

# FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DE L'AUTISME

---

## Contribuer à l'amélioration des services en autisme

Il vous arrive certainement à l'occasion d'être dans une situation où vos droits ne sont pas respectés, de vous sentir seul, d'avoir envie de porter plainte, mais d'avoir peur des conséquences, ou plus simplement ne pas savoir comment procéder.

Il vous arrive même de penser que « de toute façon ça ne changera rien. »

Si chacun d'entre nous choisit de « laisser tomber », il est certain que personne ne va **contribuer à l'amélioration des services**. Faire une plainte c'est d'abord avec l'objectif de faire changer notre situation et effectivement, ça ne fonctionne pas toujours au moment où ça nous serait utile. Il y a cependant de fortes chances qu'à plus ou moins long terme, ça change quelque chose pour une autre personne. Ma plainte aura alors **contribué à l'amélioration des services**.

### Vous pouvez porter plainte pour plusieurs raisons :

- Faire **respecter** vos droits;
- Contribuer à **l'améliorer** les services;
- **Dénoncer** une situation que vous apparaît inacceptable;
- Pour que certains problèmes soient identifiés et **corrigés**;
- Pour vous assurer que les services reçus soient **adaptés** à vos besoins.

### Dans quel contexte puis-je contribuer à l'amélioration des services?

#### Accessibilité et continuité

Le Plan d'accès<sup>1</sup> est un moyen pour soutenir les programmes services pour les personnes ayant une déficience dans l'amélioration de l'accessibilité et de la continuité des services. Il définit le **temps d'attente jugé raisonnable** pour obtenir un service et propose des standards pour assurer la **complémentarité et la continuité**.

- Si je suis dans une situation où les délais ou les standards ne sont pas respectés, je suis en droit de me plaindre.

---

<sup>1</sup> Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience, juin 2008

- Si je reçois un service et que le dispensateur décide de l'arrêter, si je ne reçois pas suffisamment de service ou si on refuse de me donner un service, je suis en droit de me plaindre.
- Si le service dont j'ai besoin n'existe pas, je suis en droit de me plaindre.
- Si on ne peut m'offrir le service dont j'ai besoin dans ma langue (français ou anglais), je suis en droit de me plaindre.

### Qualité des soins

- On utilise une médication qui ne me convient pas, je suis en droit de me plaindre.
- On utilise une méthode de contention sans mon consentement ou celui de la personne qui me représente, je suis en droit de me plaindre.
- Des décisions sont prises concernant des changements quant aux services que je reçois sans qu'on m'en informe ou qu'on informe la personne qui me représente, je suis en droit de me plaindre.

### Des exemples :

Vous vous présentez au CSSS afin d'obtenir une **évaluation pour votre enfant**. On vous dit que le délai d'attente est de 18 à 24 mois, on vous suggère de faire faire une évaluation au privé.

Vous êtes en droit de faire une plainte, les **services d'évaluation** sont disponibles dans le réseau public et le délai d'attente, selon le plan d'accès, ne devrait pas, dans le pire des cas, dépasser 1 an.

Vous êtes adulte, vous soupçonnez être autiste. Vous vous présentez au CSSS pour obtenir une évaluation, on vous répond qu'il n'y a pas de **service d'évaluation pour les adultes**. On essaie de vous dissuader d'obtenir un diagnostic en prétextant que ça ne changera rien à votre vie, puisque de toute façon il n'y a pas de service pour les adultes.

Vous êtes en droit de faire une plainte, si le service n'est pas disponible, on doit vous orienter ailleurs, vers les **services appropriés**. De plus, il est faux de prétendre que ça ne changera rien à votre vie. Par exemple, si vous avez besoin d'aide pour un accompagnement en milieu de travail, vous n'aurez pas droit au service sans diagnostic.

Au CSSS de votre région, on choisit de **ne pas vous informer** sur certains services sous prétexte que de toute façon vous n'y aurez pas accès (liste d'attente trop longue, budget épuisé, etc.). Vous apprenez finalement qu'on ne vous a pas informé de l'existence de certains services.

Vous êtes en droit de faire une plainte, vous aviez le **droit d'être informé** de l'existence des services et des ressources disponibles ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources.

---

## Qui peut porter plainte

La personne elle-même qui se sent lésée dans ses droits.

Son représentant légal, soit le parent, le curateur, le tuteur, le mandataire.

Voici un lien vers un document intitulé « Pourquoi porter plainte »

[www.autisme.qc.ca/la-boite-a-outils/vos-droits/pourquoi-faire-une-plainte.html](http://www.autisme.qc.ca/la-boite-a-outils/vos-droits/pourquoi-faire-une-plainte.html)

Voici un lien vers un document qui résume le Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience

[www.autisme.qc.ca/assets/files/06-documentation/02-publication-thematique/sante/Resume-plan-acces.pdf](http://www.autisme.qc.ca/assets/files/06-documentation/02-publication-thematique/sante/Resume-plan-acces.pdf)