



Comité des Usagers



Pavillon  
du  
Parc

124, rue Lois  
Gatineau (Québec) J8Y 3R7  
Tél.: 819-770-6528, poste101  
(Messagerie vocale confidentielle  
Confidential voice mail)

## Mot de la présidente

Meilleurs voeux à toutes et à tous!

C'est avec plaisir que votre comité communique avec vous en cette fin d'année 2009 pour vous mettre au courant de ses démarches depuis la dernière édition de L'Impact au printemps dernier.

Comme à l'habitude en juin dernier, l'assemblée générale annuelle du Comité des usagers a eu lieu, à laquelle une vingtaine d'entre nous étaient présents. Lors de cette assemblée, nous avons bénéficié d'une présentation fort intéressante intitulée « *Les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement et la violence : initiatives en Outaouais sur le plan de la prévention, du dépistage et de l'intervention* », présentation faite par M. Stéphane Rodier du Pavillon du Parc et Mme Line Meilleur du Service de police de la ville de Gatineau. Pour ceux et celles qui n'ont pu assister à l'assemblée, nous tenons tout de même à vous faire part de notre engagement et notre implication, tel que décrit brièvement dans le rapport annuel d'activités présenté en juin, et que vous retrouverez en page 3.

## A few words from the president

Holiday greetings everyone!

It is with pleasure that your committee is contacting you in these final days of 2009 to inform you of its activities since the last edition of L'Impact in the spring.

As usual, the annual general meeting of the Users' Committee was held last June. At that time, twenty or so of us were present to enjoy a very interesting presentation entitled "*Persons living with a developmental disability or an autism spectrum disorder and violence : initiatives in the Outaouais at the prevention, screening and intervention levels*", presented by Mr. Stéphane Rodier of Pavillon du Parc and Mrs. Line Meilleur of the City of Gatineau Police Department. For those who did not attend the meeting, we nevertheless wanted to inform you of our commitment and involvement, as briefly described in the annual report of activities presented in June, and which you will find on page 4.



Pour ce qui est des dossiers particuliers sur lesquels nous nous sommes penchés depuis juin dernier, vous verrez dans les pages qui suivent des mises à jour sur le dossier des soins d'anesthésie dentaire, la tarification sociale de la ST O, de même qu'un dépliant sur le remboursement des prestations spéciales.

As for particular matters in which we have been involved since last June, you will see in the following pages updates on such things as the lack of anesthetic dental services, social tariffs at the ST O, as well as a pamphlet on reimbursable special benefits.

Sous la rubrique « Histoire de chez nous », ne manquez surtout pas, à la page 8, un article sur les activités de C.A.D.O.

Under the heading "A story from home" on page 10, don't miss the article on the activities of C.A.D.O.

Enfin, bonne lecture, et permettez-nous de vous souhaiter à vous et vos familles, un Noël de paix et une année remplie de bonheur, succès, et surtout de SANTÉ!

So, happy reading, and let us wish you and yours a peaceful Christmas and a new year filled with happiness, success and especially HEALTH!

*Louise Foran*



Sommaire		Summary	
Mot de la présidente	1	Word from the president	1
Sommaire	2	Summary	2
Rapport Annuel d'activités	3	Annual Activities report	4
Des mises à jour	5	Updates 6	
Une Histoire de chez nous	8	A story from home	10
Sites Internet	11	Internet Sites	11
Membres du comité	12	Committee members	12



# Rapport annuel d'activités 2008-2009

## Activités réalisées au cours de l'année

- Rencontres régulières des membres
- Assemblée générale annuelle des usagers
- Rencontres statutaires avec la direction générale
- Rencontres avec la Commissaire aux plaintes et à la qualité
- Rencontre avec le Comité d'éthique à l'intervention
- Préparation et diffusion de L'Impact (journal du Comité des usagers)
- Représentation de deux membres au Conseil d'administration du Pavillon du Parc
- Représentation d'un membre au Comité de gestion des risques du Pavillon
- Représentation d'un membre au Comité d'éthique à l'intervention
- Représentation d'un membre au Comité de vigilance et de la qualité
- Représentation d'un membre à la Table Accès Justice Outaouais
- Participation aux sessions de formation « Prise de décision » donnée au personnel
- Participation à l'Évaluation du niveau de participation sociale
- Interventions concernant une tarification sociale pour le transport
- Interventions concernant le manque de service d'anesthésie dentaire
- Interventions concernant la pénurie de ressources résidentielles
- Interventions concernant le remboursement des frais médicaux
- Interventions concernant le bassin thérapeutique du Centre communautaire de Gatineau

## Objectifs pour la prochaine année

*Via son journal « L'Impact », son implication aux divers comités, sa présence aux rencontres au sein de l'établissement et avec les partenaires du réseau, le Comité continuera à :*

- Se promouvoir dans tous les territoires et susciter la participation des usagers ou de leurs représentants au Comité, et informer les usagers ou leur représentant de la mission du Comité
- Veiller à ce que la qualité des services soit maintenue ou améliorée
- S'assurer d'être informé des activités de formation/information/sensibilisation prévues pour les usagers et leurs proches, et en promouvoir la tenue dans tous les territoires
- Veiller à ce que les usagers et leurs proches soient informés des changements aux divers programmes, offres de service, protocoles, politiques, procédures et règlements qui les touchent, et à cet effet, continuer à offrir des commentaires pertinents au besoin

Le 8 juin 2009



# Annual Activities Report 2008-2009

## Activities carried out this year

- Regular meetings of the members
- Annual general meeting of the users
- Statutory meetings with the General Director's office
- Meetings with the Complaint and Quality Commissioner
- Meeting with the Intervention Ethics Committee
- Preparation and distribution of L'Impact (the Users Committee magazine)
- Representation of two members on the Board of Directors of the Pavillon du Parc
- Representation of a member on the Risk Management Committee
- Representation of a member on the Intervention Ethics Committee
- Representation of a member on the Vigilance and Quality Committee
- Representation of a member on the Table accès justice Outaouais (Outaouais access to justice board)
- Participation in training sessions on "Decision making" given to the personnel
- Participation in the Evaluation of the level of social participation
- Intervention regarding a social transport tariff
- Intervention regarding the lack of dental anesthetic services
- Intervention regarding the shortage of residential facilities
- Intervention regarding the reimbursement of medical expenses
- Intervention regarding the therapeutic pool at the Gatineau Community Center

## Objectives for the following year

*Through its magazine (Impact), its involvement in various committees, its presence at meetings within the Agency and with its partners, the Users Committee will continue to:*

- Promote itself in all the territories and encourage the participation of the users or their representatives on the Committee and inform them of its mission
- See that the quality of services is maintained or improved
- Ensure that it is kept informed of all information/training/awareness activities planned for the users and their families and encourage the Pavillon to hold these activities in all its territories
- See that the users and their families are informed of changes to programs, service offers, protocols, policies, procedures and regulations which affect them, and when necessary, continue to offer pertinent commentaries

June 8 2009



# Des mises à jour...

## Service d'anesthésie pour soins dentaires

En premier lieu, un gros merci à ceux et celles qui ont fait parvenir leur plainte à l'Agence!

Toutefois, suite à ses démarches dans ce dossier en octobre dernier, votre comité a dû adresser la lettre suivante le 2 novembre à Mme Dominique Allard, Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CSSS de Gatineau :

*« La présente fait suite à une démarche d'ampleur assez importante de la part de notre comité auprès des usagers du Pavillon du Parc et leurs représentants concernant le manque de service d'anesthésie pour soins dentaires.*

*Malheureusement, nous avons demandé à nos personnes d'adresser leur plainte au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, alors que les plaintes concernées auraient dû être adressées à votre bureau.*

*Nous savons pertinemment que le nombre de plaintes acheminées au bureau de M. Bernard Guindon est très élevé et que vous avez été mis en copie conforme des accusés réception envoyés par M. Guindon à chaque plaignant. Nous avons consulté Mme Élise Boisvert, commissaire locale aux plaintes du Pavillon du Parc, de même que Mme Martine Caouette du bureau du Protecteur du citoyen, et toutes deux nous recommandent de porter plainte à votre bureau.*

*Bien que nous apprécions votre implication dans ce dossier à date, nous vous demandons de considérer la présente, ainsi que le contenu de la lettre adressée à M. Guindon, comme étant une plainte formelle, et ce, au nom de tous les usagers du Pavillon du Parc, et plus particulièrement au nom des personnes qui ont porté plainte à l'Agence dans ce dossier.*

*Nous vous demandons de nous faire savoir quand ce service essentiel sera disponible dans notre région et vous remercions de votre diligence. »*

Le 9 novembre dernier, Mme Allard nous faisait parvenir ce qui suit :

*« Nous accusons réception de votre correspondance datée du 2 novembre 2009 concernant le « service d'anesthésie pour soins dentaires ».*

*À ce sujet, des démarches sont actuellement en cours avec la haute direction du CSSS de Gatineau et l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais afin d'évaluer la possibilité d'établir un corridor de services avec un établissement de la région. Selon l'Agence de santé, nous devrions être en mesure de vous informer incessamment des nouveaux développements. »*

Donc, comme vous le réalisez à la lecture de ces échanges, ce dossier est

**À suivre....**



# Updates ...

## Dental Anesthetic Services

Firstly, we wish to thank all of you who mailed in your complaint!

However, further to steps taken in this matter in October, your committee addressed a French version of the following letter on November 2nd to Mrs. Dominique Allard, Local Complaint and Service Quality Commissioner with the CSSS-Gatineau:

*“This letter is further to the rather tedious task undertaken on the part of our committee with respect to the lack of dental anesthetic services for the clients of Pavillon du Parc.*

*Unfortunately, we had asked the users and their representatives to address their complaint to the Regional Complaint and Service Quality Commissioner at the Agence de santé de l’Outaouais (Outaouais Health Agency), when these complaints should have been addressed to your office.*

*We know for a fact that the number of complaints sent to Mr. Bernard Guindon was very high and that you were copied in to the answers sent by Mr. Guindon to each complainant. We have consulted Mrs. Élise Boisvert, Local Complaint and Service Quality Commissioner for Pavillon du Parc, as well as Mrs. Martine Caouette of the Protecteur du citoyen, and both recommended that we file a complaint with your office.*

*Although we appreciate your involvement in this matter to date, we ask that you consider this letter, as well as the contents of the letter addressed to Mr. Guindon, as an official complaint in the name of all the users of Pavillon du Parc, and more specifically in the name of all those persons who filed their complaint with the Agence.*

*We further ask that you inform us as to when this essential service will be available in our region and thank you for your diligence in this matter.”*

On November 9th, Mrs. Allard wrote the following letter to the committee:

*“We acknowledge receipt of your correspondence dated November 2 2009 concerning dental anesthetic services.*

*Steps are presently being taken in this matter by the top management of the CSSS-Gatineau and the Agence in order to evaluate the possibility of establishing a corridor of services with an agency in the region. According to the Agence, we should be in a position to inform you shortly of any new developments.”*

Therefore, as you can see, this matter is

*To be continued....*



## STO – Tarif cation Sociale

Selon les dernières informations qui nous ont été communiquées, la Société de transport de l'Outaouais s'apprêterait à concrétiser son projet de tarif cation sociale avec l'adoption d'une politique prévue au courant de l'hiver 2010. **À suivre...**

Par ailleurs, **avis aux intéressés** : la STO offre différents services d'abonnement, tel le Programme Fidélité, un abonnement annuel par prélèvement bancaire automatique qui permet à l'utilisateur d'économiser 10% sur le tarif mensuel. Les informations complètes sur les divers programmes sont disponibles sous forme de dépliants dans les points de service de la STO.



## STO / Social Fare Structure

According to the latest information we've received, the STO is in the process of completing its work on a social tariff structure with the proposal of a policy planned for the winter of 2010.

**To be continued ...**

In addition, **of interest to some**: the STO offers various service options, such as the Fidélité Program, an annual pass with pre-authorized debit payments which allows the traveler to save 10% off the monthly fare. The complete information on this and other programs is available in leaflet form at STO service outlets.



# Une histoire de chez nous, suite...

## Comment ça se passe chez CADO quand on y travaille.

**À l'accueil le matin, entre 8h00 et 9h00**, ce sont les retrouvailles d'hier, la vérification des lunchs chaud ou froid, la qualité et la quantité des aliments.

**9h00 à 10h00**, un travail d'artisanat en atelier, chacun doit participer à un projet de fabrication artisanal d'un produit qui va être mis sur le marché de la vente. Cette participation est de l'ordre du sablage, peinture de 1ère couche de fond, montage à l'aide de colle chaude, l'emballage pour une belle présentation et il arrive parfois que l'on peu compter sur une méthode qui est développée par CADO pour faciliter le travail de l'artisan.

**10h00 à 10h30**, c'est la pause et la collation, on rit et on se taquine et surtout on parle fort, on se nettoie on se ramasse pour faire place à l'autre équipe qui elle aussi sort de son atelier de travail. On doit procéder en deux groupes compte tenu du nombre d'artisans, soit de 55 personnes qui visitent notre centre.

**11h00**, c'est l'heure du repas du midi pour la première équipe lors de la sortie de l'atelier de travail. C'est le temps du lunch, le repos, les jeux (wii) la télévision, prendre l'air et le soleil pour un retour en atelier à 12h00 et l'autre équipe suit.

**12h00**, retour en atelier. On se concentre sur son travail, soit l'artisanat, mini contrat, on y développe ses habilités et on en découvre d'autre, car on a tous des forces cachées qu'il faut décoder.

**13h40**, un retour à la pause bien méritée suite à notre concentration dans notre travail, car c'est vraiment du bon travail qui se fait. Nous devons dire aussi que nous sommes très patients et certains d'entre nous sont très minutieux. Nous sommes toujours présents! Nous ne voulons pas manquer une journée. Avant de retourner en atelier on s'assure que le tout est nettoyé pour l'autre équipe.

**14h00**, retour au boulot, en espérant que le transport ne sera pas en retard.

**15h00**, on ramasse nos affaires. On retrouve notre boîte à lunch, vêtement, un petit tour à la salle de bain car certains d'entre nous ont 1h30 de transport avant le prochain arrêt.

**15h15**, on sort du CADO avec un sourire aux lèvres après une bonne journée bien remplie. Et on se dit « A DEMAIN »





# A story from home, continued...

## *A day in the life of a worker at CADO*

**Morning greeting, between 8:00 and 9:00 a.m.,** picking up where you left off yesterday, checking hot and cold lunches, the quality and quantity of the food.

**9:00 to 10:00 a.m.,** working on arts & crafts in the workshop, everyone must participate in a project making a product for sale on the market. This participation can involve sanding, painting a first coat, hot glue montage, wrapping for a nice presentation, and one can sometimes count on a method developed by CADO to facilitate the work of the craftsman.

**10:00 to 10:30 a.m.,** it's break and snack time, with laughter, teasing and especially loud talking; we clean and we pick up after ourselves to make way for the other team who is also leaving its workshop. We must proceed in two groups because of the number of craftsmen – 55 persons who visit our center.

**11:00 a.m.,** its lunch time for the first team after leaving the workshop. It's time to eat, rest, play games (wii), watch T.V., get some air and sun, and return to the workshop at noon, as the other team follows.

**12 noon,** return to the workshop. We concentrate on our work, be it arts & crafts, mini contract; we develop our abilities and discover others we have, because we all have hidden strengths we must find.

**1:40 p.m.,** return to a well-deserved break after concentrating on our work, because the work being done is really fine work. We must say that we are very patient and some of us are very meticulous. We are always there! We don't want to miss a day! Before returning to the workshop, we make sure that everything is clean for the other team.

**2:00 p.m.,** return to work hoping our transportation won't be late.

**3:00 p.m.,** we pick up our things; we retrieve our lunchboxes & clothing; a little trip to the washroom because some of us have an hour and a half of travelling before the next stop.

**3:15 p.m.,** we leave CADO with a smile on our face after a full day's work. And we say "SEE YOU TOMORROW".



## SITES INTERNET

ABILITIES (Canada's Lifestyle Magazine for People with Disabilities) [abilities.ca](http://abilities.ca)

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE L'OUTAOUAIS  
[www.rrsss07.gouv.qc.ca](http://www.rrsss07.gouv.qc.ca)

CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES (CPM) [www.cpm.qc.ca](http://www.cpm.qc.ca)

CURATEUR PUBLIC QUÉBEC/ PUBLIC CURATOR'S OFFICE  
[www.curateur.gouv.qc.ca](http://www.curateur.gouv.qc.ca)

DOWN SYNDROME RESEARCH FOUNDATION (TRISOMIE 21) [www.dsrf.org](http://www.dsrf.org)

EMPLOI ET SOLIDARITÉ SOCIALE QUÉBEC [www.mess.gouv.qc.ca](http://www.mess.gouv.qc.ca)

ÉPILEPSIE OUTAOUAIS [www.epilepsieoutaouais.org](http://www.epilepsieoutaouais.org)

FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DE L'AUTISME ET DES AUTRES TROUBLES ENVAHISSANTS  
DU DÉVELOPPEMENT [www.autisme.qc.ca](http://www.autisme.qc.ca)

L'ARCHE Canada (Communautés de vie avec des personnes ayant un handicap mental)  
[www.larche.ca](http://www.larche.ca)

L'ASSOCIATION DU QUÉBEC POUR L'INTÉGRATION SOCIALE (AQIS)  
L'INSTITUT QUÉBÉCOIS DE LA DÉFICIENCE INTELLECTUELLE (IQDI)  
[www.aqis-iqdi.qc.ca](http://www.aqis-iqdi.qc.ca)

MOVEMENT PERSONNE D'ABORD DE QUÉBEC MÉTROPOLITAIN  
[www.mpdaqm.org](http://www.mpdaqm.org)

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC  
[www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca)

PAVILLON DU PARC Centre de réadaptation en déficience intellectuelle  
[www.pavillonduparc.qc.ca](http://www.pavillonduparc.qc.ca)

PHILIA [www.philia.ca](http://www.philia.ca)

PLAN Institute for Caring Citizenship [www.planinstitute.ca](http://www.planinstitute.ca)

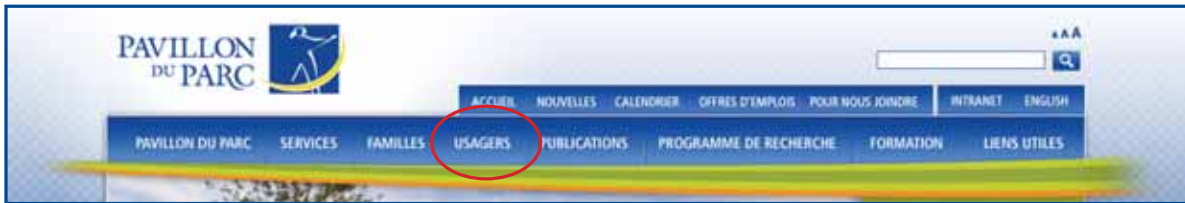
RIFVEH - RÉSEAU INTERNET FRANCOPHONE VULNÉRABILITÉS ET HANDICAPS  
(Prévention et Intervention efficaces auprès des personnes vulnérables)  
[www.rifveh.org](http://www.rifveh.org)

SOCIAL AUDIT [www.socialaudit.ca](http://www.socialaudit.ca)

TIES THAT BIND [www.tiesthatbind.ca](http://www.tiesthatbind.ca)



*Votre comité aura bientôt « une petite place », sous l’onglet dédié aux usagers, dans le site internet du Pavillon nouvellement reconstruit. Nous commençons par y inclure le contenu de notre dépliant qui décrit brièvement ce qu’est le comité, son mandat et les droits reconnus aux usagers.*



*Your committee will soon occupy “a small corner” of the Pavillon’s newly rebuilt web site, under the section dedicated to the users. We’ll start with the contents of our pamphlet which briefly describes the committee, its mandate and the acknowledged rights of the users.*

