectué pour le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).
- En novembre 2010, le changement a été effectué pour le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS).



# Concrètement...

---

- Ceci implique qu'avec une évaluation psychologique, une personne ayant obtenu un diagnostic d'autisme **a droit** aux services rendus par le réseau de la santé et services sociaux et de l'éducation, ainsi qu'aux subventions, crédits d'impôts...
- Les évaluations psychologiques, pour fin d'impression de diagnostic (si pas faites dans une clinique d'évaluation) sont seulement disponibles dans le secteur privé.

# Médecins/pédiatres spécialistes en autisme?

---

- Au Québec il n'y en a pas encore, à l'exception du Dr. Diane Munz qui est une pédiatre consultante en autisme et qui a une clinique pour traiter les problèmes de santé des enfants autistes.
- La clinique a lieu 1 jour par mois à l'hôpital de Montréal pour enfants et à l'hôpital Lakeshore.
- Il faut être référé par un pédiatre afin d'avoir un rendez-vous avec elle. Il faut avoir une problématique de santé spécifiée dans la référence.
- Elle ne devient pas la pédiatre de l'enfant, mais elle fait le suivi au niveau des problèmes de santé reliés à l'autisme.



---

# ÉTAPE 2

COMMENT OBTENIR  
LES SERVICES PUBLICS ?

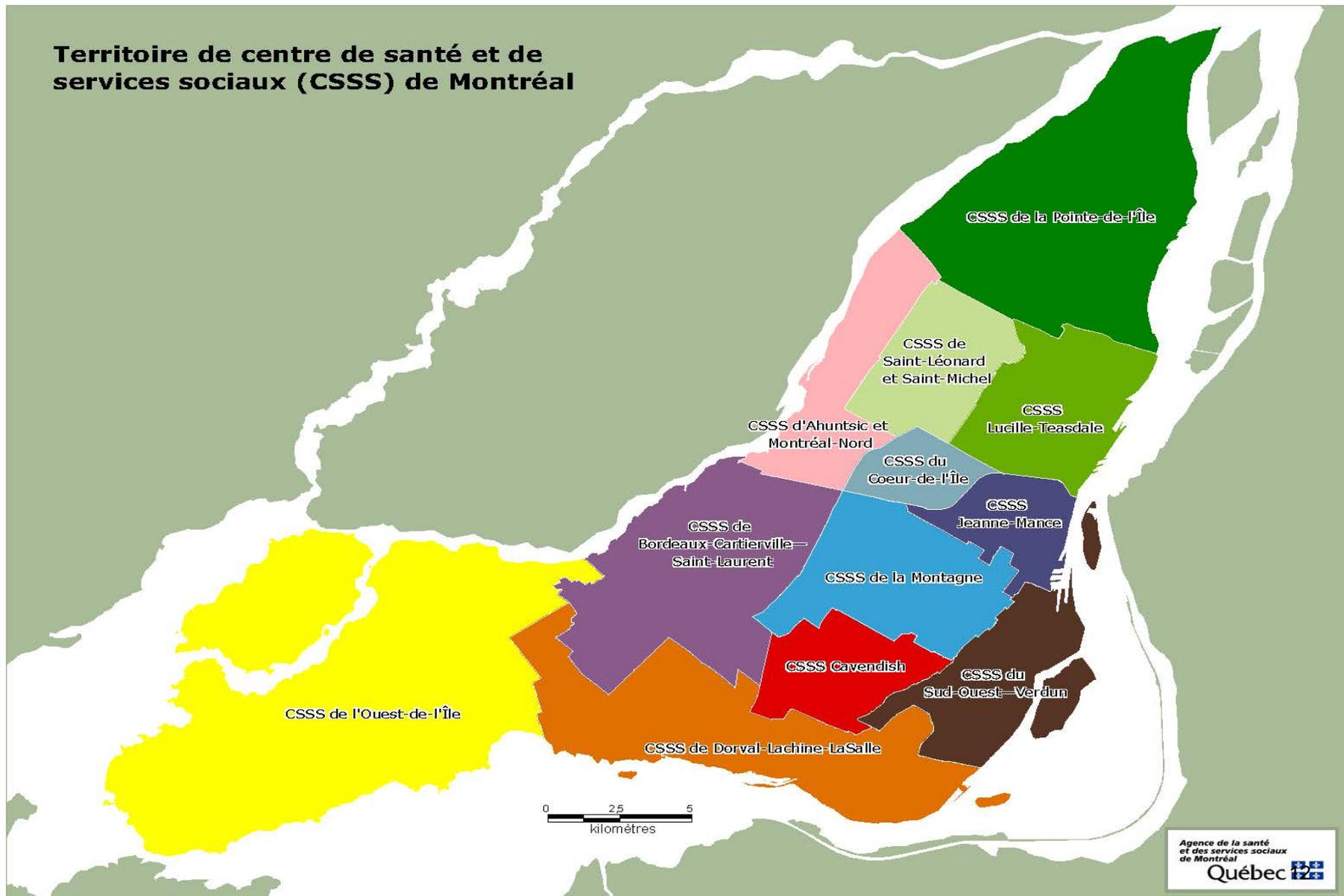
# Réorganisations des services de santé et des services sociaux

---

- 2003: Un Geste porteur d'avenir
- 2007: Création des Centres de santé et de services sociaux (CSSS)

29 CLSC  12 CSSS

## Territoire de centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Montréal





# Réorganisations des services de santé et des services sociaux

---

- 2003: Un Geste porteur d'avenir
- 2007: Création des Centres de santé et de services sociaux (CSSS)  
29 CLSC = 12 CSSS
- 2008: Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience



# Plan d'accès

---

- But: standardisation et réduction de la gestion des listes d'attente
- Touchent les services des CSSS et des CRDITED, mais pas les hôpitaux ou les subventions (ex: soutien à la famille)
- Délais d'attente selon l'évaluation du besoin
  - Urgent: Premier service en 72 heures (CSSS et CRDITED)
  - Élevé: Premier service en 30 jour (CSSS) ou 90 jours (CRDITED)
  - Modéré: Premier service en un an (CSSS et CRDITED)



# Concrètement

---

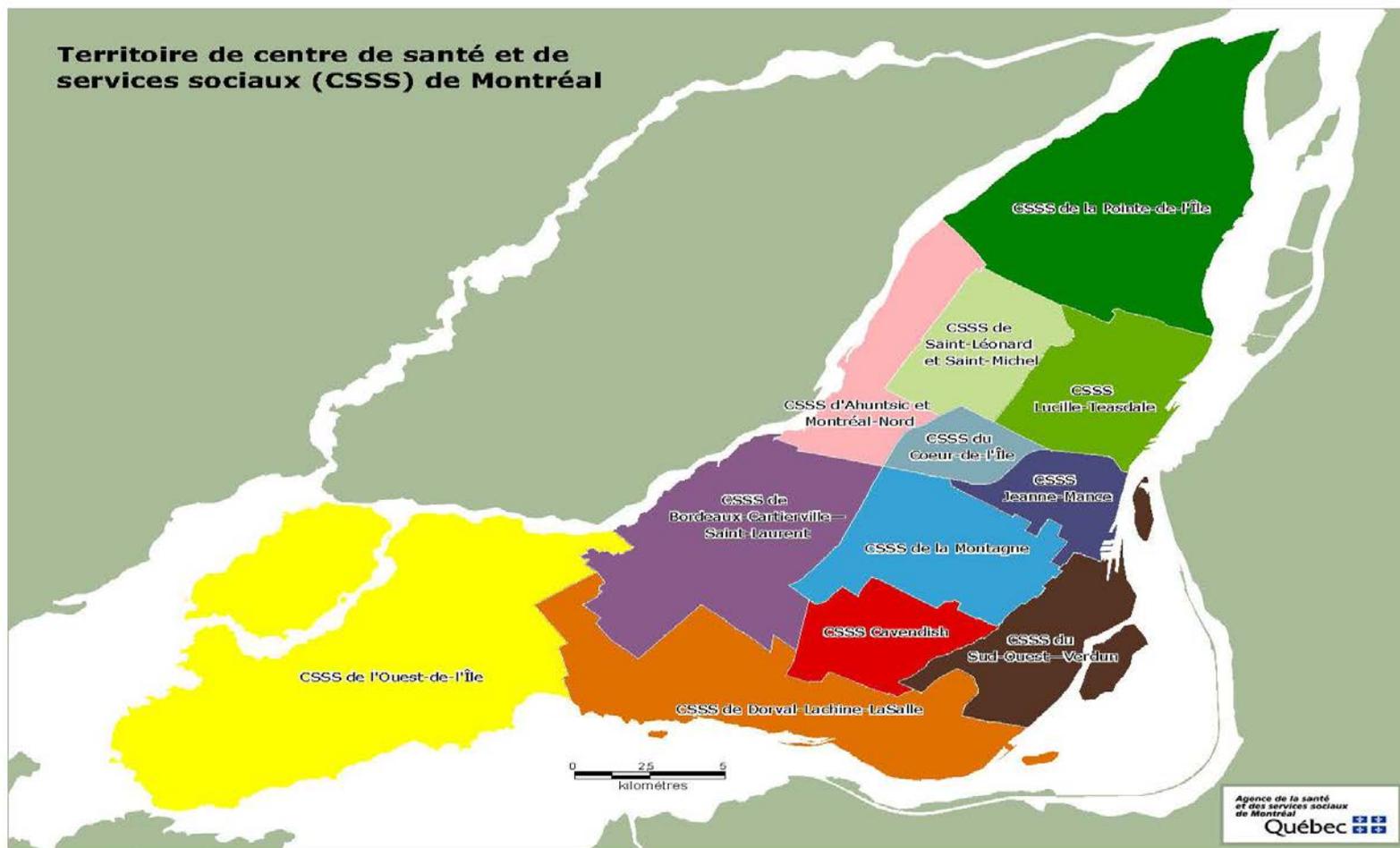
## 3 lignes de services

**1ère ligne** - Porte d'entrée du réseau, évaluation des besoins, intervenant-pivot qui fait le suivi et des demandes de services à la 2e ligne si les besoins évalués ne peuvent être répondus par la 1ère ligne (CSSS)

**2e ligne** - Services spécialisés de réadaptation (CRDITED)

**3e ligne** - Services « surspécialisés » (hôpitaux psychiatriques).

# LES CENTRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (CROSS) – 1<sup>ère</sup> ligne de services





# Les CSSS – 1<sup>ère</sup> ligne des services

## la porte d'entrée des services sociaux

---

- Après avoir reçu un diagnostic, les familles doivent se diriger aux CSSS.
- Les CSSS sont la porte d'entrée du réseau public. Il faut se présenter avec le rapport d'évaluation qui indique le diagnostic d'autisme afin d'enclencher le processus pour avoir accès aux services du réseau public.
- Les CSSS n'offrent aucun traitement ou thérapie directement à l'enfant autiste, ils désignent une travailleuse sociale ou une technicienne d'aide sociale qui prend en charge le dossier de votre enfant.



## **Services concrets offerts par les CSSS**

*(Même services offerts que par les CLSC)*

---

- 1) Soutien à la Famille (budget pour du répit)  
(évaluation annuelle, montant attribué en deux paiements)
- 2) Demande de services au Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED)
- 3) Programme de couches pour personnes présentant de l'incontinence et âgées de plus de trois ans (Si la famille reçoit de l'aide sociale, mieux connu sous le nom de la sécurité du revenu, le CSSS ne gère pas cette demande. Il faut faire la demande au bureau de l'assistance-emploi).

## Services concrets offerts par les CSSS (suite)

*(Même services offerts que par les CLSC)*

---

- 4) Réfère aux organismes communautaires pertinents sur le territoire (paniers alimentaires, violence conjugale, garderies, organismes de charité)
- 5) Certains CSSS organisent des groupes d'entraide pour parents.
- 6) Projets en 3 CSSS de programme de stimulation précoce pour les enfants ayant un retard de développement et qui sont en attente d'un diagnostic. (Objectif: l'installer dans tous les CSSS.)



# Programmes pour situations exceptionnelles

---

- 1) Programme d'entente avec certaines garderies pour enfants où le développement est à risque à cause de problèmes psycho-sociaux dans la famille (et non pas parce que l'enfant a un diagnostic d'autisme)
- 2) Budget de dépannage pour situation d'urgence familiale (maladie)
- 3) Programme POSILT (Chèque Emploi Service)

## Réorganisation – à noter

---

- ❑ Responsabilisation populationnelle
- ❑ Tous les établissements doivent demeurer en équilibre budgétaire.
- ❑ Chaque CSSS établit son budget pour le Soutien à la famille ainsi que la façon de répartir ce montant.
- ❑ Certaines familles ont été coupées dans le montant reçu pour le Soutien à la famille
- ❑ Chaque CSSS doit, lui-même, identifier et prioriser l'intervention clinique.
- ❑ Faire plus, sans uniformité claire, pas d'équité entre les CSSS (programmes, services, subventions).



---

# ÉTAPE 3

## LA RÉADAPTATION (CRDITED)



### **3 - CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET EN TROUBLES ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT (CRDITED) – 2<sup>e</sup> ligne de services**

---

- Les CRDITED ont le mandat officiel d'offrir des services de réadaptation aux enfants, aux adolescents et aux adultes autistes avec ou sans déficience intellectuelle.

# CREDITÉ à Montréal

-  : Miriam
-  : CROM et Lisette-Dupras
-  : Intégrale
-  : Gabrielle-Major

AVANT JUIN  
2011



0 5 km



# Fusions des CRDITED à Montréal

---

Depuis juin 2011

□ 5 CRDITED → 3 CRDITED

1-CROM

2-Centre Miriam

3-CRDITED de Montréal



(Gabrielle-Major + L'Intégrale + Lisette-Dupras)



# CRDITED à Montréal

-  Miriam
-  CRDITED de Montréal
-  CROM

DEPUIS JUIN  
2011



0 5 km

# 3- Services concrets offerts par les CRDITED

---

## Enfants 0-5 ans

Programme d'intervention comportementale intensive (ICI) de 20 heures /semaine (listes d'attente d'environ un an et demi).

Certains CRDITED ont des ententes avec des garderies pour faire des traitements en groupe.

## Enfants de plus de 5 ans

1- Suivi avec un éducateur:

- ❑ Travail fait avec le parent sous forme de conseil pour l'encadrement à domicile, comment intervenir avec l'enfant.
- ❑ Fait un suivi général des besoins de l'enfant, l'intervention n'est pas intensive.
- ❑ Souvent le dossier sera fermé, s'il n'y a pas d'objectifs à travailler ou si le jeune n'a pas de troubles graves du comportement.

# 3- Services concrets offerts par les CRDITED (suite)

---

- 2) Services de répits spécialisés
- 3) Services résidentiels
- 4) Services socioprofessionnels

Les CRDITED doivent diminuer les listes d'attente.  
Pour ce faire ils sont tenu d'offrir un premier service  
dans le délai identifié.

Les autres services qu'une personne peut avoir besoin,  
demeurent sur une liste d'attente indéterminée.

## 3- Services concrets offerts par les CRDITED (suite)

---

- Certains services additionnels (sur demande spécifique):
  - Ergothérapie
  - Orthophonie
  - Psychologie
  - Équipe multidisciplinaire pour TGC (pas tous les clients ont accès à ce service / varie selon les CRDITED)

# 3- Services concrets offerts par les CRDITED (suite)

---

## 6) Pour les personnes autistes sans déficience intellectuelle (Programme TED sans DI)

- Présentement les centres Gabrielle Major, Miriam, et l'Intégrale ont regroupé des fonds afin d'être capables de desservir cette clientèle.
- Malgré la création de ce service, beaucoup de clients demeurent sans services, particulièrement les adultes.

Pour le moment, la clientèle desservie peut bénéficier d'un service de soutien éducatif, d'ateliers de développement d'habiletés sociales et d'un suivi psychologique.

\*\*\* Il faudra suivre ce qui va arriver suite à la nouvelle réorganisation des CRDITED. \*\*\*

# Systeme intégré d'accès unique de l'Ouest de l'île

---

- En septembre 2011
- Les 5 CSSS (Ouest de l'île, Cavendish, De la Montagne, Dorval-Lachine-Lasalle et Verdun/Pointe-Saint-Charles) qui se retrouvent dans les territoires du CROM et du Centre Miriam ont annoncé la création d'UN système d'accès pour la 2<sup>e</sup> ligne de services.

# Systeme intégré d'accès unique de l'Ouest de l'île

---

□ Ils ont annoncé que:

1- ça permettra d'avoir le choix de services entre le CROM et le Centre Miriam

2- les enfants **suspectés** d'être autistes, entre 0 et 5 ans, pourront être mis sur la liste d'attente afin d'obtenir des services, conditionnellement à la confirmation subséquente d'un diagnostic d'autisme.

**À suivre quant à l'efficacité d'accès aux services**



---

# ÉTAPE 4

## LES SUBVENTIONS

# 4-1 Les subventions /avant l'âge de 18 ans FÉDÉRAL

---

## 1) Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE)

La PFCE est un paiement mensuel non imposable versé aux familles admissibles pour les aider à subvenir aux besoins de leurs enfants de moins de 18 ans. En plus de la PFCE, le supplément de la prestation nationale pour enfants (SPNE) est versé mensuellement aux familles à faible revenu qui ont des enfants.

- ❑ pour tout enfant
- ❑ basée sur le revenu familial

# 4-1 Les subventions /avant l'âge de 18 ans FÉDÉRAL

---

## 2) Prestation pour enfants handicapés (PEH)

La PEH est une prestation mensuelle versée aux familles admissibles pour les aider à subvenir aux besoins d'enfants ayant une déficience mentale ou physique grave et prolongée.

- ❑ pour tout enfant ayant un handicap
- ❑ maximum de 220,83 \$ par mois
- ❑ basée sur le revenu familial
- ❑ pour aider les familles à faible revenu
- ❑ pour être éligible à cette subvention, vous devez avoir compléter le formulaire T2201 « Certificat pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées ». Si ce formulaire n'est pas à votre dossier d'impôt, le gouvernement fédéral ne reconnaît pas le handicap de votre enfant

## 3) Crédits d'impôts pour personne handicapée

- ❑ Vous devez remplir le formulaire T2201 et le joindre à votre déclaration d'impôts

# 4-2 Les subventions /avant l'âge de 18 ans

## PROVINCIAL

---

- 1) **Le paiement de soutien aux enfants** est une aide financière versée à toutes les familles qui ont un enfant de moins de 18 ans à leur charge. Si vous avez des enfants de moins de 18 ans à votre charge, vous avez droit à l'aide financière du soutien aux enfants. Le montant varie selon certains critères (revenu familial, nombre d'enfants, famille monoparentale).
- 2) **Le supplément pour enfants handicapés**
  - administré par la Régie des Rentes du Québec
  - le formulaire **supplément pour enfant handicapé** doit être rempli

# 4-2 Les subventions /avant l'âge de 18 ans

## PROVINCIAL

---

**Le supplément pour enfants handicapés** a pour but d'aider financièrement les familles à assumer la garde, les soins et l'éducation d'un enfant dont le handicap physique ou mental est important. La demande peut être refusée. Il est important de bien décrire les besoins supplémentaires que l'enfant nécessite (encadrement et supervision continue, hyperactivité, troubles du comportement, désorganisation, inconscience face au danger). L'obtention d'un diagnostic n'est pas suffisant pour recevoir le supplément.

Le montant versé, 185 \$ par mois, peut être payé mensuellement ou par bloc de 3 mois. Le montant est le même pour tous les enfants reconnus handicapés par la Régie, quelque soit le revenu familial ou le handicap, et n'est pas imposable.

### 3) Crédits d'impôts pour personne handicapée

- le formulaire TP-752.0.14 « Attestation de déficience » et le joindre à votre déclaration d'impôts doit être rempli

## 4-3 Les subventions / après l'âge de 18 ans

---

- La famille perd ses allocations familiales du gouvernement fédéral et provincial, le mois suivant le 18e anniversaire de l'enfant.
- L'enfant devient éligible à la **Solidarité sociale** (subvention provinciale), mieux connu sous le nom de sécurité du revenu. Avant que l'enfant ait 18 ans, la personne responsable de l'enfant doit chercher les formulaires au bureau de l'aide sociale. Il y a des formulaires spécifiques à remplir, ainsi que des formulaires qui doivent être remplis par le médecin de la personne. Il est préférable de commencer le processus 1 ou 2 mois avant le 18e anniversaire de la personne afin de vous assurer que vous avez reçu les formulaires remplis par le médecin.
- Assurez-vous que le médecin écrive « Autisme » ou « Asperger » comme diagnostic, et non TED. Le bureau de l'aide sociale reconnaît ces termes-là.



## 4-3 Les subventions / après l'âge de 18 ans

---

- L'enfant/adulte est considéré comme ayant des contraintes sévères à l'emploi et reçoit le montant maximal de 927 \$ par mois.
  
- Il a le droit d'être rémunéré pour un montant additionnel de 100\$ par mois.
  
- Assurez-vous d'avoir ces documents en mains pour déposer votre demande:
  - numéro d'assurance sociale
  - certificat de naissance
  - formulaires remplis
  - compte bancaire au nom de la personne (relevés des 3 derniers mois)

## 4-3 Les subventions / après l'âge de 18 ans

---

- ❑ Vous serez possiblement convoqué à un rendez-vous par la suite. L'agent vous demandera quel montant vous chargerez pour le loyer de votre enfant. Ne soyez pas surpris, ils doivent entrer un montant sur la demande. Pour le logement, électricité et nourriture, vous pouvez charger environ 450\$. L'agent vous demandera aussi le compte bancaire du jeune. S'il n'en a pas, il faudra en ouvrir un.
- ❑ Prenez note que l'aide sociale va être **REFUSÉE** à tout individu qui est inscrit à une institution post-secondaire pour plus de 2 cours par session. L'étudiant est alors éligible à recevoir des prêts et bourses. Il est important de spécifier dans la demande que l'étudiant a un handicap afin de recevoir des bourses.
- ❑ Si la personne a reçu l'aide sociale plus de 12 mois lors des deux dernières années, elle est éligible au programme Réussir (éducation post-secondaire)



## 4-3 Les subventions / **après l'âge de 18 ans**

---

### Au niveau provincial

- ❑ À partir de 2011, la TVQ a été remplacée par le crédit d'impôts de solidarité du Québec, donc la personne recevra un montant additionnel (environ 26 \$ par mois) dépendamment de sa situation.
- ❑ Pour plus d'information, contacter le bureau de Revenu Québec au 1 800 267-6299.

Pour recevoir cette subvention provinciale, vous êtes tenus de faire votre déclaration d'impôts à chaque année.

## 4-3 Les subventions / après l'âge de 18 ans

---

### Au niveau fédéral

- À partir de 18 ans, la personne adulte qui obtient la Solidarité sociale (subvention provinciale), va aussi recevoir le crédit de la TPS, qui est un montant approximatif de 79 \$, quatre fois par année.
- Pour plus d'information, contactez le bureau de l'Agence du revenu du Canada au 1 800 959-1954.

Pour recevoir cette subvention fédérale, vous êtes tenus de faire votre déclaration d'impôts à chaque année.

## 4-4 AUTRES SUBVENTIONS OU SERVICES PUBLICS EXISTANTS

---

### Subvention pour les garderies

- Il existe deux subventions pour l'intégration d'enfants handicapés en garderie. La garderie doit être accréditée par le Ministère de la Famille et des Aînés . La garderie doit faire la demande pour les deux subventions. Pour toute information concernant ces subventions ou pour faire une demande, la garderie peut communiquer avec le Ministère au 514 873-7200. Les parents, quant à eux, peuvent composer le 1 877 216-6202.
- 1. Subvention de 38,20 \$ à 39,80 \$ (selon le type de garderie) par jour qui peut être attribuée pour embaucher une accompagnatrice pour 2 à 3 heures par jour. La garderie peut aussi conserver subvention et choisir de réorganiser leurs services afin de favoriser l'intégration, ex.: diminuer le ratio.
  2. Subvention de 2 200 \$ donnée une fois seulement, pour acheter du matériel et des jeux pour favoriser la stimulation et l'intégration.

La garderie doit donner au Ministère une preuve indiquant comment l'argent est utilisé.<sup>43</sup>

## 4-4 AUTRES SUBVENTIONS OU SERVICES PUBLICS EXISTANTS

---

### Subvention pour un ordinateur

- Depuis juillet 2011, les parents doivent contacter la direction de l'école pour obtenir l'aide technologique utile, si requis, à l'élève pour suivre ses études. Pour plus d'information, contacter le Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) au 1 866 946-6006 ou aller au [www.afe.gouv.qc.ca/fr/autresProgrammes/allocationBesoinsJeunes.asp](http://www.afe.gouv.qc.ca/fr/autresProgrammes/allocationBesoinsJeunes.asp).

## 4-4 AUTRES SUBVENTIONS OU SERVICES PUBLICS EXISTANTS

---

### Services de transport

Deux programmes publics (STM):

- 1- Carte d'accompagnement: donne l'entrée gratuite à l'accompagnateur de la personne ayant un handicap, mais celle-ci doit défrayer son passage.
- 2- Transport Adapté: offre un déplacement par taxi, au tarif habituel de la STM, suite à une réservation effectuée par le parent.

\*\*\* Afin d'avoir accès à un de ces services, il faut remplir les demandes respectives pour qu'un dossier soit ouvert.\*\*\*

## 4-4 AUTRES SUBVENTIONS OU SERVICES PUBLICS EXISTANTS

---

### Transport-Hébergement

- ❑ Subvention pour défrayer les coûts de transport afin de suivre un traitement médical ou thérapeutique à Montréal.
- ❑ Cette subvention est disponible seulement pour les personnes qui n'ont pas accès au Transport Adapté.
- ❑ La demande pour cette subvention doit être faite par la travailleuse sociale du CSSS, avec un plan d'intervention avec des objectifs de réadaptation clairs.
- ❑ Responsables de la subvention:
  - Yamina Ouared du CRDITED Montréal pour le territoire de l'ouest de Montréal au 514 363-3025, poste 2259
  - Caroline Pilon du CRDITED Montréal pour le territoire de l'est de Montréal au 514 334-3979, poste 366Les responsables prennent en considération la situation globale de la famille et de l'enfant pour l'admissibilité à la subvention.
- ❑ Le budget est très petit et est alloué jusqu'à ce qu'il soit épuisé.



---

# ÉTAPE 5

## LES PLAINTES

## 5- PLAINTES

---

- Pour les usagers du réseau de la santé et de services sociaux, le seul mécanisme de contrôle de qualité est le mécanisme de plainte.
- Si vous n'avez pas reçu les services ou la qualité de services que vous jugez être en droit de recevoir, la plainte est la seule manière de faire connaître son insatisfaction. C'est aussi le processus qui aidera à corriger ou à améliorer la situation. Non seulement la plainte vous aide à recevoir de meilleurs services, mais elle permet aussi de dénoncer en général les problèmes de services pour une clientèle, car toutes les plaintes sont comptabilisées et doivent être incluses dans les rapports annuels des établissements.

## 5- PLAINTES (suite)

---

### Processus

- Tout établissement public a maintenant un commissaire aux plaintes qui doit accepter les plaintes qui lui sont soumises. Le commissaire répond directement au conseil d'administration de l'établissement et n'est pas un employé de l'organisme.
- Il a 45 jours afin de vérifier si la plainte est fondée, et doit formellement répondre au demandeur.

## 5- PLAINTES (suite)

---

- ❑ La plainte n'est pas une attaque personnelle envers un individu, mais la dénonciation d'une situation problématique.
- ❑ Une plainte peut être faite par écrit, par téléphone ou lors d'une rencontre.
- ❑ Si vous êtes invité à une rencontre, assurez-vous d'être accompagné.
- ❑ Une plainte devrait décrire la situation de votre enfant, le problème vécu ainsi qu'une demande claire pour résoudre le problème. Certaines plaintes, en particulier celles dénonçant les listes d'attentes, n'ont pas d'autres raisons d'être que de faire connaître votre insatisfaction. Toutefois, ces plaintes sont aussi importantes, il faut dénoncer ce genre de situation.



## **5- PLAINTES (suite) / CSSS**

---

Pour ce qui est des 12 CSSS, il faut les contacter directement pour obtenir le nom et le numéro de téléphone du commissaire aux plaintes.

## 5- PLAINTES (suite) / CRDITED

	Personne ressource
CRDITED Montréal	Mme Dominique Normand, Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, <a href="mailto:dominique.normand@ssss.gouv.qc.ca">dominique.normand@ssss.gouv.qc.ca</a> 514 364-2282, poste 2150
CROM	M. Stewart Rechnitzer 514 363-3025, Poste 2203
Centre Miriam	Mme Marie Amzallag, Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services 514 345-0210, poste 124 <a href="mailto:marie.amzallag.miriam@ssss.gouv.qc.ca">marie.amzallag.miriam@ssss.gouv.qc.ca</a>

## **5- PLAINTES (suite)**

---

### **Agence de la santé et des services sociaux de Montréal**

**L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal a comme mission d'assurer la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux de Montréal et d'allouer les ressources régionales aux établissements (hôpitaux, CSSS, CRDITED) et aux organismes communautaires.**

**Mme France Mailloux**

**Mme Anne-Marie Lussier**

**Mme Céline Roy**

Commissaires aux plaintes et à la qualité des services

3725, rue Saint-Denis, Montréal (Québec) H2X 3L9

Téléphone: 514 286-6500, poste 6542

**M. Luc Thériault**

Conseiller aux établissements - répondant pour le dossier autisme

Agence de développement de réseaux locaux de services

de santé et de services sociaux

3725 rue Saint-Denis, Montréal (Québec) H2X 3L9

Téléphone: 514 286-6500, poste 5652



## 5- PLAINTES (suite)

---

### Ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS)

#### **M. Gaétan Barrette**

Ministre de la Santé et des Services sociaux  
Édifice Catherine-de-Longpré 1075, ch.Sainte-Foy,  
15e étage,  
Québec (Québec) G1S 2M1  
Téléphone: 418 266-7171 / Télécopieur: 418 266-7199

#### **Mme Lucie Charlebois**

Ministre déléguée à la Réadaptation, à la Protection de la jeunesse et à la Santé publique  
Édifice Catherine-de-Longpré 1075, ch.Sainte-Foy,  
15e étage,  
Québec (Québec) G1S 2M1  
Téléphone: 418 266-7171 / Télécopieur: 418 266-7199

## 5- PLAINTES (suite)

---

### Protecteur du citoyen

- Lorsque la réponse à une plainte faite à un organisme public est insatisfaisante, un individu peut faire une plainte directement au Protecteur du citoyen.
- Il 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.

## 5- PLAINTES (suite)

---

### Protecteur du citoyen

- 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.
- Le Protecteur du citoyen ne peut pas intervenir dans les plaintes concernant les écoles ou les commissions scolaires.



## 5- PLAINTES (suite)

---

### Protecteur du citoyen

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



## 5- PLAINTES (suite)

---

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

Organisme qui offre de l'assistance pour la formulation de plaintes pour le réseau de la santé et des services sociaux

7333, St-Denis Montréal (Québec) H2R 2E5

Téléphone: 514 861-5998

## 5- PLAINTES (suite)

---

*4) Pour les cas où il y a une discrimination reliée à une suspension scolaire, une exigence de médication, une scolarisation à temps partiel, une utilisation de méthodes de contention, etc, on peut contacter:*

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

360, rue Saint-Jacques 2e étage Montréal (Québec) H2Y 1P5

Téléphone: 514 873-5146

Téléphone sans frais: 1 800 361-6477

Télécopieur: 514 873-6032

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

Site Web: [www.cdpdj.qc.ca](http://www.cdpdj.qc.ca)

## 5- PLAINTES (suite)

---

### **Autres personnes ressources**

**En tout temps, on peut contacter pour accompagnement / conseils :**

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

500, boulevard René-Lévesque Ouest, Bureau 15.700 Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone sans frais : 1 800 567-1465

Téléscripteur: 1 800 567-1477 / Télécopieur: 819 475-8467

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

#### **Autisme Montréal**

4450, rue St-Hubert, local 320 Montréal (Québec) H2J 2W9

Téléphone: 514 524-6114

Télécopieur: 514 524-6420

Courriel: [accueil@autisme-montreal.com](mailto:accueil@autisme-montreal.com) / Site Web: [www.autisme-montreal.com](http://www.autisme-montreal.com)

## 5- PLAINTES (suite)

### CPE / Garderies

CPE	Personne ressource	Processus
Chaque CPE	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conseil d'administration du CPE.</li> <li>- Bureau des renseignements et plaintes du ministère de la Famille et des Aînés Téléphone sans frais: 1 877 216-6202</li> <li>- Bureau des renseignements Direction des communications 425, rue St-Amable, 1<sup>er</sup> étage Québec (Québec) G1R 4Z1</li></ul> <p>Par écrit, formulaire sur le site du ministère: <a href="http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/pour-nous-joindre/Pages/deposer-plainte.aspx">http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/pour-nous-joindre/Pages/deposer-plainte.aspx</a></p>	<p>Déposer par téléphone ou par écrit une plainte claire et détaillée au CA du CPE ainsi qu'au ministère de la Famille et des Aînés.</p> <p>Les situations d'urgence sont traitées en 24 heures.</p>

## 5- PLAINTES (suite)

### Transport

Transport adapté	Personne ressource	Processus
Transport adapté	<p>- Bureau des commentaires et plaintes: 514 786-4636, option 4 puis option 1. Fax: 514 280-5666</p> <p>- RUTA: Regroupement des usagers du transport adapté Téléphone: 514 255-0765 Télécopieur: 514 255-5747 Courriel: <a href="mailto:info@rutamtl.com">info@rutamtl.com</a> Site Web: <a href="http://www.rutamtl.com">www.rutamtl.com</a></p>	<p>Vous devez déposer une plainte claire et détaillée (ligne d'autobus, heure, code d'arrêt ou intersection) par téléphone. Délai de traitement : 15 jours Recours suivant : conseil d'administration de la STM . Derniers recours : Ministère des Transports.</p>
Transport régulier	Personne ressource	Processus
Société de Transport de Montréal (STM)	<p>Bureau des commentaires et plaintes: 514 786-4636, option 4 puis option 1. Fax: 514 280-5666</p>	<p>Même processus que pour le transport adapté.</p>



---

# ÉTAPE 6

LES RESSOURCES EN PRIVÉ  
(la liste qui suit n'est pas exhaustive)

# 6- RESSOURCES EN PRIVÉ

---

## Programmes ICI

- ❑ Clinique d'intervention comportementale 514 271-9696  
Dre. Sylvie Bernard
- ❑ Centre montréalais d'autisme 514 369-2688 Dr. Zelazo
- ❑ Dre. Sylvie Donais 514 792-4077
- ❑ ASD Montreal 514 484-9996 Verbal behaviour (VB)
- ❑ CICA Montréal 514 954-8662 Marie-Pierre Leblanc
- ❑ ABILI-T 514 345-8330
- ❑ Gilda Bello 514 770-0772 clientèle anglophone seulement
- ❑ Etc...

## 6- RESSOURCES EN PRIVÉ (suite)

---

### Diverses thérapies et interventions éducatives

- Clinique de Consultation, Intervention et Formation en Autisme (CCIFA-TED) 450 923-9942
- Camélia Varga 514 680-2614 Relationship Development Intervention Program (RDI)
- Programme Trampoline 514 345-8330, poste 319
- Clinique Autisme Asperger de Montréal  
[www.clinique-autisme-asperger-mtl.ca](http://www.clinique-autisme-asperger-mtl.ca)



## 6- RESSOURCES EN PRIVÉ (suite)

---

**Évaluation pour fin de diagnostic /  
thérapies / suivis psychologiques**

SVP consulter Autisme Montréal pour obtenir  
des références spécifiques à la situation  
de la personne autiste

(sexologue, phobies, obsessions, etc.)

# 6- RESSOURCES EN PRIVÉ (suite)

---

## Intégration Neuro-Sensorielle

- Essence en Mouvement 514 363-3531

## Ergothérapie

- Anne Lirette 721-2586 ou 577-1606
- Marie-Ève Bélair 450 505-0973
- Ergothérapie de la maison à l'école 514 337-8866

## Rééducation Auditive

- Centre Écoute Montréal 514 521-0314
- Dr. Gérard Binet 514 523-9028



## **6- RESSOURCES EN PRIVÉ (suite)**

---

### **Orthophonie**

- ❑ Caroline Proulx 514 745-7283
- ❑ Josée Laurendeau 514 696-6280

### **Garderie ou programme de stimulation spécialisé (pas en autisme)**

- ❑ Pat Roberts Centre 514 694-7722
- ❑ Parents Stimulants 514 255-3064

### **Soutien syndrome d'Asperger**

- ❑ ATEDM 514 524-6114, poste 3059
- ❑ Lise Bernardin 514 695-6214 (groupes anglophones)

# 6- RESSOURCES EN PRIVÉ (suite)

---

## Camps estivaux spécialisés de jour

- ❑ Autisme Montréal : 514 524-6114, poste 3052
- ❑ Centre Didache 514 274-9358
- ❑ Fondation East 514 323-9950

## Pour intégration en camps de jour régulier

Si un accompagnement individuel est nécessaire au fonctionnement de l'enfant en Camp régulier, le camp doit faire une demande de subvention « Accompagnement en loisir » à AlterGo avant le mois de mars de l'année en question. 514 933-2739.

## Camps spécialisés estivaux avec séjour

- ❑ Camp Emergo 514 931-2882
- ❑ Camp Gatineau 819 777-6164
- ❑ Camp Garagona 450 298-5159
- ❑ Pères Maristes 450 834-6383

# 6- RESSOURCES EN PRIVÉ (suite)

---

## Services de répit ou d'accompagnateurs

- ❑ Autisme Montréal 514 524-6114, poste 3052
- ❑ Camp Emergo 514 931-2882
- ❑ Fondation East - Centre Rêves et Espoir 514 323-9950
- ❑ Projet Mercure (pour adolescents et adultes) 514 274-9358
- ❑ West Island Association for the Intellectually Handicapped (WIAIH) 514 694-7090
- ❑ Solidarité de parents d'enfants handicapés 514 254-6067 Doit être référé par votre travailleuse sociale et il y a un processus de sélection. Si acceptés, les familles reçoivent 4 heures de gardiennage à domicile gratuits par semaine. Ne dessert pas les enfants avec troubles graves de comportement.
- ❑ Camp Garagona 450 298-5159
- ❑ Les Apprentis 514 728-4418 (entente avec Gabrielle Major)
- ❑ Sans oublier ton sourire 514 524-6626  
Programme de jour occupationnel (entente avec Gabrielle Major)



# Autres services ou organismes

---

## Vignette d'accompagnement touristique et de loisir

- Il est possible d'obtenir une vignette reconnaissant le besoin d'accompagnement dans certains lieux de loisirs à Montréal et qui permet l'accès gratuit aux accompagnateurs. ATEDM est l'organisme mandaté à Montréal pour remettre cette vignette aux enfants autistes **de 12 ans et plus**.

Pour plus d'information, consultez le site Internet: [www.vatl-tlcs.org](http://www.vatl-tlcs.org) ou contactez-nous au 514 524-6114, poste 0.

# Autres services ou organismes

---

- Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées  
514 272-0680 Soutien pour les communautés culturelles
- L' Aquarium  
514 465-4219 Groupe d'entraide pour les parents d'enfants TED
- Solidarité de parents de personnes handicapées  
514 254-6067, poste 24 Entrepôt de couches à très bon prix
- Regroupement de parents de personnes ayant une déficience intellectuelle de Montréal  
Parents stimulants: Programme de stimulation précoce gratuit, pas spécialisé en TED 514 255-3064
- Coopérative de santé Espace-Temps 514 507-7003

# Autres services ou organismes

---

- Fondation East  
Organisme de soutien pour parents ayant des enfants avec différents handicaps et retards de développement. Offre un programme de stimulation précoce, pas spécifique pour enfants autistes. 514 323-9950
- Hyperbare  
Clinique Hyperbare de l'Ile: 514 453-7978
- Équitation Thérapeutique: Contactez Autisme Montréal pour information.
- J'me fais une place en garderie: 514 593-5135
- Isehms: 450 646-2714  
Pour l'intégration d'enfants ayant une déficience en milieu de service de garde scolaire
- Regroupement des usagers du transport adapté (RUTA): 514 255-0765