

---

PROMOTION ► DÉFENSE des droits en santé mentale

---

ENSEMBLE POUR FAIRE LA DIFFÉRENCE

***Rapport  
d'activités  
2015-2016***

# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b>	3
<b>NOTRE MISSION, NOS VALEURS ET NOTRE RÔLE</b>	5
<b>SOMMAIRE DES STATISTIQUES</b>	6
<b>1. L'INFORMATION INDIVIDUELLE</b>	7
1.1 Les actions	7
1.2 Le portrait de la clientèle	7
1.3 Les thèmes reliés aux demandes	9
<b>2. L'AIDE ET L'ACCOMPAGNEMENT</b>	16
2.1 Les actions	17
2.2 Les thèmes reliés aux demandes	17
2.3 Les recours	19
2.4 Le portrait de la clientèle	23
<b>3. LA PROMOTION ET LA SENSIBILISATION</b>	24
3.1 Les démarches	24
3.2 La semaine régionale de promotion des droits des usagers de la LSSSS	26
3.3 Le dossier garde en établissement	26
3.4 Le dossier consultation « Le point de vue des personnes utilisatrices des services en santé mentale de la MRC des Sources »	26
3.5 La lutte contre la stigmatisation	27
3.6 Les actions promotionnelles	27
<b>4. LES FORMATIONS</b>	28
4.1 L'Autre côté de la pilule	28
4.2 Être délégué régional, c'est quoi?	28
<b>5. LES RENCONTRES RÉGIONALES</b>	29
5.1 Les Rencontres régionales	29
5.2 Les délégués régionaux en action	32
5.3 Les faits saillants	34
<b>6. LA VIE ASSOCIATIVE</b>	36
6.1 La corporation	36
6.2 Le conseil d'administration	36
6.3 Les comités	36
<b>7. LES COLLABORATIONS</b>	38
7.1 Les représentations	39
7.2 Les projets de recherche	43
7.3 Les appuis et pétitions	45
<b>8. LE FINANCEMENT</b>	47
<b>9. L'ÉQUIPE DE PRO-DEF ESTRIE</b>	49
9.1 Les ressources humaines	49
9.1.1 Programme d'emploi	49
9.1.2 Chargées de projet	49
9.1.3 Stage en technique de travail social	49
<b>10. LE PERFECTIONNEMENT</b>	50
<b>LEXIQUE</b>	52

## INTRODUCTION

La promotion et la défense des droits sous le signe de la solidarité!

Cette année, la démonstration de la solidarité s'est exprimée sous plusieurs formes et bien souvent dans la réciprocité. D'entrée de jeu, nous vous en présentons quelques-unes. D'abord au provincial avec notre adhésion et nos actions pour les campagnes *Je tiens à ma communauté*, *Je soutiens le communautaire* et *Non aux mesures de contrôle*. Nous sommes solidaires et reconnaissants envers madame Lise Brouard, pour sa contribution exceptionnelle, qui a dénoncé l'utilisation de mesures abusives de contention et d'isolement et porté plainte par un recours collectif visant à indemniser les victimes. C'est avec un sentiment de solidarité que nous avons vécu localement, régionalement et provincialement cette victoire. Nous tenons également à souligner qu'elle a reçu le Prix Orange de l'AGIDD-SMQ et est lauréate du prix Hommage-40 ans de la Charte des droits et libertés de la personne, prix remis le 10 décembre 2015, journée internationale des droits de la personne.

Au niveau régional, une nouvelle solidarité a vu le jour par le regroupement des organismes communautaires en santé mentale du nouveau territoire sociosanitaire du CIUSSS de l'Estrie - CHUS. De nouveaux liens se sont créés et une concertation élargie s'est mise en place. Pro-Def Estrie est présent et solidaire dans ce contexte de mouvance et d'incertitude pour toutes les organisations communautaires en santé mentale de l'Estrie.

La Loi 10 a un impact majeur pour Pro-Def Estrie, puisque le Cadre de référence *Pour la promotion, le respect et la défense des droits en santé mentale* du MSSS-AGIDD-SMQ définit clairement le territoire sociosanitaire comme territoire de référence pour la réalisation de son mandat. C'est avec solidarité que les deux organismes de défense des droits de la Montérégie et de l'Estrie se sont rapidement penchés sur cet impact de la Loi 10 et ce, avec le soutien de l'AGIDD-SMQ.

Le tant attendu nouveau PASM 2015-2020 a été dévoilé à l'automne, sous l'ombrage de la Loi 10 et un ensemble de mesures d'austérité. Toutefois, le PASM offre une belle opportunité pour les personnes puisqu'il inscrit comme première valeur *La Primauté de la personne* notamment en

spécifiant que la promotion, le respect et la protection des droits en constituent des aspects fondamentaux et la décline en mesures concrètes.

Dans le rapport qui suit, vous aurez l'opportunité de constater les actions et les dossiers qui nous ont maintenus en haleine tout au long de l'année, dont l'impact de la Loi 10 et des actions gouvernementales sur la vie des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale que nous aidons. En effet, Pro-Def Estrie a maintenu le cap grâce à l'implication du conseil d'administration, de ses membres et bénévoles ainsi qu'à une équipe de travail dévouée à la mission de Pro-Def Estrie.

Pour débiter, il nous apparaît incontournable de rappeler notre mission, nos valeurs et notre rôle. À cela se joint un sommaire des principales statistiques pour l'année 2015-2016. Ensuite, nous discuterons des services d'information individuelle et de l'aide et l'accompagnement. À ce titre, mentionnons qu'il y a eu du mouvement au niveau des thèmes pour lesquels nous sommes le plus fréquemment interpellés. Nous verrons également les différents dossiers et les actions réalisées au chapitre de la promotion et de la sensibilisation, en plus des formations données en cours d'année. Nous poursuivrons en faisant le point sur les Rencontres régionales ayant eu lieu en 2015-2016, de même que les activités réalisées par les délégués régionaux et les chargées de projet. D'ailleurs, nous profitons de l'occasion pour souligner la précieuse collaboration des invités aux Rencontres régionales ainsi que la satisfaction dont ils nous font part concernant la richesse des échanges avec les personnes utilisatrices de services en santé mentale de l'Estrie. De plus, nous ferons le topo de la vie associative de l'organisme et des nombreuses collaborations qui ont été initiées ou poursuivies au cours de l'année 2015-2016. Il sera également question du financement de l'organisme, sujet au cœur des préoccupations en période d'austérité et de réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux. Finalement, nous présenterons l'équipe de Pro-Def Estrie, qui a contribué tout au long de l'année à la réalisation des différentes activités dont il est question dans ce rapport, de même que les activités de perfectionnement dont elle a pu bénéficier.

À tous et à toutes, nous vous souhaitons une 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 un problème 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, ses choix et 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. 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 des personnes. À travers les pages qui suivent vous pourrez vous faire une bonne idée du travail réalisé par notre organisme. Commençons d'abord par le sommaire des statistiques.

## SOMMAIRE DES STATISTIQUES

<b>L'INFORMATION INDIVIDUELLE :</b>	<b>705 actions</b>
<b>L'AIDE ET L'ACCOMPAGNEMENT :</b>	<b>1 434 actions</b>
<b>LA PROMOTION ET LA SENSIBILISATION :</b>	<b>21 activités</b> <b>410 personnes rejointes</b>
<b>LES FORMATIONS :</b>	<b>19 participants</b> <b>2 formations différentes</b>
<b>LES RENCONTRES RÉGIONALES :</b>	<b>4 rencontres</b> <b>90 participants</b>  <b>34 activités de représentation</b> <b>des délégués régionaux</b>

## 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 ou ayant vécu un problème de santé mentale, aux intervenants du milieu communautaire ou du réseau public ainsi qu'à l'entourage. 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.

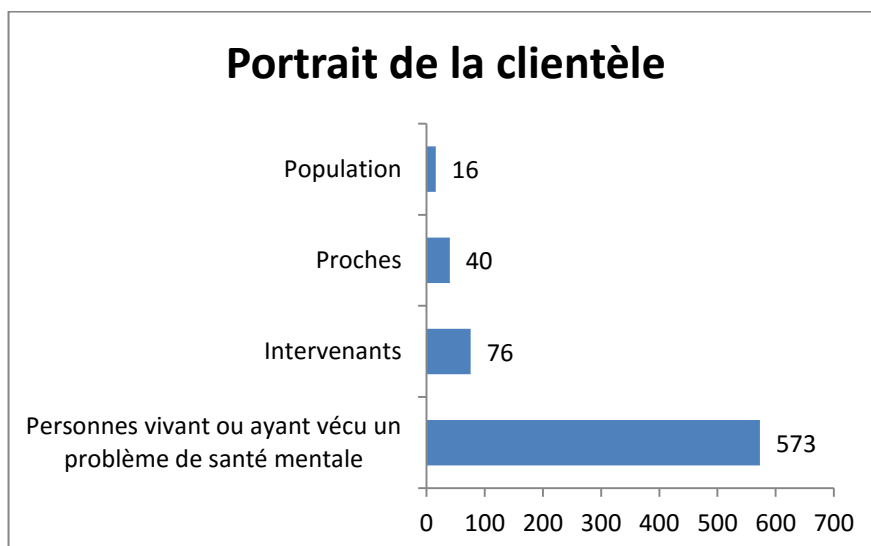
### 1.1 Les actions

D'une année à l'autre, le nombre d'actions est changeant au volet de l'information individuelle. À titre d'exemple, nous avons effectué cette année **705 actions comparativement à 822** en 2014-2015, à **781** en 2013-2014 et à **641** en 2012-2013.

Vous constaterez, à la lecture du volet information individuelle, que beaucoup de travail est effectué sans qu'il y ait ouverture de dossier.

### 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 :



Parmi l'ensemble des personnes ayant fait appel à l'organisme pour le volet information individuelle, **55 % étaient des femmes et 45 % étaient des hommes.**

D'année en année, nous observons que les personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale sont celles que nous desservons majoritairement, avec **81 %** des actions d'information individuelle les impliquant directement.

En 2014-2015, nous observons que le nombre d'actions impliquant des intervenants du milieu était en croissance comparativement aux années antérieures. Cette année, nous constatons plutôt une baisse. En effet, en 2015-2016, nous avons réalisé **76** actions avec ceux-ci **comparativement à 113** en 2014-2015 et **à 90** en 2013-2014.

En lien avec ce constat, la réforme majeure du réseau de la santé et des services sociaux initiée avec la mise en application du projet de loi 10 nous apparaît comme la principale hypothèse expliquant ce changement. Adoptée sous le bâillon le 7 février 2015, le projet de loi 10 a donné lieu à la création des CIUSSS et des CISSS à travers tout le Québec. Cette réorganisation majeure du réseau a créé beaucoup d'instabilité dans les établissements et a du même coup fragilisé les services à la population. En effet, les intervenants du réseau étaient directement touchés par de nombreux changements organisationnels, ce qui a vraisemblablement eu un effet sur certaines de leurs pratiques. Les nombreux chamboulements occasionnés par la création des CIUSSS et des CISSS ont pu ainsi provoquer un repli à l'interne, une centration des intervenants du réseau vers leur organisation, et réduire leurs collaborations et leurs contacts avec le milieu communautaire.

Cette hypothèse semble se confirmer à l'examen plus détaillé de nos actions en cours d'année. Nous remarquons effectivement que cette baisse du nombre d'actions impliquant des intervenants semble attribuable au plus faible nombre d'intervenants du réseau public (CSSS et CHUS) ayant fait appel à Pro-Def Estrie. En 2014-2015, ceux-ci comptaient pour **50 %** de nos actions impliquant des intervenants, alors qu'en 2015-2016, ceux-ci ne représentaient plus que **30 %** de ces actions. Cette situation sera à surveiller, car il est clair que dans un tel contexte de réorganisation des services, le respect et la défense des droits des personnes utilisatrices devraient au contraire retenir davantage l'attention des intervenants du réseau public.



Heureusement, pour la même période, les intervenants d'organismes communautaires ont été plus nombreux que l'an dernier à faire appel à nous. La proportion d'actions les impliquant a en effet doublé, passant de **21 %** en 2014-2015 à **43 %** cette année. Ceci témoigne de l'intérêt et du souci toujours actuel des intervenants du milieu communautaire pour la défense des droits. Souhaitons que cet intérêt se maintienne dans le temps.

### 1.3 Les thèmes reliés aux actions

Cette année, nos chiffres démontrent que les sujets d'information individuelle demeurent très variés, puisque les pourcentages au tableau sont répartis entre un grand nombre de 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. Nous constatons néanmoins des différences marquées quant aux principaux thèmes reliés aux actions effectuées comparativement aux années antérieures.

	Thèmes	%
1	Solidarité sociale	17
2	Santé et services sociaux	16
3	Garde en établissement	14
4	Logement	9
5	Régimes de protection	6
6	Travail	6
7	Autres	32

#### Le thème de la solidarité sociale

Le thème de la solidarité sociale, qui correspondait à **10 %** des actions d'information individuelle en 2014-2015, est passé à **17 %** en 2015-2016, le faisant grimper au 1<sup>er</sup> rang des thèmes les plus souvent concernés.

L'actualité des derniers mois a été marquée par le dépôt du projet de loi 70 à l'Assemblée nationale du Québec, soit la *Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi*. Vivement critiqué, ce projet de loi met de l'avant le programme « Objectif Emploi ». Ce programme prévoit l'obligation, pour les nouveaux prestataires d'aide sociale, de se conformer à des mesures de formation ou d'accepter tout emploi jugé « convenable » qui leur serait offert, faute de quoi la moitié des prestations pourrait être coupée. Bien que ce projet de loi ne soit toujours pas adopté, celui-ci a suscité la crainte, pour de nombreuses personnes prestataires de l'aide sociale, de se retrouver dans une situation encore plus précaire. Ce contexte politique particulier peut donc expliquer en partie la forte représentation du thème de la solidarité sociale en 2015-2016.

En outre, nombreuses ont été les personnes à nous contacter pour s'informer sur la question des critères permettant de déterminer le statut de conjoints entre deux personnes. Dans plusieurs cas, des propos tenus par les agents d'aide financière, ou encore des histoires vécues et partagées par des proches ont suscité l'inquiétude des personnes quant au fait d'être reconnues à tort comme étant en situation de vie maritale, et ainsi de voir leurs prestations respectives diminuer.

Notons aussi que certains médecins nous réfèrent des personnes afin qu'elles reçoivent une aide pour compléter des formulaires reliés à l'aide sociale, par exemple afin d'obtenir les contraintes temporaires ou les contraintes sévères à l'emploi. Il est encourageant de constater le souci, pour certains médecins, que ces personnes soient aidées adéquatement dans leurs démarches.

Cette hausse significative du nombre d'actions reliées à ce thème semble témoigner des importants besoins que vivent les personnes prestataires de l'aide sociale, de la solidarité sociale, ou qui cherchent à devenir prestataires. Certaines préoccupations à cet effet seront partagées au moment d'aborder les recours entrepris sous le volet de l'aide et de l'accompagnement.

### Le thème de la santé et des services sociaux

Lorsque nous sommes interpellés sur ce thème, nous comptabilisons le ou les **droits qui y sont associés**. Les voici :

	<b>Santé et services sociaux</b>	<b>%</b>
1	Droit de choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services	20
2	Droit de participer aux décisions qui vous concernent	17
3	Droit de consentir ou de refuser les soins de façon libre et éclairée	15
4	Droit d'être accompagné ou assisté d'une personne de votre choix	12
5	Droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité	9
6	Autres	27

#### ***Droit de choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services***

En tête de liste cette année figure le droit de choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services, stipulé par l'article 6 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Alors que ce droit était relié à **9 %** de nos actions pour le thème de la santé et des services sociaux en 2014-2015, celui-ci est passé à **20 %** en 2015-2016.

Nous avons en effet constaté au cours de l'année qu'un grand nombre de personnes souhaitaient s'informer quant à leur droit de changer de professionnel. Dans la plupart des cas, les personnes qui nous contactaient étaient insatisfaites de leur psychiatre ou de leur médecin de famille. Certaines d'entre elles avaient auparavant tenté par d'autres moyens d'améliorer la situation : nommer leurs insatisfactions à leur médecin, demandé d'être accompagné, etc. D'autres avaient demandé verbalement à leur médecin de transférer leur dossier à un collègue, mais cette demande n'avait pas été entendue, ou encore avait été clairement refusée par le médecin.

Lorsque des personnes font appel à Pro-Def Estrie pour s'informer quant à ce droit, le conseiller explore l'éventail de choix s'offrant à elles. Par exemple, il les informe de la possibilité d'être accompagnées lors d'une rencontre avec le professionnel concerné, que ce soit par un autre professionnel, une personne de confiance dans leur entourage, ou par le conseiller lui-même. Le

conseiller explique qu'il peut les aider à se préparer à une telle rencontre, à rédiger une lettre exprimant leurs préoccupations, ou à les aider à rédiger et à acheminer une demande afin de changer de professionnel. Dans tous les cas, le conseiller respecte le choix fait par la personne; il la conseille et l'aide alors au meilleur de sa compétence. Sa façon de travailler sera décrite plus en détail sous le volet de l'aide et de l'accompagnement.

Pour expliquer cette hausse d'actions impliquant une volonté de changer de professionnel, nous pouvons formuler plusieurs hypothèses. Néanmoins, la réorganisation majeure du réseau de la santé et des services sociaux, qui impose des changements aux personnes dans leurs suivis avec les médecins et autres professionnels, est une hypothèse qui nous semble indéniable. Il est en effet possible qu'un plus grand nombre de personnes se voient imposer des professionnels en dépit de leurs préférences, et ce, pour des raisons organisationnelles.

### ***Droit de participer aux décisions qui vous concernent***

Cette année, le droit de participer aux décisions qui vous concernent occupe la 2<sup>e</sup> place des droits en santé les plus souvent concernés par nos actions. Cela nous apparaît comme un signe encourageant au plan de l'exercice des droits des personnes. En effet, l'importance que prend ce droit dans nos actions témoigne de la volonté des personnes à se faire entendre et à s'engager dans un processus d'affirmation de leurs droits. Le droit de participer aux décisions implique directement une prise de parole par les personnes. Or, cette prise de parole constitue souvent la pierre d'assise, le point de départ fondamental pour l'exercice des autres droits en santé et services sociaux.

Souvent, les personnes qui ont fait appel à nous souhaitaient être informées sur leur droit à être entendues par leur médecin ou leur psychiatre en lien avec leur médication, leur suivi et leur traitement. Par exemple, elles souhaitaient faire valoir la légitimité de leur savoir expérientiel quant aux effets de la médication sur elles, avec comme objectif de cesser l'usage d'une médication, de faire l'essai d'une nouvelle, ou encore d'en ajuster la dose. Nous constatons que, souvent, il est difficile pour les personnes de se faire entendre sur ce sujet.

Néanmoins, nous observons qu'une démarche d'affirmation de leurs droits, qui débute par une prise de parole face au médecin, leur est souvent bénéfique.

### Le thème de la garde en établissement / Constats et préoccupations

Le thème de la garde en établissement fait toujours partie des nombreux appels reçus à l'organisme. En 2014-2015, ce thème avait connu une hausse importante et était fortement représenté : il constituait **25 %** de nos actions. Pour l'année 2015-2016, ce thème est passé à **14 %**.

Afin d'interpréter les données de cette année, il sera important de les examiner à la lumière des statistiques que nous recueillerons pour la production du prochain rapport estrien sur les gardes en établissement. Nous devons examiner si le nombre de gardes en établissement réalisées en 2015-2016 était moindre que l'an dernier, et donc si les statistiques de nos services s'expliquent par une réduction du nombre de gardes.

Par ailleurs, la Loi P-38.001, soit la garde en établissement, a constitué un sujet fortement médiatisé au début de l'année 2016. En janvier, Gilles Chamberland, psychiatre à l'Institut Philippe-Pinel, a déclaré aux médias<sup>1</sup> que « le balancier est allé trop loin », et « qu'à trop vouloir défendre le droit à la liberté des malades, on a négligé le droit à se faire soigner ». Katrine Igartua, présidente de l'Association des médecins psychiatres du Québec, a aussi exigé dans les médias nationaux une révision de la P-38.001, pour y inclure la possibilité de traiter les personnes contre leur gré. Cet accent dans les médias mis sur la nécessité de protéger le public et les personnes a peut-être découragé certaines d'entre elles de contester leur garde en établissement, et à accepter d'être maintenues contre leur gré à l'hôpital pour des raisons de « sécurité » ?

Heureusement, Me Jean-Pierre Ménard est aussi intervenu dans les médias en début d'année, afin de rectifier les faits et de dénoncer les interventions publiques de certains psychiatres. Celui-ci a tranché : « Le problème n'est pas la Loi P-38, mais la compréhension que semblent en avoir certains médecins ou psychiatres ». Il a aussi affirmé : « les médecins ont suffisamment de pouvoirs. La loi, elle sert à éviter de garder quelqu'un plus que nécessaire ou de le médicamenter plus que nécessaire. Il faut renforcer les droits des patients, pas les affaiblir »<sup>2</sup>. Le 21 janvier 2016, une conférence de presse conjointe fut aussi tenue, réunissant l'AGIDD-SMQ, le RRASMQ et Me Ménard. Cet événement aura permis de réaffirmer les droits des personnes ayant un

<sup>1</sup> [http://ici.radio-canada.ca/emissions/desautels\\_le\\_dimanche/2015-2016/chronique.asp?idchronique=394211](http://ici.radio-canada.ca/emissions/desautels_le_dimanche/2015-2016/chronique.asp?idchronique=394211)

<sup>2</sup> <http://www.lapresse.ca/le-soleil/actualites/sante/201601/20/01-4942033-le-probleme-nest-pas-la-loi-p-38-dit-me-jean-pierre-menard.php>

problème de santé mentale de même que de dénoncer le manque flagrant de ressources et d'encadrement en lien avec l'application de la Loi P-38.001.

Malgré la baisse du nombre d'actions reliées à ce thème cette année, nous avons constaté que les besoins des personnes mises sous garde demeurent criants quant à la protection et à la défense de leurs droits. Cette année encore, nous sommes à même de constater que bien souvent, le statut des personnes à l'urgence santé mentale ou hospitalisées en psychiatrie demeure flou. 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 date de 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.

Ce statut flou vis-à-vis de la garde préventive donne parfois lieu à des hospitalisations involontaires dépassant les délais de rigueur prévus par la Loi P-38.001. En effet, nous observons que certaines personnes passent plusieurs jours en centre hospitalier contre leur gré sans qu'une garde préventive ne soit appliquée, parce que leur désir de quitter l'hôpital n'aurait pas été exprimé suffisamment clairement selon le personnel en place, ou encore parce que le psychiatre qu'elles ont rencontré s'est montré persuasif, en évoquant par exemple la nécessité d'ajuster la médication avant de les laisser quitter l'hôpital.

À cet effet, soulignons que le droit de refuser les traitements de même que les examens psychiatriques durant une garde préventive ou une garde en établissement doivent régulièrement être rappelés aux personnes qui nous contactent. Plusieurs d'entre elles nous ont dit avoir subi de la pression afin d'accepter des traitements ou des examens psychiatriques durant leur hospitalisation. Précisons que pour contraindre une personne à une évaluation psychiatrique, un jugement de garde provisoire doit être ordonné par un juge de la Cour du Québec. De même, une ordonnance de traitement est nécessaire pour obliger une personne à recevoir des soins ou des traitements contre son gré.

Pour conclure avec le thème de la garde en établissement, rappelons comme l'an dernier qu'il est important de prendre en considération l'impact de la garde en établissement pour les personnes mises sous garde. Malgré l'hospitalisation, les obligations et les responsabilités quotidiennes à titre de citoyen s'accumulent. Pensons, par exemple, aux factures, aux paiements du loyer, au travail, aux obligations familiales, etc. En ne pouvant plus assumer ces responsabilités, les personnes risquent l'expulsion de leur logement, un mauvais crédit, un congédiement, etc. Trop souvent, elles n'ont aucun proche pour s'occuper de ces aspects pourtant essentiels. Plusieurs personnes cette année nous ont partagé l'anxiété que leur faisait vivre cette incapacité à s'acquitter de leurs obligations à l'extérieur de l'hôpital.

## 2. L'AIDE ET L'ACCOMPAGNEMENT

Les services d'aide et d'accompagnement sont 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 le conseiller **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 l'approche dite de *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, le conseiller 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 actions

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 différentes 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, **1 434 actions** ont été posées cette année au chapitre de l'aide et de l'accompagnement **comparativement à 1224** l'année dernière. Ceci représente une hausse de **17 %**. Rappelons que l'an dernier, une hausse spectaculaire de **72 %** avait été observée par rapport à l'année 2013-2014. Ainsi, cette année, la tendance demeure à la hausse. Cela démontre à nouveau le besoin pour les personnes d'être aidées et accompagnées dans l'exercice de leurs droits.

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 les personnes puisque les résultats obtenus ont un impact direct sur leur qualité de vie. 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 19 thèmes différents. Chiffres à l'appui, le thème de la solidarité sociale, celui de la santé et des services sociaux et celui du Régime de rentes représentent **53 %** des demandes d'aide et d'accompagnement. Par ailleurs, l'autre moitié des thèmes reliés aux demandes est répartie de telle sorte que nous pouvons conclure à une belle diversité de demandes.

	Thèmes	%
1	Solidarité sociale	28
2	Santé et services sociaux	17
3	Régime des rentes	8
4	Autres	47

Tout comme pour le volet de l'information individuelle, nous observons que les demandes d'aide et d'accompagnement concernant le thème de la solidarité sociale ont détrôné celles concernant la santé et les services sociaux au titre du thème le plus représenté dans nos actions. Nous verrons, à la section décrivant les recours formels entrepris dans l'aide et l'accompagnement, que nombreuses sont nos actions reliées à des demandes de révision pour l'obtention des contraintes sévères à l'emploi.

Par ailleurs, notons que le thème du Régime des rentes, qui ne figurait pas parmi les 7 premiers thèmes les plus représentés l'an dernier, s'est hissé au 3<sup>e</sup> rang pour l'année 2015-2016. Cette hausse peut s'expliquer en partie en raison du nombre élevé de démarches reliées à l'aide sociale cette année. En effet, lorsqu'une personne est jugée admissible au programme de solidarité sociale, il lui est exigé de produire une demande au Régime des rentes du Québec pour vérifier son admissibilité à une rente d'invalidité. Ainsi, il est fréquent pour nous d'offrir notre aide à une même personne tant pour ses démarches reliées à la solidarité sociale que pour celles qui concernent le Régime des rentes.

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, les **droits** pour lesquels les personnes nous ont le plus souvent interpellés.

	<b>Santé et services sociaux</b>	<b>%</b>
1	Droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social	33
2	Droit de choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services	20
3	Droit d'être traité avec équité, courtoisie et compréhension, dans le respect de votre dignité	20
4	Autres	27

En tête de liste cette année, on retrouve le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social. En lien avec ce droit, plusieurs personnes ont été aidées et accompagnées dans leurs démarches. Certaines d'entre elles étaient insatisfaites de leur suivi avec un professionnel de la santé et ont été aidées dans la formulation d'une plainte à cet égard.

Dans une moindre mesure, d'autres étaient insatisfaites des services donnés par un organisme communautaire et souhaitaient l'exprimer afin de défendre leur droit à des services de qualité. Elles ont été aidées dans leur prise de parole envers l'organisme concerné.

Par ailleurs, notons que les trois droits en santé et services sociaux les plus représentés dans nos actions et illustrés dans le tableau précédent sont étroitement associés à un exercice d'affirmation du droit à des services de qualité, respectueux des personnes et de leur dignité. Nous ne pouvons que saluer la détermination des personnes qui s'engagent dans des démarches souvent exigeantes et qui peuvent s'étendre sur plusieurs mois avant de porter fruit. Néanmoins, et nous le verrons dans la section suivante, les nombreux gains de cause obtenus dans les démarches de la dernière année témoignent de la possibilité réelle, pour les personnes faisant appel à Pro-Def Estrie, de rétablir le respect de leurs droits par différents moyens.

### 2.3 Les recours

D'entrée de jeu, réitérons que notre modèle d'intervention est d'amener la personne à devenir son propre défenseur. L'accent est donc mis sur l'appropriation du pouvoir 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 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 **instances de 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 du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ou à celle qui souhaite se faire entendre devant la Cour des petites créances.

Cette année encore, le conseiller a accompagné plusieurs personnes dans l'exercice de leurs recours. Au total, **75** démarches ont été comptabilisées concernant les **recours**. De ce nombre, **42** démarches ont été complétées et **27** démarches sont en cours. S'ajoutent à ce nombre **4** situations où les personnes ont plutôt choisi de suspendre leurs démarches. Pour les **2** autres démarches entreprises, les résultats ne nous ont pas été communiqués.

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

<b>Négociations à la base</b>	<b>13</b>	<b>9 gains de cause</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avec neuropsychiatre</li> <li>- avec membre de la famille</li> <li>- avec concessionnaire auto</li> <li>- avec directrice d'hébergement</li> <li>- avec Centre de thérapie privé</li> <li>- avec Centre local d'emploi</li> <li>- avec voisin</li> <li>- avec psychiatre (2)</li> </ul> <b>2 refus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avec colocataire</li> <li>- avec cadre supérieur de programme CIUSSS de l'Estrie - CHUS</li> </ul> <b>2 démarches en cours</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avec psychiatre</li> <li>- avec voisine</li> </ul>
<b>Recours formels</b>	<b>62</b>	<b>17 gains de cause</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instances de révision / Solidarité sociale (6)</li> <li>• Centre de recouvrement / Diminution de paiement mensuel</li> <li>• Commission d'accès à l'information</li> <li>• Commission des libérations conditionnelles / Demande de pardon</li> <li>• Cour du Québec / Division des petites créances</li> <li>• Cour du Québec / Chambre criminelle / Absolution inconditionnelle</li> <li>• Cour municipale / Constat d'infraction</li> <li>• Cour Supérieure / Matière civile / Divorce (2)</li> <li>• Tribunal administratif du Québec / Vie maritale</li> <li>• Tribunal administratif du Québec / Fiducie</li> <li>• Tribunal administratif du Québec / Commission des troubles mentaux / Retrait de l'interdiction de conduire un véhicule</li> </ul> <b>14 refus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commissaire local (2)</li> <li>• Protecteur du citoyen</li> <li>• Commission d'accès à l'information</li> <li>• Instance de révision / Solidarité sociale (6)</li> <li>• Instance de révision / Médecin examinateur</li> <li>• Instance de révision / Régime des rentes</li> <li>• Tribunal administratif du Québec / Contraintes sévères à l'emploi</li> <li>• Cour du Québec / Garde en établissement</li> </ul>

		<p><b>4 désistements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protecteur du citoyen (2)</li> <li>• Régie du logement</li> <li>• Commission des normes du travail</li> </ul> <p><b>2 résultats inconnus</b></p> <p>Instance de révision / Solidarité sociale Cour Supérieure / matière criminelle</p> <p><b>25 démarches en cours</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commissaire local</li> <li>• Comité de révision / Médecin examinateur</li> <li>• Instance de révision / Régime des rentes (2)</li> <li>• Instances de révision / Solidarité sociale (4)</li> <li>• Protecteur du citoyen</li> <li>• Tribunal administratif du Québec / Solidarité sociale (3)</li> <li>• Tribunal administratif du Québec / Société d'assurance automobile du Québec (2)</li> <li>• Tribunal administratif du Québec / Régime des rentes (2)</li> <li>• Commissaire à la déontologie policière (2)</li> <li>• Cour du Québec / Division des petites créances</li> <li>• Cour Supérieure / Divorce</li> <li>• Ministère de l'Éducation / Aide financière aux études</li> <li>• Revenu-Québec / Demande d'annulation des intérêts</li> <li>• Centre de recouvrement / Remise de dette aide sociale</li> <li>• Direction des plaintes / aide sociale</li> <li>• Curateur public / Régime de protection et mandat en cas d'inaptitude</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>Recours</b>

### ***Négociation à la base***

Les démarches de négociation à la base complétées sont au nombre de **13** cette année. **Neuf** ont eu gain de cause et **2** seulement ont essuyé un refus. L'année dernière, les personnes avaient privilégié cette approche dans **19** démarches.

Rappelons que la négociation à la base est avant tout un processus volontaire où les parties procèdent à une recherche commune de solutions. Un des éléments importants permettant de réussir une négociation à la base est évidemment la préparation. Elle permet à la personne de bien préparer ses arguments en lien avec sa demande initiale.

### ***Recours formels***

Tout comme par les années passées, plusieurs démarches de recours font référence à des demandes de révision au MTESS pour obtenir soit l'allocation pour contraintes temporaires ou l'allocation pour contraintes sévères à l'emploi.

Cette année, **16** personnes ont été accompagnées dans leurs démarches de révision auprès du MTESS. De ce nombre, **6** personnes ont eu gain de cause, **6** autres ont essuyé un refus et **4** personnes sont toujours en attente d'une date d'audition téléphonique.

Tel que l'an dernier, les délais d'attente pour une révision au MTESS demeurent très longs. Antérieurement, le délai entre la demande de révision et l'audition téléphonique pouvait varier **entre 2 à 3 mois**. Cette année encore, le délai a pu varier **entre 4 à 8 mois**. Ce délai devient très anxiogène pour les personnes puisque l'enjeu est très grand et peut avoir des répercussions sur leur qualité de vie. Le conseiller doit souvent se montrer proactif et relancer les intervenants de la révision médicale du MTESS afin de s'assurer que les personnes aient finalement accès à une audition téléphonique.

Cette année, une personne a fait appel à la conseillère parce que le MTESS avait cessé de lui verser ses prestations de solidarité sociale pendant plus d'un an, après qu'elle ait reçu un héritage en fiducie. Elle et son avocate ont obtenu un important gain de cause au Tribunal administratif du Québec (TAQ) : le MTESS a dû alors verser rétroactivement à la personne l'ensemble des prestations auxquelles elle avait droit. Cette victoire s'ajoute aux 15 autres observées dans les dernières années pour des causes semblables. Le 12 février 2016, Solidarité Régionale d'Aide et d'Accompagnement en Défense de Droits en santé mentale nous informait par communiqué qu'enfin, le MTESS avait décidé de se conformer à la loi et aux décisions du TAQ, et que les prestataires de la solidarité sociale pourront désormais recevoir leur héritage par fiducie testamentaire ou via une rente viagère sans être pénalisés. Ceci constitue un bel exemple d'un gain collectif important, auquel plusieurs démarches individuelles ont contribué !

Par ailleurs, notons qu'une autre personne aidée et accompagnée par la conseillère alors en poste a réussi, en cours d'année, à gagner sa cause au Tribunal administratif du Québec. C'est suite à des démarches courageuses menées de front par celle-ci et ses proches, avec l'appui de plusieurs professionnels, que ce succès a été possible. Cette personne faisait face à une réclamation de

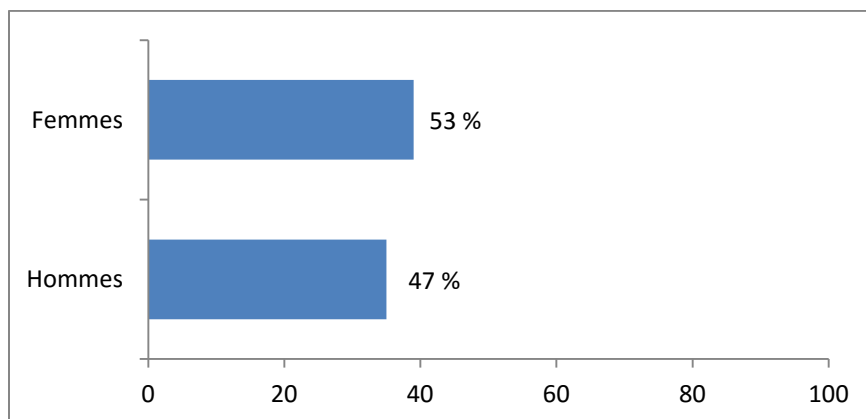
plusieurs milliers de dollars par le MTESS, qui estimait que son colocataire était en fait son conjoint. Or, le jugement qui fut établi détermina qu'en raison des problèmes de santé mentale de la personne concernée, l'aide que lui apportait son colocataire était pour elle essentielle afin de se maintenir en logement. Cette forme d'aide morale à sens unique a permis d'écarter les prétentions du MTESS et de reconnaître qu'il s'agissait plutôt d'une vie en colocation où l'une des personnes contribuait au mieux-être et à la stabilité de l'autre.

Cette victoire est particulièrement importante dans le contexte que nous observons au quotidien, et ce, depuis plusieurs années. Nous comprenons difficilement qu'une personne qui souffre d'un problème de santé mentale pouvant aussi être jumelé à un problème physique ait à se battre pour obtenir ce dont elle a droit. Pourtant, c'est le cas de plusieurs personnes. Qui plus est, plusieurs vivent dans la crainte de voir leurs prestations réduites, notamment parce qu'elles vivent en colocation. Certaines personnes semblent croire qu'il est préférable de vivre seul plutôt que risquer de faire face aux soupçons des agents d'aide financière du MTESS.

Ces mêmes personnes sont pourtant aux prises avec des symptômes qui ont un impact considérable sur leur qualité de vie. Il nous semble évident que la solitude imposée par la crainte de voir leur situation devenir plus précaire ne fait que contribuer à leur détresse et à leur exclusion sociale.

#### 2.4 Le portrait de la clientèle

Les hommes et les femmes qui ont fait des demandes d'aide et d'accompagnement pour l'année 2015-2016 se distinguent comme suit :



### 3. LA PROMOTION ET LA SENSIBILISATION

#### 3.1 Les démarches

La **promotion et la sensibilisation** signifient que nous prenons 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 2015-2016, **410 personnes** ont été rejointes dans le cadre de ce volet, et ce, lors de **21 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.

#### *Auprès des organismes communautaires :*

- la Chaudronnée de l'Estrie;
- la Cordée, ressource alternative en santé mentale de Sherbrooke à **deux** reprises;
- la Croisée des sentiers de la MRC des Sources;
- Virage santé mentale de la MRC du Haut-St-François.

#### *Auprès du réseau de l'éducation :*

- le Centre 24-Juin, dans le cadre du programme d'assistance à la personne à domicile.  
**Trois** groupes ont été rencontrés en cours d'année;
- l'Université de Sherbrooke, à l'École de travail social dans le cours Défense de droits;
- l'Université de Sherbrooke, à l'École de travail social dans le cadre d'ateliers discussion sur la défense des droits, par madame Louise Dallaire, collaboratrice spéciale, membre de Pro-Def Estrie.



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.

Tout au long de l'année, nous avons accueilli des étudiants qui désiraient visiter l'organisme pour mieux connaître les services offerts et les enjeux en santé mentale.

#### ***Auprès du réseau de la santé :***

Nous avons accueilli, à **deux reprises**, le **commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services** du CIUSSS de l'Estrie - CHUS monsieur Pablo Borja nouvellement en poste et dédié notamment au volet santé mentale. Ces rencontres d'échange ont permis d'établir un premier contact, de mieux se connaître, de favoriser la référence et de partager les enjeux liés à l'exercice des droits des personnes que nous aidons et accompagnons. Les défis de l'application de la Loi P-38.001 dans le respect des droits ont également fait l'objet de nos discussions.

Nous avons également rencontré monsieur Murray McDonald, **directeur de la nouvelle direction santé mentale et dépendance** du CIUSSS de l'Estrie - CHUS et madame Andrée Duquette, **directrice adjointe** à la même direction. Premier contact avec les représentants du CIUSSS de l'Estrie - CHUS, cet échange a permis d'offrir des réponses aux questions relatives aux rôles et aux structures régionales. Nous avons également échangé sur le nouveau PASM 2015-2020. À cette même occasion, nous avons réitéré notre vif intérêt à être un partenaire actif et plus particulièrement à la mesure 1 sur la primauté de la personne ainsi qu'à la mesure 36 sur la mise en place des tables régionales en justice et santé mentale. Nous avons également reçu la confirmation qu'ils maintiendraient le soutien aux Rencontres régionales ainsi que la participation des délégués régionaux aux différentes instances de concertation dans le réseau.

#### ***Auprès de la population estrienne :***

Nous ne pouvons passer sous silence la promotion des candidatures pour les **Prix Orange et Citron de l'AGIDD-SMQ**. En mai de chaque année, nous en soutenons la diffusion, permettant ainsi à toute personne intéressée par la question du respect des droits des citoyens vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale de participer à ce vote populaire.

### **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 a eu lieu du 25 septembre au 2 octobre 2015. Elle avait pour thème ***Le droit de consentir ou de refuser les soins de façon libre et éclairée.*** Une affiche promotionnelle, fournie par le regroupement provincial des comités des usagers, a été installée dans notre salle d'accueil. De plus, Pro-Def Estrie a organisé un café-rencontre afin d'offrir un espace de parole aux personnes qui reçoivent des services en santé mentale.

### **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.

En continuité avec les années précédentes, nous avons maintenu notre collaboration avec le CSSS de Memphrémagog et participé 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 sur l'application de cette loi d'exception. Une rencontre bilan a eu lieu avec l'ensemble des acteurs présents. Plusieurs partenaires ont partagé leur satisfaction quant aux changements de pratique sur le territoire. Notamment, cette nouvelle concertation locale a suscité des actions concertées visant l'augmentation de l'implication du CSSS de Memphrémagog pour l'intervention de crise. Il a également été constaté que l'étape des signatures au protocole est difficilement atteignable pour l'instant. Il a donc été convenu d'adapter le protocole sous la forme d'un guide de collaboration, permettant ainsi de poursuivre les cibles d'amélioration identifiées par le comité. Finalement, il est prévu de maintenir les rencontres sur une période biannuelle.

### **3.4 Le dossier consultation « Le point de vue des personnes utilisatrices des services en santé mentale de la MRC des Sources »**

Membre actif à la Table de santé mentale des Sources, Pro-Def Estrie s'était porté responsable en 2014-2015 de recueillir le point de vue des personnes utilisatrices des services en santé mentale du territoire de la MRC concernant leur perception sur la qualité des services reçus et leurs besoins non répondus. Cette année, les travaux ont été complétés et les résultats ont été transmis à la Table santé mentale pour établir des priorités de travail.

### 3.5 La lutte contre la stigmatisation

Les personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale composent quotidiennement avec les préjugés véhiculés à leur égard. La stigmatisation fait généralement partie de toutes les discussions et le respect des droits est trop souvent brimé.

En continuité avec l'année précédente, nous avons interpellé l'AQRP afin de recevoir la formation en titre pour les personnes utilisatrices de services en santé mentale de l'Estrie. Nous avons malheureusement essuyé un refus, puisqu'elle devait être offerte prochainement par le CIUSSS de notre territoire.

Quelques actions ont cependant été réalisées dans l'esprit de lutter contre les préjugés. D'une part, des délégués régionaux ont répondu positivement à un média qui souhaitait faire des prises de vues lors d'une activité à Pro-Def Estrie. Également, un membre de l'organisme a généreusement livré un témoignage pour un reportage diffusé aux nouvelles du soir, permettant ainsi d'informer et de sensibiliser la population sur les réalités d'une personne vivant un problème de santé mentale.

### 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. De plus, notre site web offre plusieurs liens intéressants.

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*, du journal *La Nouvelle* et sur les ondes de *Ma TV*. 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, ont été diffusés auprès des personnes vivant ou ayant vécu un problème en santé mentale. Il s'agit de 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. Leur contenu détaillé permet une connaissance plus approfondie des droits qui leur sont reconnus.

## 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, **19 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.

### 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'une demi-journée répondait aux besoins spécifiques de notre groupe. De plus, une partie de la formation a été retranchée puisque devenue désuète en raison du déploiement de la Loi 10.

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

Il y a déjà plus de quinze ans, les Rencontres régionales furent initiées en Estrie. Ces rencontres ont pour objectif de favoriser la participation des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale en leur offrant un espace d'échange et de prise de parole sur l'organisation, le fonctionnement et la qualité des services.

Cette année encore, les Rencontres régionales ont été promues dans le cadre des activités de promotion et sensibilisation offertes par Pro-Def Estrie. À cet effet, différents outils ont été distribués : le dépliant sur les Rencontres régionales, l'aide-mémoire des avis des usagers et la présentation PowerPoint. Ces outils permettent de faire la promotion des Rencontres régionales auprès des différents collaborateurs et partenaires des tables de concertation en santé mentale, de futurs intervenants ainsi qu'auprès des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale.

### 5.1 Les Rencontres régionales

Pour l'année 2015-2016, Pro-Def Estrie a soutenu l'organisation de **4 Rencontres régionales** auxquelles **90 personnes** ont participé.

#### *Le déroulement*

Cette année, un changement à l'horaire! Les rencontres avaient pour habitude de débiter par une période d'échange sur les services et l'actualité concernant la santé mentale tant au niveau provincial, régional que local. Par la suite, les délégués régionaux rapportaient l'information recueillie dans les lieux d'influence depuis la dernière Rencontre régionale. Or, nous avons reçu plusieurs commentaires des participants et des délégués régionaux comme quoi les délégués régionaux n'avaient pas suffisamment de temps pour présenter l'information en provenance des tables de concertation suite à la période d'échange sur l'actualité, parfois difficile à contenir. En cours d'année, nous avons tenu compte de ces commentaires et expérimenté d'inverser ces deux points dans le déroulement. Après une tentative à ce jour, cette nouvelle façon de faire semble concluante! Finalement, il demeure inchangé que les invités, prévus à l'ordre du jour, présentent leur contenu et échangent avec les participants dans la deuxième portion de la rencontre.

### **Les thèmes**

Il importe de souligner que les thèmes abordés lors de ces rencontres sont choisis parmi les thèmes les plus populaires votés par les participants lors d'une Rencontre régionale. La liste de thèmes soumis au vote est construite à partir des suggestions des participants, des délégués régionaux suite à une période d'échange sur les informations reçues lors de leurs représentations sur les diverses tables de concertation, et de l'équipe de travail de Pro-Def Estrie.

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

- Hébergement en santé mentale : du développement à l'évaluation;
- La participation citoyenne en santé mentale, on s'organise;
- L'accessibilité aux services et les délais d'attente;
- L'hospitalisation involontaire : l'intervention du réseau de la santé et des services sociaux, l'intervention policière et l'application de la Loi P-38.001.

### **Les invités**

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 Dany Gagné, organisateur communautaire du CSSS de Memphrémagog;
- Madame Caroline Vallée, technicienne en travail social du CSSS de Memphrémagog;
- Madame Andrée Duquette, anciennement à la direction des services aux adultes du CSSS-IUGS, maintenant directrice adjointe des programmes santé mentale et dépendance du CIUSSS de l'Estrie - CHUS, à **deux** reprises;
- Madame Nadine Larivière, erg. OT(C), PhD, chercheure et responsable de l'axe développement des capacités des adultes, CAU CIUSSS de l'Estrie - CHUS;
- Monsieur Claude Le Bel, sergent aux Relations communautaires de la MRC Memphrémagog, Sûreté du Québec de Sherbrooke;
- Madame Émilie Royer, travailleuse sociale aux programmes santé mentale et dépendance, CIUSSS de l'Estrie - CHUS, installation Memphrémagog;
- Monsieur Martin Robert, chef de services en santé mentale, dépendance et services psychosociaux, CIUSSS de l'Estrie - CHUS, RLS Memphrémagog et Coaticook.

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 :

*« Invités pertinents, bonne discussion. »*

*« Tout était bien expliqué et j'ai aimé les invités. »*

*« Climat très respectueux de la parole de tous. »*

### **Témoignages d'invités**

*« C'est toujours pour moi un moment privilégié que de participer aux rencontres régionales que soutient Pro Def Estrie et encore davantage dans ce moment de grande mouvance que représente la réforme de la santé et des services sociaux (Loi 10) depuis la dernière année. Ma présentation devient rapidement un échange plutôt qu'une présentation, un échange entre nos deux réalités soit celle des utilisateurs de services et celle du réseau public de la santé et des services sociaux. Il y a lors de ces rencontres recherche de sens et de créativité afin de construire ensemble une offre de service qui réponde aux réels besoins des personnes utilisatrices de services en santé mentale. MERCI à Pro Def Estrie de rendre possible ces échanges! »*

*« Le 23 mars dernier, Pro-Def Estrie nous invitait à sa Rencontre régionale pour échanger, avec les personnes utilisatrices, sur l'intervention dans le cadre de la Loi P-38 sur le territoire de Magog. Je tiens tout d'abord à souligner la qualité de l'accueil qui nous a été offert, plein de chaleur humaine. C'est extrêmement précieux et pertinent pour nous de pouvoir discuter avec les personnes utilisatrices. Connaître leurs inquiétudes, pouvoir bénéficier de leurs expériences vécues pour questionner, valider et critiquer nos façons de faire sont essentielles pour assurer la qualité de nos interventions. Durant toute la rencontre, nous avons pu constater la justesse et la légitimité des questionnements que les personnes utilisatrices ont soulevés. Ce type de rencontre rend concret la participation citoyenne à l'organisation des services et nous considérons qu'il est de première importance que les organisations de services s'y rendent disponibles. Merci beaucoup! »*

*« C'est avec grand plaisir que je vous livre mes impressions à la suite de ma participation à votre rencontre du 23 mars dernier. Je m'y suis senti très bien reçu, j'ai aimé les échanges avec les autres participants. Je crois que les rencontres de ce genre sont des occasions de mieux comprendre des réalités, c'est de mon côté, ce que je me suis appliqué à faire, en expliquant nos mandats et les paramètres à l'intérieur desquels nous devons faire notre travail. La rencontre a été des plus instructives pour moi car de mon côté j'ai appris beaucoup. Je voudrais vous remercier de l'invitation que vous m'avez faite et je vous assure de mon intérêt pour des rencontres futures. »*

## 5.2 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 personnes utilisatrices de services 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. À l'automne, six délégués régionaux ont été élus : Ndiaga Ba, Nicole Choquette, Carole Fortier, Guy Goulet, Claude Moreau et Marie-Josée St-Jean.

### *Les activités de représentation*

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 34 activités de représentation** sur les territoires de 6 MRC (Coaticook, Granit, Haut-St-François, Memphrémagog, Sherbrooke et Val-St-François). Il importe de souligner que la concertation s'est arrêtée sur plusieurs territoires en cours d'année en raison du contexte de réorganisation du réseau suite à la mise en place de la Loi 10. Nous nous questionnons d'ailleurs quant à l'impact de l'ajout de deux nouveaux territoires à l'Estrie sur l'organisation future de la concertation. De plus, 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 activités de représentation, **les délégués régionaux se sont réunis à 13 reprises** au cours de l'année 2015-2016, afin de perfectionner et d'améliorer leur compréhension concernant les enjeux entourant les services en santé mentale en Estrie et au Québec. C'est en se basant sur leurs besoins et sur des exigences logistiques que ces rencontres sont planifiées. En plus de mettre à jour les agendas, différentes activités d'échange sont prévues sur divers thèmes : le plan d'action en santé mentale 2015-2020, l'intégration sociale des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale et la lutte à la stigmatisation et discrimination. Une nouveauté intégrée en cours d'année : la préparation en groupe du contenu présenté par les délégués régionaux lors des Rencontres régionales. Ce temps est également une occasion pour les délégués



régionaux de prendre connaissance de ce qui se passe dans les différentes instances de concertation de l'Estrie.

Par ailleurs, l'activité d'appropriation des avis des usagers s'est poursuivie afin que les délégués régionaux soient mieux outillés. L'activité vise à ce que les délégués régionaux puissent s'approprier l'aide-mémoire sur les avis des usagers qui permet de les soutenir dans leur rôle de porteur de la parole collective des personnes utilisatrices.

### ***Les activités de perfectionnement***

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

- Formation « Être délégué régional, c'est quoi ? », de l'AGIDD-SMQ et par Pro-Def Estrie.
- Journées annuelles de santé mentale 2015, « Faire ensemble et autrement », par le MSSS.
- Colloque : « L'exercice des droits humains : impacts et avenir en santé mentale », par l'AGIDD-SMQ.
- Conférence sous le thème : « La recherche en appui à la santé et au bien-être des personnes usagères et des communautés », par l'IUPLSSS lors de l'assemblée annuelle de la recherche.
- Forum « Ensemble, autrement! 2015 – Pauvreté et préjugés », par le Collectif pour un Québec sans pauvreté.
- Forum sur l'itinérance à Sherbrooke, « État de situation et perspectives », par le comité de coordination de la Table itinérance Sherbrooke.
- Formation « Rétablissement et pleine citoyenneté (intervenants) », organisée par l'Agence de l'Estrie.
- Formation « Du rétablissement de la personne à celui de la communauté », par le Réseau local de services en santé mentale du Val St-François.
- Café-rencontre de la Semaine des droits « Le droit de consentir aux soins », par Pro-Def Estrie.
- Conférence « Le patient partenaire ou la reconnaissance du savoir des personnes utilisatrices des services de santé mentale », par Paul Morin, directeur de l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke (UdeS), dans le cadre des Journées des sciences humaines de la Faculté des lettres et sciences humaines de l'UdeS.

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 un délégué régional des personnes utilisatrices de services en santé mentale m'a appris beaucoup de choses. J'ai développé certaines compétences depuis mes débuts comme délégué. D'abord, exprimer les opinions des usagers d'une manière positive, adéquate et respectueuse lors des tables de concertation. J'ai aussi beaucoup appris à écouter les opinions des autres, à les exprimer dans mes propres mots. J'ai appris à synthétiser l'information que je reçois, à la simplifier afin de la rendre accessible à tous. J'ai aussi appris à respecter l'opinion des gens qui ont des opinions différentes de la mienne. J'ai enfin appris à rapporter les informations que j'apprends d'une manière claire et précise lors des Rencontres Régionales. »*

*« Il y a bientôt une année, jour pour jour, je suis devenu délégué régional à Pro-Def-Estrie. Cette expérience m'a permis de travailler sur beaucoup de choses, tant au niveau personnel que collectif. Au niveau personnel, ce rôle a été l'occasion, pour moi, de développer des habiletés au niveau des relations interpersonnelles, de travailler en réseau, et enfin de mieux connaître les gens. Au niveau collectif, le fait de porter la parole des usagers aux différentes tables de concertation est une fabuleuse opportunité de défendre et promouvoir les droits des personnes utilisatrices et aussi d'être mieux informé de la problématique de la santé mentale et du milieu de la santé et des services sociaux. Il n'y a que du bien à être délégué régional; c'est valorisant. »*

### **5.3 Les faits saillants**

#### **Retrait des délégués régionaux au comité Services de Crise**

En mai 2015, les délégués régionaux ont formellement choisi de se retirer de ce comité, dont les travaux s'éloignaient de plus en plus des préoccupations des personnes utilisatrices de services en santé mentale. En effet, les personnes utilisatrices se mobilisent depuis plus de quinze ans pour la création d'un centre de crise communautaire en Estrie, qui se veut une alternative à l'hospitalisation en situation de crise, facile d'accès et qui offre des services continus, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en collaboration avec les autres partenaires en santé mentale. Bien que les délégués régionaux aient porté la parole des personnes utilisatrices, les travaux du comité s'orientaient plutôt vers une porte d'entrée unique par Urgence-détresse, entravant l'accessibilité facile et directe aux services de crise et dénaturant ainsi l'approche globale d'un centre de crise communautaire. Devant ce désaccord sur les fondements de l'approche à prôner en intervention de crise, une lettre officielle a été envoyée au CIUSSS de l'Estrie - CHUS pour faire connaître la position des délégués régionaux et annoncer leur retrait du comité. Soulignons leur sens de

l'intégrité et leur dévouement pour que la voix des personnes utilisatrices de services en santé mentale soit entendue!

***Web-rencontres des représentants des organisations participantes au Cadre de partenariat pour la mise en place des Rencontres régionales, ça continue!***

En 2006, l'AGIDD-SMQ, en collaboration avec le MSSS, a mis sur pied le *Cadre de partenariat pour la mise en place des Rencontres régionales de personnes utilisatrices de services en santé mentale*. Afin de soutenir les organisations participantes dans la planification des Rencontres régionales et produire le projet de Planification 2015-2018, des web-rencontres rassemblent des représentantes de l'AGIDD-SMQ ainsi que les chargés de projet des différentes régions du Québec. Jusqu'à maintenant, **7 web-rencontres** ont eu lieu. La chargée de projet de l'Estrie a participé à **4** d'entre elles cette année. Ces web-rencontres permettent aux chargés de projet de donner des nouvelles de leur région respective et d'échanger sur leurs réalités, leurs enjeux et de partager leurs astuces et solutions.

***La participation des délégués régionaux à l'analyse de la concertation***

En plus des représentations sur les différentes tables de concertation, les délégués régionaux ont eu l'opportunité de participer à des démarches de réflexion et d'analyse sur l'organisation de la concertation. En effet, deux délégués régionaux ont participé à une recherche sur l'implantation d'un modèle de concertation sur le territoire de Coaticook. De plus, une déléguée régionale a eu l'occasion de prendre part à une rencontre dans le cadre d'une démarche de consultation sur les concertations initiées par le CIUSSS de l'Estrie - CHUS. Ces deux activités ont permis aux délégués régionaux de porter la parole des personnes utilisatrices de services en santé mentale en des lieux susceptibles d'influencer la réorganisation de la concertation sur le territoire de l'Estrie.

Pour conclure, des remerciements sincères s'adressent aux chargées de projet qui ont travaillé avec assiduité pour réaliser ces activités. Ainsi, nous remercions Léa Gerber et Stéphanie Houde qui ont collaboré au bon déroulement des Rencontres régionales ainsi qu'au soutien des rencontres des délégués régionaux. Nous tenons également à remercier Lei-Ann Vallières qui a contribué à ces activités lors de son stage à Pro-Def Estrie à l'automne 2015. Nous les remercions très sincèrement.

## 6. LA VIE ASSOCIATIVE

### 6.1 La corporation

L'organisme compte **108 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 2015-2016 : Ndiaga Ba, Marie Crevier, Denis Dore, Carole Fortier, Marthe Gilbert, Annie-Claude Hinse, Marc Landry, Claude Moreau et Marie-Josée St-Jean.

Messieurs Alain-Antoine Courchesne et Michel Larivée ont quitté en cours d'année. Pro-Def Estrie les remercie sincèrement pour leur implication au sein de l'organisme.

Le conseil d'administration a tenu **6** réunions régulières et **1** réunion spéciale durant l'année 2015-2016.

### 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 : le comité sélection au conseil d'administration, composé de trois membres, le comité finance également composé de trois membres et le comité garde, composé de cinq membres. En tout, il y a eu **8 rencontres**. Le comité garde s'est réuni afin d'analyser et produire le rapport estrien des gardes en établissement tout en soumettant au conseil d'administration les recommandations associées à ce rapport. Le comité a entrepris une démarche afin de dégager les priorités et établir un plan de travail pour 2016-2017.

De son côté, le comité finance a également soumis plusieurs recommandations au conseil d'administration, notamment pour la demande de soutien financier au PSOC du CIUSSS de l'Estrie - CHUS ainsi que pour l'analyse budgétaire de fin d'année et le changement d'assurances collectives. Finalement, le comité s'est vu ajouter le mandat d'assurer le suivi du transfert territorial et l'impact sur les besoins en ressources humaines et financières pour réaliser notre mission en Estrie.

L'arrivée du nouveau PASM 2015-2020 a fait l'objet d'une démarche commune entre l'équipe de travail et le conseil d'administration, l'objectif étant de cibler les mesures au PASM qui représentent une opportunité d'actions puisqu'elles sont spécifiquement liées à la mission de Pro-Def Estrie.

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

**Le CAAP Estrie** et Pro-Def Estrie ont convenu dès l'arrivée de la Loi 10 d'établir une entente de collaboration, dans le respect de nos missions, afin de soutenir les personnes dans l'exercice de leur droits et plus particulièrement dans le contexte de réorganisation du nouveau territoire de l'Estrie. Le redécoupage territorial pouvant rendre plus complexe l'accès au recours, nous avons donc partagé nos réflexions, favorisé nos échanges et augmenté notre vigilance. Merci au CAAP pour cette initiative.

**Le CAP Santé mentale du Val-St-François** a invité notre organisme à collaborer dans le cadre d'une rencontre de partenaires visant la résolution d'une situation complexe sur leur territoire. Une seule rencontre a eu lieu mais le partage d'expertise a permis de clarifier la problématique et les possibles actions pour ce contexte bien particulier.

**Le Centre de coordination de la télésanté du Réseau universitaire intégré de santé de l'Université de Sherbrooke** dans le contexte consultatif de leur projet de téléaudience pour le CIUSSS de l'Estrie - CHUS, a interpellé Pro-Def Estrie afin de nous présenter le résumé du service et obtenir notre avis et nos recommandations. Déjà en 2013, nous avons accueilli une responsable du projet de téléaudience qui souhaitait le présenter et recueillir nos commentaires. Cette démarche avait eu lieu dans le cadre d'une Rencontre Régionale des personnes utilisatrices de services en santé mentale de l'Estrie. Cette année, nous avons accepté pour une deuxième fois de collaborer à la démarche de consultation. À cet effet, nous avons partagé nos préoccupations quant à la sauvegarde des droits des personnes, partagé notre argumentaire appuyé de références (chercheurs, textes légaux, paroles d'usagers) et finalement nommé notre opposition à la mise en place d'un service de téléaudience pour les personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale.

### **La Cordée, ressource alternative en santé mentale**

Une collaboration entre la Cordée et Pro-Def Estrie a permis d'élaborer un plan d'action sur des préoccupations communes et favoriser le partage d'expertise au profit de nos utilisateurs de services et membres. Les thèmes suivants ont été abordés : l'aide sociale, les services de crise et l'application de la Loi P-38.001.

## 7.1 Les représentations

### *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 **huit 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 2015-2016 : les représentations au dernier comité directeur en santé mentale, au comité activité réseau, au comité de vigie ainsi qu'au comité organisation des services de crise.

Le RRCSME s'est aussi grandement investi dans l'organisation des semaines thématiques de la santé mentale et de la prévention du suicide. Nous avons collaboré à la diffusion des outils et à la promotion de l'événement.

Le RRCSME a accueilli les organismes communautaires en santé mentale de deux nouveaux territoires en provenance de la Montérégie, suite à la Loi 10. Pour ce faire, les membres se sont également investis à concevoir une cartographie du nouveau territoire incluant le déploiement des organismes communautaires en santé mentale. Il s'agit d'un très beau travail permettant de promouvoir notre offre de services actuelle. Nous avons également mis à jour les règlements généraux et revu le code d'éthique du RRCSME. Nous avons accueilli la nouvelle direction santé mentale et dépendance, monsieur Murray McDonald et madame Andrée Duquette.

En regard des Rencontres régionales, nous tenons à remercier les membres du RRCSME pour leur apport et leur appui continu. Nous constatons l'importance d'une mise à niveau concernant le partage des informations liées aux Rencontres régionales et de l'appui historique du RRCSME auprès des nouveaux partenaires communautaires nouvellement impliqués au RRCSME. Le partage d'information sur nos réalités est très apprécié et demeure une priorité lors des rencontres.

**ROC de l'Estrie**

Nous avons renouvelé notre adhésion au ROC de l'Estrie et assisté à la présentation des résultats du sondage établissant le portrait financier des organismes communautaires estriens. De plus, nous avons suivi les dossiers menés par le ROC avec les bulletins de liaison, participé à une formation offerte aux organismes de la région ainsi qu'à une rencontre d'échange avec une représentante du bureau du Protecteur du Citoyen.

Principalement, nous avons pu bénéficier du travail du ROC à titre d'interlocuteur privilégié auprès du CIUSSS de l'Estrie - CHUS. Une rencontre avec le nouveau responsable du PSOC, monsieur Charles Lamontagne et tous les organismes de l'Estrie a permis de faire le point et ouvrir le dialogue sur les changements en cours avec la Loi 10. Le ROC de l'Estrie a accueilli les nouveaux partenaires communautaires de La Pommeraie et de la Haute-Yamaska. Finalement, merci au ROC de l'Estrie qui, avec diligence, mobilise les organismes à la Campagne « Je tiens à ma communauté, je soutiens le communautaire ».

**Comité régional de Promotion des droits des usagers**

La directrice a participé activement à l'ancien comité régional de l'Agence et au nouveau comité régional du CIUSSS de l'Estrie - CHUS, pour la promotion des droits des usagers de la LSSSS. La mise en œuvre d'une quatrième semaine des droits en Estrie ainsi que la production de nouveaux outils promotionnels ont été deux volets auxquels les partenaires se sont impliqués tous ensemble pour la réalisation d'une cible commune.

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 maintenu l'organisation d'un café-rencontre pour la semaine des droits auprès des usagers des services de santé mentale et diffusé les outils promotionnels sur les droits de la LSSSS.



### 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 Haut-St-François, de Memphrémagog, de Sherbrooke et du Val-St-François. Il importe de souligner que la concertation s'est arrêtée sur plusieurs territoires en cours d'année en raison du contexte de réorganisation du réseau suite à la mise en place de la Loi 10. Nous nous questionnons d'ailleurs quant à l'impact de l'ajout de deux nouveaux territoires à l'Estrie sur l'organisation future de la concertation.

La directrice a aussi siégé au dernier comité directeur santé mentale ainsi qu'au dernier comité pour l'organisation des services de crise en santé mentale de l'Agence de l'Estrie. À chacun de ces deux comités, nous avons transmis notre position de retrait face à l'alignement des travaux pour lesquels nous ne pouvions souscrire sans modification au projet d'hébergement de crise en Estrie. Nous souhaitons que l'avis des usagers puisse être entendu auprès du nouveau CIUSSS de l'Estrie - CHUS. De plus, nous avons participé au groupe de travail pour le suivi des recommandations du Rapport d'évaluation des services résidentiels et de soutien à la personne dans son milieu de vie. Nous avons également maintenu notre participation au comité régional de promotion des droits de la LSSSS de l'Agence et au comité P-38 du CSSS de Memphrémagog.

Nous estimons un total de **27 représentations** faites sur le territoire de l'Estrie auprès de nos partenaires du réseau public afin de faire valoir les préoccupations des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale et assurer la promotion pour le respect des droits de celles-ci.

#### ***Au niveau provincial***

##### **AGIDD-SMQ**

Notre organisme est membre de l'AGIDD-SMQ. Soulignons que la directrice a participé au comité de négociation ayant pour mandat de se pencher sur la question des besoins de financement des groupes membres. Ce dossier est toujours en cours. Une consultation a eu lieu auprès des groupes membres afin d'évaluer les besoins financiers.

L'AGIDD-SMQ, le CDDM et Pro-Def Estrie ont travaillé en collaboration afin d'assurer un suivi étroit des différentes décisions liées à l'application de la Loi 10 imposant un transfert de deux

territoires de la Montérégie vers l'Estrie. C'est aussi avec beaucoup de diligence et dans le respect de notre cadre de référence que nous avons partagé nos réflexions et analysé cette nouvelle réalité en maintenant une solidarité communautaire.

Nous tenons à remercier l'AGIDD-SMQ pour le soutien offert tout au long de l'année par la diffusion des dossiers de presse, des trousse de mobilisation, la rédaction et la présentation de mémoires et les sorties publiques afin de défendre la cause des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale. Nous soulignons notre gratitude à tous ceux et celles qui ont contribué à la conception de l'outil de référence des groupes membres de l'AGIDD-SMQ pour l'aide et l'accompagnement en défense de droits en santé mentale. Deux autres écrits, très inspirants et de référence, publiés par l'AGIDD-SMQ s'intitulent : « Pour une pratique en santé mentale basée sur l'exercice des droits et l'appropriation du pouvoir, De l'advocacy au rétablissement, la dérive des mots » et « Un colosse aux pieds d'argile ».

L'AGIDD-SMQ a aussi, sans aucun financement du MSSS, soutenu la mobilisation provinciale pour le maintien du Cadre de partenariat. Pro-Def Estrie a répondu positivement à l'invitation de l'AGIDD-SMQ pour participer aux web-rencontres qui s'adressaient aux chargés de projet.

Félicitation à l'AGIDD-SMQ pour ses 25 ans! Pro-Def Estrie fait partie des partenaires qui ont adressé un message vidéo sur Facebook afin de souligner ce quart de siècle de l'AGIDD-SMQ à la défense des droits en santé mentale.

## 7.2 Les projets de recherche

### **Recherche sur l'aide et l'accompagnement en défense des droits en santé mentale**

L'AGIDD-SMQ avec la collaboration de chercheurs de l'Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux du CIUSSS de l'Estrie - CHUS (ancien Centre affilié universitaire du CSSS-IUGS) a entrepris une recherche sur les impacts de l'aide et de l'accompagnement en promotion et en défense des droits en santé mentale.

Trois phases étaient prévues. La première consistait à faire la recension des écrits et l'élaboration des indicateurs d'évaluation. Elle s'est complétée l'année dernière avec le dépôt du rapport à l'AGIDD-SMQ.

La seconde phase consistait à rencontrer des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale ainsi qu'un membre de son entourage et son conseiller afin de valider la grille d'indicateurs élaborée. Les résultats ont été présentés le 28 mai 2015 lors de l'Assemblée générale de l'AGIDD-SMQ.

La troisième et dernière phase a pour objectif de cerner les effets produits par l'aide et l'accompagnement en rencontrant des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale ainsi que son conseiller. Cette phase est présentement en cours.

Pro-Def Estrie a collaboré pour chacune des phases, notamment en faisant la promotion auprès des utilisateurs de services dans le but qu'ils participent aux entrevues avec les chercheurs.

Rappelons que c'est une première au Québec! Merci au Collectif de défense des droits de la Montérégie pour son leadership et sa contribution ainsi qu'à l'AGIDD-SMQ.

### **Recherche pour la description des concertations de l'Estrie**

Dans le contexte de la réforme initiée par la Loi 10, le CIUSSS de l'Estrie - CHUS projette de revoir la manière d'établir ses relations avec les différents partenaires du milieu. La Direction de la santé publique a donc mandaté l'Observatoire estrien du développement des communautés (OEDC) afin de réaliser la description des concertations pour les neuf territoires de RLS de l'Estrie, de même qu'une description des instances régionales. Pro-Def Estrie a été sollicité pour participer aux rencontres d'échange des territoires du Granit, des Sources et du Val St-François.

Malheureusement, nous n'avons pu participer qu'à une de ces rencontres, soit celle sur le territoire du Val St-François. À cette occasion, nous avons souligné les besoins de soutien des concertations locales et l'enjeu de la disponibilité des organismes régionaux en contexte de multiplication des rencontres de concertation sur l'ensemble du territoire de l'Estrie. Nous sommes en attente de l'analyse et des conclusions qui orienteront très certainement le modèle de concertation et la contribution attendue pour notre organisme ainsi que celle des délégués régionaux.

### **Évaluation de l'implantation d'un nouveau modèle de concertation pour adapter l'offre de soins et de services dans la MRC de Coaticook**

Cette recherche a été produite par l'Institut universitaire de 1<sup>re</sup> ligne en santé et en services sociaux du CIUSSS de l'Estrie - CHUS, soutenue par la direction de la santé publique du même établissement. L'évaluation poursuivait les objectifs suivants : décrire l'implantation du modèle et la prise en considération de l'expérience-usager dans le processus de priorisation d'établissement des plans d'action; faire ressortir les conditions favorables et défavorables qui ont influencé le déploiement de ce modèle de concertation; explorer les effets de la ruralité dans cette démarche. Certains partenaires actifs aux différentes tables de concertation de la MRC ont été ciblés pour prendre part à cette étude. Pro-Def Estrie a participé à un groupe de discussion en raison de sa présence à la Table réseau 18-64 ans sur le territoire de Coaticook. Nous sommes en attente des résultats de l'évaluation.

### **Recherche sur le rétablissement et la transformation des services résidentiels de santé mentale en Estrie**

Ce projet de recherche découle de la transformation de l'organisation des services résidentiels en santé mentale qui s'est effectuée principalement entre 2008 et 2013 sur notre territoire. Le projet vise à mieux comprendre l'intégration du rétablissement dans les services résidentiels en Estrie pour les personnes vivant des problèmes de santé mentale. Pro-Def Estrie a été sollicité pour participer à un comité de suivi dans le but de soutenir et commenter les travaux des chercheurs porteurs du projet. Cette année, nous avons pris part à 3 rencontres de ce comité. Il est prévu que nous serons sollicités ultérieurement pour commenter les résultats de la recherche.

### **Recherche sur le travail salarié d'intervention collective au Québec**

Cette recherche s'intéresse aux transformations qu'a connu le travail salarié d'intervention collective au Québec au cours des 25 dernières années, tant dans le réseau public de la santé et des services sociaux que dans les organismes communautaires, populaires, syndicaux ainsi que dans les réseaux du développement des territoires en milieu rural et urbain. Elle est produite par la Chaire de recherche du Canada en organisation communautaire (CRCOC), dirigée par le professeur Denis Bourque de l'Université du Québec en Outaouais. La directrice de Pro-Def Estrie a participé à l'étude en complétant le questionnaire en ligne. Nous avons signifié notre intérêt à être informé des résultats de la recherche.

### **7.3 Les appuis et pétitions**

Plusieurs démarches ont été appuyées par notre organisme. Nous vous les présentons brièvement :

- Appui à la Coalition pour l'accessibilité aux services dans les Centre locaux d'emploi, lettre adressée au Ministre Sam Hamad lui demandant de respecter les orientations du Tribunal administratif du Québec et de ne plus considérer la colocation comme une source de revenus pour les personnes prestataires de l'aide sociale.
- Appui au Regroupement des organismes ESPACE du Québec, en cosignant le Manifeste Bleu pour les droits des enfants, pour une enfance en sécurité et sans violence. Le Manifeste a été diffusé publiquement le 18 novembre 2015 juste avant la journée nationale des enfants le 20 novembre 2015.
- Appui au Conseil des Canadiens avec déficiences pour que les partis politiques s'engagent à rendre remboursables les crédits actuellement non remboursables que le gouvernement du Canada consent aux personnes ayant des limitations fonctionnelles.
- Appui à la Coalition Objectif Dignité en signant la Déclaration : *Non au projet de loi 70. Couper dans l'aide sociale, c'est inadmissible!*
- Appui au Mouvement collectif pour un transport public abordable en participant à la campagne *Pour un tarif social! Arrêt d'autobus*, en répondant aux questions : Pourquoi avez-vous besoin d'un tarif social? Comment le prix du transport vous arrête?

- Appui à la Coalition Solidarité Santé en participant à la campagne *Le Remède aux Coupures* pour une assurance médicaments 100 % publique en envoyant une lettre au député monsieur Luc Fortin.
- Appui à l'Alliance des Regroupements de transport adapté du Québec en signant la pétition pour un rehaussement du financement des services de transport adapté aux personnes handicapés.
- Appui au ROC de l'Estrie et la TROVEPE en participant au Grand Rassemblement des organismes communautaires unis en Estrie contre l'austérité.
- Appui au Collectif de défense des droits de la Montérégie pour l'entérinement de l'entente du recours collectif entourant les mesures d'isolement et de contention au CSSS du Suroît de Valleyfield en organisant une activité dans nos locaux, en portant le ruban-symbole et en prenant une photo à transmettre au CDDM.
- Appui à la campagne *Je tiens à ma communauté, je soutiens le communautaire* par une résolution en assemblée générale en juin 2015 et prise de photo. De plus, une résolution du conseil d'administration, également dans le cadre de cette campagne, a priorisé les actions collectives les 2 et 3 novembre 2015.

## 8. LE FINANCEMENT

Dans notre rapport d'activités de l'année précédente, nous avons mentionné qu'il y avait un manque à gagner entre les besoins pour la promotion et la défense des droits en santé mentale et les budgets qui y sont alloués. Force est de constater qu'avec la Loi 10 qui ajoute près de 150 000 de population et deux nouveaux territoires de CSSS, la réalisation de notre mandat régional est face à un défi et à une opportunité de changement organisationnel, en autant que le financement y soit rattaché!

Cette situation politique et administrative est du jamais vu depuis la naissance de Pro-Def Estrie. Il nous apparaît essentiel de travailler en étroite collaboration avec tous les partenaires concernés : groupe de défense de droits en santé mentale de la Montérégie (CDDM), organismes communautaires du réseau de la santé et des services sociaux, nos représentants régionaux et nationaux ainsi que les représentants des nouvelles instances du réseau public.

En janvier 2016, nous avons adressé au CIUSSS de l'Estrie - CHUS une demande de soutien financier pour l'année 2016-2017 de l'ordre de 621 000 \$. Nous recevons près de 180 000 \$ pour le soutien à la mission globale. Donc, un écart de 441 000 \$ composé de 40 000 \$ pour redresser la base du financement et un 401 000 \$ pour une couverture et une accessibilité des services sur le territoire sociosanitaire du CIUSSS de l'Estrie - CHUS après l'adoption en février 2015 de la Loi 10.

En cohérence avec la campagne *Je tiens à ma communauté, je soutiens le communautaire*, le ROC de l'Estrie nous a représenté ainsi que tous les organismes financés par le PSOC afin de soumettre les besoins financiers auprès du conseil d'administration du CIUSSS de l'Estrie - CHUS.

D'autre part, il nous est impossible de passer sous silence le refus d'une demande de soutien financier adressée à la direction de la santé mentale et dépendance du CIUSSS de l'Estrie - CHUS pour la participation aux Journées annuelles de santé mentale du MSSS, accordée historiquement depuis une dizaine d'années déjà. Cette activité d'envergure correspond au principe directeur de la primauté de la personne du PASM 2015-2020, impliquant la notion de participation citoyenne, et nous interpelle donc directement comme partenaire. Toutefois, les enjeux budgétaires régionaux et les objectifs d'optimisation poursuivis ne permettaient pas au CIUSSS de l'Estrie -

CHUS de donner suite à notre demande. Nous aurions bien apprécié pouvoir échanger sur les motifs de cette décision et sur la recherche d'alternatives afin de soulever l'incohérence entre les orientations ministérielles et la réalité terrain au niveau régional. Cette décision fait table rase du soutien antérieurement offert pour la participation aux JASM et constitue un premier obstacle pour un réel partenariat avec le milieu communautaire, les délégués régionaux et les personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale impliquées à titre de citoyen.

Nous aurions souhaité conclure sur une note positive, mais à cela s'ajoute une augmentation constante des difficultés vécues tant individuellement que collectivement.



## 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 l'adjointe administrative. Pour une période de deux mois, nous avons bénéficié d'un deuxième conseiller ce qui a permis une meilleure transition pour le remplacement du congé de maternité. Pour une première année, nous avons une contractuelle qui occupe deux postes, soit celui de conseillère et celui de chargée de projet permettant ainsi d'être à temps complet avec l'équipe de travail.

#### **9.1.1 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. Malheureusement, nous n'avons reçu aucune référence du Centre local d'emploi et cela malgré une relance auprès du gestionnaire du programme.

#### **9.1.2 Chargées de projet**

Nous avons engagé deux chargées de projet pour les Rencontres régionales, madame Stéphanie Houde a pris la relève suite au départ de madame Léa Gerber. Elles ont assuré l'organisation des Rencontres régionales, soutenu les délégués régionaux dans leur implication en plus de faire le lien avec les autres chargées de projets au niveau provincial.

#### **9.1.3 Stage en technique de travail social**

Cette année, nous avons accueilli une stagiaire de deuxième année du Cégep de Sherbrooke. Son implication s'est principalement déroulée au volet individuel d'aide et d'accompagnement. Elle a également participé à certaines activités de sensibilisation et de mobilisation.

## 10. LE PERFECTIONNEMENT

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

- Conférence sous le thème : « La recherche en appui à la santé et au bien-être des usagers et des communautés », par l'IUPLSSS lors de l'assemblée annuelle de la recherche.
- Colloque : « L'exercice des droits humains : impacts et avenir en santé mentale », par l'AGIDD-SMQ.
- Forum sur l'itinérance à Sherbrooke, « État de situation et perspectives », par le comité de coordination de la Table itinérance de Sherbrooke.
- Colloque en Droit et politiques de la santé « Réformes dans le domaine de la santé : perspectives juridiques », par la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke.
- Formation sur mesure, soutien à la réflexion et à la décision pour l'introduction de nouveaux outils informatiques, tant à l'interne qu'à l'externe, par Denis Dore.
- Formation « Intervenir auprès des hommes en situation de crise suicidaire », par JEVI.
- Formation « L'Art de semer », avec Dany Beaulieu Ph.D, par Virage santé mentale.
- Formation « L'Autre côté de la pilule », par l'AGIDD-SMQ.
- Journées annuelles de santé mentale 2015 « Faire ensemble et autrement », par le MSSS.
- Midi conférence « Mieux comprendre les répercussions fonctionnelles des personnes ayant un trouble de personnalité limite », avec Nadine Larivière, par l'IUPLSSS.
- Formation « Mon groupe est-il démocratique...un peu, beaucoup, pas du tout? », par Relais Femmes.
- Rencontre d'échange et d'information, avec la représentante du Protecteur du Citoyen, Me Margaret Normand, par le ROC de l'Estrie.
- Formation « Du rétablissement de la personne à celui de la communauté », par le Réseau local de services en santé mentale du Val St-François.
- Formation « Rétablissement et Pleine citoyenneté (intervenants) », organisée par l'Agence de l'Estrie.

- Formation « Secouristes en milieu de travail », par Actions Secours.
- Conférence « Travail et santé mentale : quels sont vos droits et recours? », par Action Autonomie.
- Formation « WEB 2.0 », par le Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF).
- Formation Webinaire : « Soutien à la décision clinique pour améliorer les soins et services aux personnes souffrant de troubles dépressifs et anxieux », avec Hélène Brouillet, par l'IUPLSSS.
- Conférence « Le patient partenaire ou la reconnaissance du savoir des personnes utilisatrices de services de santé mentale », par Paul Morin, directeur de l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke dans le cadre des Journées des sciences humaines de la Faculté des lettres et sciences humaines de l'UdeS.

**LEXIQUE**

ACSM	- Association canadienne de santé mentale
A.G.A.	- Assemblée générale annuelle
AGIDD-SMQ	- Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec
AJS	- Autorisation judiciaire de soins
APPAMME	- Association des proches de personnes atteintes de maladie mentale de l'Estrie
AQRP	- Association québécoise pour la réadaptation psychosociale
C. A.	- Conseil d'administration
CAU	- Centre affilié universitaire
CDC	- Corporation de développement communautaire
CDDM	- Collectif de défense des droits de la Montérégie
CHUS	- Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
CHSLD	- Centre d'hébergement de soins de longue durée
CISSS	- Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CLD	- Conseil local de développement
CLE	- Centre local d'emploi
CNESST	- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
COSME	- Réseau communautaire en santé mentale
COPHAN	- Confédération des organismes des personnes handicapées du Québec
CRDE	- Centre de réadaptation en dépendance de l'Estrie
CRISES	- Centre de recherche sur les innovations sociales
CSSS	- Centre de santé et de services sociaux
CSSS-IUGS	- Centre de santé et de services sociaux Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
DSP	- Direction de la santé publique
D.S.P.	- Directeur des services professionnels
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
INESSS	- Institut national d'excellence en santé et en services sociaux

---

IUPLSSS	- Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux
LSSSS	- Loi sur les services de santé et les services sociaux
MEES	- Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
MEPACQ	- Mouvement d'éducation populaire et d'action communautaire du Québec
MSSS	- Ministère de la Santé et des Services sociaux
MTESS	- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
OCASSS	- Organismes communautaires autonomes du domaine de la santé et des services sociaux
OPDSRM	- Organisation populaire des droits sociaux de la région de Montréal
PAC	- Politique d'action communautaire
PASM	- Plan d'action en santé mentale
PI	- Plan d'intervention
PSOC	- Programme 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
RPCU	- Regroupement provincial des comités des usagers
RQ-ACA	- Réseau québécois de l'action communautaire autonome
RQIIAC Estrie	- Regroupement québécois des intervenants et intervenantes en action communautaire en CSSS Estrie
RSI	- Réseaux de services intégrés
RLS	- Réseaux locaux de services
RTS	- Réseaux territoriaux 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
SIM	- Suivi intensif dans le milieu
SIV	- Soutien d'intensité variable
TROC	- Table des regroupements des organismes communautaires
TAQ	- Tribunal administratif du Québec