

RAPPORT D'ACTIVITÉS



2013-2014

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| INTRODUCTION | 1 |
| NOTRE MISSION, NOS VALEURS ET NOTRE RÔLE | 3 |
| SOMMAIRE DES STATISTIQUES | 4 |
| 1. L'INFORMATION INDIVIDUELLE | 5 |
| 1.1 Les démarches | 5 |
| 1.2 Le portrait de la clientèle | 5 |
| 1.3 Les thèmes reliés aux demandes | 6 |
| 2. L'AIDE ET L'ACCOMPAGNEMENT | 8 |
| 2.1 Les démarches | 9 |
| 2.2 Les thèmes reliés aux demandes | 9 |
| 2.3 Les recours | 10 |
| 2.4 Des expériences de défense de droits | 13 |
| 2.5 Le portrait de la clientèle | 16 |
| 3. LA PROMOTION ET LA SENSIBILISATION | 17 |
| 3.1 Les démarches | 17 |
| 3.2 La semaine régionale de promotion des droits des usagers de la LSSSS | 18 |
| 3.3 Le dossier garde en établissement | 19 |
| 3.4 Le dossier des mesures de contrôle en santé mentale | 20 |
| 3.5 Le dossier consultation « Le point de vue des personnes utilisatrices des services en santé mentale de Sherbrooke » | 20 |
| 3.6 Les actions promotionnelles | 21 |
| 4. LES FORMATIONS | 22 |
| 4.1 L'Autre côté de la pilule | 22 |
| 4.2 Être délégué régional, c'est quoi? | 23 |
| 5. LES RENCONTRES RÉGIONALES | 24 |
| 6. LA VIE ASSOCIATIVE | 30 |
| 6.1 La corporation | 30 |
| 6.2 Le conseil d'administration | 30 |
| 6.3 Les comités | 30 |
| 7. LES COLLABORATIONS, LES REPRÉSENTATIONS ET LES PROJETS DE RECHERCHE | 31 |
| 8. LE FINANCEMENT | 34 |
| 9. L'ÉQUIPE DE PRO-DEF ESTRIE | 35 |
| 9.1 Les ressources humaines | 35 |
| 9.1.1 <i>Stage en service social</i> | 35 |
| 9.1.2 <i>Programme d'emploi</i> | 35 |
| 9.2 Le perfectionnement | 36 |
| LEXIQUE | 37 |

INTRODUCTION

C'est avec grand plaisir que nous vous invitons, chers lecteurs, à prendre connaissance de notre rapport annuel 2013-2014. Vous y trouverez, tout comme par les années passées, nos réalisations tant au niveau de l'aide individuelle qu'au volet promotion sensibilisation.

Tout d'abord, mentionnons que c'est avec fierté que nous avons lancé, l'année dernière, notre nouvelle identification corporative. En effet, l'image de Pro-Def Estrie s'est renouvelée et s'est actualisée. C'est donc dans cette perspective que nous avons acquis de nouveaux outils promotionnels et uniformisés ceux déjà existants. Cette année, nous avons refait complètement notre site web. Énergie et temps ont donc été mis tout au long de l'année afin de réaliser cet objectif. Objectif qui fut atteint avec succès!

Nous ne pouvons passer sous silence le départ à la retraite de notre conseillère madame Lise Joyal. En effet, il s'agit d'un changement important dans l'équipe de travail puisque celle-ci travaillait à Pro-Def Estrie depuis plus de 18 ans. Ce départ, préalablement planifié, s'est donc fait dans un mouvement organisé, c'est-à-dire par une période de transition avec la nouvelle conseillère, madame Caroline Cloutier. Il est important pour nous de souligner le dévouement et l'engagement de madame Lise Joyal à la cause pendant toutes ces années. Nous lui souhaitons une très belle retraite!

Au volet de l'aide individuelle, des personnes s'adressent à nous chaque année afin que nous les aidions dans la défense de leurs droits. Information, aide et accompagnement leur sont offerts. Notre approche, basée sur le self advocacy, se traduit, entre autres, par la place que nous laissons aux personnes dans la défense de leurs droits. Partie prenante du processus, elles acquièrent ainsi plusieurs connaissances. Les sujets de droits sont variés et les situations sont parfois complexes parce que les personnes doivent composer avec des réalités parfois difficiles.

Quant au volet promotion sensibilisation, l'implication de notre organisme à divers comités, tables de concertation, projets de toutes sortes, demeure toujours aussi active. Beaucoup d'énergie y est consacrée. De plus, pensons aussi aux nombreuses rencontres tant dans le milieu de la santé, de l'éducation que du communautaire.

Ces rencontres sont pour nous une occasion très importante de promouvoir le respect des droits de la personne en santé mentale, les enjeux qui y sont reliés ainsi que les services que nous offrons. Encore dans le volet promotion sensibilisation, le dossier des mesures de contrôle en santé mentale a retenu une attention particulière de Pro-Def Estrie cette année. En ce sens, Pro-Def Estrie a entrepris des actions auprès des usagers et de ses partenaires. Les délégués régionaux se sont aussi largement investis au dossier.

Les Rencontres régionales, quant à elles, suscitent toujours autant d'intérêt puisque les personnes y viennent en bon nombre. Nous profitons de l'occasion qui nous est donnée aujourd'hui pour remercier chaleureusement tous les invités qui, au cours de l'année, se sont déplacés pour venir informer les personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale. Ils ont de plus partagé leurs expériences et leurs expertises avec générosité, au grand plaisir des participants. Nous vous invitons à lire leurs témoignages. De plus, vous constaterez que plusieurs thèmes qui préoccupent les personnes en santé mentale y ont été abordés.

Nous profitons de ce bilan de fin d'année pour remercier chaleureusement tous les membres du conseil d'administration pour leur engagement et leur fidélité à la cause.

Nous remercions aussi toutes les personnes qui se sont impliquées activement soit dans le cadre de stage d'études ou de programme d'employabilité. Leur apport nous est précieux. De plus, un grand merci s'adresse aux deux chargées de projet qui ont relevé avec brio la réalisation des Rencontres régionales, cette année, ainsi qu'aux délégués régionaux et à tous ceux et celles qui participent activement à ces rencontres.

Un merci tout aussi sincère s'adresse à nos membres et utilisateurs de services qui, par leur confiance, contribuent au mouvement de la défense des droits en santé mentale.

Pour terminer au chapitre des remerciements, notre gratitude s'adresse au personnel de l'organisme qui, chaque année, veille à offrir des services de qualité empreints d'ouverture et d'empathie.

Nous vous souhaitons bonne lecture!

NOTRE MISSION

Pro-Def Estrie se donne pour mission de lutter pour la reconnaissance et l'exercice des droits des personnes vivant ou ayant vécu des problèmes de santé mentale; droits de tout citoyen/citoyenne à part entière, fondés sur des principes de justice sociale, de liberté et d'égalité.

NOS VALEURS

Il va de soi que nos valeurs sont reliées d'abord et avant tout au respect de la personne, c'est-à-dire à son rythme et à ses valeurs ainsi qu'à son cheminement personnel, à ses choix et à ses désirs. C'est ce que nous appelons la primauté de la personne. L'ensemble de nos actions est basé sur le préjugé favorable envers celle-ci; principe qui se distingue du concept du meilleur intérêt. L'appropriation du pouvoir est au cœur même de nos interventions. Acquérir une plus grande maîtrise de sa vie, retrouver son autonomie et développer une plus grande estime personnelle est l'essence même de la démarche de l'empowerment. Elle est source d'espoir tout en offrant aux personnes la motivation nécessaire pour rechercher des solutions à leurs problèmes, leur permettant ainsi d'obtenir un meilleur contrôle de leur vie au quotidien.

NOTRE RÔLE

L'action des groupes régionaux de promotion et de défense des droits en santé mentale s'intéresse à l'ensemble des droits reconnus aux citoyens et aux citoyennes par les différentes législations. Elle est, entre autres, liée aux chartes québécoise et canadienne définissant les libertés et les droits fondamentaux, mais nos actions quotidiennes auprès des personnes que nous aidons prennent aussi appui sur d'autres assises légales.

À titre d'exemples, mentionnons la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* du Québec, la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui*, la *Loi sur le Curateur public*, la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles* ainsi que la *Loi sur la Régie du logement*.

En fait, les groupes d'aide et d'accompagnement touchent à tout aspect légal pouvant affecter les droits des personnes ayant un problème de santé mentale et c'est dans notre cadre de référence intitulé « Pour la promotion, le respect et la défense des droits en santé mentale » que sont définis les différents rôles que notre organisme est appelé à jouer.

Tout au long de l'année, nous comptabilisons nos actions. C'est ce qui nous permet de vous dresser un portrait de notre investissement auprès de notre clientèle. C'est donc à travers les pages qui suivent que vous pourrez vous faire une bonne idée du travail réalisé par notre organisme. Commençons d'abord par le sommaire des statistiques.

SOMMAIRE DES STATISTIQUES

| | | |
|---|------------|-------------------------------|
| L'INFORMATION INDIVIDUELLE : | 781 | demandes |
| L'AIDE ET L'ACCOMPAGNEMENT : | 710 | actions |
| LA PROMOTION ET LA SENSIBILISATION : | 28 | activités |
| | 529 | personnes rejointes |
| LES FORMATIONS : | 40 | participants |
| | 2 | formations différentes |

1. L'INFORMATION INDIVIDUELLE

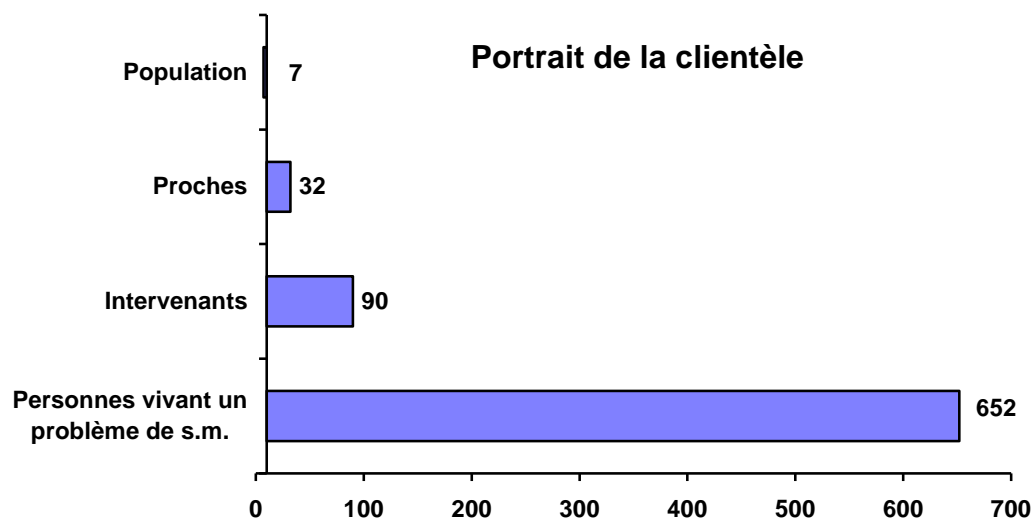
L'information individuelle s'adresse à toute personne de la population qui souhaite **obtenir de l'information** sur nos services ou sur les droits et les recours existants. À cet égard, plusieurs personnes font appel à nous pour recevoir de l'information, et ce, pour toutes sortes de situations. On pense ici aux personnes vivant un problème de santé mentale, aux intervenants du communautaire ou du réseau ainsi qu'aux proches. Notre rôle est donc de leur donner une information aussi complète que possible afin qu'ils puissent entreprendre leurs démarches avec succès ou de les référer au bon endroit.

1.1 Les démarches

D'une année à l'autre, le nombre de demandes est fluctuant au volet de l'information individuelle. À titre d'exemple, nous avons répondu cette année à **781 demandes** comparativement à 641 en 2012-2013 et à 798 en 2011-2012.

1.2 Le portrait de la clientèle

Les personnes qui ont fait appel à Pro-Def Estrie pour demander de l'information sur les droits et les recours ou pour connaître les services de l'organisme se comptabilisent comme suit :



De ce nombre : **60 % étaient des femmes**

40 % étaient des hommes

1.3 Les thèmes reliés aux demandes

Cette année, nos chiffres démontrent que les sujets d'information individuelle sont très variés puisque les pourcentages au tableau sont répartis uniformément entre les différents thèmes. En ce sens, nous pouvons affirmer que les personnes qui nous contactent comprennent bien notre mission. Rappelons ici, que notre organisme intervient sur tous les sujets de droits, contrairement à d'autres, qui ont un champ d'activité spécifique comme la solidarité sociale, le chômage ou le logement.

| | Thèmes | % |
|---|-------------------------------|----|
| 1 | Santé et les services sociaux | 17 |
| 2 | Garde en établissement | 16 |
| 3 | Logement | 11 |
| 4 | Solidarité sociale | 10 |
| 5 | Régimes de protection | 8 |
| 6 | Justice | 7 |
| 7 | Autres | 31 |

D'année en année, le thème de la garde en établissement fait partie des nombreux appels reçus à l'organisme. Nous sommes à même de constater qu'il y a encore de l'ambiguïté quant au statut de la personne hospitalisée à l'urgence psychiatrique. En effet, à de nombreuses reprises, les personnes qui nous ont contactés ne savaient pas si elles étaient en garde préventive et si oui, quand celle-ci avait commencé. Dans ces conditions, il est très difficile pour la personne en question de connaître ses droits ainsi que la fin de son hospitalisation ou même la durée de celle-ci.

Rappelons ici, que la garde préventive permet à l'établissement, si le danger est grave et immédiat, de garder une personne sans son consentement, sans autorisation du tribunal, pour une période d'au plus 72 heures.

Dans son rapport estrien des gardes préventives et des gardes en établissement, Pro-Def Estrie recommande, depuis plusieurs années, que les établissements mettent en place un protocole concernant la garde préventive afin de clarifier, restreindre et encadrer la notion de garde préventive et que des alternatives à la porte verrouillée à l'urgence psychiatrique soient mises en place.

Regardons maintenant le thème de la santé et les services sociaux. Lorsque nous sommes interpellés par ce thème, au niveau de l'information individuelle, nous comptabilisons le ou **les droits qui y sont associés**. Les voici :

| | Santé et services sociaux | % |
|---|---|----------|
| 1 | Droit de choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services | 29 |
| 2 | Droit de consentir ou de refuser les soins de façon libre et éclairée | 21 |
| 3 | Droit de recevoir des services avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire | 11 |
| 4 | Droit de participer aux décisions qui vous concernent | 9 |
| 5 | Droit de porter plainte, sans risque de représailles, d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et d'être accompagné ou assisté à toutes les étapes de vos démarches | 9 |
| 6 | Autres | 21 |

En tête de liste cette année, passant de 11 % en 2012-2013 à 29 % en 2013-2014, le droit de choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services est définitivement un droit qui préoccupe les personnes. Cependant, dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, ce droit s'exerce en tenant compte des ressources humaines, matérielles et financières de l'établissement. Malheureusement, les personnes qui nous ont contactés se sont rarement vues accorder ce droit. Très souvent, la réponse obtenue était qu'en effet les ressources de l'établissement ne le permettaient pas. L'exercice de ce droit devient alors très difficile d'accès pour les personnes qui désirent s'en prévaloir.

2. L'AIDE ET L'ACCOMPAGNEMENT

L'aide et l'accompagnement sont des services offerts aux personnes qui vivent ou qui ont déjà vécu un problème de santé mentale. L'aide consiste plus particulièrement à **soutenir** les personnes dans les démarches qu'elles entreprennent pour faire valoir leurs droits ou pour avoir accès à un recours. L'accompagnement va plus loin, en ce sens que la conseillère **accompagne** la personne dans ses différentes démarches et particulièrement lorsque celle-ci doit faire face à des tiers dans l'exercice de ses droits.

Ces services permettent à la personne d'intégrer la philosophie du « Self Advocacy » traduit par « Devenir son propre défenseur » et de développer notamment les habiletés nécessaires pour la mettre en pratique. Les avantages d'une telle pratique sont nombreux car cela permet à la personne de :

- reprendre du pouvoir sur les décisions qui la concernent;
- protéger et défendre ses droits contre les abus et la négligence;
- développer des techniques d'écoute, d'affirmation et de négociation;
- se responsabiliser face à sa situation;
- prendre sa place devant les situations qui lui semblent problématiques;
- développer sa confiance personnelle et son estime de soi;
- devenir à son tour un conseiller pour d'autres personnes lésées dans leurs droits.

Rappelons que la démarche pour développer son pouvoir personnel et devenir son propre défenseur se divise en quatre étapes, soit : la définition du problème, la planification de l'action, l'action et l'évaluation de la démarche. Pour chacune de ces étapes, la conseillère veille à ce que la personne garde le rôle principal dans la défense de ses droits.

Il est à noter que toutes les personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale en Estrie peuvent s'enquérir de ce service, et que seules les démarches d'aide et d'accompagnement font l'objet d'une ouverture de dossier.

2.1 Les démarches

Chaque année, plusieurs personnes sont aidées par notre organisme dans leurs démarches de défense de droits et de recours. Les services d'aide et d'accompagnement qui leur sont offerts se traduisent par diverses actions. Pensons ici, aux appels faits et reçus, aux rencontres à l'organisme ou à l'extérieur, aux accompagnements à la Cour ou à diverses instances administratives, sans oublier les recherches dans les diverses législations ainsi que l'aide à la rédaction de lettres pour supporter les personnes dans la défense de leurs droits.

En regard des demandes qui nous ont été adressées, **710 actions** ont été posées cette année au chapitre de l'aide et de l'accompagnement. Tout comme l'année dernière, nous observons que les demandes concernant le thème de la santé et des services sociaux arrivent en tête de liste. Celui de la solidarité sociale suit de près.

Nous profitons de l'occasion pour réitérer l'importance de se prévaloir des services de notre organisme pour faire valoir ses droits puisque plusieurs personnes, bon an mal an, ont gain de cause soit en première instance ou en révision. L'enjeu relié à ce genre de démarche est significatif pour la personne puisque les résultats obtenus ont un lien direct sur la qualité de vie de celle-ci. En aidant les personnes à obtenir ce à quoi elles ont droit, nous contribuons ainsi à leur mieux-être et à l'appropriation de leur pouvoir.

2.2 Les thèmes reliés aux demandes

Toutes les demandes qui ont été traitées cette année font référence à 18 thèmes différents. Chiffres à l'appui, le thème de la santé et des services sociaux, celui de la solidarité sociale et celui du logement représentent 51 % des demandes d'aide et d'accompagnement. Par ailleurs, l'autre moitié est ventilée de telle sorte que nous pouvons conclure à une belle diversité de demandes.

| | Thèmes | % |
|---|----------------------------|----|
| 1 | Santé et services sociaux | 21 |
| 2 | Solidarité sociale | 16 |
| 3 | Logement | 14 |
| 4 | Travail | 9 |
| 5 | Aide financière aux études | 6 |
| 6 | Garde en établissement | 6 |
| 7 | Autres | 28 |

En regard du thème portant sur la santé et les services sociaux nous avons comptabilisé, tout comme nous l'avons fait au volet de l'information individuelle, quels ont été les droits pour lesquels les personnes nous ont le plus souvent interpellés. Les voici :

| | Santé et services sociaux | % |
|---|--|----|
| 1 | Droit de choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services | 25 |
| 2 | Droit de consentir ou de refuser les soins de façon libre et éclairée | 20 |
| 3 | Droit d'accès à votre dossier, lequel est confidentiel | 20 |
| 4 | Droit de recevoir des services avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire | 15 |
| 5 | Droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité | 10 |
| 6 | Autres | 10 |

2.3 Les recours

Négociation à la base et recours formels

D'entrée de jeu, réitérons que notre philosophie d'intervention est d'amener la personne à devenir son propre défenseur. L'accent est donc mis sur l'appropriation du pouvoir personnel de la personne concernée par une démarche de défense de droits et de recours. **La négociation à la base** fait partie des stratégies suggérées pour régler les conflits. À Pro-Def Estrie, nous privilégions cette façon de faire parce qu'elle permet à la personne de développer plusieurs habiletés dont, entre autres, la communication affirmative et la négociation.

Toutefois, la négociation à la base n'est pas toujours souhaitée par la personne ni même appropriée ou indiquée. De ce fait, la personne n'a pas d'autre choix que de s'adresser aux **recours formels** pour faire valoir ses droits. Pensons, par exemple à la personne qui souhaite déposer une plainte en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, à celle qui veut aller en révision d'une décision au ministère de la Solidarité sociale ou à telle autre qui souhaite se faire entendre devant la Cour des petites créances.

Cette année encore, la conseillère a accompagné plusieurs personnes dans l'exercice de leurs recours. Au total, **41** démarches ont été comptabilisées **au chapitre des recours**. De ce nombre, **24** démarches ont été complétées et **8** démarches sont en cours. S'ajoute à ce nombre, **7** situations où les personnes ont plutôt choisi de suspendre leurs démarches en cours de route. Pour les **2** autres démarches entreprises, les résultats ne nous ont pas été communiqués.

Cette année, il est incontestable que la négociation à la base a porté fruit puisque les sept personnes qui ont privilégié cette approche, lorsque cela était possible, ont eu gain de cause.

Voici maintenant un tableau qui a l'avantage de résumer clairement les différentes démarches de négociation à la base et de recours formels.

| | | |
|-----------------------|-----------|--|
| Négociation à la base | 8 | <p>7 gains de cause</p> <ul style="list-style-type: none"> - avec le Centre local d'emploi - avec Revenu Québec - avec l'Office municipale d'habitation (2) - avec le CSSS (2) - avec les archives du CHUS <p>1 démarche en cours</p> <ul style="list-style-type: none"> - avec psychiatre |
| Recours formels | 24 | <p>11 gains de cause</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instance de révision / Solidarité sociale (5) • Syndic de faillite • Cour du Québec / Division des petites créances • Cour Supérieure / Matière civile (2) • Ministère de l'Éducation (2) <p>6 ont essuyé un refus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instance de révision / Régie des rentes (2) • Commission des Normes du travail • Cour du Québec / Garde en établissement (3) <p>7 démarches en cours</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tribunal administratif du Québec • Régie du logement • Commission des lésions professionnelles • Instances de révision (3) <ul style="list-style-type: none"> Solidarité sociale Régie des rentes Victimes d'actes criminels • Syndic de faillite <p>9 7 désistements</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tribunal administratif du Québec • Régie du logement • Instance de révision / Solidarité sociale • Cour du Québec / Division des petites créances • Cour du Québec / Garde en établissement • Ministère de l'Éducation (2) <p>2 résultats inconnus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tribunal administratif du Québec • Cour Supérieure / Matière civile |
| Total | 41 | Recours |

2.4 Des expériences de défense de droits

Fait à noter cette année, aucune démarche de plainte n'a été entreprise devant le commissaire local ou régional. À deux reprises, les personnes concernées ont plutôt préféré entreprendre des démarches de négociation à la base.

Pour vous donner un aperçu plus concret du travail réalisé, commençons tout d'abord par des exemples de négociation à la base.

Recours / négociation à la base

Comme nous l'avons mentionné plus haut, les démarches de négociation à la base complétées sont au nombre de 7 cette année. Les 7 personnes ont eu gain de cause. Retenons que l'ensemble de ces personnes se sont dites satisfaites tant du processus que du résultat obtenu. Voici maintenant un exemple de négociation à la base.

Histoire de Lucie

Lucie, ne sachant quelles actions poser pour recevoir de nouveau les services du CSSS-IUGS, a décidé de se présenter à l'organisme afin que nous l'aidions dans ses démarches. Par le passé, Lucie avait déjà eu un suivi avec une travailleuse sociale du CSSS-IUGS. Suivi qui fut arrêté suite à un élément de discordance avec celle-ci.

Lucie, qui vivait des difficultés personnelles, désirait de nouveau obtenir des services du CSSS-IUGS, mais d'une nouvelle travailleuse sociale.

Lucie ne désirait pas s'engager dans un processus de plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. En effet, elle aurait pu faire valoir son droit de recevoir des services avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire. Cependant, Lucie n'avait pas l'énergie nécessaire.

C'est dans ce contexte que la conseillère de Pro-Def Estrie a appelé la conseillère cadre clinique du CSSS-IUGS afin de lui demander une rencontre avec elle et Lucie. Demande qui fut acceptée. Une rencontre a donc eu lieu avec Lucie afin de bien se préparer.

Lors de la rencontre, Lucie fit valoir que le fait de tomber dans un vide de service avait augmenté grandement sa détresse psychologique. De plus, Lucie ne désirait pas être mise de nouveau sur une liste d'attente puisque ce processus avait déjà été fait par le passé. La conseillère cadre clinique se montra très compréhensive face à la demande de Lucie et accepta qu'une nouvelle travailleuse sociale lui soit attirée. Cette rencontre venait mettre un terme à des mois de découragement, Lucie allait enfin recevoir de nouveau des services, et ce, sans attendre plusieurs mois.

Recours formels

Passons maintenant à d'autres situations où les personnes ont plutôt choisi d'utiliser un recours formel.

Tout comme par les années passées, plusieurs démarches de recours font référence à des demandes de révision au ministère de la Solidarité sociale pour obtenir soit l'allocation pour contraintes temporaires ou l'allocation pour contraintes sévères. Des démarches de révision à la Régie des rentes du Québec pour obtenir une rente d'invalidité sont aussi du nombre. Bon an mal an, nous aidons aussi des personnes à demander une annulation complète de la dette d'études au service de recouvrement du ministère de l'Éducation. Voici deux exemples d'accès aux recours formels.

Histoire de France

France souffre d'un problème de santé mentale qui l'empêche d'occuper un emploi sur le marché du travail, et ce, tant à court qu'à long terme.

Par le passé, avant que son état de santé se dégrade, France a fait des études et on lui a octroyé un prêt étudiant. À travers les années, cette dette d'études a cumulé intérêts par-dessus intérêts rendant ainsi la somme de plus en plus difficile à rembourser.

France vivant un stress immense face à cette demande de remboursement s'est présentée à l'organisme découragée et ne sachant plus que faire.

France reçoit une rente d'invalidité de la Régie des rentes du Québec ainsi qu'un complément du ministère de la Solidarité sociale au barème des contraintes sévères à l'emploi. Elle est évidemment incapable financièrement de rembourser cette somme.

Aidée par la conseillère, une demande d'annulation complète de sa dette d'études a donc été adressée au service de recouvrement du ministère de l'Éducation. Il a fallu démontrer que l'état de santé et la situation financière de France la plaçait dans l'impossibilité d'honorer sa dette d'études. Il est important de souligner que faire une telle demande au service de recouvrement exige beaucoup d'efforts pour la personne concernée puisque plusieurs documents doivent être fournis. De plus, les délais d'attente sont très longs allant parfois jusqu'à une période d'un an.

Pour sa part, France a dû attendre neuf mois avant d'obtenir les résultats de sa demande. Demande qui fut accueillie favorablement. En effet, le solde et les intérêts de sa dette d'études ont été complètement annulés enlevant ainsi un lourd fardeau de ses épaules.

Cette année, deux personnes ont obtenu une réponse favorable face à leur demande au ministère de l'Éducation. Il est incontestable que de tels résultats ont un impact immense sur la santé mentale et la qualité de vie des personnes vivant déjà dans des situations financières précaires.

Histoire de Mario

Mario, en plus d'avoir des problèmes de santé mentale, vit avec des problèmes physiques importants, suite à une opération dans le dos pour une hernie discale. De la morphine, sous forme de timbre, lui a même été prescrite pour atténuer sa douleur. Malgré cette médication, Mario n'est pas soulagé. Il doit vivre avec des douleurs atroces, et ce, à tous les jours.

Il est évident pour Mario et son médecin traitant, que sa situation l'empêche d'occuper tout emploi, et ce, pour une période vraisemblablement indéfinie. Mario, au bout du rouleau, venait de recevoir son avis de décision du ministère de la Solidarité sociale lorsqu'il a rencontré la conseillère. Devant ce refus, Mario n'avait d'autres choix que de contester cette décision. C'est donc dans ce contexte que la conseillère l'a aidé à remplir sa demande de révision et à se préparer à son audition.

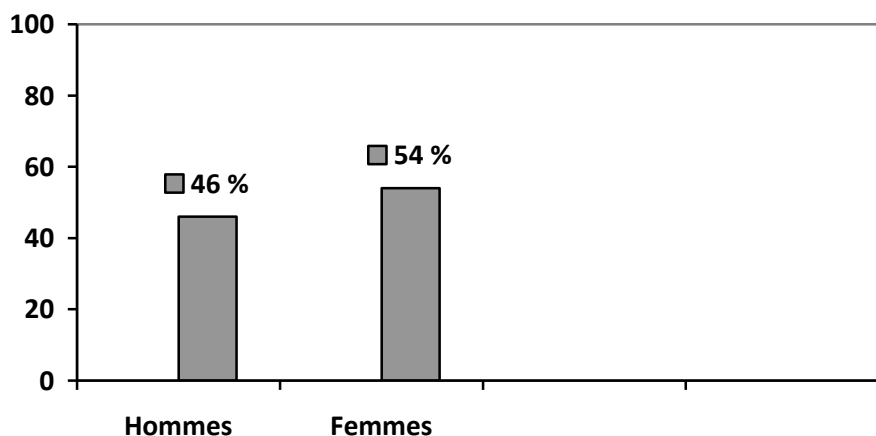
Le jour de l'audition venue, Mario a répondu aux questions du comité de révision au meilleur de sa connaissance avec l'espoir d'être reconnu au barème des contraintes sévères à l'emploi. Fort heureusement, le comité de révision a renversé la décision du Ministère et a accordé à Mario le barème des contraintes sévères à l'emploi.

La réflexion demeure la même au fil du temps. Nous comprenons difficilement qu'une personne qui souffre de dépression majeure jumelée à des problèmes physiques très graves ait à se battre pour obtenir ce dont elle a droit. Pourtant, c'est le cas de plusieurs personnes. Cette année, 5 personnes ont été accompagnées dans leurs démarches de révision afin d'obtenir le barème des contraintes sévères à l'emploi au ministère de la Solidarité sociale. Les 5 personnes ont eu gain de cause.

Derrière toutes ces demandes, se cache beaucoup de souffrance. Que ce soit lié à des problèmes de santé mentale et ou à des problèmes physiques, la personne est au prise avec des symptômes qui ont un impact considérable sur sa qualité de vie. Bien que nous soyons convaincus que le nombre de personnes que nous aidons à faire valoir leurs droits dans ce domaine demeure en deçà des besoins, nous sommes tout de même heureux d'avoir pu épauler ceux et celles qui se sont adressés à nous dans l'exercice de leurs droits.

2.5 Le portrait de la clientèle

Les hommes et les femmes qui ont fait des demandes d'aide et d'accompagnement pour l'année 2013-2014 se distinguent comme suit :



3. LA PROMOTION ET LA SENSIBILISATION

3.1 Les démarches

La démarche dite de **promotion et de sensibilisation** signifie que le groupe prend publiquement la parole afin de promouvoir le respect des droits des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale. Cette démarche inclut également la réalisation d'activités permettant la sensibilisation des personnes et le développement de leur sens critique par rapport aux enjeux reliés au domaine de la santé mentale.

Pour l'année 2013-2014, **529 personnes** ont été rejointes dans le cadre de ce volet, et ce, lors de **28 activités** différentes. Notre expérience nous dit toutefois que ces rencontres ont une portée beaucoup plus large sur la population concernée. Voici quelques exemples où nous avons pris la parole cette année. Vous serez à même de constater que différents milieux ont été sensibilisés quant à la mission de notre organisme, aux services que nous offrons ainsi qu'aux différents enjeux que nous portons.

Des présentations ont eu lieu :

Dans les organismes communautaires :

- au Centre des Femmes du Granit;
- à la Chaudronnée de Sherbrooke;
- à la Cordée de Sherbrooke;
- à l'Ensoleillée du Granit;
- à la Place Vimont pour l'Office municipale d'habitation de Sherbrooke;
- à Virage santé mentale du Haut-St-François.

Les participants ont souligné que l'activité leur avait permis de recevoir du matériel pertinent et que le contenu répondait à leur besoin d'information. Certains ont aussi nommé qu'ils se sentaient mieux outillés pour référer d'autres personnes à l'organisme.

Plusieurs nous ont dit avoir appris qu'ils pouvaient obtenir de l'aide et de l'accompagnement pour exercer leurs droits ou formuler une plainte. Certains étaient en mesure d'identifier les situations d'injustices et d'autres réalisaient qu'ils avaient déjà été brimés dans leurs droits.

Dans le réseau de la santé :

- au Comité des usagers du CHUS, à deux reprises au cours de l'année;
- au CSSS du Granit, auprès des intervenants;
- au CSSS de Memphrémagog, par la tenue d'un kiosque rejoignant les usagers et les intervenants du RLS.

Dans le réseau de l'éducation :

- au Centre 24-Juin, dans le cadre du programme d'assistance à la personne à domicile. Trois groupes ont été rencontrés en cours d'année;
- à l'Université de Sherbrooke, à la faculté des sciences infirmières dans le cours de santé mentale et réadaptation.

Il est important de souligner que la promotion des droits de la LSSSS fait toujours l'objet d'un point d'information pour chacune des rencontres de groupe. Le dossier de la garde en établissement et les avis des usagers recueillis au cours de l'année nourrissent aussi chacune de nos présentations. De plus, nous sensibilisons nos différents partenaires ainsi que la relève, nos futurs intervenants, aux enjeux et aux préoccupations nommés par les personnes utilisatrices.

Dans la population Sherbrookoise :

- au Centre Julien Ducharme, par la tenue d'un kiosque dans le cadre d'une activité de sensibilisation avec d'autres partenaires de l'Estrie pour l'événement « Le Grand tour de Clara » avec Cause pour la Cause de Bell.

3.2 La semaine régionale de promotion des droits des usagers de la LSSSS

Cette année, la semaine régionale de promotion des droits des usagers de la LSSSS avait pour thème : ***L'usager au cœur de ses droits, un partenaire incontournable***. Dans le cadre de cette semaine, Pro-Def Estrie a produit un texte afin de sensibiliser la population à l'importance de considérer l'usager comme un réel partenaire en passant de l'individuel au collectif. Ce texte a été rendu disponible aux différents partenaires et l'Agence de l'Estrie l'a ajouté sur son site web dans la section : Droits des usagers. Il s'agit là d'une très belle couverture promotionnelle pour les droits des usagers.

De plus, Pro-Def Estrie a organisé une rencontre d'échange afin d'offrir un espace de parole aux personnes qui reçoivent des services en santé mentale. Le sujet de cette rencontre portait sur l'application de la LSSSS. Ce fut un moment privilégié pour recueillir le point de vue des participants quant au respect des droits qui leur sont reconnus. Nous avons aussi profité d'une Rencontre régionale des personnes utilisatrices des services en santé mentale pour faire la promotion de la semaine régionale des droits. Finalement, au cours de l'année, nous avons diffusé les outils promotionnels produits par le comité régional de promotion des droits des usagers. La diffusion d'un signet avec les droits des usagers a été très appréciée.

3.3 Le dossier garde en établissement

Pro-Def Estrie s'est investi, une fois de plus, dans la cueillette de données afin de dresser les tableaux statistiques relatifs aux requêtes pour garde en établissement et pour les gardes préventives. Notre organisme a mis sur pied un comité de travail afin d'en examiner les résultats.

À plusieurs occasions, notre organisme a présenté les statistiques estriennes des gardes en établissement. Les enjeux discutés ont été notamment liés à l'application de la garde préventive, au droit de la personne de consentir ou non à l'évaluation psychiatrique et au statut ambigu de la personne lorsqu'elle est à l'urgence psychiatrique.

Cette année, nous avons répondu positivement à l'invitation du CSSS de Memphrémagog à collaborer au comité local portant sur la P-38.001. Ce comité de travail a regroupé les partenaires locaux et régionaux afin d'améliorer l'intervention locale et l'application de cette loi d'exception. L'ensemble des acteurs présents ont réaffirmé l'importance du respect des droits et de l'accès à l'information pour les personnes concernées. Un protocole type pour les partenaires a été conçu. Celui-ci inclut la remise du feuillet *Droits et recours des personnes mises sous garde* du MSSS par le personnel infirmier au triage de l'urgence, avec les coordonnées de Pro-Def Estrie inscrites à l'endos.

3.4 Le dossier des mesures de contrôle en santé mentale

En février 2014, l'AGIDD-SMQ faisait parvenir à tous ses groupes membres un kit de mobilisation concernant les mesures de contrôle. C'est donc dans ce contexte que Pro-Def Estrie a ciblé ses actions auprès des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale et des partenaires des réseaux locaux de services. Nous estimons avoir rejoint 104 personnes, et ce, à 7 occasions.

Les délégués régionaux ont été très actifs dans ce dossier, notamment par la participation à des activités de sensibilisation organisées par Pro-Def Estrie et par l'organisation d'un café discussion. Il est important de souligner que ce thème est toujours d'actualité et que les recommandations soumises par l'AGIDD-SMQ ont été reçues favorablement par les participants. Cette action de mobilisation sur les mesures de contrôle est en continue, mais a connu un élan particulier cette année, à Pro-Def Estrie.

3.5 Le dossier consultation / Le point de vue des personnes utilisatrices des services en santé mentale de Sherbrooke

Membre actif, à la table de santé mentale de Sherbrooke, Pro-Def Estrie s'est porté responsable de recueillir le point de vue des personnes utilisatrices des services en santé mentale du territoire de Sherbrooke concernant leur perception sur la qualité des services reçus. Pour une deuxième année, en collaboration avec La Cordée, nous avons réalisé un rapport synthèse et avons présenté les résultats lors d'une rencontre du réseau local de services en santé mentale. À titre indicatif, voici quelques éléments énoncés par les participants lors de la consultation :

- l'importance du savoir-être des intervenants et de la relation entre la personne et l'intervenant;
- des interventions trop axées sur la médication;
- un accès difficile à de la psychothérapie gratuite et un suivi trop court mais grandement apprécié;
- l'importance du milieu communautaire;
- encore beaucoup de travail à faire contre la stigmatisation et les tabous;

- une amélioration souhaitée à l'urgence psychiatrique : la porte barrée procure un sentiment de prison, c'est peu adapté aux besoins des personnes;
- une demande de mieux référer vers les organismes communautaires;
- l'importance pour les personnes de pouvoir s'impliquer;
- un centre de crise communautaire et régional est maintenu comme priorité, c'est une réponse à un besoin pour les personnes.

3.6 Les actions promotionnelles

Les actions promotionnelles visent à mettre en valeur les services et les activités de l'organisme. Pour répondre à cet objectif, plusieurs moyens ont été utilisés. À titre d'exemple, nous avons maintenu la distribution de notre feuillet promotionnel à l'ensemble de nos partenaires en santé mentale.

Nous avons aussi diffusé des communiqués dans les différents journaux de la région pour annoncer l'ensemble de nos activités. Pensons ici au carnet communautaire du journal *La Tribune* et du journal *La Nouvelle*. De plus, nous avons assuré le suivi des inscriptions de notre organisme dans différents bottins de ressources.

Des dépliants promotionnels sur les droits, au nombre de trois : l'Info-droits sur la garde en établissement, sur la contention et l'isolement ainsi que celui sur les services de santé et les services sociaux ont été diffusés auprès des personnes vivant ou ayant vécu un problème en santé mentale. Leur contenu est plus détaillé, ce qui permet une connaissance plus approfondie des droits qui leur sont reconnus.

Cette année, notre site web a été complètement modifié. Vous pouvez y accéder au www.prodefestrie.gc.ca. Notre site est maintenant à l'image de notre nouvelle identification corporative, c'est-à-dire épuré et moderne. Cette vitrine promotionnelle offre plusieurs liens intéressants en matière de droits et de santé mentale.

4. LES FORMATIONS

Cette année, deux formations ont été offertes par notre organisme. La première s'intitule « L'Autre côté de la pilule » et la deuxième « Être délégué régional, c'est quoi? » Au total, **40 personnes** y ont participé.

4.1 L'Autre côté de la pilule

Les objectifs de cette formation visent l'acquisition des connaissances de base sur les médicaments psychotropes et la compréhension de leurs effets. Elle se veut également un excellent outil pour favoriser l'appropriation du pouvoir des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale. Cette formation, d'une durée de treize heures, s'adresse également aux intervenants et bénévoles œuvrant auprès de la clientèle santé mentale.

Voici quelques commentaires recueillis lors de cette formation :

- *Cette formation m'a éduquée et rassurée.*
- *J'ai des peurs, mais je suis plus en confiance.*
- *Je suis mieux informée, plus outillée! Je reprends du pouvoir!*
- *J'ai beaucoup aimé le préjugé favorable.*
- *Ça me donne le sentiment d'être responsable que de bien connaître le sujet.*
- *J'ai tout aimé, mais surtout le cahier qui me sera très utile.*
- *J'ai trouvé plus difficile de voir la complexité des interactions des médicaments et des effets secondaires.*
- *J'ai de l'inquiétude pour la clientèle déjà méfiante.*
- *Les notes sont précises, pertinentes et détaillées. Les activités permettent de bien comprendre la théorie et le contenu de la formation.*
- *Je me suis sentie triste et fâchée par rapport aux effets de la médication et du peu d'informations que le médecin m'a donné.*
- *Comme intervenante, je vais encourager les gens à questionner le médecin et le pharmacien sur leur problématique, prescriptions, etc.*

Suite aux commentaires recueillis, nous estimons que la formation a atteint ses objectifs. Les participants ont souligné que les informations étaient compréhensibles et que le cartable remis était génial. Cette formation a permis à plusieurs d'avoir l'occasion de partager leur vécu, leurs valeurs et leur espoir. Elle a aussi été un moment privilégié qui les a amenés à développer leur vision critique telle que définie dans le cadre de la formation.

Nous ne pouvons passer sous silence l'impact positif et l'intérêt démontré pour cette formation en Estrie. Des étudiants en travail social de l'Université de Sherbrooke se sont mobilisés afin d'organiser, avec l'AGGID-SMQ, une formation s'adressant aux étudiants de leur faculté. L'information sur la médication et le développement d'une vision critique venant ainsi offrir un bon complément à leur programme de formation.

4.2 Être délégué régional, c'est quoi?

Cette année, la formation conçue par l'AGIDD-SMQ a été offerte suite à l'élection des délégués régionaux. La formule d'un jour répondait aux besoins spécifiques de notre groupe.

Elle s'adresse aux personnes utilisatrices de services en santé mentale intéressées par le rôle de délégué régional ou à toutes personnes intéressées à mieux comprendre la fonction exercée par leurs pairs.

Les objectifs spécifiques de cette formation sont les suivants :

- ◆ connaître la structure, le rôle et le mandat des Rencontres régionales;
- ◆ connaître les responsabilités des délégués régionaux;
- ◆ connaître l'environnement organisationnel, structurel et décisionnel du réseau de la santé et des services sociaux, particulièrement celui de la santé mentale;
- ◆ outiller les délégués régionaux afin qu'ils soient en mesure d'intervenir efficacement dans les différents lieux de concertation.

5. LES RENCONTRES RÉGIONALES

C'est dans l'optique de favoriser la participation des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale à la planification et à l'organisation des services de santé qui les concernent que les Rencontres régionales furent initiées, il y a maintenant près de quinze ans. Ces rencontres accueillent de nombreux participants et permettent d'échanger et de recueillir le point de vue de ces derniers.

Dans le cadre des actions promotionnelles de l'organisme, le dépliant sur les Rencontres régionales a été grandement diffusé cette année. Cet outil permet de faire la promotion des Rencontres régionales auprès des différents collaborateurs et partenaires des tables de concertation en santé mentale ainsi qu'auprès des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale.

Pour l'année 2013-2014, Pro-Def Estrie a soutenu l'organisation de **4 Rencontres régionales**. **87 personnes** y ont participé. Ce qui suit présente le portrait de ce qui a été réalisé au cours de la dernière année. Tout d'abord, le déroulement, les thèmes abordés lors des Rencontres régionales et la liste des invités seront exposés. Par la suite, il sera question plus spécifiquement des délégués régionaux à travers les activités de représentations, les rencontres entre délégués ainsi que les activités de perfectionnement auxquelles ils ont assisté.

Les Rencontres régionales

Les Rencontres régionales sont des rencontres où les personnes utilisatrices des services en santé mentale échangent sur l'organisation, le fonctionnement et la qualité des services offerts en Estrie. Pro-Def Estrie est l'organisme qui soutient ces dernières.

En voici le déroulement :

Tout d'abord, les rencontres débutent par une période d'échange sur les services et l'actualité concernant la santé mentale tant au niveau provincial, régional que local dans les différentes MRC. Suivent les différentes présentations des invités prévues à l'ordre du jour.

Il importe de souligner que les thèmes abordés lors de ces rencontres sont choisis à partir de suggestions que nous avons recueillies auprès des personnes utilisatrices. Une période d'échange est également réservée aux délégués régionaux afin que ceux-ci puissent partager les informations suite à leurs représentations sur les diverses tables de concertation. Enfin, un retour sur la rencontre ainsi qu'une évaluation écrite concluent celle-ci.

Les thèmes que nous avons abordés cette année sont les suivants :

- les droits des usagers, par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services en Estrie;
- la participation citoyenne en santé mentale, on s'organise;
- l'aide juridique, la loi de la protection des personnes mises sous garde (P-38.001) et le projet de télécomparution au CHUS ;
- l'Urgence-Détresse régionale et l'urgence psychiatrique au CHUS.

De nouveau cette année, nous avons reçu des invités qui ont partagé et échangé de l'information sur les préoccupations des personnes utilisatrices de services en santé mentale. Provenant de différents secteurs, ils nous ont fait part de leurs connaissances respectives. Nous tenons à remercier les personnes suivantes :

- Monsieur Denis Beaulieu, commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services en Estrie;
- Madame Annie-Claude Hinse, avocate à l'aide juridique de Sherbrooke;
- Madame Hélène Poirier, conseillère clinique au CHUS, programme Télé-santé;
- Monsieur Mario Therrien, chef de soins à l'urgence psychiatrique du CHUS;
- Monsieur Daniel Lalime, assistant infirmier chef à l'urgence psychiatrique du CHUS;
- Monsieur Ricky Chabot, coordonnateur du programme régional Urgence-Détresse régionale au CSSS-IUGS.

Pour conclure cette section, il importe de souligner qu'à la lecture des évaluations des Rencontres régionales, nous pouvons affirmer que celles-ci répondent à des besoins identifiés par les participants et qu'elles suscitent encore beaucoup d'intérêt.

Voici quelques commentaires :

« Toujours très intéressant sur chaque sujet et les invités nous présentent beaucoup pour que les usagers en sortent grandis. »

« J'ai trouvé le contenu intéressant et stimulant et j'ai une très grande fierté des délégués que j'ai entendus. »

« Très dynamique, respect et écoute. »

Témoignages d'invités

« Je tiens à vous remercier de m'avoir reçue lors de la Rencontre régionale des usagers en santé mentale en décembre dernier. L'objectif visé par cette rencontre était de vous faire connaître et d'avoir vos commentaires et réactions vis-à-vis ce nouveau projet (la télécomparution). Les commentaires constructifs qui ont été énoncés vont permettre d'apporter des ajustements pour la mise en place de ce projet. »

« J'ai beaucoup apprécié aller vous rencontrer lors de votre Rencontre régionale. Lors de la présentation du service Urgence-Détresse je sentais l'intérêt et surtout la grande préoccupation des gens présents dans la salle. Préoccupation à comprendre l'organisation du service mais je sentais davantage la préoccupation à comment l'aide était donnée à la population, comment les gens étaient répondus. Les échanges furent constructifs et respectueux. »

« Cette rencontre a été appréciée puisqu'elle nous a permis de prendre connaissance du vécu de notre clientèle commune à travers leurs différentes expériences. Je puis d'ailleurs vous assurer que le vécu de certains patients, en lien entre autres avec les contentions ou tout autre forme d'intervention, a alimenté des discussions avec nos équipes au Programme-clientèle en santé mentale du CHUS. »

Les délégués régionaux en action

Un délégué régional est une personne vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale qui est élue par ses pairs. Son rôle principal est de porter la parole des usagers dans les différents lieux de concertation en région. Le délégué régional respecte la prépondérance du principe de l'intérêt général des personnes utilisatrices dans ses interventions. Enfin, il recueille de l'information et partage celle-ci avec les participants lors des Rencontres régionales.

Les activités de représentation

Comme nous le mentionnions précédemment, les délégués régionaux participent à de nombreux comités et à plusieurs tables de concertation en lien avec la santé mentale. Ce partenariat est un bel exemple d'ouverture et de participation citoyenne. **Au cours de la dernière année, il y a eu 43 activités de représentation.** Afin de bien préparer les délégués régionaux à jouer leur rôle, des rencontres préparatoires ont aussi été réalisées.

Les rencontres des délégués régionaux

Outre les rencontres préparatoires, **l'ensemble des délégués se sont réunis à 14 reprises** afin de perfectionner et d'améliorer leur compréhension concernant les enjeux entourant les personnes utilisatrices des services en santé mentale. Partant de leurs besoins, des activités d'appropriation sur les avis des usagers furent également mises en place afin que les délégués soient mieux outillés. Cette année, deux nouveaux avis des usagers ont été créés, suite aux Rencontres régionales. Pensons ici à l'avis des usagers sur le projet de télécomparution au CHUS et celui sur les mesures de contrôle; contention physique, isolement et substances chimiques.

De plus, dans le but d'aider les délégués régionaux lors de leurs représentations, l'aide-mémoire sur les avis des usagers est mis à jour régulièrement. Cet aide-mémoire permet de soutenir les délégués régionaux dans leur rôle de porteur de la parole des personnes utilisatrices. Une formation sur la prise de notes, le compte rendu, l'exposé et le débat a également été élaborée et offerte aux délégués régionaux dans le but de les outiller pour leur participation aux Rencontres régionales.

Enfin, des rencontres d'échange sur différents sujets leur ont permis d'approfondir leurs connaissances, notamment sur le rapport de recherche sur l'évaluation du cadre de partenariat pour la mise en place des Rencontres régionales des personnes utilisatrices de services en santé mentale et les recommandations de l'AGIDD-SMQ concernant le futur plan d'action en santé mentale 2014-2020.

Les délégués se sont également mobilisés autour du thème des mesures de contrôle, suite à la réception d'un kit de mobilisation et de recommandations de l'AGIDD-SMQ. Ils se sont donc réunis dans le but de s'approprier les documents et collectivement ils ont décidé d'appuyer à l'unanimité les six recommandations de l'AGIDD-SMQ. De plus, ils ont assisté à un forum d'Action Autonomie à Montréal intitulé : *Mesures de contrôle en milieu psychiatrique et droits humains, Quels défis? Quelles actions?* Par la suite, ils ont partagé l'information recueillie, lors d'un café discussion.

Les autres activités de perfectionnement

Durant l'année, les délégués régionaux ont participé à diverses formations. Ainsi, il y a eu :

- la formation « Être délégué régional, c'est quoi ? » par l'AGIDD-SMQ et Pro-Def Estrie;
- les Journées annuelles de santé mentale par le MSSS;
- le Focus group du CAU : La qualité des services en santé mentale par le CSSS;
- la visite de Défi SM;
- la visite du CRDE;
- la Rencontre Nationale – Cadre de partenariat par l'AGIDD-SMQ;
- le Forum d'Action Autonomie sur les Mesures de contrôle en milieu psychiatrique et droits humains;
- le café rencontre sur les droits de la LSSSS par Pro-Def Estrie;
- l'activité Réseau au CRDE;
- le 6^e colloque des CSSS-CAU « Pour une première ligne forte en santé et services sociaux : la valorisation des savoirs des personnes usagères »;
- le kiosque du CSSS de Memphrémagog;
- l'événement entourant « Le Grand tour de Clara » de Bell Cause pour la cause.

En somme, toutes ces activités ont contribué à faire des délégués régionaux, des personnes mieux informées et mieux outillées pour accomplir leur rôle de représentation.

Témoignages de délégués régionaux

« Être déléguée régionale, c'est de remettre au suivant. C'est d'être attentive aux besoins des usagers afin d'aller chercher l'information la plus pertinente transmise aux différentes tables pour la partager ensuite à ceux-ci. Être déléguée, c'est aussi être à l'affût de ce qui se dit et se fait en santé mentale afin d'être outillée, d'être une référence auprès des usagers. Être déléguée c'est un travail d'équipe. »

« Pour une première année comme délégué régional, j'ai bien aimé cela. J'ai trouvé cela exigeant même si ça m'a apporté beaucoup personnellement. J'ai trouvé l'expérience enrichissante et éducative. »

Remerciements

Pour conclure, des remerciements sincères s'adressent aux stagiaires qui ont travaillé avec assiduité pour réaliser ces activités. Nous remercions Virginie Magnée et Amélie Roulet qui ont collaboré au bon déroulement des Rencontres régionales ainsi qu'au soutien des rencontres des délégués régionaux. Soulignons également l'implication des chargées de projet, Mesdames Caroline Cloutier et Mélodie Lavigne, qui ont contribué à la mise en place et à l'organisation de ces rencontres. Nous les remercions aussi très sincèrement.

6. LA VIE ASSOCIATIVE

6.1 La corporation

L'organisme compte **106 membres** en règle. La demande d'adhésion à la corporation est présentée une seule fois au conseil d'administration. Par ailleurs, le renouvellement se fait à chaque année par un contact personnalisé auprès de chacun de nos membres. Une procédure interne est établie à cet effet.

6.2 Le conseil d'administration

Le conseil d'administration est composé de 9 personnes. De ce nombre, il y a 5 représentants des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale ainsi que 4 représentants de la communauté. Voici par ordre alphabétique la liste des membres qui ont fait partie du conseil d'administration en 2013-2014 : Marie Crevier, Denis Dore, Annie-Claude Hinse, Jacinthe Laliberté, Marc Landry, Michel Larivée, Guy Moreau, Lynda Richardson et Martine Tardif.

6.3 Les comités

Le conseil d'administration a mis en place, encore cette année, des comités de travail afin de procéder à l'étude de certains dossiers. Les recommandations qui s'en dégagent sont un outil précieux pour les membres du conseil d'administration. Il y a deux types de comités : les comités restreints composés de membres du conseil d'administration et les comités ouverts pouvant être composés d'administrateurs, de l'équipe de travail, de membres de l'organisme et de non membres.

Les comités actifs ont été cette année : le comité finance, le comité règlements généraux, le comité garde et le comité promotion. Le conseil d'administration et l'équipe permanente ont aussi suivi les travaux de notre regroupement provincial afin de participer activement comme membre de l'association.

7. LES COLLABORATIONS, LES REPRÉSENTATIONS ET LES PROJETS DE RECHERCHE

Au niveau régional

RRCSME

Pro-Def Estrie est un membre affilié du Regroupement des ressources communautaires en santé mentale de l'Estrie. La directrice a participé à six réunions régulières du conseil d'administration ainsi qu'à l'assemblée générale annuelle. Voici les dossiers qui ont suscité la collaboration, la concertation et l'implication des membres du RRCSME, au cours de l'année 2013-2014 :

- représentations au comité directeur en santé mentale, au comité activité réseau, au comité du continuum de soins, au comité aviseur SI-SIV ainsi qu'au comité organisation des services de crise;
- suivi du développement des services en intégration socioprofessionnelle et de la réorganisation des services résidentiels.

Le RRCSME s'est aussi grandement investi dans l'organisation des semaines thématiques de la santé mentale et de la prévention du suicide.

En regard des Rencontres régionales, nous tenons à remercier les membres du RRCSME pour leur apport et leur appui continu.

Tables santé mentale et Agence de l'Estrie

Pro-Def Estrie a été présent aux 7 tables de concertation en santé mentale qui ont été actives au cours de l'année ainsi qu'aux sous-comités en insertion socioprofessionnelle pour les territoires du Granit, du Haut-St-François, de Memphrémagog, de Sherbrooke et du Val-St-François. La directrice a aussi siégé au comité directeur santé mentale et au comité organisation des services de crise de l'Agence de l'Estrie.

Nous avons répondu positivement à l'invitation du CSSS de Memphrémagog à se joindre au nouveau comité P-38.001 de leur territoire.

Nous avons également participé à la démarche de consultation du CSSS de Coaticook qui a entrepris l'implantation d'un nouveau modèle de gouvernance. En collaboration avec les partenaires de la table de santé mentale, nous avons présenté une proposition soutenue de plusieurs considérants. Malheureusement, cette proposition de créer une table transversale 0-100 ans en santé mentale n'a pas trouvé écho à l'intérieur de leur nouveau modèle.

Comité régional de Promotion des droits

La directrice a participé activement au comité régional de l'Agence pour la promotion des droits. La mise en œuvre d'une troisième semaine des droits en Estrie ainsi que la production de nouveaux outils promotionnels ont été deux volets où les partenaires se sont impliqués tous ensemble pour la réalisation d'une cible commune.

Le nouveau logo et slogan : « L'Usager, au cœur de ses droits » a aussi fait bonne figure sur les signets qui ont été largement diffusés durant la semaine. De plus, des Fleurs des Droits ont été distribuées aux différents partenaires. Nous tenons, encore une fois, à souligner la conviction de tous les partenaires impliqués à l'égard d'une action concertée en matière de promotion des droits et profitons de l'occasion pour remercier les organisations qui les soutiennent.

Ajoutons que notre organisme s'est investi activement dans l'actualisation du plan d'action intégré de la promotion des droits en matière de santé et services sociaux. Notamment, nous avons organisé un café rencontre pour la semaine des droits auprès des usagers des services de santé mentale, diffuser les autres outils promotionnels sur les droits de la LSSSS, dont la vidéo et les articles de fond réalisés spécialement sur le thème de « L'utilisateur un partenaire incontournable ».

Centre affilié universitaire du CSSS-IUGS

Pour une cinquième année, nous avons maintenu notre participation au comité. De plus, nous avons eu l'opportunité de mobiliser des personnes utilisatrices des services en santé mentale de la ville de Sherbrooke dans le cadre d'un Focus group organisé par le CAU. L'objectif était de connaître leurs intérêts et les problématiques émergentes en santé mentale. Ce fut un espace de parole supplémentaire permettant aux personnes de faire valoir leur point de vue. Merci!

Au niveau provincial

AGIDD-SMQ

Notre organisme est membre de l'AGIDD-SMQ. Soulignons que la directrice de l'organisme a participé au comité de négociation pour le rattachement administratif. Ce mandat s'est officiellement terminé lors de l'assemblée générale annuelle de l'AGIDD-SMQ par le dépôt du rapport des activités du comité. Par la même occasion, le comité a reçu un nouveau mandat soit celui de se pencher sur la question des besoins de financement des groupes membres en lien avec la campagne « Je tiens à ma communauté, je soutiens le communautaire ». Un sondage a été conçu et distribué aux groupes membres. Les résultats de la compilation seront analysés. Ce dossier est toujours en cours. La directrice a aussi participé au comité organisateur pour la rencontre nationale du Cadre de partenariat. La vidéo-conférence a été très utile pour participer à ces rencontres.

Projets de recherche

Faculté de médecine / Centre affilié universitaire

C'est avec beaucoup d'intérêt que nous suivons les travaux entrepris par une équipe de chercheurs, dont le sujet porte sur les malaises éthiques vécus dans les organismes communautaires à l'égard des préjugés face à la maladie mentale. De plus, nous avons assisté à une rencontre présentant les résultats de la démarche. Cette rencontre avec les chercheurs, monsieur Jacques Quintin, mesdames Nadine Larivière et Joelle Hassoun, a été très appréciée. Les participants ont exprimé la volonté d'avoir un rendez-vous de groupe dans un an.

ARUCI-SMC – École de service social - Université de Montréal

La chercheuse, Lourdes Rodriguez Del Barrio, a entrepris l'année dernière un projet de recherche nommé *Inter-reconnaissances santé mentale*. Ce dernier vise à cerner les repères clés de l'apport du mouvement communautaire à la société québécoise dans les secteurs de son intervention, et ce, depuis cinquante ans. La directrice a répondu positivement à l'invitation pour faire partie du comité aviseur volet santé mentale. Cette année, une entrevue vidéo a été réalisée avec la directrice, Carole Panneton.

8. LE FINANCEMENT

L'année 2013-2014 est la première année, depuis 2004, où notre financement à la mission est revenu au programme de soutien aux organismes communautaires appelé aussi le P-SOC.

Nous pouvons dire que l'année 2013-2014 fut une année de transition, nécessitant discussion et réunion pour fin de clarification et de positionnement. Une année importante afin de préserver les acquis du financement à la mission reçu au fil des ans et saisir l'opportunité de mettre à jour notre dossier à l'Agence, par la signature d'une nouvelle convention.

À cet effet, nous avons adressé à l'Agence une demande au P-SOC au montant de 373 325 \$. Nous avons demandé à ce que l'ensemble des subventions spécifiques, c'est-à-dire la subvention pour la formation l'Autre côté de la pilule et celle des Rencontres régionales soient reconnues à même notre financement à la mission. Nous avons aussi demandé d'apporter certaines corrections aux montants inscrits à la nouvelle convention proposée par l'Agence, et ce, avant sa signature.

En réponse à nos demandes, l'Agence a redressé la situation en ce qui concerne les subventions historiquement accordées à la mission. De plus, elle y a inclus la subvention pour la formation l'Autre côté de la pilule. Cependant, celle-ci n'a pas répondu favorablement à notre demande pour les Rencontres régionales. Nous avons pourtant fait la démonstration que les actions des Rencontres régionales sont en concordance avec notre mission, notre approche et nos valeurs.

Nous tenons à rappeler qu'il y a un manque à gagner entre les besoins pour la promotion et la défense des droits et les budgets qui y sont alloués. Un rattrapage financier est nécessaire afin de respecter l'équilibre entre le budget et les services à offrir régionalement.

9. L'ÉQUIPE DE PRO-DEF ESTRIE

9.1 Les ressources humaines

L'équipe permanente est composée de la directrice, de la conseillère en défense des droits et de la secrétaire. Cette année, il y a eu deux conseillères sur une période de six mois. L'objectif était de préparer la relève pour le départ à la retraite de la conseillère.

9.1.1 *Stage en service social*

En continuité avec les années précédentes, nous offrons aux étudiants de l'Université de Sherbrooke inscrits au programme de service social, la possibilité de faire un stage au sein de notre équipe.

Dans ce cadre, nous avons accueilli à l'hiver 2014 une stagiaire de troisième année. Grâce à cette contribution, les délégués régionaux ont pu bénéficier de plusieurs rencontres dont le but était de les outiller et de les soutenir dans la réalisation de leur mandat.

La stagiaire a aussi réalisé des projets spécifiques. Pensons ici à l'organisation d'un café rencontre sur les mesures de contrôle en santé mentale ainsi qu'à des rencontres spécifiques avec les délégués régionaux. Finalement, mentionnons sa collaboration aux activités de promotion et de sensibilisation qui ont eu lieu au cours de son stage.

9.1.2 *Programme d'emploi*

Programme d'aide et d'accompagnement social PAAS-Action

Tout comme les années passées, nous avons pu bénéficier d'un programme PAAS-Action du Centre local d'emploi de Sherbrooke. Ainsi, une personne a pu compter sur notre soutien en vue de son intégration socioprofessionnelle en s'impliquant aux tâches liées à l'accueil.

9.2. Le perfectionnement

Voici la liste des activités de perfectionnement auxquelles nous avons participé.

- Activité régionale, santé mentale adulte « Mieux se connaître pour mieux se coordonner », organisée par un comité issu du Comité directeur santé mentale.
- Journées annuelles de santé mentale « S'adapter ou adapter les services en santé mentale » par le MSSS.
- Formation continue « La Protection des personnes vulnérables » par le Barreau du Québec.
- Formation « Comorbidité santé mentale et toxicomanie » par le RRCSME.
- Formation « Métiers d'avenir de notre région » par le Centre d'Intégration marché de l'emploi, CIME.
- Formation « Agir en sentinelle en prévention du suicide » par JEVI.
- Forum « Mesures de contrôle en milieu psychiatrique et droits humains, Quels défis? Quelles actions? » par Action Autonomie de Montréal.
- Formation « L'Autre côté de la pilule » par l'AGIDD-SMQ.
- Colloque « La Valorisation des savoirs des personnes usagères : Pour une première ligne forte en santé et services sociaux » par le CAU-CSSS-IUGS.
- Colloque international « Les services de première ligne : De l'individu à la communauté : un dialogue Québec-Écosse » par le CAU-CSSS-IUGS.
- Colloque « Troubles concomitants toxico-santé mentale, Unir la réflexion à la pratique pour dépasser l'impuissance » par le CAU-CSSS-IUGS en collaboration avec le département universitaire de psychiatrie de l'Université de Sherbrooke.

LEXIQUE

| | |
|-----------|---|
| ACSM | - Association canadienne de santé mentale |
| AETMIS | - Agence d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé |
| A.G.A. | - Assemblée générale annuelle |
| AGIDD-SMQ | - Association des groupes d'intervention en défense de droits en santé mentale du Québec |
| APPAMME | - Association des proches de personnes atteintes de maladie mentale de l'Estrie |
| AQIS | - Association du Québec pour l'intégration sociale |
| AQRP | - Association québécoise pour la réadaptation psychosociale |
| ARUCI-SMC | - Alliance internationale de recherche universités-communautés Santé mentale et citoyenneté |
| C.A. | - Conseil d'administration |
| CAU | - Centre affilié universitaire |
| CDC | - Corporation de développement communautaire |
| CHUS | - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke |
| CHSLD | - Centre d'hébergement de soins de longue durée |
| CJE | - Centre jeunesse Estrie |
| CLD | - Conseil local de développement |
| CLE | - Centre local d'emploi |
| COPHAN | - Confédération des organismes des personnes handicapées du Québec |
| CRDE | - Centre de réadaptation en dépendance de l'Estrie |
| CSSS | - Centre de santé et de services sociaux |
| CSSS-IUGS | - Centre de santé et de services sociaux Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke |
| CSST | - Commission de la santé et de la sécurité du travail |
| DSP | - Direction de la santé publique |
| D.S.P. | - Directeur des services professionnels |
| DT | - Dyskinésie tardive |
| ÉRASME | - Équipe de recherche et d'action en santé mentale et culture |
| FRAPRU | - Front d'action populaire en réaménagement urbain |
| FCPASQ | - Front commun des personnes assistées sociales du Québec |
| FQRSC | - Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture |

| | |
|------------------|---|
| GAM | - Gestion autonome de la médication |
| GMF | - Groupes de médecine familiale |
| GRIOSE-SM | - Groupe de recherche sur l'inclusion sociale, l'organisation des services et l'évaluation en santé mentale |
| LSSSS | - Loi sur les services de santé et les services sociaux |
| MEPACQ | - Mouvement d'éducation populaire et d'action communautaire du Québec |
| MEQ | - Ministère de l'Éducation du Québec |
| MSSS | - Ministère de la Santé et des Services sociaux |
| PAC | - Politique d'action communautaire |
| PASM | - Plan d'action en santé mentale |
| PI | - Plan d'intervention |
| PROS | - Plan régional d'organisation de services |
| PR-SOC | - Programme régional de soutien aux organismes communautaires |
| PSI | - Plan de services individualisé |
| RACOR | - Réseau alternatif et communautaire des organismes en santé mentale |
| ROC de l'Estrie- | Regroupement des organismes communautaires de l'Estrie |
| RI | - Ressources intermédiaires |
| RSI | - Réseaux de services intégrés |
| RLS | - Réseaux locaux de services |
| RRASMQ | - Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec |
| RRCsME | - Regroupement des ressources communautaires en santé mentale de l'Estrie |
| RRQ | - Régie des rentes du Québec |
| RTF | - Ressources de type familial |
| SACAIS | - Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales |
| SI | - Suivi intensif en équipe |
| SIV | - Soutien d'intensité variable |
| SOC | - Soutien aux organismes communautaires |
| TROC | - Table des regroupements des organismes communautaires |
| TAQ | - Tribunal administratif du Québec |
| UQAM | - Université du Québec à Montréal |