

Guide

Processus de plainte

1. Information générale	2
2. Rôle des organismes	13
3. Services publics	22
4. Organigrammes	35

Processus de plainte

1. Information générale

Protecteur du citoyen.....	3
Curateur public.....	3
Plainte concernant le traitement de votre plainte.....	3
Droits des usagers.....	4
Quelques questions à se poser avant d'entamer un processus de plainte.....	6
Éléments devant se retrouver dans une plainte claire et détaillée.....	7
Exemple de lettre.....	8
Processus de plaintes - Santé.....	9
Processus de plaintes - Éducation.....	10
Questions clés pour les parents.....	11
Sigles et acronymes.....	34

Plainte

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 y a 45 jours afin de vérifier si la plainte est fondée, et doit formellement répondre au demandeur. 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'attente, n'ont pas d'autre raison d'être que de faire connaître votre insatisfaction. Toutefois, ces plaintes sont aussi importantes, il faut dénoncer ce genre de situation.

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. 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 manquement constatés.

Le Protecteur du citoyen, de par le mandat qui lui est confiné 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.

Curateur public

Pour contester une décision, contacter directement le Protecteur du citoyen.

Plainte concernant le traitement de votre plainte

Il est possible dans plusieurs cas de faire une plainte si vous êtes insatisfaits du traitement de votre plainte. Toutefois, ce processus ne permet pas de changer les décisions prises concernant votre plainte initiale. Pour plus d'information à ce sujet vous pouvez communiquer avec le Protecteur du Citoyen.

Droits des usagers

Loi sur les services de santé et les services sociaux, Loi 120 (septembre 1993 modifiée en août 2002) et Loi 113 (décembre 2002)

Droit à l'information

- (art.4) - sur les services et les ressources disponibles
 - sur les façons d'y accéder
- (art.8) - sur son état de santé et de bien-être
 - sur les options qui s'offrent à la personne
 - de tout accident et des mesures qui seront prises

Droit aux services

- (art.5) - adéquats sur les plans scientifiques, humains et sociaux
 - offerts avec continuité
 - de façon personnalisée et sécuritaire

Restriction :

- (art.13) - en tenant compte des ressources disponibles

Droit au consentement aux soins

- (art.9) - inviolabilité de la personne
 - doit être donné de façon libre et éclairée
 - en cas d'inaptitude, doit être donné par un tiers

Restriction :

- sauf en cas d'urgence

Droit au professionnel et à l'établissement de son choix

- (art.6) -le professionnel peut accepter ou refuser, sauf en cas d'urgence
 - l'usager peut circuler librement dans le réseau (sauf CLSC)

Restriction :

- (art.13) - en tenant compte des ressources disponibles

Droit de participer aux décisions

- (art.10) - à toute décision affectant son état de santé et de bien-être
 - participer au plan d'intervention, de services et aux modifications

Droit de recevoir des soins en cas d'urgence

- (art.7) - précède la liberté du personnel
 - engage la responsabilité de l'établissement envers les soins
 - l'établissement doit voir à ce que les services soient offerts s'il ne peut les apporter

Droit d'être accompagné

(art.11) - pour obtenir des informations

- pour entreprendre une démarche relative à un service
- par une personne de son choix : conjoint, parent, comité d'usagers, organisme communautaire

Droit d'être représenté

(art.12) - dans le cas d'un mineur : le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur

- dans le cas d'un majeur inapte : le curateur, tuteur, proche, personne autorisée par un mandat, personne qui démontre un intérêt particulier

Droit d'accès à son dossier

(art.17 à 28)

- confidentialité
- peut avoir accès à son dossier dans les plus brefs délais
- pour les usagers de plus de 14 ans
- faire transférer son dossier
- assistance d'un professionnel
- révision d'un refus d'accès au dossier

Droit à des services d'hébergement

(art.14) - selon l'état de santé de l'utilisateur

- s'il ne peut intégrer son domicile
- s'il n'a pas d'autres ressources disponibles

Droit d'exercer un recours

(art.16) - contre un établissement, ses administrateurs, employés, stagiaires, internes et professionnels

- ne peut y renoncer

Droit de porter plainte

(art. 33,46,66)

- auprès des différentes instances
- d'être assisté et accompagné

(art.73) - sans représailles

Quelques questions à se poser avant d'entamer un processus de plainte

1. Quel est l'objectif poursuivi?

- Dénoncer son insatisfaction face au service rendu (un droit a été lésé ou le professionnel a manqué de respect)?
- Dénoncer l'absence de services, délais ou l'incapacité de service à répondre aux besoins.
- Obtenir une révision d'une décision qui est jugée non adéquate.
- Signaler une situation de danger ou d'exploitation.

2. Quel temps puis-je consacrer?

- Certaines plaintes ne requièrent que peu de temps tandis que d'autres impliquent beaucoup d'énergie.
- Le processus de plainte comporte des délais à respecter.
- Parfois, il peut y avoir un dossier à constituer.

3. Où puis-je trouver de l'aide pour me soutenir?

Santé et service sociaux	Établissements, Agence, Ministère, Urgence santé et Organismes communautaires
Éducation	Écoles
	Services de garde (CPE, Garderies privées, Bureau de coordination des garderies en milieu familial)
Emploi et sécurité du revenu	Employeur
	Emploi Québec
	Sécurité du revenu
Prestations	Allocation familiale (Régie des rentes du Québec)
	Prestation pour enfants handicapés (Gouvernement fédéral)

4. Qui peut soutenir un usager dans le processus de plainte?

- Le service qui reçoit la plainte
- Le Protecteur du citoyen
- Le CAAP
- Les comités des usagers
- L'OPHQ
- Certains organismes communautaires
- La CDPDJ

Éléments devant se retrouver dans une plainte claire et détaillée

1. Votre nom et le lien que vous avez avec la personne handicapée
2. Le nom de la personne au nom de qui la plainte est faite
3. Sa date de naissance
4. Son diagnostic
5. La description détaillée de la situation problématique :
 - Où : Dans quel établissement, pour quel service
 - Quand : Le moment précis de l'incident, la date de la décision défavorable, la date du début du problème
 - Qui : Les personnes impliquées dans l'incident ou le service
 - Quoi : Que s'est-il passé ou que se passe-t-il encore (en ordre chronologique avec le plus de détails pertinents possibles).
6. Une demande ou des attentes claires pour résoudre le problème.

Exemple de lettre

Date

Nom XXX

Instance concernée XXX

Adresse XXX

Objet : Plainte pour XXX(raison) dans le dossier de XXX (nom de la personne)

Monsieur, Madame XXX,

Nous vous faisons parvenir cette lettre aujourd'hui pour porter à votre attention la situation problématique XXX (nommer la situation et l'instance concernée) dans le dossier de XXX (nommer la personne concernée). Nous désirons par la présente porter plainte dans ce dossier.

Mon enfant a reçu un diagnostic de XXX en XXX.

La description détaillée de la situation problématique :

Où : Dans quel établissement, pour quel service

Quand : Le moment précis de l'incident, la date de la décision défavorable, la date du début du problème

Qui : Les personnes impliquées dans l'incident ou le service

Quoi : Que s'est-il passé ou que se passe-t-il encore (en ordre chronologique avec le plus de détails pertinents possibles)

Pour résoudre cette situation, nous demandons que soient prises les actions suivantes :

1. XXX
2. XXX
3. XXX

En espérant une réponse prompte à cette lettre, je vous remercie de l'intérêt que vous porterez aux intérêts de XXX et vous prie, Madame, Monsieur XXX, d'accepter l'expression de nos sentiments distingués.

Nom

Titre

Processus de plaintes - Santé

1^e plainte Instance concernée (ex : CRDI, CLSC, Hôpital, etc.)

- C.C. Association de base (ex : ARATED-M, FQA etc.)
GAPHRSM
OPHQ
Agence de la santé et des services sociaux
Comité des usagers
Protecteur du citoyen si atteinte l'intégrité physique de la personne
(ex : méthode de contention, malnutrition, etc.)
CAAP (si la personne a utilisé cette ressource)
-

2^e plainte Protecteur du citoyen (appel)

- C.C. Instance concernée (ex : CRDI, CLSC, Hôpital, etc.)
Association de base (ex : ARATED-M, FQA etc.)
GAPHRSM
OPHQ
Agence de la santé et des services sociaux
Comité des usagers
Ministère de la santé et des services sociaux
CAAP (s'il est intervenu au départ)
-

Processus de plaintes - Éducation

1^e plainte Instance concernée (ex : École A/S - direction)

- C.C. Conseil d'établissement de l'école
Association de base (ex. ARATED-M, FQA etc.)
GAPHRSM
OPHQ
Commission scolaire concernée (direction de l'adaptation scolaire et direction générale)
Comité des élèves handicapées en difficulté d'adaptation et d'apprentissage (CEHDAA)
-

2^e plainte Conseil des commissaires (appel)

- C.C. Direction de l'école
Conseil d'établissement de l'école
Association de base (ex : ARATED-M, FQA etc.)
GAPHRSM
OPHQ
Commission scolaire concernée (direction de l'adaptation scolaire et direction générale)
Comité des élèves handicapées en difficulté d'adaptation et d'apprentissage (CEHDAA)
Protecteur de l'Élève
Direction régionale (ex : suspension scolaire, méthode de contention, exigence de médication, scolarisé à temps partiel, etc.)
Ministère de l'éducation, du loisir et du sport
-

Questions clés pour les parents

Nom de l'enfant/adulte :

Date de naissance :

Nom du parent :

Téléphone :

Adresse :

Diagnostic :

Date du diagnostic :

Endroit où le diagnostic a été posé et par qui :

CLSC :

Nom du travailleur social :

Téléphone :

Adresse :

CRDITED :

Nom du responsable de dossier :

Téléphone :

Adresse :

École :

Classement scolaire (régulier, accompagnateur, classe spéciale, à la maison) :

Nom du professeur :

Nom de l'accompagnateur :

Téléphone :

Adresse :

Subvention et aides financières reçues :

- Soutien à la famille CLSC)
 - Subvention couches (CLSC ou Aide sociale si la famille est prestataire de la sécurité du revenu)
 - Régie des rentes du Québec
 - Supplément d'allocation pour enfant handicapé
 - Crédit d'impôt (fédéral/provincial)
 - Aide sociale avec contraintes sévères à l'emploi (18 ans et plus)
-

Services reçus :

- À l'école :
 - Au CLSC :
 - Au CRDITED :
 - Dans un SEMO (employabilité) :
 - Par un organisme communautaire :
 - Autres :
-

Problèmes rencontrés dans un service :

- a) dans quel établissement :
 - b) Pour quel service :
 - c) Moment précis de l'incident, date de la décision défavorable, date du début du problème :
 - d) Les personnes impliquées dans l'incident ou le service :
 - e) Que s'est-il passé ou que se passe-t-il encore (en ordre chronologique avec le plus de détails pertinents possibles) :
 - f) Démarches entreprises pour régler le problème :
 - g) Demandes pour régler le problème (si le parent a une solution à proposer) :
-

Processus de plainte

2. Rôle des organismes

Protecteur du citoyen.....	14
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)	14
Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)	15
Agence de la santé et des services sociaux	15
Commissions scolaires.....	16
Conseil d'établissement (scolaire).....	16
Comité des élèves handicapés en difficulté d'adaptation et d'apprentissage (CEHDAA)	17
Protecteur de l'élève	17
Plan d'intervention en milieu scolaire.....	18
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	19
Comité des usagers des CRDITED	20
GAPHRSM	20
AUTAL	21
Ministère (en général)	21

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)

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

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

Mandat

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

Le CAAP 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 plaintes auprès de l'un des établissements de santé et de services sociaux, de l'Agence, du Protecteur du citoyen (en matière de santé et de 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 privées pour suivent 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 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 pause 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 citoyens et des citoyennes de la Montérégie, l'Agence a pour mission :

- d'évaluer l'état de santé et du 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;
- d'allouer les ressources régionales aux établissements et aux organismes communautaires;
- d'évaluer la performance du réseau de la Montérégie 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 sera fait 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 : Suivi sera 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.

Protecteur de l'élève

Mandat

Écouter, orienter et recommander. Le mandat du Protecteur de l'élève est d'abord d'entendre les parents ou les élèves concernant les plaintes ayant trait à des services relevant de la Commission scolaire. Au besoin, il oriente les plaignants. Après avoir examiné une plainte, le Protecteur de l'élève émet des recommandations au Conseil des commissaires.

Le Protecteur de l'élève n'est pas un ombudsman; il n'est pas un représentant des parents ni un médiateur. Il relève du Conseil des commissaires, mais il est une personne indépendante et n'est pas un employé de la Commission scolaire.

Le Protecteur de l'élève agit dans le cadre d'un Règlement concernant le traitement des plaintes des élèves ou de parents d'élèves et concernant le Protecteur de l'élève (ci-après le Règlement). Ce Règlement a fait l'objet de consultations auprès de différentes instances de la Commission scolaire. Ce Règlement prévoit que le Protecteur de l'élève intervient après que la plainte ait suivi certaines étapes, comme le fait de commencer à tenter de trouver une solution avec l'établissement concerné.

Plan d'intervention en milieu scolaire

Les recours possibles

Si vous n'êtes pas satisfait du plan d'intervention ou d'une partie du plan, ou encore d'une étape du plan et que cette situation cause préjudice à votre enfant :

- En discuter d'abord avec l'enseignant et la direction de l'école.
- Si la situation persiste, vous pouvez demander au comité consultatif des services aux élèves handicapés et aux élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage, à discuter du plan d'intervention de votre enfant. (EHDAA). (Loi sur l'instruction publique), art. 185)
- Vous pouvez demander une révision au conseil des commissaires. (Loi sur l'instruction publique, art. 9, 10, 11, 12).
- Si vous avez épuisé les recours à l'intérieur de la Commission scolaire et croyez que votre enfant est sujet à discrimination, vous pouvez vous adresser à la Commission des droits de la personne.

Le bureau régional de l'O.P.H.Q. demeure toujours une ressource pour vous conseiller au niveau du plan d'intervention et pour vous aider dans vos différentes démarches. <http://www.ophq.gouv.qc.ca>

Pour plus d'informations, vous pouvez vous référer aux sites internet suivants :

<http://www.plandintervention.com>

Vos droits en tant que parent

- C'est à l'école que revient le choix du classement des enfants.
- En cas de désaccord du parent, il peut demander à avoir les raisons écrites de ce choix.
- Vous avez le droit de demander l'école de votre choix.*
- Vous avez le droit d'être consulté avant que votre enfant reçoive des services particuliers (Loi sur l'instruction publique).
- Vous avez le droit de consulter tous les dossiers personnels de votre enfant, et de demander que le professionnel responsable du dossier interprète les résultats qu'ils contiennent.
- Votre autorisation est nécessaire pour qu'une évaluation soit faite par un professionnel de la commission scolaire, qui doit vous transmettre les résultats de cette évaluation. (Code civil du Québec).
- Votre autorisation est également nécessaire pour que les dossiers personnels soient transmis à une école ou à une institution qui ne relève pas de la commission scolaire.
- Vous avez le droit de participer à l'élaboration du plan d'intervention (Art. 96.14, Loi sur l'instruction publique).

*plusieurs facteurs entrent en ligne de compte (vous pouvez vous référer à l'OPHQ)

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 de 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 les 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 défenseur 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.

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

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs 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 les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur 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 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.

GAPHRSM

Mandat

Le groupement des associations des personnes handicapées a le mandat de défendre les droits et de promouvoir les intérêts des personnes ayant une déficience intellectuelle et de leur famille. Le GAPHRSM regroupe – associations de la Montérégie, qui travaillent dans le domaine de la déficience intellectuelle et de l'autisme et autres.

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

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

- soutien aux familles
- transport
- emploi

Le GAPHRSM 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

AUTAL

L'association des usagers du transport adapté (AUTAL) 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 la Montérégie.
- 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, l'AUTAL 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 : L'AUTAL 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.

Processus de plainte

3. Services publics

Services de la santé et des services sociaux	23
CRDITED	23
Centre hospitalier et CSSS.....	24
Agence Santé et Services Sociaux	24
Urgence-santé	24
Assistance pour plainte : CAAP	24
Services éducatifs	25
Services de garde.....	26
Emploi.....	27
Municipal.....	27
Aide financière gouvernementale	28
Sécurité du revenu (solidarité sociale)	28
Prestation pour enfants handicapés (gouvernement fédéral)	28
Transport régulier.....	29
Transport adapté.....	30
Organismes d'assistance	32
Recours.....	32

Services de la santé et des services sociaux

Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble envahissant du développement (CRDITED)

Après avoir tenté de régler le problème avec le service concerné, déposer une plainte claire et détaillée à la personne ressource de l'établissement.

Délai de traitement : 45 jours

Dernier recours : **Protecteur du citoyen**

Assistance pour la plainte : **CAAP**

S'il n'y a pas eu de suite à votre plainte c'est que la plainte n'a pas été retenue. Il est donc important de savoir que le 45^e jour est le jour 1 pour faire appel au **Protecteur du citoyen**.

Comité des usagers du Centre de réadaptation Montérégie-Est

Téléphone sans frais : 1 866 446-3006

Courriel : comite.usagers@crdime.gc.ca

Comité des usagers des SRSOR

315, rue MacDonald, bureau 105, Saint-Jean-sur-le-Richelieu (Québec) J3B 8J3

Téléphone : 450 348-6121 Télécopieur : 450 348-8440

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services : Danielle Gagnon

Centre Montérégien de réadaptation (CMR)

450 777-4641 ou 1 800 667-4369

Site web : www.cmrmonteregie.ca

Centre hospitalier et CSSS

Contactez directement l'établissement concerné. Déposer une plainte claire et détaillée au **commissaire de l'établissement aux plaintes et à la qualité des services**.

Délai de traitement : 45 jours

Dernier recours : **Protecteur du citoyen**

Il est important de mentionner qu'il existe un processus distinct pour une plainte faite à l'endroit des médecins, dentiste et pharmacien travaillant dans un établissement public.

Assistance pour plainte : **CAAP**

Agence Santé et Services Sociaux

La plainte doit être en lien avec une entente de service entre l'Agence et un organisme communautaire, public ou privé. La plainte peut également cibler un organisme communautaire ou un établissement privé. Déposer une plainte claire et détaillée au **commissaire aux plaintes et à la qualité des services**.

Délai de traitement : 45 jours.

Dernier recours : **Protecteur du citoyen**

Assistance pour plainte : **CAAP**

Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Montérégie.

1255, rue Beauregard, Longueuil (Québec) J4K 2M3

Téléphone : 450 928-6777, poste 4139

Courriel : 16_rr_webmestre@ssss.gouv.qc.ca

Site web : www.rrsss16.gouv.qc.ca

Urgence-santé

Déposer une plainte claire et détaillée au **commissaire à la qualité des services**.

Délai de traitement : 45 jours.

Dernier recours : **Protecteur du citoyen**

Assistance pour plainte : **CAAP**

Services éducatifs

Le processus peut être très long : personne concernée, direction de l'école, direction de l'adaptation scolaire, commission scolaire, conseil des commissaires puis Protecteur de l'élève.

Délai : 30 jours par étape

Attention : Vous avez le droit de court-circuiter le processus et vous rendre directement au **conseil des commissaires**.

Pour le cas où il y a discrimination, ex : suspension scolaire, exigence de médication, scolarisation à temps partiel, utilisation de méthode de contention, etc. :

Commission des droits de la personne

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

Accès pour personnes handicapées : 361, rue Notre-Dame, Ouest

Téléphone : 514 873-5146

Sans frais : 1 800 361-6477

Téléscripteur : 514 873-2648

Télécopieur : 514 873-6032

Courriel : accueil@cdpdj.qc.ca

Commission scolaire des Grandes-Seigneuries

Téléphone : 450 444-4484

sej@csdgs.qc.ca

Service d'adaptation scolaire

Téléphone : 450 444-4484, poste 363

Commission scolaire des Hautes-Rivières

Téléphone : 450 359-6411

secgen@csdhr.qc.ca

Commission scolaire Marie-Victorin

Téléphone : 450 670-6394, poste 483

info@csmv.qc.ca

Commission scolaire New Frontiers

Téléphone : 450 691-1440, poste 219

www.csnewfrontiers.qc.ca

Commission scolaire Des Patriotes

Téléphone : 450 441-2919, poste 3201

www.csp.qc.ca

Commission scolaire Riverside

Téléphone : 450 672-4010

dgriverside@grics.qc.ca

Commission scolaire de Saint-Hyacinthe

Téléphone : 450 773-8401, poste 6509

www.cssh.qc.ca

Commission scolaire de Sorel-Tracy

Téléphone : 450 746-3990, poste 533

dgen@cs-soreltracy.qc.ca

Commission scolaire des Trois-Lacs

Téléphone : 450 455-9311, poste 7408

dg3lacs@grics.qc.ca

Commission scolaire du Val-des Cerfs

Téléphone : 450 372-0221, poste 279

www.csvdc.qc.ca

Commission scolaire de la Vallée-des-Tisserands

Téléphone : 450 225-2788, poste 381

vincentg@csvt.qc.ca

Services de garde

Vous pouvez déposer votre plainte au CPE concerné, aux personnes ressources (conseil d'administration).

Ensuite, au bureau des plaintes du ministère de la famille, des aînés et de la condition féminine.

Sans frais : 1 888 643-4721

Par écrit : formulaire sur le site du ministère :

http://www.mfacf.gouv.qc.ca/thematiques/famille/services-garde/formuler_plainte.asp

Déposer par téléphone ou par écrit une plainte claire et détaillée au conseil d'administration du CPE ainsi qu'au ministère de la famille. Les situations d'urgence sont traitées en 24 heures.

Regroupement des Centres de la petite enfance de la Montérégie

1854, boulevard Marie, Saint-Hubert (Québec) J4T 2A9

Téléphone : 450 672-8826

cpemonteregie@rcpem.com

Emploi

Employeur

Commission des normes du travail du Québec : pour congédiement injustifié, dispute salariale, harcèlement psychologique, changement de tâches injustifié, etc. Veuillez prendre note que les délais permis pour déposer une plainte varient selon le type de plainte.

Déposer une plainte claire et détaillée au service de renseignements. Un agent évalue la pertinence de la plainte et avise le plaignant par écrit.

Recours suivant : on demande une révision par écrit dans les trente jours suivant la décision auprès du directeur des affaires juridiques de la Commission.

Si on est insatisfait du service (accueil) reçu à la commission, on dépose une plainte au service à la clientèle : 1 888 708-9188

Commission des droits de la personne : pour les cas où il y a discrimination

Commission des normes du travail

Service de renseignements

1 800 265-1414

500, boulevard René-Lévesque Ouest, 6e étage

Montréal, (Québec) H2Z 2A5

Téléphone : 514 873-4947

Sans frais : 1 800 567-4947

Télécopieur : 514 873-7900

Pour une plainte concernant n'importe quel service géré par le MESS, il faut passer directement par le bureau des renseignements et des plaintes.

Centre local d'emploi (CLE)

Bureau des renseignements et plaintes

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

425, rue Saint-Amable, RC 175

Québec (Québec) G1R 4Z1

Sans frais : 1 888 643-4721

Municipal

Pour l'accessibilité universelle et autres services municipaux, déposer une plainte claire et détaillée auprès du **directeur de votre arrondissement**.

Aide financière gouvernementale

Pour insatisfaction face à un service (accueil), déposer une plainte claire et détaillée auprès du **Commissaire aux services de la RRQ**.

Il doit répondre dans les 2 jours ouvrables.

Recours pour service : **Protecteur du citoyen**

Pour contester une décision, déposer une demande de révision (disponible sur le site de la RRQ) dans les 90 jours suivant la décision : www.rrq.gouv.qc.ca/fr/services/formulaires/soutien_aux_enfants/LPF-006

Recours suivant, dans les 60 jours de la révision :

Tribunal administratif du Québec

Service : Commissaire aux services

Téléphone : 514 864-3873

Décision : Service de la révision

Régie des rentes du Québec, bureau 650

Case postale 5200

Québec (Québec) G1K 7S9

Sécurité du revenu (solidarité sociale)

Déposer une plainte claire et détaillée au bureau des plaintes pour contester une décision ou un service.

Délai de traitement : 30 jours

Dernier recours : **Protecteur du citoyen**

Bureau des renseignements et plaintes

Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale

Sans frais : 1 888 643-4721

Prestation pour enfants handicapés (gouvernement fédéral)

Lorsque le statut d'enfant handicapé est refusé, il est souvent avantageux de reprendre la démarche et faire remplir le formulaire par un autre professionnel qui mettra alors plus de détails. En cas d'un nouveau refus, pour contester la décision, vous devez en faire la demande par écrit en spécifiant AVIS D'OPPOSITION comme sujet dans les 90 jours suivant la décision du gouvernement

Dernier recours : aucun recours, la décision du Centre est finale

Centre fiscal de Shawinigan-Sud

C.P. 3000, succ. Bureau-chef

Shawinigan QC G9N 7S6

Transport régulier

Conseil intermunicipal de transport

CITVR de la Vallée du Richelieu

Téléphone : 450 464-6174

Site web : <http://www.citvr.ca>

Courriel : citvr@vall/e-du-richelieu.ca

CITCRC Chambly-Richelieu-Carignan

Téléphone : 514 877-6003

CITHSL Haut-Saint-Laurent

Téléphone : 450 264-5411 Sans frais : 1 877 264-5411

CITSO Sud-Ouest

Téléphone : 450 698-3030

Taxi-bus : 450 699-2250

Site web : www.citso.org

CITLR Le Richelain (Candiac-Laprairie)

Téléphone : 450 359-6677

Taxi-bus : 450 659-9292

Site web : www.citrichelain.com

CITROUS Le Roussillon (Ste-Catherine)

Téléphone : 450 638-2031

Site web : www.citroussillon.com

CITSV Sorel-Varenes

Téléphone : 450 743-4411 Sans frais : 1 800 268-1436

Courriel : serviceclient@citsv.qc.ca

Site web : www.citsv.qc.ca

OMITSJU Sainte-Julie

Téléphone : 514 877-6003

Plainte et requête : 450 922-7099

Taxi-bus : 514 802-8651

RTL Longueuil

Téléphone : 450 463-0131

www.rtl-longueuil.qc.ca

Train de banlieu : Montréal/Mont-Saint-Hilaire, Montréal/Delson-Candiac, Montréal/Dorion-Rigaud

Téléphone : 514 287-8726 Sans frais : 1 888 702-8726

Courriel : tram@amt.qc.ca

Transport adapté

Vous devez déposer une plainte claire et détaillée au bureau des plaintes de l'organisme (ligne d'autobus, heure, code d'arrêt ou intersection).

Délai de traitement : 15 jours

Recours suivant : Conseil d'administration de la société de transport concernée

Derniers recours : Ministère des transports

Conseil intermunicipal de transport de la Vallée du Richelieu (CITVR)

630, rue richelieu, Beloeil (Québec) J3G 5E8

Téléphone : 450 464-6174 Télécopieur : 450 464-3837

Handi-Bus inc. (Chambly)

Téléphone : 450 460-2000

Réseau de transport de Longueuil (RTL)

Téléphone : 450 442-8600

Site web : www.rtl-Longueuil.qc.ca

STAR (Ville de Sorel-Tracy)

Téléphone : 450 746-7827

Transport adapté Omnibus (Acton Vale)

Téléphone : 450 546-4039

Courriel : omnibus@cooptel.qc.ca

Transport adapté de la ville de Candiac

Téléphone : 450 444-2555

Transport adapté de la ville de Châteauguay

Téléphone : 450 699-7305

Transport adapté de la ville de Contrecoeur

Téléphone : 450 587-8282

Courriel : tacontrcoeur@msn.com

Transport adapté de la ville de Farnham

Téléphone : 450 293-8583

Courriel : auto-amie@qc.aira.com

Transport adapté de la ville de Granby

Téléphone : 450 375-2069

Transport adapté de la MRC de la Jemmerais

Téléphone : 450 583-5697

Courriel : info@mrclajemmerais.qc.ca

Site web : www.mrclajemmerais.qc.ca

Transport adapté de la MRC des Maskoutains (St-Hyacinthe)

Téléphone : 450 774-8810

Transport adapté de la ville de St-Jean-sur-le-Richelieu

Téléphone : 450 347-6041

Courriel : regroupements@qc.aira.com

Transport adapté de la paroisse de Saint-Barbe

Téléphone : 450 264-2267

Courriel : slrst@reclair.qc.ca

Transport adapté de la ville de Salaberry-de-Valleyfield

Téléphone : 450 370-0155

Transport Soleil Vaudreuil-Dorion

Téléphone : 450 424-0744

Transport adapté de la ville de Waterloo

Téléphone : 450 539-4711

Courriel : tapournous@bellnet.ca

L'AUTAL est un organisme communautaire qui fait les plaintes et le suivi pour vous.

Délai de traitement : environ 15 jours

Si insatisfaction de la décision ou absence de suivi, le recours se fera auprès du ministère des transports.

Dernier recours : **OPHQ**

Association des usagers du transport adapté (AUTAL)

150, rue Grant, bureau 110, Longueuil (Québec) J4H 3H6

Téléphone : 450 646-2224

Télécopieur : 646-2292

Courriel : Autal1@hotmail.com

Bureau de révision

Direction du transport terrestre des personnes-Ministère des transports du Québec

700, boul. René-Lévesque Est, 25^e étage, Québec (Québec) G1R 5H1

Téléphone : 418 643-9886

Télécopieur : 418 646-4904

Coordonnées pertinentes

Organismes d'assistance

CAAP : Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Montérégie

Case postale 631, Saint-Jean-sur-le-Richelieu (Québec) J3B 6Z8

Téléphone : 450 347-0670 ; télécopieur : 450 347-2991

Courriel : <mailto:caap.m@videotron.ca>; Site web : www.pages.infinit.net:caapm:

Assistance et accompagnement des personnes qui désirent porter plaintes sur les services qu'ils ont reçus ou auraient dû recevoir des établissements publics.

OPHQ : Bureau de l'Office des personnes handicapées du Québec

Téléphone sans frais : 1 800 567-1465 Télécopieur : 1 800 567 1477

Courriel : <mailto:monteregie@ophq.gouv.qc.ca>; Site web : <http://www.ophq.gouv.qc.ca>

Zone Loisir Montérégie

3000. avenue Boullé Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 1H9

450 773-6800, poste 443 Télécopieur : 450 773-7736

Courriel : <mailto:jlemonde@zlm.qc.ca>; Site web : <http://www.zlm.qc.ca>

AUTAL : Association des usagers du transport adapté de Longueuil

150, rue Grant, bureau 110, Longueuil (Québec) J4H 3H6

Téléphone : 450 646-2224 Télécopieur : 450 646-2292

Courriel : <mailto:Autal@hotmail.com>

Recours

Protecteur du citoyen

525, boul. René-Lévesque Est, bureau 1.25

Québec (Québec) G1R 5Y4

Téléphone : 418 643-2688 ; sans frais : 1 800 463-5070 ; télécopieur : 418 643-8759

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

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

Téléphone : 514 873-5146, sans frais : 1 800 361- 6477 ; télécopieur : 514 873-6032

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Ministre Michelle Courchesne

Édifice Marie-Guyart, 1035, rue De La Chevrotière, 16e étage, Québec (Québec) G1R 5A5

Téléphone : 418 644-0664 ; télécopieur : 418 646-7551

Courriel : <mailto:ministre@mels.gouv.qc.ca>

Attaché politique du Ministre de l'Éducation

Responsable des élèves handicapés ou en difficulté d'apprentissage et services complémentaires
Téléphone : 418 644-0664

Responsable de l'adaptation scolaire pour la région (Montérégie)

Ministère de la santé et des services sociaux
Édifice Catherine-de-Longpré, 1075, chemin Sainte-Foy, 15e étage, Québec (Québec) G1S 2M1
Téléphone : 418 266-7181 Télécopieur : 418 2667199

**Agence de développement de réseaux locaux de services de santé
et de services sociaux de la Montérégie**

1255, rue Beaugard, Longueuil, (Québec) J4K 2M3
Téléphone : 450 928-6777, poste 4139 Télécopieur 450 677-8850
Courriel : mailto:16_rr_webmestre@ssss.gouv.qc.ca Site web : <http://www.rrsss16.gouv.qc.ca>

Ministère des transports

700 boul. René-Lévesque Est, 28e étage, Québec (Québec) G1R 5H1
Téléphone : 514 873-3444 Télécopieur 514 873-7886

Collège des médecins du Québec

2170, boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal (Québec) H3H 2T8
Téléphone : 514 933-4441, sans frais : 1 888 633-3246

Ordre des psychologues du Québec

1100, avenue Beaumont, bureau 510, Ville Mont-Royal (Québec) H3P 3H5
Téléphone : 514 738-1881, sans frais : 1 800 363-2644

Ordre des travailleurs sociaux du Québec

255, boulevard Crémazie est, bureau 520, Montréal, (Québec) H2M 1M2
Téléphone : 514 731-3925, sans frais : 1 888 731-9420

Ordre des dentistes du Québec

625, boulevard René-Lévesque Ouest, 15e étage, Montréal, (Québec) H3B 1R2
Téléphone : 514 875 8511, sans frais : 1 800 361-4887

Ordre des pharmaciens du Québec

266, rue Notre-Dame Ouest, bureau 301, Montréal (Québec) H2Y 1T6
Téléphone : 514 284-9588, sans frais : 1 800 363-0324

Pour d'autres ordres professionnels, consulter le site de l'office des professions du Québec :
<http://www.opq.gouv.qc.ca>

Tribunal administratif du Québec

500, boulevard René-Lévesque Ouest, 21e étage, Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-7154, sans frais : 1 800 567-0278

Sigles et acronymes

ARATED-M :	Association régionale autisme et TED-Montérégie
-------------------	---

AUTAL :	Association des usagers du transport adapté de Longueuil
----------------	--

CAAP :	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
---------------	--

CDPDJ :	Commission des droits de la personne et de la jeunesse
----------------	--

CLE :	Centre local d'emploi
--------------	-----------------------

CLSC :	Centre local de services communautaires
---------------	---

CPE :	Centre de la petite enfance
--------------	-----------------------------

CRDITED :	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement.
------------------	--

CSSS :	Centre de santé et de services sociaux
---------------	--

FQA :	Fédération québécoise de l'autisme
--------------	------------------------------------

GAPHRSM :	Groupement des associations des personnes handicapées de la Rive-Sud de Montréal
------------------	--

OPHQ :	Bureau de l'Office des personnes handicapées du Québec
---------------	--

MELS :	Ministère de l'Éducation, du loisir et du Sport
---------------	---

STM :	Société de transport de Montréal
--------------	----------------------------------

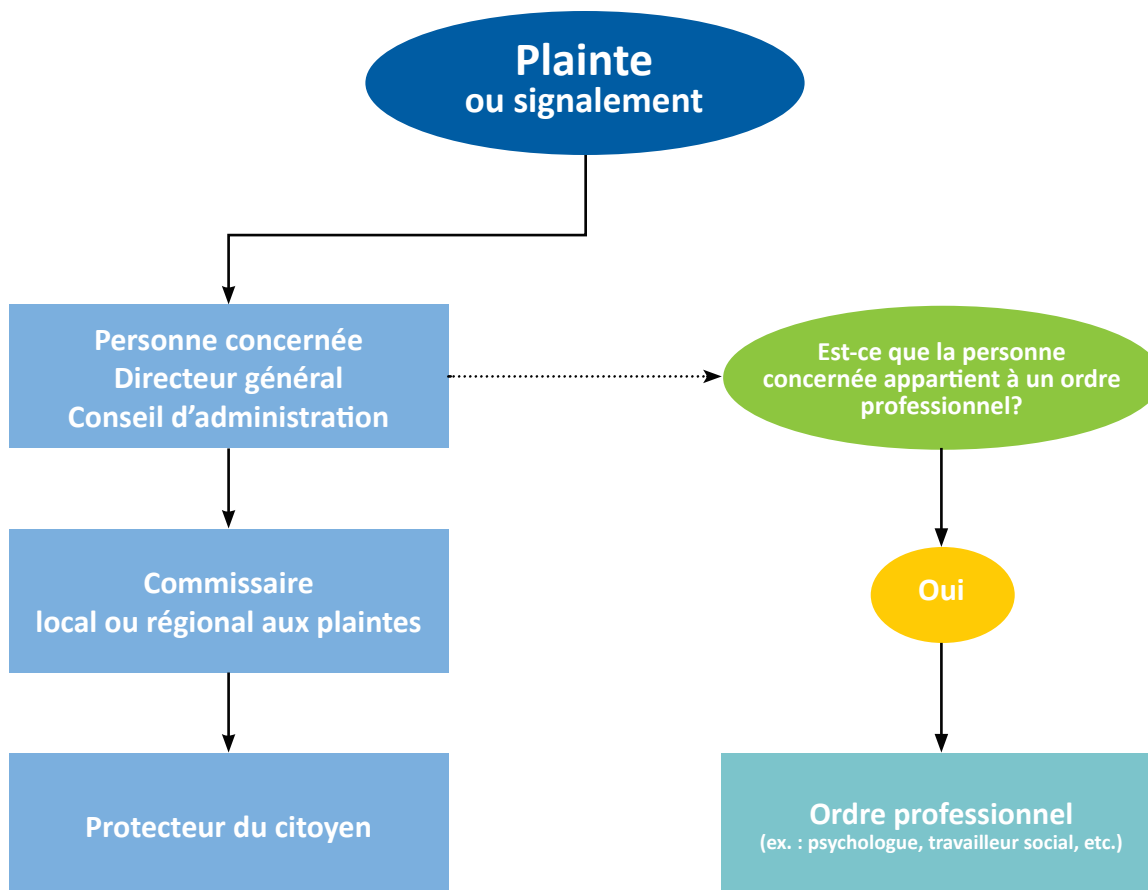
Processus de plainte

4. Organigrammes

Réseau de la santé et des services sociaux	36
Médecin, dentiste, pharmacien	37
Services éducatifs – Écoles	38
Services de garde	39
Employeur	40
CLE – Emploi Québec	41
Sécurité du revenu	42
Régie des rentes du Québec	43
Agence du revenu du Canada	44
Transport régulier et adapté	45
Accessibilité universelle et autres services municipaux	46
Régie de l'assurance maladie du Québec	47
Accès à l'information	48
Curateur public.....	49

Réseau de la santé et des services sociaux

Agence de la santé et des services sociaux
CSSS – CRDITED – SRSOR – CMR – Organismes communautaires

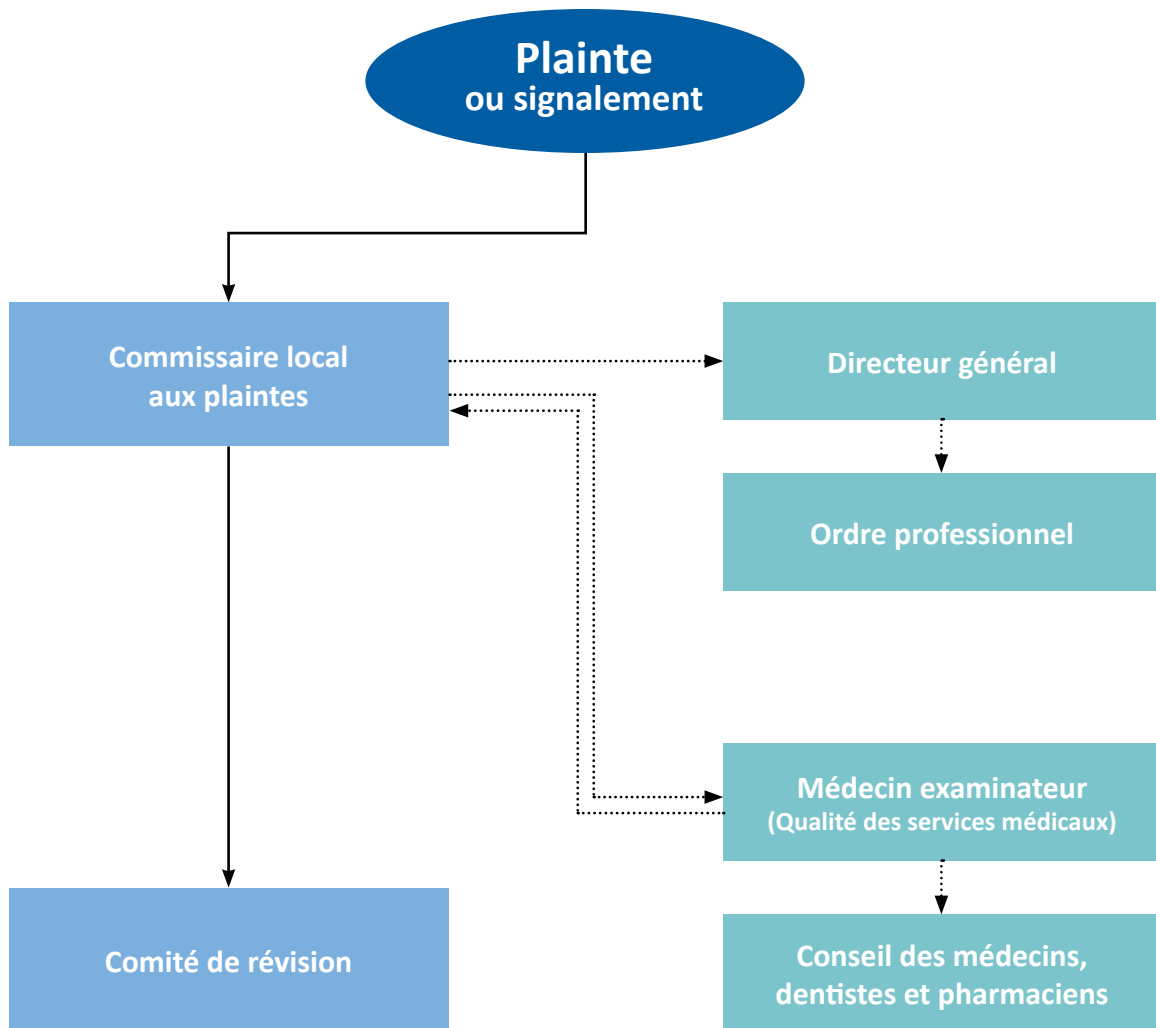


Note : Le **Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes (CAAP)** offre de l'assistance pour toutes les plaintes concernant le domaine de la santé et des services sociaux



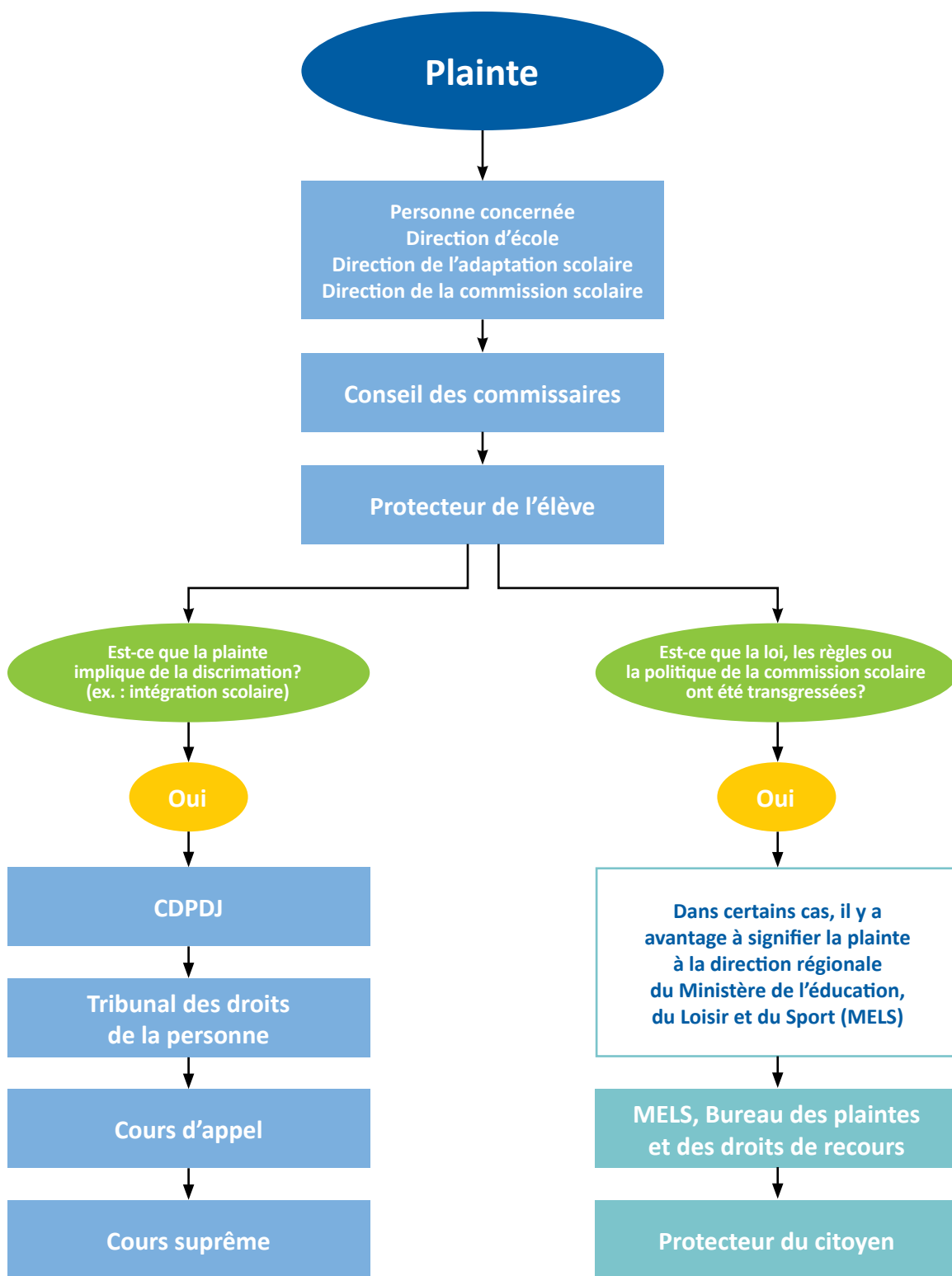
Médecin, dentiste, pharmacien

travaillant dans un établissement public



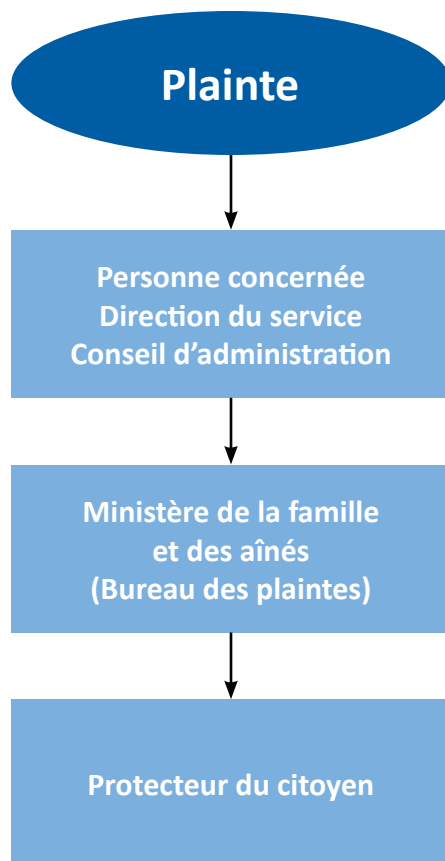
Note : Le **Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes (CAAP)** offre de l'assistance pour toutes les plaintes concernant le domaine de la santé et des services sociaux

Services éducatifs – Écoles

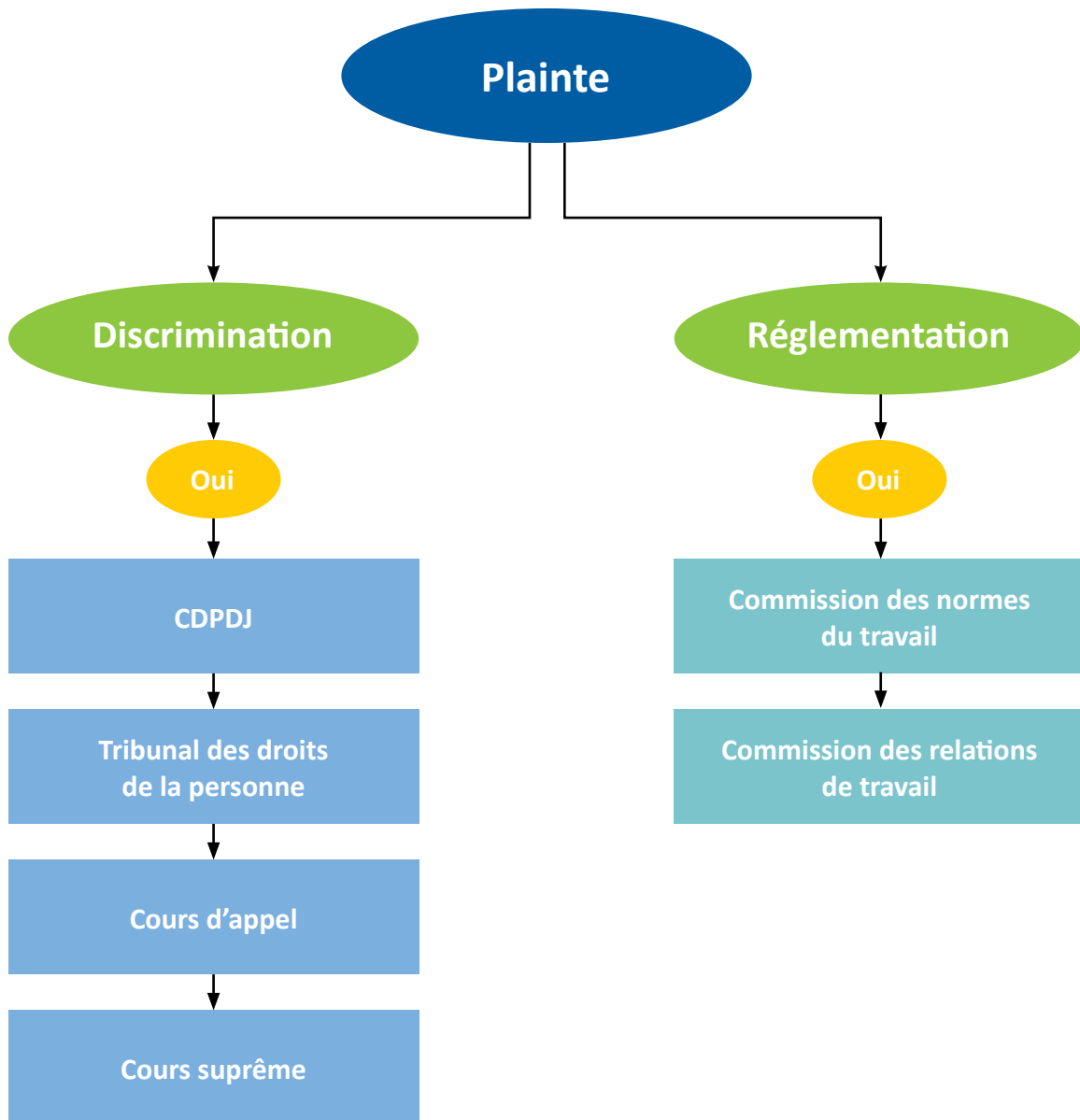


Services de garde

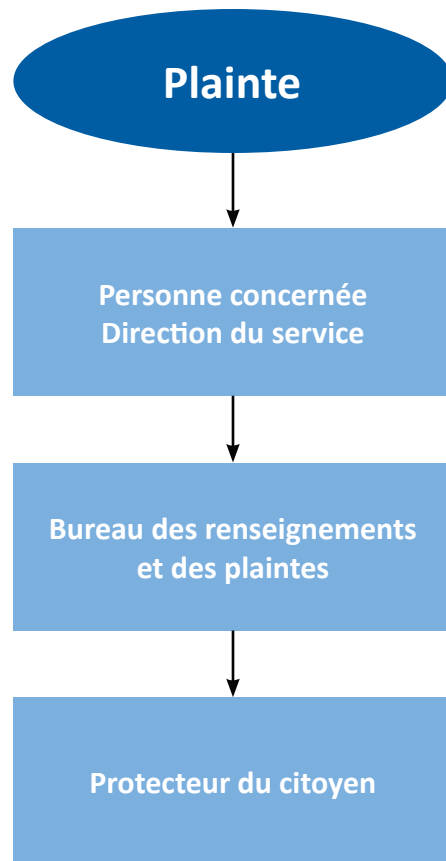
CPE – Garderies privées – Bureaux de coordination
des garderies en milieu familial



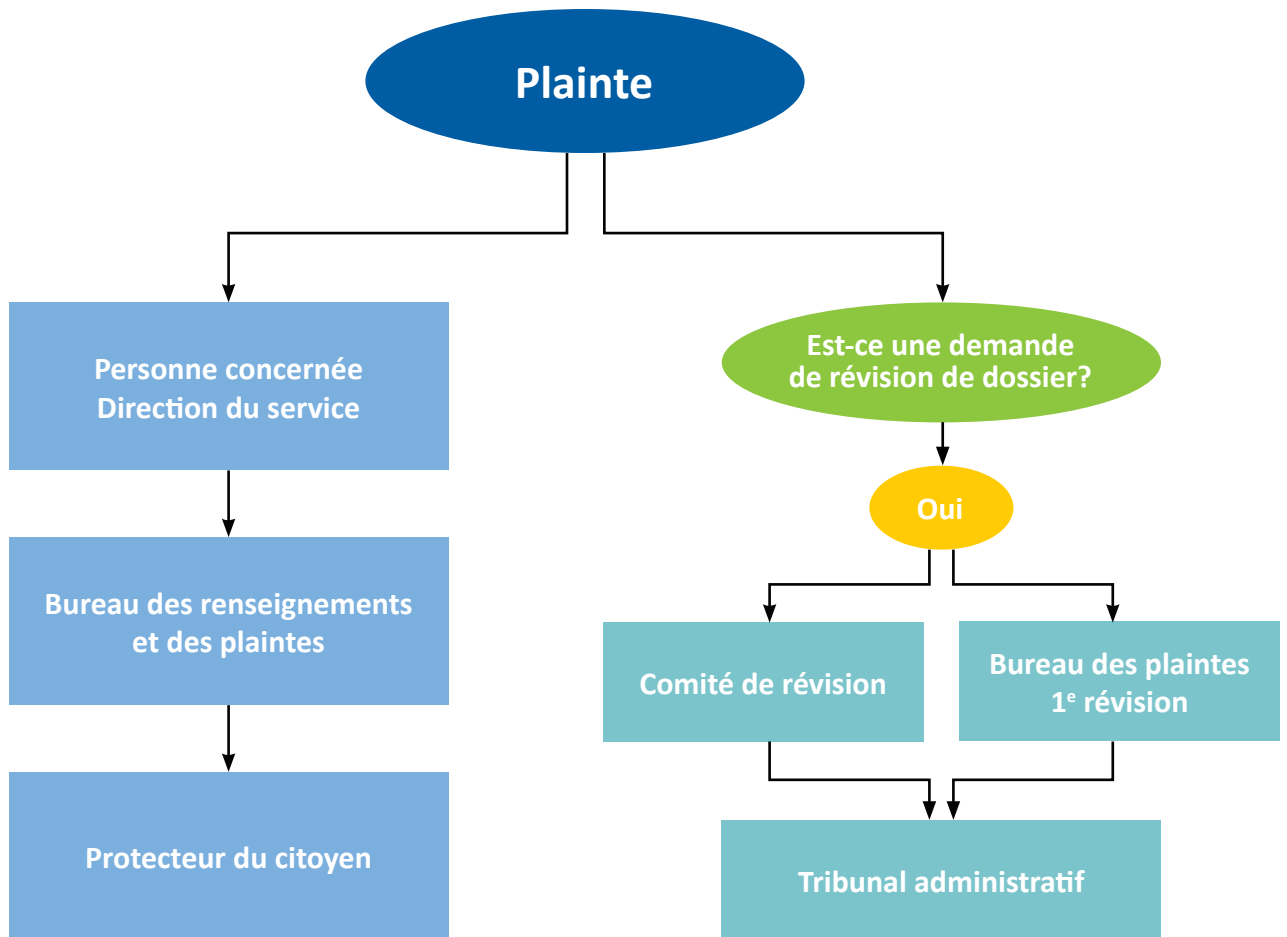
Employeur



CLE – Emploi Québec

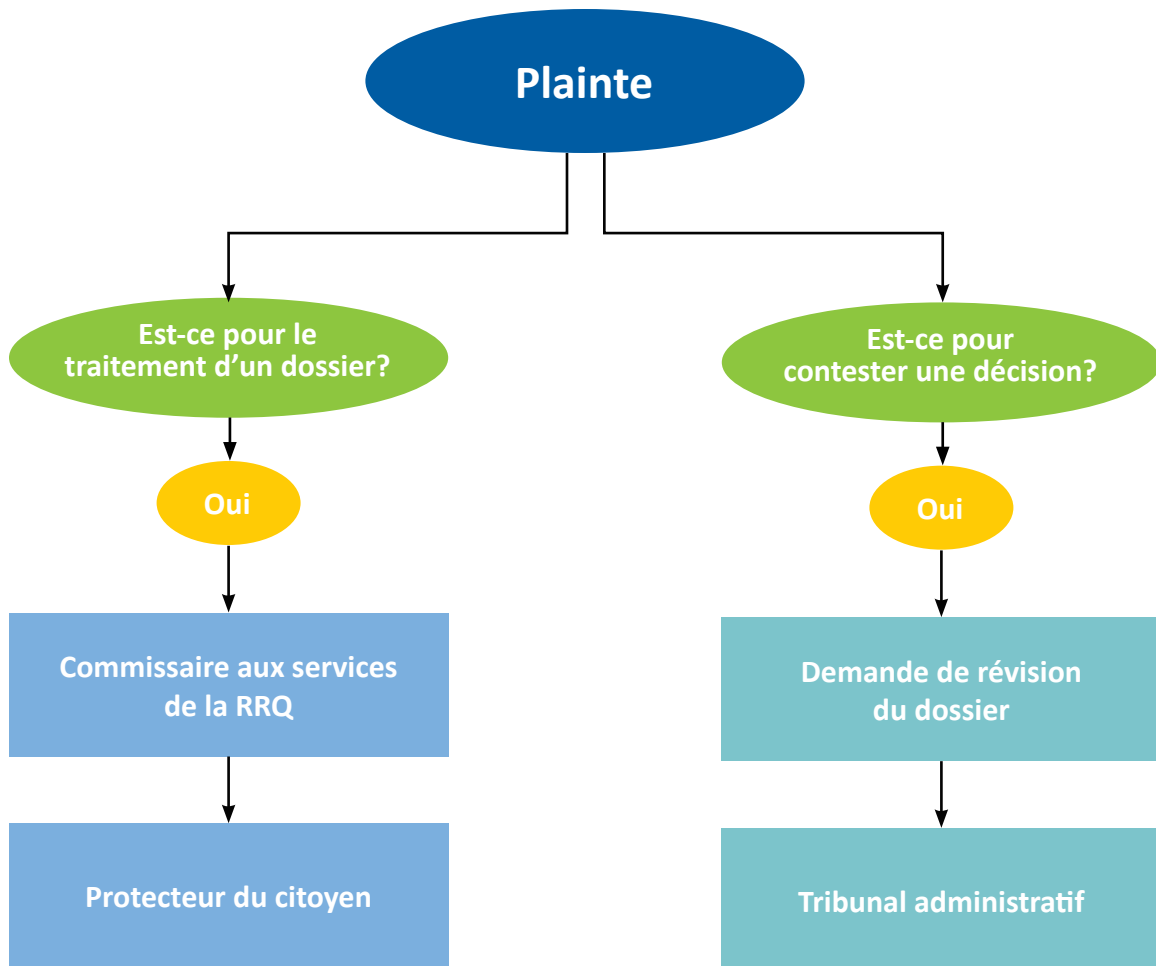


Sécurité du revenu



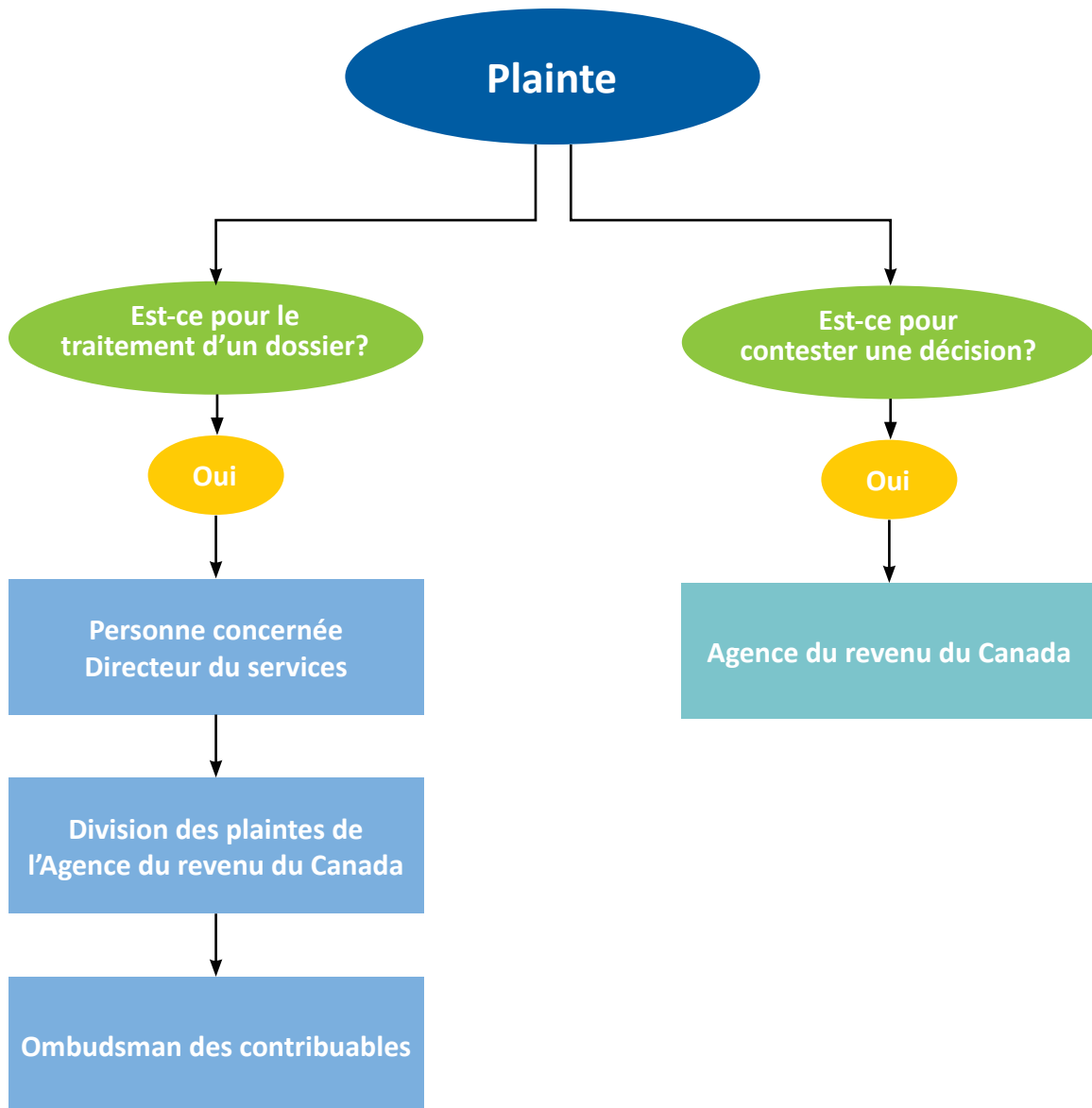
Régie des rentes du Québec

Allocation familiale

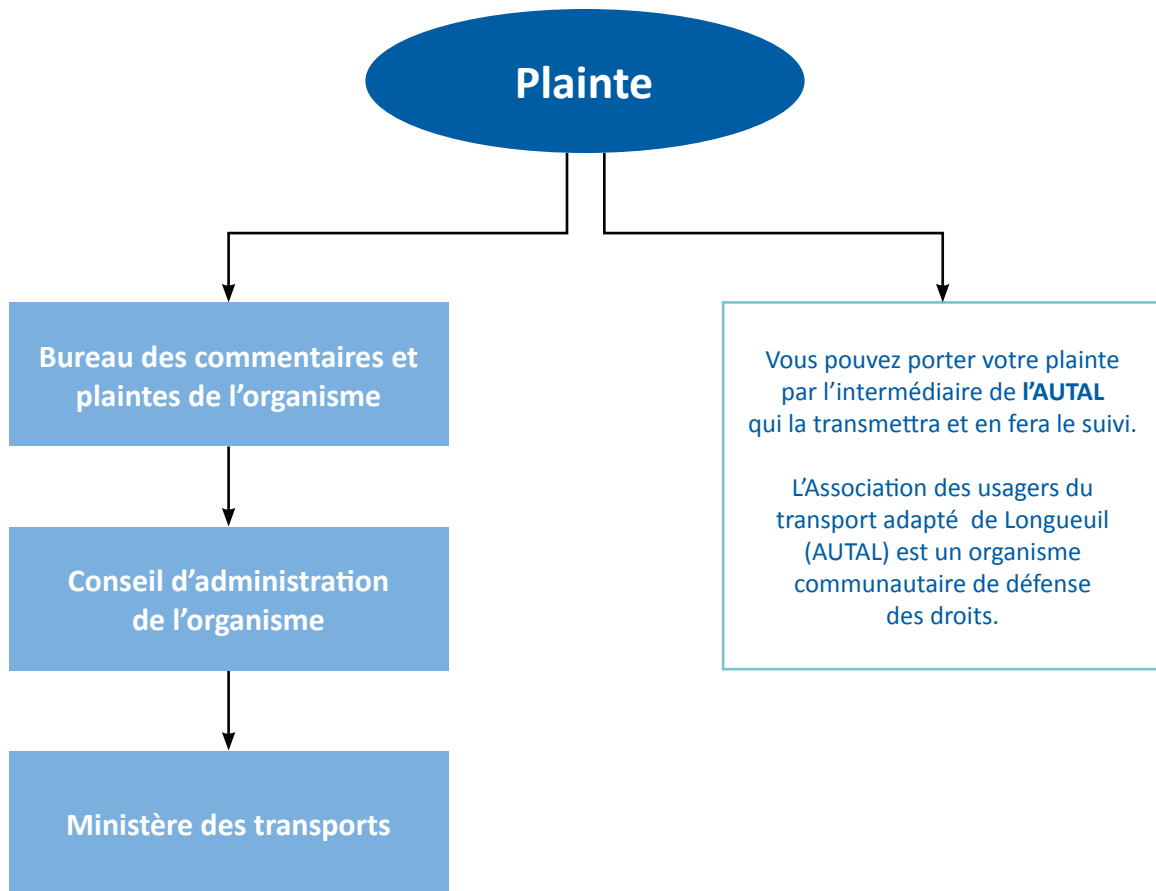


Agence du revenu du Canada

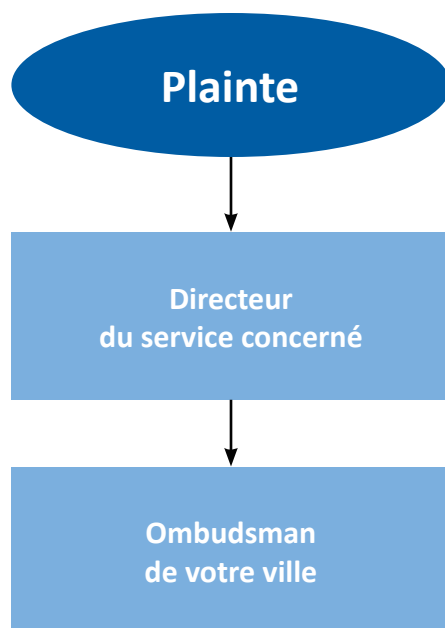
Prestation pour enfants handicapés



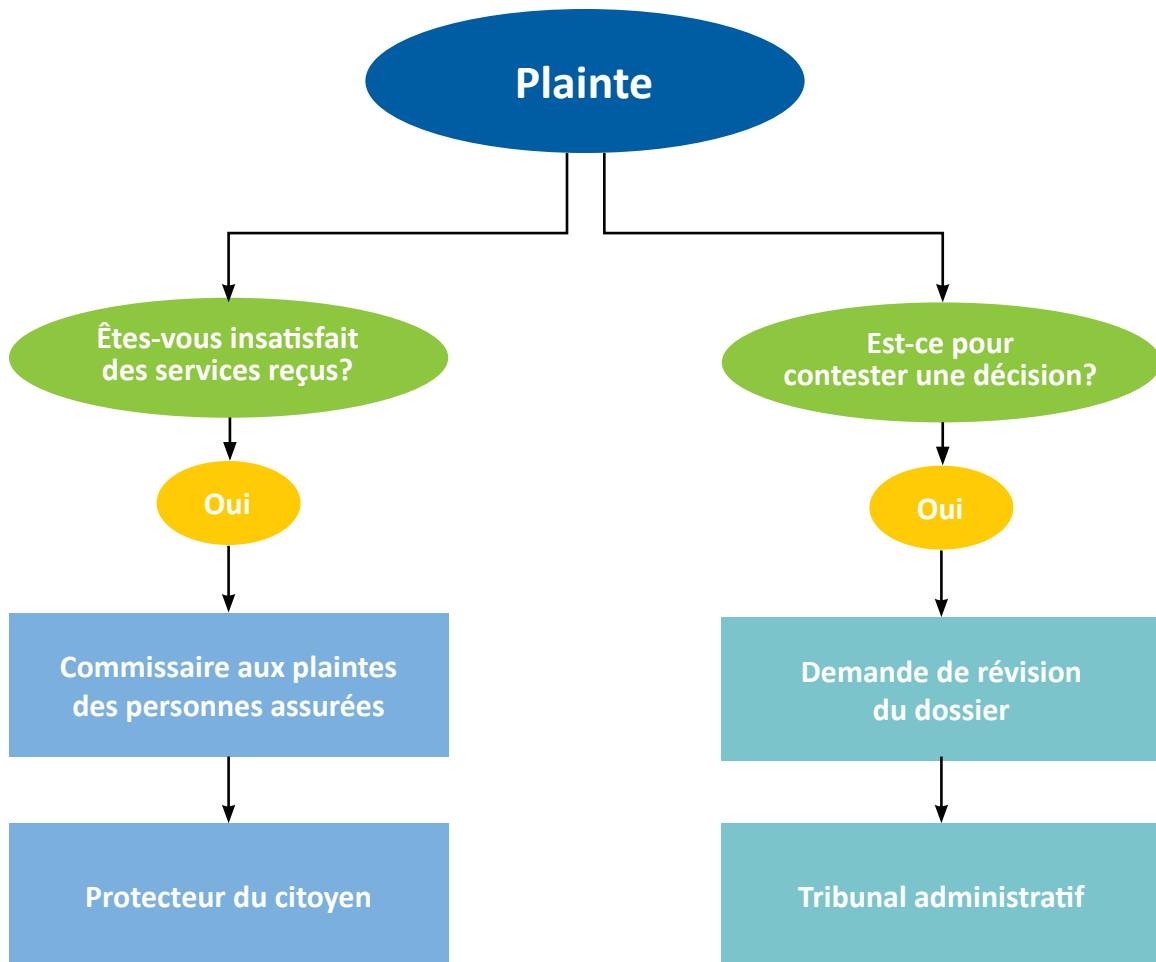
Transport régulier et adapté



Accessibilité universelle et autres services municipaux

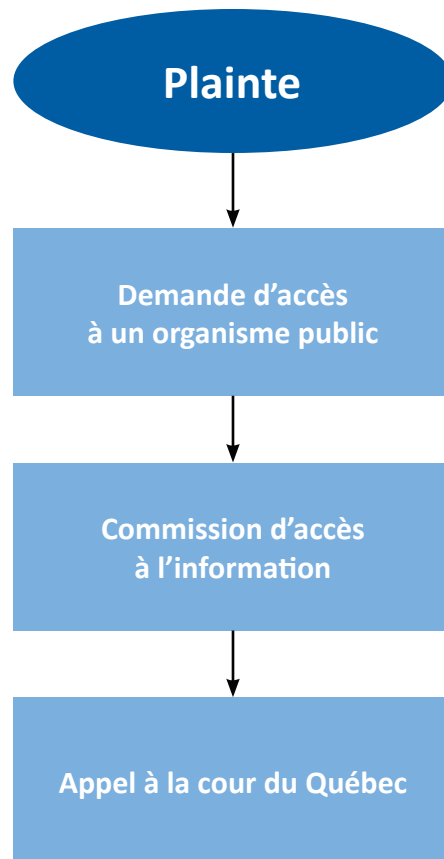


Régie de l'assurance maladie du Québec



Accès à l'information

Organismes gouvernementaux du Québec – Villes
Municipalités régionales de Comté (MRC) – Organismes scolaires
Établissements de santé et de services sociaux



Curateur public

