Faites valoir vos droits!!

Rapport d'activités 2018-2019

Pleins droits de Lanaudière

Pleins droits de Lanaudière

Rapport d'activités / 1er avril 2018 au 31 mars 2019

718, boulevard Manseau
Joliette (Qc) J6E 3E9
Téléphone : (450) 394-0779
Télécopie : (450) 394-4303
Ligne sans frais : 1-855-394-0779
Courriel : pleinsdroits@videotron.ca
Site web : pleinsdroits.org
Facebook : pleinsdroitslanaudiere
Du lundi au vendredi/Sans période de fermeture
Heures d'ouverture: 8H30 à 12H00 - 13H00 à 16H30

Pleins droits de Lanaudière est l'organisme communautaire régional pour la promotion, le respect et la défense des droits en santé mentale. Notre mission est d'offrir de l'aide et de l'accompagnement individuel et collectif en défense des droits pour les personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale

Responsable
Bruno Lamarre
Directeur général

Collaboration à la recherche et à la rédaction
Hélène Lauzier
Ajointe à la direction et agente de liaison et de communication
Roxanne Berthiaume Nunziato
Conseillère en défense des droits
Josiane Arsenault
Conseillère en défense des droits

Révision linguistique
Hélène Lauzier
Ajointe à la direction et agente de liaison et de communication

Mise en page
Bruno Lamarre
Directeur général

Table des matières

Acronymes III
Liste des tableaux IV
Présentation du rapport d'activités 7
Rapport du secrétaire 9
Présentation du conseil d'administration 10
Présentation de l'équipe de travail 11
Principes directeurs et territoires desservis 12

Partie 1

L'aide et l'accompagnement en défense des droits
L'intervention proactive, les actions collectives et systémiques 13
Le service-conseil 14
Les types d'intervention 15
Avec qui 16
Les démarches en défense des droits 16
Les thèmes 19
La répartition des interventions 31
Exemples d'intervention systémique et proactive 32
Une démarche systémique concernant un Office municipal d'habitation 33
Une démarche proactive quant à une application inadéquate de la loi P-38.001 34

Partie 2

La promotion, la sensibilisation et la formation 36
La promotion de l'organisme 37
La présentation de la mission et du mandat de l'organisme 38
Les comités de droits et formations 41
Les comités de droits 42
La Journée régionale en défense des droits 45

Partie 3

Les actions politiques pour la promotion, le respect et la défense des droits

Les droits fondamentaux 48

L'application des mesures d'exception en santé mentale au C.I.S.S.S. de Lanaudière 49

Les autres participations et mobilisations pour la promotion des droits fondamentaux 49

Une campagne d'appui au Collectif de défense des droits de la Montérégie : Non aux mesures de contrôle 51

Les communiqués de presse, lettres d'appui, fax et pétitions 52

Partie 4

Les activités de représentation, de concertation et de mobilisation

Les formations reçues 53

La représentation lors d'assemblées générales annuelles 54

La représentation et concertation au C.I.S.S.S.L. 55

La table régionale de concertation et de partenariat en santé mentale de Lanaudière 55

Les délégations et mobilisations 60

La mobilisation et la représentation au M.É.P.A.L. 60

L'assemblée générale d'information et de consultation du M.É.P.A.L. 60

La Journée mondiale pour la justice sociale 61

Les délégations ponctuelles 61

Les formations reçues et participations à des colloques 62

Partie 5

La gestion de l'organisme, la vie associative et démocratique 64

Les services de l'organisme 65

L'embauche au service-conseil en défense des droits 66

Le comité Pleins droits Lanaudière 66

Le comité ad hoc « point de services au sud de Lanaudière » 68

Le comité ad hoc « code d'éthique » 68

L'assemblée générale annuelle 69

Les partenariats, collaborations et autres activités 69

Les renouvellements d'adhésion 69

Les partenariats et collaborations 70

Le transfert du regroupement l'IMPACT 70

La vie associative et démocratique en chiffre 71

Conclusion 73

ACRONYMES

A.C.E.F.	Association coopérative d'économie familiale.
A.G.A.	Assemblée générale annuelle.
A.G.I.D.D.-S.M.Q.	Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec.
A.J.R.J.	Association des jeunes de la rue de Joliette.
A.J.S.	Autorisation judiciaire de soins.
C.A.I.	Commission d'accès à l'information.
C.É.R.R.I.S.	Centre d'études sur la réadaptation, le rétablissement et l'insertion sociale.
C.I.S.S.S.L.	Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière.
C.L.E.F.	Centre local d'emploi pour femme.
C.N.E.S.S.T.	Commission des normes, de l'équité, de la sécurité et de la santé au travail.
C.P.D.L.	Comité Pleins droits de Lanaudière.
C.P.Q.S.	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
C.P.S.L.	Centre de prévention du suicide de Lanaudière.
C.R.F.L.	Centre régional de formation de Lanaudière.
D.P.J.	Direction de la protection de la jeunesse.
H.L.M.	Habitation à loyer modique.
I.V.A.C.	Indemnisation des victimes d'actes criminels.
M.É.P.A.L.	Mouvement d'éducation populaire autonome de Lanaudière.
M.R.C.	Municipalité régionale de comté.
M.S.S.S.	Ministère de la Santé et des Services sociaux.
O.M.H.	Office municipal d'habitation.
P.A.S.M.	Plan d'action en santé mentale.
P.S.O.C.	Programme de soutien aux organismes communautaires.
P.U.S.	Personne utilisatrice de service.
R.C.L.A.L.Q.	Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec.
R.O.C.A.S.M.L.	Regroupement des organismes communautaires alternatifs en santé mentale de Lanaudière.
S.A.A.Q.	Société de l'assurance automobile du Québec.
T.A.Q.	Tribunal administratif du Québec.
T.A.T.	Tribunal administratif du travail.
T.R.C.P.S.M.L.	Table régionale de concertation et de partenariat en santé mentale de Lanaudière.
T.R.O.C.L.	Table régionale des organismes communautaires de Lanaudière.

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I
Le comparatif avec l'année 2017-2018 14
Tableau II
Le cumulatif des 5 dernières années 14
Tableau III
Les personnes (hommes/femmes) 15
Tableau IV
La répartition des sexes par M.R.C. 15
Tableau V
Les types d'accompagnement 15
Tableau VI
Avec qui 16
Tableau VII
Les démarches en défense de droits 16
Tableau VIII
Le nombre de demandes par M.R.C. 17
Tableau IX
Les suivis de dossier 18
Tableau X
Les thèmes 29
Tableau XI
La variation des pourcentages des demandes d'aide et d'accompagnement 31
Tableau XII
Les M.R.C. 32
Tableau XIII
Les services de l'organisme 65
Tableau XIV
La page facebook 65
Tableau XV
La vie associative et démocratique 72

Chers membres,

L'année 2018-2019 marque un autre grand tournant pour Pleins droits de Lanaudière. Outre la réalisation assidue de notre mission pour le respect des droits fondamentaux des personnes que nous aidons et accompagnons, nous avons célébré, dans le temps, des moments marquants de notre histoire. Au fil des années, nous avons souligné, à grand trait, nos 10e, 15e, 20e et 25e anniversaires de fondation. En décembre 2012, nous avons relocalisé nos bureaux de Rawdon à Joliette. Et aujourd'hui, au moment d'écrire ces lignes, nous sommes à boucler une entente de location pour l'ouverture d'un point de services à Repentigny. Le bureau devrait être effectif à partir de l'automne prochain. Nous sommes particulièrement heureux de son emplacement. Il est situé 10A boulevard Brien, local 80. Madame Roxanne Berthiaume Nunziato, conseillère en défense des droits, y travaillera à temps plein. Elle sera responsable des dossiers des personnes demeurant dans les municipalités régionales de comté (M.R.C.) L'Assomption, Les Moulins et d'Autray. Par ailleurs, c'est elle également qui dispensera les divers comités de droits et formations dans ces 3 M.R.C. Monsieur Bruno Lamarre, directeur général, partagera son temps entre Joliette et Repentigny. Ce projet en est un que les membres du conseil d'administration et l'équipe de travail ambitionnaient depuis des années. Nous pouvons faire un autre ✓sur notre liste!

D'autre part, suite à la présentation du nouveau plan d'action en santé mentale (P.A.S.M.) 2015-2020 du gouvernement du Québec en octobre 2016, sous le thème : *Faire ensemble et autrement*, nous avons poursuivi, depuis maintenant presque 3 ans, notre collaboration à la table régionale de concertation et de partenariat en santé mentale de Lanaudière (T.R.C.P.S.M.L.). Nous avons participé activement aux rencontres de cette instance ainsi qu'aux sous-comités qui en découlent, à savoir le comité primauté de la personne, re-connaissance, fluidité et accessibilité.

Pleins droits de Lanaudière est l'organisme communautaire régional pour la promotion, le respect et la défense des droits en santé mentale. Notre mission est d'offrir de l'aide et de l'accompagnement individuel et collectif en défense des droits pour les personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale

NOTRE MANDAT

Notre objectif premier de notre collaboration à cette structure de concertation demeure la même que par les années passées. Que la primauté de la personne et le respect des droits soient partie intégrante de l'organisation des services en santé mentale dans notre région. Pourquoi une telle importance? Au cours des dernières années, nous avons été témoins et avons accompagné plusieurs personnes recevant des services en santé mentale, et qui ont subi, à nos yeux, des préjudices au regard de leurs droits les plus fondamentaux. Il est impératif que la culture institutionnelle change!!! La poursuite de la mise en œuvre du P.A.S.M. 2015-2020 nous incite à croire que c'est également une volonté du ministère de la Santé et des Services sociaux (M.S.S.S.). Maintenant, tous ensemble, nous devons agir.

En somme, quoiqu'imparfait, le document contient des points d'ancrage intéressants pour mettre de l'avant un changement en profondeur dans les pratiques en santé mentale respectueuses des droits des personnes.

Parallèlement à notre implication aux différents lieux de concertation du centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière (C.I.S.S.S.L.), nous avons aidé et accompagné, sensiblement le même nombre de personnes que la dernière année. Rappelons-nous que l'année 2017-2018 en était une marquant un record jamais égalé de nos interventions. Les problématiques quant aux services de santé et services sociaux, la sécurité du revenu et la Commission des normes, de l'équité et de la santé et sécurité au travail (C.N.E.S.S.T.) ont marqué plus de 43% de nos interventions.

Au regard de la promotion de l'organisme et de la formation, nous avons connu une année très bien remplie. Nous avons rencontré divers partenaires des réseaux locaux de services et du milieu communautaire. Nous avons effectué de l'éducation populaire autonome sur les grands enjeux entourant la santé mentale, la promotion et la défense des droits qui en découlent.

En ce qui a trait à la vie associative et démocratique, l'organisme a maintenu, comme à son habitude, un dynamisme par l'entremise du comité Pleins droits de Lanaudière (C.P.D.L.) et par la tenue de rencontres du conseil d'administration.

Du côté des ressources humaines, pour diverses raisons, nous avons dû procéder à 2 embauches afin de pourvoir à un poste de conseiller/conseillère en défense des droits. Une des raisons de la difficulté de la rétention du personnel, c'est le perpétuel sous-financement des organismes communautaires. Attribuables au premier budget du gouvernement de la C.A.Q., 70 millions de dollars d'argent neuf (il y en avait eu un peu avant) seront investis pour les organismes communautaires autonomes, dont 35 millions pour le Programme de soutien aux organismes communautaires (P.S.O.C.) qui finance les groupes en santé et services sociaux dont nous faisons partie. Force est de constater que ce n'est pas le montant revendiqué par nos nombreuses mobilisations organisées par nos regroupements. Néanmoins, c'est un pas dans la bonne direction. Il n'en demeure pas moins qu'il est plus qu'urgent que Pleins droits de Lanaudière puisse recevoir un rehaussement de son financement.

Enfin, le 30 juin dernier se termina une aventure de 7 années avec le regroupement des personnes utilisatrices de services en santé mentale de Lanaudière (l'IMPACT). Nous avons transféré nos responsabilités de fiduciaire au regroupement des organismes communautaires alternatifs en santé mentale de Lanaudière (R.O.C.A.S.M.L.) au cours du mois de juillet.

En vous souhaitant une bonne lecture
L'équipe de travail
Le conseil d'administration

RAPPORT DU SECRÉTAIRE

Chers membres,

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport du secrétaire de la dernière année financière. Pendant la période comprise entre le 1er avril 2018 et le 31 mars 2019, les membres du conseil d'administration se sont réunis à 10 reprises :

- 5 avril, rencontre régulière
- 17 avril, rencontre extraordinaire
- 18 mai, rencontre extraordinaire
- 24 mai, rencontre régulière
- 12 juin, rencontre régulière
- 19 juin, rencontre régulière
- 20 septembre, rencontre régulière
- 6 novembre, rencontre régulière
- 18 décembre, rencontre régulière
- 12 février, rencontre régulière

Outre la gestion régulière des affaires de la corporation, le conseil d'administration s'est employé à :

- Voir à la participation du 25e anniversaire de l'Association des jeunes de la rue de Joliette (A.J.R.J.).
- Poursuivre les travaux du comité ad hoc « point de services au Sud de Lanaudière ».
- Voir à la mise sur pied de 2 comités ad hoc pour « l'embauche d'une personne au poste de conseiller/conseillère en défense des droits ».
- Entériner l'embauche de madame Mylène Violette au poste de conseillère en défense de droits.
- Entériner l'embauche de madame Josiane Arsenault au poste de conseillère en défense de droits.
- Élaborer un partenariat avec l'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale en vue de l'activité de sensibilisation « À livre ouvert ».
- Entériner le code d'éthique de Pleins droits de Lanaudière.
- Effectuer le transfert du regroupement l'IMPACT au R.O.C.A.S.M.L.
- Préparer la prise de position de Pleins droits de Lanaudière en vue du colloque d'orientation de l'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec (A.G.I.D.D.-S.M.Q.).

André Beaudoin
Secrétaire-trésorier

PRÉSENTATION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Notre Mission :

Notre mission vise à promouvoir, protéger et défendre les droits individuels et collectifs des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale.

Nous offrons de l'aide et de l'accompagnement aux personnes qui ont besoin d'information concernant les droits et les recours disponibles.

Nous offrons également des comités de droits et autres activités dans le but de former et d'informer en matière de défense de droits.

Enfin, nous effectuons des recommandations en matière de respect des droits en santé mentale aux différentes instances politiques.

Photo
De gauche à droite

Madame Lucie Litwin, membre active
Membre de la communauté, administratrice
Membre depuis 2013
Membre du C.A. depuis juin 2017

Madame Sylvie Chartrand, membre active
Membre de la communauté, administratrice
Membre depuis 1998
Membre du C.A. depuis juin 2011

Monsieur Sylvain Chasle, membre actif
Membre de la communauté, administrateur
Membre depuis 2013
Membre du C.A. depuis juin 2016

Madame Carole Duchesneau, membre active
Membre de la communauté, présidente
Membre depuis 2009
Membre du C.A. depuis juin 2010

Monsieur André Beaudoin, membre actif
Membre de la communauté, secrétaire-trésorier
Membre depuis 2003
Membre du C.A. depuis juin 2015

Madame Yvette Boivin, membre active
Membre de la communauté, administratrice
Membre depuis 2004
Membre du C.A. depuis juin 2018

Madame Thérèse Desrochers, membre sympathisante
Membre de la communauté, vice-présidente
Membre depuis 2007
Membre du C.A. depuis juin 2014
Absente de la photo

PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE DE TRAVAIL

De gauche à droite

Madame Hélène Lauzier
Adjointe à la direction et agente de liaison et de communication
Diplôme en comptabilité
À l'emploi depuis février 2006

Monsieur Bruno Lamarre
Directeur général
Maîtrise et éthique et scolarité doctorale en sciences sociales
À l'emploi depuis novembre 2010

Madame Roxanne Berhiaume Nunziato
Conseillère en défense des droits
Technique de travail social et certificat en droit social et du travail (en cours)
À l'emploi depuis février 2017

Madame Josiane Arsenault
Conseillère en défense des droits
B.A.C. par cumul (action communautaire et communication)
À l'emploi depuis mars 2019

Madame Marie-Lee Gaudrault
Conseillère de décembre 2017 à juin 2018

Madame Mylène Violette
Conseillère de septembre 2018 à février 2019

PRINCIPES DIRECTEURS ET TERRITOIRES DESSERVIS

L'autonomie des personnes
Favoriser l'autonomie des personnes en encourageant le développement de leurs compétences et l'utilisation de leur potentiel et de leurs capacités pour promouvoir et défendre leurs droits. De cette façon, les personnes visées sont amenées à assumer le rôle principal dans la démarche consistant à défendre leurs droits.

La spécificité des personnes
Respecter le rythme des personnes avec lesquelles nous intervenons et le contexte particulier à l'intérieur duquel s'inscrit leur cheminement.

Le préjugé favorable
Faire preuve d'un préjugé favorable envers les personnes signifie qu'on doit les soutenir dans l'expression de leurs choix et respecter leurs valeurs, selon leur propre lecture et interprétation de leur réalité.

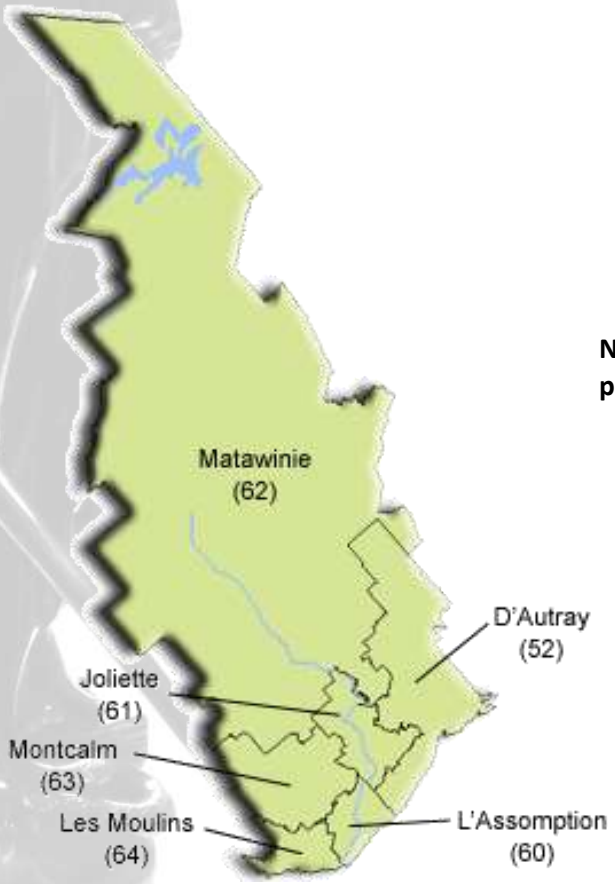
Le rapport volontaire aux groupes
Les personnes visées doivent toujours se sentir entièrement libres d'entamer une démarche.

L'accessibilité
Rendre accessible à toute personne ou à tout groupe une aide afin qu'ils puissent exercer leurs droits et accéder aux recours existants.

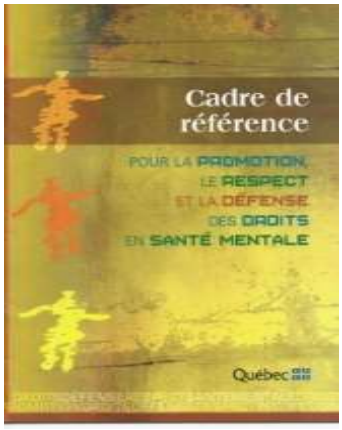
L'appropriation du pouvoir des personnes
Favoriser l'accès à des lieux et à des espaces facilitant la prise de parole des personnes concernées. Il s'agit là du moyen privilégié pour aider les personnes à se prendre en mains et à s'approprier le pouvoir sur leur vie.

La démocratie et la solidarité
Permettre l'apprentissage et la participation des personnes auxquelles nous apportons notre aide aux processus démocratiques de notre société. Celles-ci peuvent, de cette façon, expérimenter la solidarité citoyenne à la base de certaines transformations sociales.

Le respect de la confidentialité et de la vie privée
Respecter les renseignements confidentiels et de la vie privée des personnes est au cœur des préoccupations et des actions de notre organisme.



Notre mandat et notre mission s'effectuent pour les 6 M.R.C. de la région.



Préjugé favorable
Prise de contact
Information
Accompagnement
Références
Préjugé favorable
Prise de contact
Information
Accompagnement
Références
Préjugé favorable
Prise de contact
Information
Accompagnement
Références
Préjugé favorable
Prise de contact
Information
Accompagnement
Références
Préjugé favorable
Prise de contact
Information
Accompagnement
Références
Préjugé favorable
Prise de contact
Information
Accompagnement
Références
Préjugé favorable
Prise de contact
Information
Accompagnement
Références
Préjugé favorable
Prise de contact
Information
Accompagnement
Références
Préjugé favorable
Prise de contact
Information

L'AIDE ET L'ACCOMPAGNEMENT EN DÉFENSE DES DROITS

L'aide et l'accompagnement en défense des droits en santé mentale touchent à toutes les sphères de la vie. Notre rôle est de permettre aux personnes, par la défense de leurs droits, d'exercer leur citoyenneté, de s'approprier leur pouvoir et de faire en sorte d'enrayer la stigmatisation.

L'INTERVENTION PROACTIVE, LES ACTIONS COLLECTIVES ET SYSTÉMIQUES

L'intervention proactive comprend l'ensemble des actions menées lorsqu'une ou des personnes, de manière permanente ou temporaire, éprouvent des difficultés telles que, si leurs droits étaient lésés, elles ne seraient pas en mesure de solliciter une aide. Cependant, une telle intervention doit toujours respecter la volonté des personnes qui peuvent en faire l'objet.

L'action collective couvre l'ensemble des actions menées avec et au bénéfice d'un groupe de personnes isolées, mais dont les problèmes s'avèrent de même nature.

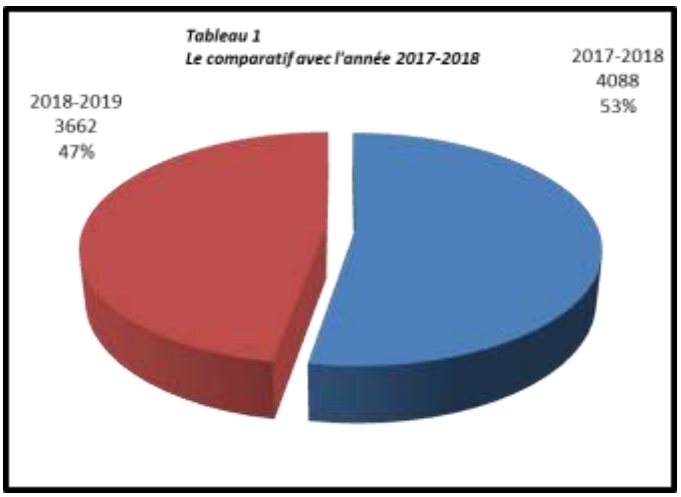
L'action systémique comprend l'ensemble des actions menées afin de mettre en cause le bien-fondé ou l'application d'un règlement, d'une pratique ou d'une politique ayant cours dans un établissement public ou une corporation privée et ayant, sur le plan régional, une incidence néfaste sur le respect des droits des personnes. Ce type d'intervention peut aussi s'appliquer à une politique particulière du gouvernement.

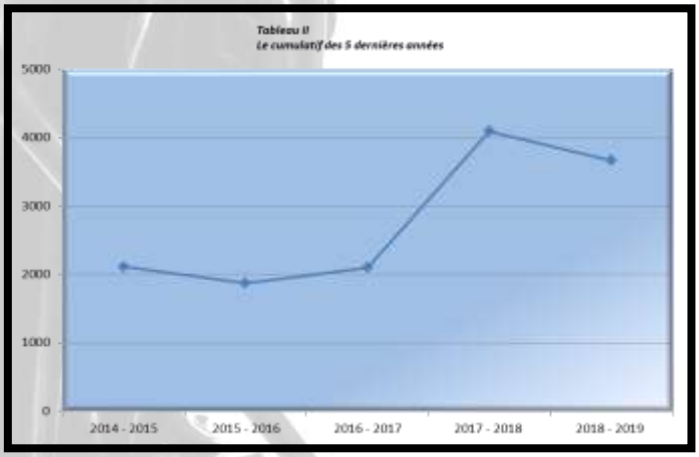
LE SERVICE-CONSEIL

Comme par les années passées, notre organisme s'est mobilisé via l'aide et l'accompagnement en défense des droits afin de permettre aux personnes visées de se réapproprier leur pouvoir. Toute l'information, les références et l'accompagnement que nous avons effectués n'avaient qu'un seul but : ***que les droits des personnes visées soient respectés, et que celles-ci développent des habiletés (empowerment) dans la revendication de leurs droits.***

Nous vous présentons donc les statistiques détaillées de notre service-conseil. Puis, nous vous exposons les principaux droits lésés rencontrés et les dossiers chauds existants de notre région. Enfin, nous vous proposons des exemples de dossiers d'intervention ayant eu une portée systémique et proactive.

Cette année, nous avons effectué **3 662** ***interventions***. Ce qui est légèrement inférieur à la dernière année. Comparativement à cette dernière, on y voit une diminution de 11% (**voir tableau I**). Si nous faisons abstraction de l'année 2017-2018, année record au regard des interventions, l'année 2018-2019 marque un nombre tout de même impressionnant d'interventions. Cette diminution s'explique, en partie, par la difficulté de la rétention de la main-d'œuvre au service-conseil en défense des droits. En effet, cette année, nous avons été en équipe réduite plus de 4 mois. Ce qui a occasionné une diminution de notre offre de services (**voir tableau II**).



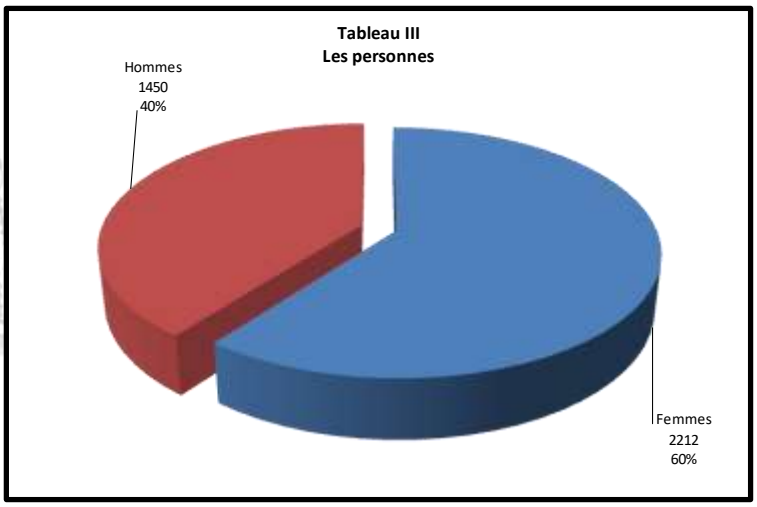


Ce maintien important, quant au nombre d'interventions, résulte assurément par la reconnaissance des acteurs du milieu lanaudois de notre expertise. Nous avons reçu bon nombre de références de divers professionnels de la santé et des services sociaux et d'organismes communautaires :

- Travailleurs sociaux
- Info-social
- Médecins de famille et psychiatres
- Avocats
- Organismes communautaires
- Aide juridique
- Etc.

Qui plus est, nous poursuivons la promotion de notre mandat et mission aux différents partenaires du C.I.S.S.S.L., du milieu communautaire ainsi qu'à la population en général.

Les types d'intervention

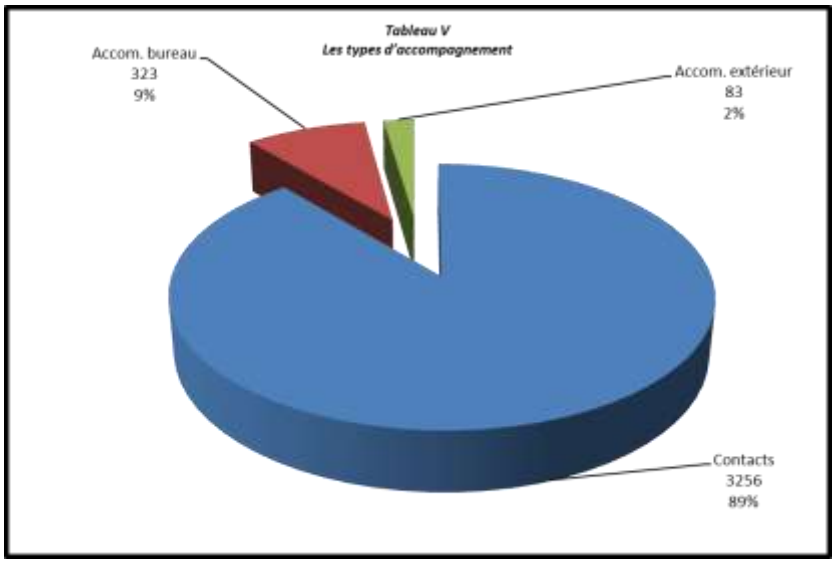


Concernant la répartition et le type d'intervention, 40% (1 450) ont été effectués auprès des hommes et 60% (2 212) auprès des femmes (**voir tableau III**). Plus précisément, vous trouverez la répartition nominale détaillée par M.R.C. **au tableau IV**.

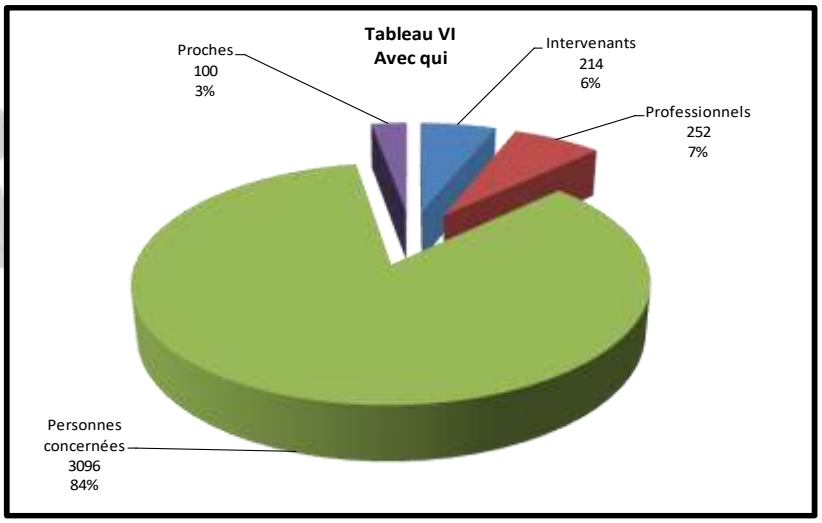
Nous avons effectué 323 accompagnements au bureau, 83 accompagnements extérieurs et 3 256 interventions téléphoniques. Comparativement à la dernière année, nous avons reçu davantage de personnes à nos bureaux et avons eu un nombre moins important de déplacements extérieurs et d'échanges téléphoniques/courriels (**voir tableau V**).

Tableau IV
La répartition des sexes par M.R.C.

Sexe	Homme	Femme	Total
Joliette	**788**	**853**	**1641**
Matawinie	**161**	**137**	**298**
Autray	**74**	**101**	**175**
Montcalm	**42**	**184**	**226**
Des Moulins	**197**	**361**	**558**
L'Assomption	**122**	**467**	**589**
Extérieur	**66**	**109**	**175**
Total	**1 450**	**2 212**	**3 662**



Avec qui



En ce qui regarde les personnes visées, 3 096 nous ont contactés. Nous avons échangé avec 214 intervenants et 252 professionnels de diverses instances telles que la santé et les services sociaux, la sphère juridique, le Protecteur du citoyen, le milieu communautaire, la Régie du logement, etc., et ce, afin d'effectuer, entre autres, des suivis de dossiers. Enfin, nous avons référé 100 demandes provenant des membres de l'entourage d'une personne vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale (**voir tableau VI**). On remarque donc ici une hausse dans les échanges avec les intervenants (173 en 2017-2018) et les membres de l'entourage (66 en 2017-2018).

Les démarches en défense des droits

Nous avons réalisé 596 prises de contact pour de l'information/référence. De ces prises de contact, nous avons procédé à l'ouverture de 171 dossiers. À partir des dossiers et des prises de contact, nous avons réalisé 3 060 suivis avec les personnes concernées, des intervenants ou professionnels. Enfin, nous avons assisté 6 personnes à la rédaction de différentes lettres : mises en demeure, plaintes, formulaires de toutes sortes, etc. (**voir tableau VII**).

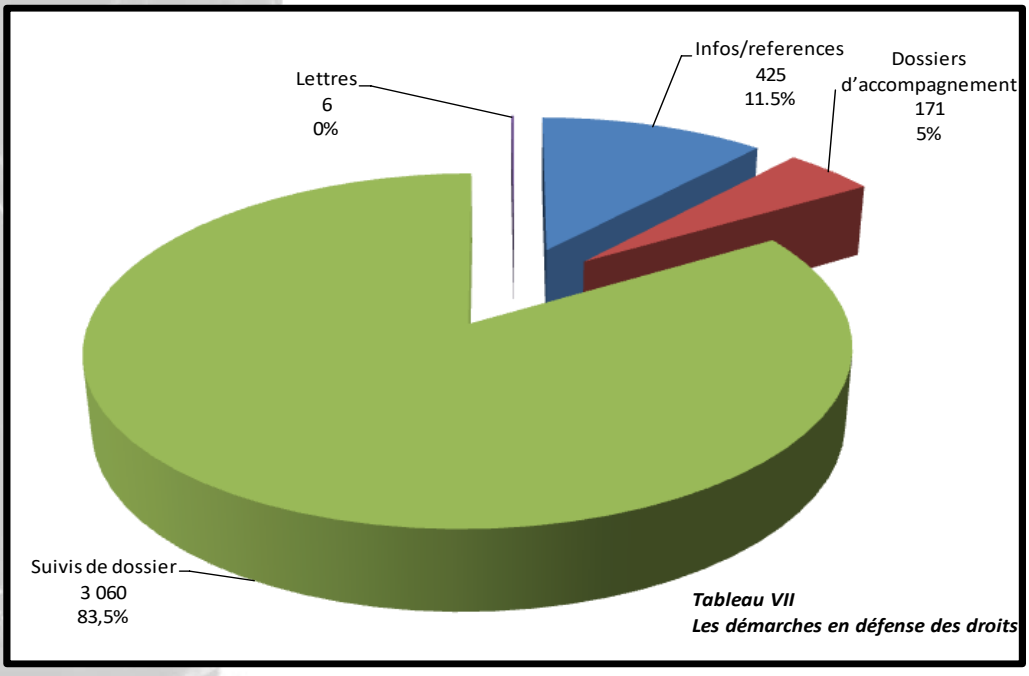
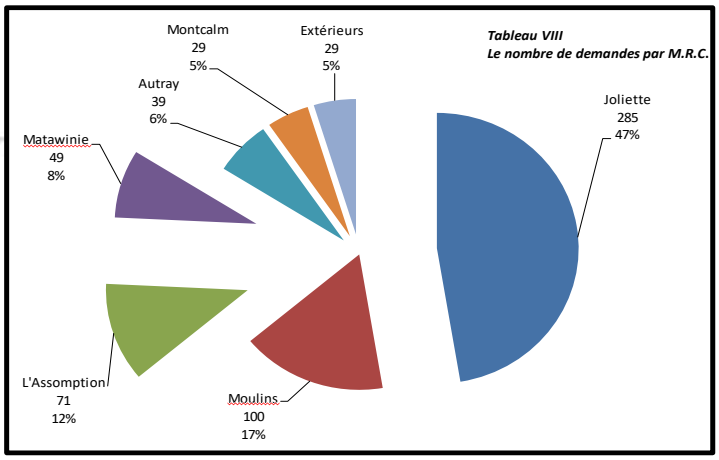


Tableau VII
Les démarches en défense des droits

En résumé, si nous prenons le nombre total de prises de contact (information/référence) et les dossiers d'accompagnement (425+171), et que nous additionnons l'aide à la rédaction de lettres (6), ***notre organisme a été contacté pour 602 nouvelles et différentes demandes.***

C'est la M.R.C. de Joliette qui vient en tête de lice avec 285 nouvelles demandes. Celles-ci provenaient, en grande partie, des services de santé et de services sociaux, les Programmes d'aide et de solidarité sociale et la C.N.E.S.S.T. Ensuite, viens en ordre décroissant :



- La M.R.C. Les Moulins, avec 100 demandes. Les démarches visaient majoritairement les services de santé et de services sociaux, la garde en établissement et les Programmes d'aide et de solidarité sociale.
- La M.R.C. de l'Assomption avec 71 demandes. Les problématiques répertoriées sont les services de santé et de services sociaux, la C.N.E.S.S.T. et les litiges liés au divorce.
- La M.R.C. de Matawinie avec 49 demandes. Les problématiques visaient la C.N.E.S.S.T., les services de santé et des services sociaux et les Programmes d'aide et de solidarité sociale.
- La M.R.C. d'Autray avec 39 demandes. Les problématiques visaient, à égalité, la garde en établissement et les litiges liés au divorce, le logement et les revenus.
- La M.R.C. de Montcalm avec 29 demandes. Les thèmes en jeu étaient la C.N.E.S.S.T., le logement et les revenus.
- Enfin, nous avons eu 29 demandes provenant de l'extérieur de la région (**voir tableau VIII**).

Ces statistiques nous révèlent que les problèmes eut égard aux services de santé et de services sociaux (médecin de famille, accès au dossier médical, Direction de la protection de la jeunesse (D.P.J.)) sont récurrentes dans 4 M.R.C. sur 6. Viennent ensuite les démarches concernant les Programmes d'aide et de solidarité sociale (3 M.R.C. sur 6) et la C.N.E.S.S.T., la garde en établissement, les litiges liés au divorce, le logement et les problèmes de revenus se retrouvent dans 2 M.R.C. sur 6.

En somme, le nombre de nouvelles demandes est inférieur à celui de l'année 2017-2018 (811 nouvelles demandes) et l'ouverture de nouveaux dossiers est demeurée le même que l'an passé. (170 dossiers en 2017-2018).

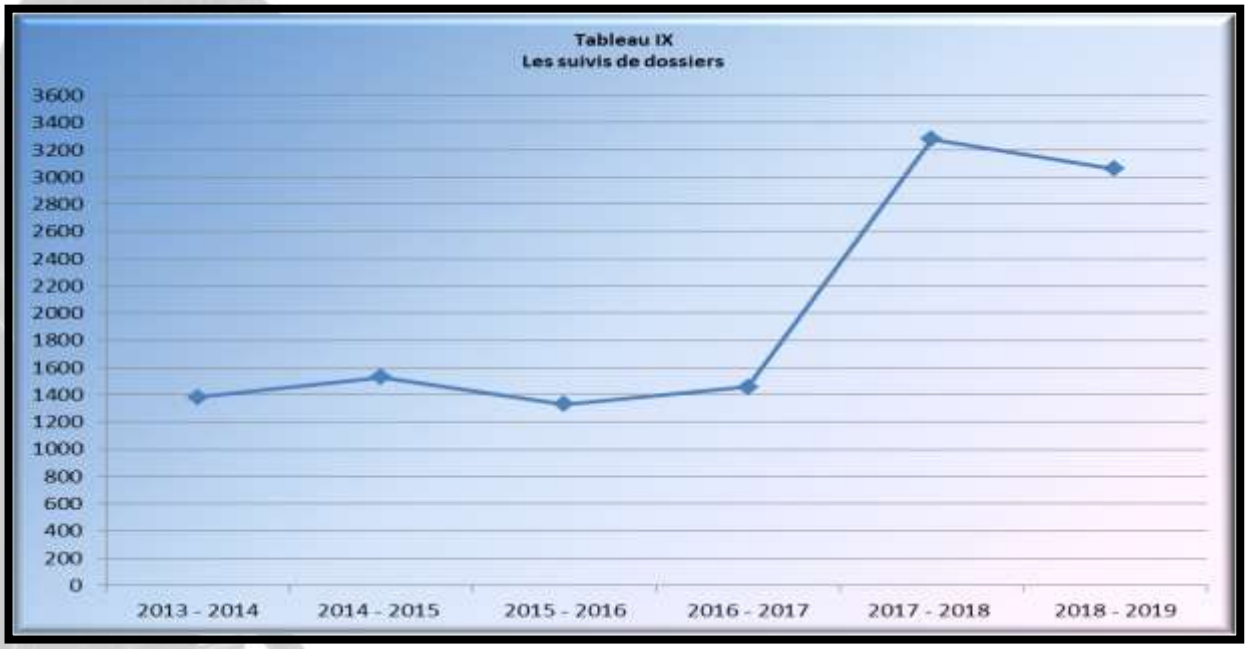
Une même réalité se répète dans la relation d'aide que nous avons avec les personnes : les interventions que nous effectuons sont de plus en plus complexes et perdurent dans le temps. Tout comme les années précédentes, suite à l'ouverture de dossiers ou à la réception d'un appel concernant une problématique donnée, lesdits dossiers continuent d'être en traitement, à savoir en

attente :

- D'un accompagnement à la Cour civile.
- D'un accompagnement au Tribunal administratif du Québec (T.A.Q.).
- D'un accompagnement à la Régie du logement.
- D'un accompagnement pour une révision des Programmes d'aide et de solidarité sociale.
- D'un accompagnement chez le médecin, le psychiatre ou autres professionnels de la santé.
- Des conclusions d'enquête du Protecteur du citoyen.
- De l'aide et de l'accompagnement à la rédaction d'une lettre.
- De l'aide et de l'accompagnement concernant l'élaboration du dossier de la personne.
- Etc.

Nous constatons également que les démarches d'aide et d'accompagnement ont demandé un soutien et un suivi aussi intensif que la dernière année (**voir tableau IX**). Selon nos estimations, à partir des **602** nouvelles demandes, nous avons effectué, en moyenne, 4 suivis de dossiers et/ou d'information/référence par nouvelle demande.

Tout comme l'an passé, nous avons remarqué que certaines personnes qui demandent nos services ont de plus en plus de difficulté à se trouver un avocat qui est sensible à la cause et au litige des personnes accompagnées. Par ailleurs, les personnes demandent nos services après avoir tout tenté. Ce qui nous laisse peu de temps pour développer avec celles-ci une stratégie quant à la défense de leurs droits.



Les thèmes

Nos interventions ont touché un bon nombre de sujets (**voir tableau X à la page 29)**. Les situations de droits lésés les plus récurrentes portaient principalement sur les problématiques suivantes :

1) Santé et services sociaux
(Hébergement, D.P.J., accès à un médecin de famille, etc.)
589 interventions/3 662 (16.08%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Santé et services sociaux (Hébergement, D.P.J., accès à un médecin de famille, etc.)							
Interventions	270	9	28	54	15	183	30
Total : 589							

- Aide et accompagnement pour obtenir des services de santé et services sociaux.
- Accompagnements chez le médecin de famille pour demander une contrainte sévère à l'emploi.
- Accompagnement chez le médecin pour remplir un état de santé pour le Bureau d'indemnisation aux victimes d'actes criminels (I.V.A.C.).
- Accompagnement chez le dermatologue pour avoir un traitement contre un problème de peau et pas pour un problème de santé mentale.
- Plaintes concernant les services reçus d'un organisme communautaire.
- Un renseignement concernant les processus de plaintes envers un organisme communautaire.
- Préparation et accompagnement dans un processus de médiation avec un organisme communautaire.
- Plainte concernant les services reçus dans une résidence de type familial.
- Plainte concernant les services reçus lors d'une hospitalisation.
- Plainte concernant les services d'un médecin de famille.
- Préparation et accompagnement à une table de révision avec la D.P.J. pour une garde d'enfants.
- Information et plainte concernant la D.P.J.
- Une demande d'information pour les recours possibles en cas d'erreur médicale.
- Accompagnement concernant l'accessibilité d'un parent envers ses enfants auprès de la D.P.J.
- Une demande d'information auprès d'un membre de l'entourage sur les démarches pour faire une demande de contrainte sévère à l'emploi et une plainte au Collège des Médecins.
- Plusieurs accompagnements dans la rédaction de plaintes et d'une mise en demeure au Collège des médecins.

L'aide offerte en défense des droits en santé mentale consiste à soutenir des personnes dans les démarches qu'elles entreprennent pour faire valoir leurs droits et avoir accès aux recours prévus.

- Accompagnements dans le processus d'une demande de révision d'une plainte au Collège des médecins.
- Accompagnement pour une demande de changement de médecin de famille.
- Aide et accompagnement dans la préparation de plusieurs rencontres avec un médecin de famille.

Notre rôle est de s'assurer que les personnes se sentent entendues et que les médecins répondent correctement à leurs questions.

- Explications du processus de plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (C.P.Q.S.)
- Une demande d'information concernant les procédures d'enquête du Protecteur du citoyen.
- Information concernant le processus de déménagement d'une ressource intermédiaire vers une ressource privée.
- Accompagnement chez l'avocat pour une demande de changement d'intervenante à la D.P.J.
- Plusieurs explications du processus et des différents droits lors d'une hospitalisation volontaire à l'unité psychiatrique.

2) Sécurité du revenu/Assurance-emploi
553 interventions/3 662 (15.10%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Sécurité du revenu/Assurance-emploi							
Interventions	282	20	29	130	9	48	35
Total : 553							

- Explications de la Loi sur les personnes et les familles concernant l'aide de dernier recours.
- Plusieurs démarches d'aide et d'accompagnement concernant les prestations spéciales (lunettes, soins dentaires, transport, aide à domicile, etc.).
- Explications du fonctionnement du Programme d'aide sociale en cas de gain important (héritage, vente de maison, dons).
- Informations et accompagnements pour des demandes de révision.

- Accompagnements lors d'une révision téléphonique pour contrainte sévère à l'emploi.
- Accompagnement lors d'une révision téléphonique pour contrainte temporaire à l'emploi.
- Accompagnement lors d'une révision téléphonique pour le Programme d'aide sociale.
- Aides dans la recherche d'un avocat pour une demande de révision.
- Accompagnement pour une demande de révision pour contrainte sévère à l'emploi au T.A.Q.

- Informations concernant l'impact d'un revenu de Retraite Québec sur le montant accordé par le Programme d'aide sociale.
- Aide et accompagnement dans le processus d'identification pour le Programme d'aide sociale.

  Nous avons aidé et accompagné une personne ne pouvant se déplacer pour des raisons médicales à remplir une demande d'identification à distance pour éviter la coupure de l'aide financière.
- Accompagnement pour remplir une demande au Programme de solidarité sociale après 2 refus de Services Québec.

  Nous avons effectué le suivi et l'accompagnement à la demande d'un député local.
- Rédaction d'une plainte au Protecteur du citoyen concernant une erreur de dossier au Programme d'aide sociale.

3) C.N.E.S.S.T - I.V.A.C. - S.A.A.Q. (Indemnisation)
465 interventions/3 662 (12.70%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
C.N.E.S.S.T - I.V.A.C. - S.A.A.Q. (Indemnisation)							
Interventions	201	76	35	48	7	59	39
Total : 465							

- Explications des étapes et procédures à suivre concernant les processus de plainte à la C.N.E.S.S.T.
- Aide à la rédaction de plusieurs plaintes pour congédiement sans cause juste et suffisante.
- Référence au syndicat pour un congé sans solde sans cause juste et suffisante.
- Préparation à une séance de médiation à la C.N.E.S.S.T.
- Aide à la rédaction de plaintes pour harcèlement psychologique en milieu de travail.
- Aides et accompagnements à la C.N.E.S.S.T.

  Dans plusieurs dossiers, nous avons aidé des personnes à préparer les documents dans une démarche de plainte pour harcèlement psychologique.
- Aide dans la réouverture d'un dossier à la C.N.E.S.S.T.
- Accompagnements pour trouver un avocat.
- Explications du fonctionnement et plusieurs accompagnements pour une contestation au T.A.Q.
- Aide à la rédaction de plusieurs contestations à l'I.V.A.C.
- Aide dans le dépôt de plusieurs demandes de prestation à l'I.V.A.C.
- Informations sur les procédures et les recours possibles à l'I.V.A.C.
- Explication du processus et plusieurs contestations au Tribunal administratif du travail (T.A.T.).
- Préparation pour une audience au T.A.T.
- Explications concernant la conclusion d'une plainte à la Société de l'assurance automobile du Québec (S.A.A.Q.) et les recours possibles.
- Aide dans la préparation d'une séance de conciliation au T.A.Q.
- Aide à la rédaction d'une demande d'indemnisation à la S.A.A.Q.
- Aide dans la rédaction d'une demande de révision à la S.A.A.Q.

- Explication concernant les normes du travail.
- Aides et accompagnements pour plusieurs suivis avec un avocat.
- Rédaction d'une plainte à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse.
- Aide dans une demande de remboursement de transport concernant une évaluation médicale demandée par l'employeur.
- Rédaction d'une lettre à un employeur au regard d'intimidation psychologique au travail.
- Aide et accompagnement dans une demande de rechute à la C.N.E.S.S.T.
- Explications concernant le processus pour une demande de rechute, de récidive ou d'aggravation à la S.A.A.Q.
- Explication des démarches à faire pour déposer une plainte pour négligence criminelle envers un employeur.

4) Autres
368 interventions/3 662 (10.05%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Autres							
Interventions	214	13	36	37	23	36	9
Total : 368							

- Quelques demandes en lien avec le Code criminel.
- Plusieurs références à d'autres organismes et programmes gouvernementaux.
- Accompagnements dans le processus d'une plainte en déontologie policière.
- Accompagnement dans une demande de révision de plainte en déontologie policière.
- Informations sur le processus de plainte en déontologie policière.
- Accompagnement aux services policiers pour déposer une plainte en dommages et intérêts envers un voisin.
- Aide à la rédaction d'une lettre de démission pour un conseil d'administration.
- Aide à la rédaction d'une lettre pour une demande de rencontre avec des membres d'un conseil d'administration.
- Explication d'une facture de pharmacie.
- Rédaction d'une plainte envers un huissier.
- Aide dans la photocopie du dossier médical.
- Aide et accompagnement dans la compréhension d'un dossier à la Sécurité du Québec.
- Aide dans la rédaction d'une lettre au ministre de l'Éducation, des Loisirs et du Sport concernant le projet de loi sur l'éducation à la maison.

5) Logement
346 interventions/3 662 (9.45%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Logement							
Interventions	180	45	25	28	34	32	2
Total : 346							

- Informations sur les règlements de la Régie du logement.
- Aide et accompagnement suite à un avis d'éviction non conforme au Code civil du Québec.
- Mise en demeure et plainte à la Régie du logement concernant des voisins bruyants.
- Plainte à la régie du logement concernant un propriétaire discriminatoire.
- Informations sur les recours pour briser un bail.
- Aide dans la rédaction d'une entente de résiliation de bail.
- Plaintes contre des propriétaires d'habitation à loyer modique (H.L.M.).
- Mises en demeure envers des voisins de logement pour harcèlement psychologique.
- Rédactions de mises en demeure et de plaintes envers des propriétaires.
- Informations sur les recours en cas d'insalubrité du logement.
- Rédaction d'une mise en demeure envers un locataire pour non-paiement de loyer.
- Aides dans la rédaction de plusieurs lettres de réponse à une plainte et à une mise en demeure.
- Aide et accompagnement dans un processus de changement d'appartement dans un H.L.M.
- Aide et accompagnement pour faire annuler un formulaire discriminatoire demandé aux locataires d'un Office municipal d'habitation (O.M.H.).

  Nous avons contacté les gestionnaires pour démontrer que le formulaire ne respectait pas les droits des locataires. Suite à notre intervention, le formulaire a été refait pour être conforme aux droits des locataires.
- Explication des impacts possibles d'une mise en demeure.
- Aide dans la rédaction d'une mise en demeure pour perte de jouissance des lieux.
- Accompagnement pour contrer un avis de non-renouvellement de bail ne respectant pas le Code civil du Québec.
- Accompagnement pour remplir un avis de refus d'augmentation de loyer.
- Préparation pour un dépôt de mise en demeure à la Régie du Logement envers une résidence privée pour aînée.
- Aide à la rédaction d'une lettre en réponse à une demande d'un O.M.H.
- Plusieurs références à des avocats.

6) Aspect juridique
243 interventions/3 662 (6.64%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Aspect juridique							
Interventions	111	4	22	32	13	42	19
Total : 243							

- Informations et vulgarisations afin que les personnes puissent se représenter seules devant la Chambre civile, la Chambre criminelle ou devant le T.A.Q.

  À l'aide des documents du Barreau du Québec : « Seul devant la Cour », nous avons aidé plusieurs personnes à se préparer à une audience devant la Cour.
- Aides et accompagnements concernant le processus judiciaire des différents tribunaux (Cour civile, municipale, criminelle et administrative).
- Plusieurs références à l'aide juridique et à des avocats.
- Accompagnements à l'aide juridique.
- Accompagnements chez l'avocat.
- Plaintes au syndic du Barreau du Québec.
- Accompagnement dans une demande de révision au syndic du Barreau du Québec.
- Aide dans la rédaction d'une entente de paiement pour des frais d'avocat.
- Aide dans la rédaction d'une demande de rétraction de jugement.
- Accompagnement dans la préparation à une audience au Tribunal des droits de la personne et de la jeunesse.
- Explication du processus pour effectuer une mise en demeure pour diffamation.

7) Revenus (rentes/assurances salaire/impôts/taxes/travail)
234 interventions/3 662 (6.39%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Revenus (Rentes/assurances salaire/impôts/taxes/travail)							
Interventions	77	28	35	35	19	33	7
Total : 234							

- Aides, accompagnements et informations en ce qui regarde des démarches avec les assurances salaire collectives, Retraite Québec, Revenu Québec, l'Agence du revenu Canada, la TPS/TVQ, divers crédits d'impôt, les programmes d'économologis, etc.
- Aides et accompagnements à la Commission des relations du travail.
- Accompagnements au T.A.T.
- Explication d'un procès-verbal du T.A.T.
- Aides à la rédaction de plusieurs contestations de décision d'une assurance invalidité.
- Aide et accompagnement pour comprendre une demande pour des montants de crédits d'impôt du fédéral et du provincial.

- Une demande d'information concernant le processus et les étapes à suivre pour une demande de révision aux régimes des rentes invalidités.
- Aides et accompagnements pour plusieurs contestations et demandes de révisions à Retraite Québec pour invalidité.
- Accompagnement téléphonique avec un avocat pour expliquer les procédures lors d'un avis de dénonciation concernant les allocations familiales.
- Accompagnement pour une évaluation psychiatrique demandée par une assurance privée.
- Références à des avocats.

8) Garde en établissement et autorisations judiciaires de soins
210 interventions/3 662 (5.73%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Garde en établissement et autorisations judiciaires de soins							
Interventions	72	12	3	88	21	11	3
Total : 210							

- Aides à la préparation pour des audiences à la Cour civile concernant la garde en établissement et les autorisations judiciaires de soins (A.J.S.)

  Bien outiller la personne au regard de ses droits lorsqu'elle se présente seule devant la Cour. Autrement dit, nous expliquons comment l'audience va se dérouler et les questions possibles auxquelles la personne devra répondre.
- Accompagnements à des audiences à la Cour pour la garde en établissement.

  Notre rôle est de s'assurer que la personne comprenne bien les dires et recommandations de l'avocat. S'assurer que la personne est d'accord avec la représentation de son avocat.
- Plusieurs références d'avocats lors de la mise sous garde préventive, provisoire et en établissement d'une personne.
- Informer les personnes sur les différents droits qu'elles conservent malgré la garde.
- Aide dans une demande de changement d'établissement pendant une garde en établissement.
- Appel pour s'assurer que la personne soit représentée par l'avocat de son choix.
- Accompagnements et explications concernant l'application des A.J.S.

  Lorsqu'une personne est sous une A.J.S., elle n'a malheureusement aucun recours pour contester la décision. Notre rôle se limite seulement à lui expliquer les motifs de l'inexistence de processus de révision et de l'accompagnement chez le psychiatre.
- Aide et accompagnement dans une démarche contre un renouvellement d'A.J.S.
- Aides à remplir le formulaire concernant la contestation d'une garde en établissement au T.A.Q.
- Explications du processus de garde préventive, provisoire et en établissement.
- Information sur les conséquences d'une A.J.S. (médication et hébergement).
- Plusieurs suivis de dossiers au T.A.Q.
- Un signalement aux gestionnaires du C.I.S.S.S.L. au regard de gardes en établissement non conformes à la loi.

- Aides et accompagnements à des rencontres avec le psychiatre lors de la garde en établissement et A.J.S.
- Aide et accompagnement pour obtenir des services pendant la garde en établissement.

  Nous avons aidé une personne à recevoir les services de sa travailleuse sociale pendant sa garde en établissement.
- Explication du processus de plainte au Collège des médecins contre un psychiatre lors d'une garde en établissement.

9) Divorce
183 interventions/3 662 (5.00%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Divorce							
Interventions	29	7	7	25	21	81	13
Total : 183							

- Aides pour trouver un avocat.
- Aides et accompagnements pour des démarches de séparation et/ou de divorce et garde d'enfants.
- Plusieurs demandes d'information en lien avec les procédures de divorce et la médiation.
- Aide dans la rédaction d'une mise en demeure à un ex-conjoint.

10) Dette/Petites créances/consommation
158 interventions/2 096 (4.31%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Dette/Petites créances/consommation							
Interventions	66	9	23	17	8	26	9
Total : 158							

- Aide dans la rédaction d'une demande d'annulation à l'égard d'intérêts, de pénalité et de frais à la suite d'un rapport d'impôt.
- Rédactions de mises en demeure et explications du processus des Petites créances.
- Accompagnements dans plusieurs recours aux Petites créances.
- Aide dans la préparation à une audience aux Petites créances.
- Aide dans la rédaction d'une lettre pour contester une dette envers une municipalité.
- Accompagnement dans un dossier concernant une reprise de maison.
- Accompagnement dans une demande pour changer la loi fédérale concernant les biens saisissables.
- Préparation et accompagnement à une rencontre avec un avocat de l'aide juridique pour un contrat de faillite.

- Explication des recours possibles lorsque la personne est insatisfaite d'un service de consommation.
- Plusieurs référencements à l'Association d'économie familiale de Lanaudière (A.C.E.F.).
- Rédactions de mises en demeure contre des concessionnaires automobiles.
- Accompagnement pour recevoir un crédit auprès d'une compagnie téléphonique.
- Accompagnement pour déposer une plainte verbale concernant un trop long délai de service de la part d'un garage.

11) Services/Suivis en psychiatrie
(Programme S.I.M. / S.I.V. / clinique externe)
117 interventions/3 662 (3.19%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Service suivi en psychiatrie (Programme S.I.M. / S.I.V. / clinique externe)							
Interventions	40	1	25	24	2	24	1
Total : 117							

- Aides à la préparation de rencontres avec des psychiatres.

  Notre rôle était de conseiller la personne dans la mise en place de ce qu'elle désirait mentionner et demander à son médecin (changement de médication, désaccord avec le traitement, demandes d'information sur les effets secondaires de la médication).
- Plusieurs accompagnements chez le médecin psychiatre.

  Notre rôle en était un d'assistance, et ce, afin que la personne comprenne les tenants et aboutissants de son traitement, et qu'elle puisse effectuer un consentement libre et éclairé.
- Aides à la rédaction de demandes pour un changement de psychiatre.
- Information concernant les recours existants envers les services du S.I.V.

12) Curatelle/Tutelle/Mandat
71 interventions/3 662 (1.94%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Curatelle/Tutelle/Mandat							
Interventions	48	0	17	0	1	3	2
Total : 71							

- Plusieurs demandes d'information concernant les régimes de protection.
- Aide et accompagnement pour un signalement au Curateur public.
- Aide dans un processus de sensibilisation pour la dignité financière des personnes déficientes intellectuelles auprès du député local et d'une association concernée.
- Explication du formulaire de mandat en cas d'inaptitude.

- Aide et accompagnement dans la préparation d'une demande de révision d'une curatelle.
- Accompagnement dans une démarche pour avoir un droit de visite auprès d'une personne sous curatelle.

13) Accès au dossier/Confidentialité
46 interventions/3 662 (1.26%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Accès au dossier/Confidentialité							
Interventions	14	0	5	21	2	4	0
Total : 46							

- Plusieurs démarches auprès des archives médicales.
- Une demande d'information concernant le processus à la Commission d'accès à l'information du Québec (C.A.I.).
- Demandes de rectification de dossiers.
- Aide et accompagnement pour recevoir et comprendre un dossier médical d'autopsie.
- Explications du processus de demande d'accès au dossier médical.
- Explication des règles de confidentialité dans un dossier.
- Demande de révision d'accès au dossier à la C.A.I.
- Demandes d'accès de dossier à la Sureté du Québec.
- Aide dans une démarche d'accès aux jugements de garde en établissement auprès du T.A.Q. après une fin de garde.
- Plusieurs demandes d'accès de dossier au Palais de Justice.

14) Assurances
44 interventions/3 662 (1.2%)

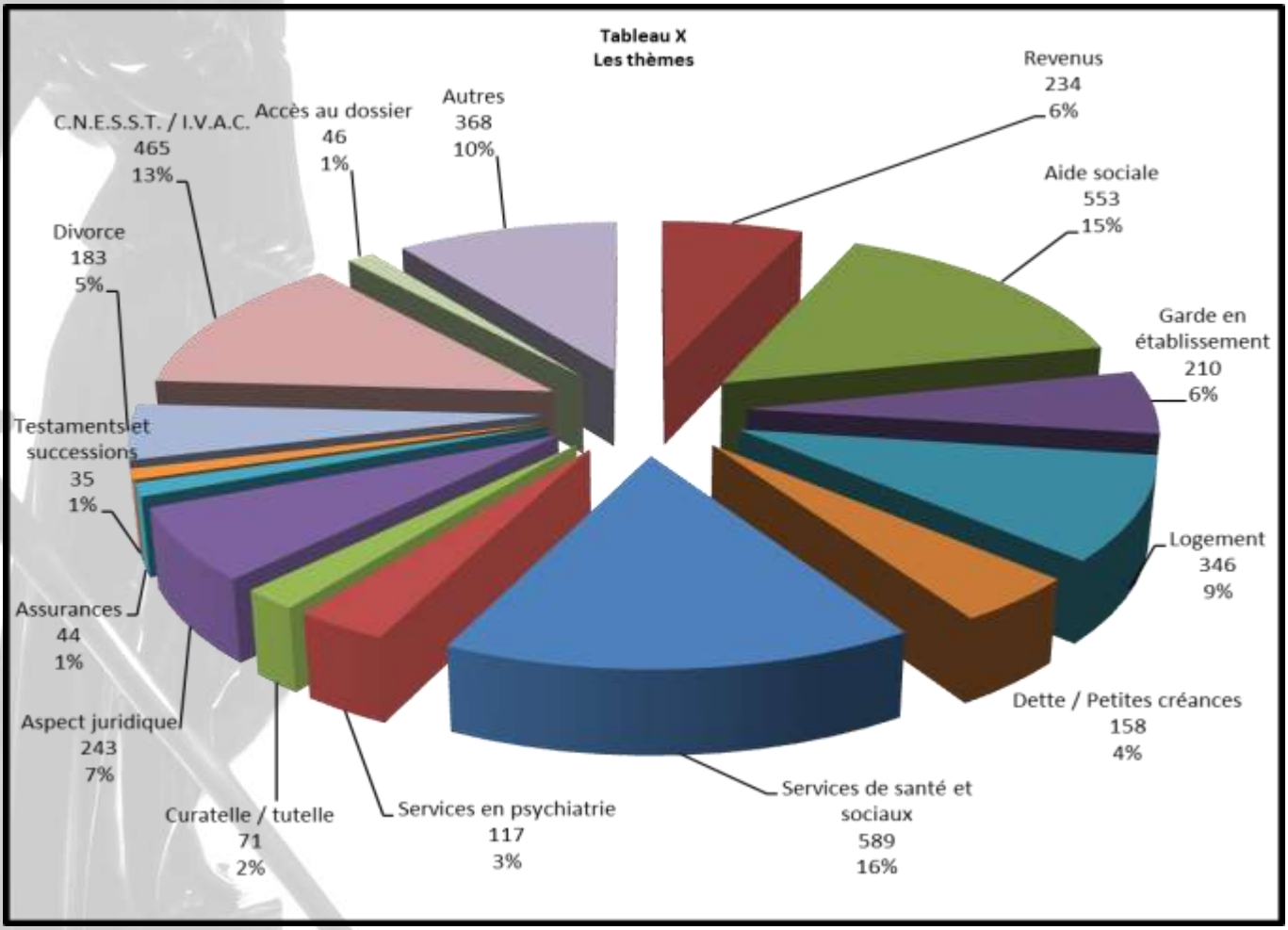
	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Assurances							
Interventions	17	2	4	15	0	6	0
Total : 44							

- Plusieurs démarches concernant la compréhension de diverses polices d'assurance (feu, vol, assurance vie, assurance responsabilité, etc.).
- Rédaction d'une mise en demeure à un assureur privé.

15) Testaments, succession
35 interventions/3 662 (0.96%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Des Moulins	Autray	Assomption	Extérieur
Testaments, succession							
Interventions	20	0	4	4	0	1	6
Total : 35							

- Informations en lien avec un héritage.
- Aide pour rédiger un mandat en cas d'inaptitude.
- Rédaction d'une mise en demeure pour un montant de succession non reçu.



À la lumière de ce qui suit, les demandes les plus importantes sont quelque peu différentes de celles de la dernière année, à l'exception des services de santé et de services sociaux, on retrouve 2 nouveaux thèmes :

- Les services de santé et services sociaux (589)
- La sécurité du revenu (553)
- La C.N.E.S.S.T. (465)

Si on compare avec les chiffres de l'an dernier, on constate que nous sommes passés de 914 interventions en santé et services sociaux à 589 pour cette année. Pour ce qui est des problèmes liés à la sécurité du revenu, de 385 à 553 et pour la C.N.E.S.S.T., de 395 à 465 interventions.

En comparant avec les thèmes des 6 années précédentes (**voir tableau XI, à la page suivante**), on voit que certains de ceux-ci augmentent alors que d'autres demeurent stables, et ce, peu importent les années financières.

Si on observe les thèmes ayant une fréquence de pourcentage similaire à la dernière année, on y répertorie les problèmes liés au testament et succession, aux revenus, aux dettes et Petites créances, à l'accès au dossier, aux services et suivis en psychiatrie et aux litiges liés au divorce.

Pour ce qui est des thèmes qui varient à la hausse, on remarque les interventions au regard de la C.N.E.S.S.T./I.V.A.C, la sécurité du revenu, le logement et les assurances.

À l'inverse, tout ce qui touche aux problèmes liés aux services de santé et de services sociaux, à la garde en établissement et A.J.S., à la curatelle/tutelle et aux aspects juridiques, on remarque une baisse dans nos interventions comparativement à la dernière année. Ce sont les services de santé et de services sociaux qui ont connu la baisse la plus importante (22.5%/2017-2018 versus 16.30%/2018-2019).

Pour nous, le plus grand défi, c'est encore la lutte à la stigmatisation des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale. On entend par stigmatisation que les personnes ne sont pas crues, qu'elles exagèrent voire qu'elles fabulent. Que tout ce qu'elles désirent, c'est de profiter des différents programmes gouvernementaux ou privés. Nous avons encore beaucoup à faire en tant que société et système de protection sociale, et ce, afin d'accepter la différence des autres. Vivre avec une souffrance, quelle qu'elle soit, ne fait pas en sorte que certaines personnes soient moins citoyennes que d'autres. Cette incompréhension des problèmes de santé mentale fait en sorte qu'il existe, encore, cette peur collective de la folie. En d'autres mots, de ce que nous observons, encore aujourd'hui, c'est qu'une personne vivant avec un problème de santé mentale a inévitablement un dérèglement de son esprit, de son intelligence, de sa raison, de son contrôle sur elle-même, etc. Ce qui fait en sorte que certaines personnes en autorité croient qu'il est primordial de décider pour celle-ci. On sait ce qui est bien ou non pour elle. Et si elle ose lever le doigt pour intervenir, on balaie du revers de la main ses désirs, ses opinions et ***SES DROITS. Il reste beaucoup à faire pour changer les comportements!!!!***

Enfin, en plus de la stigmatisation, la relation entre pauvreté, santé mentale et la difficulté à faire

respecter ses droits est omniprésente dans notre soutien aux personnes. En vivant la pauvreté, la vulnérabilité des personnes l'emporte souvent sur leur appropriation du pouvoir dans le désir que leurs droits soient respectés.

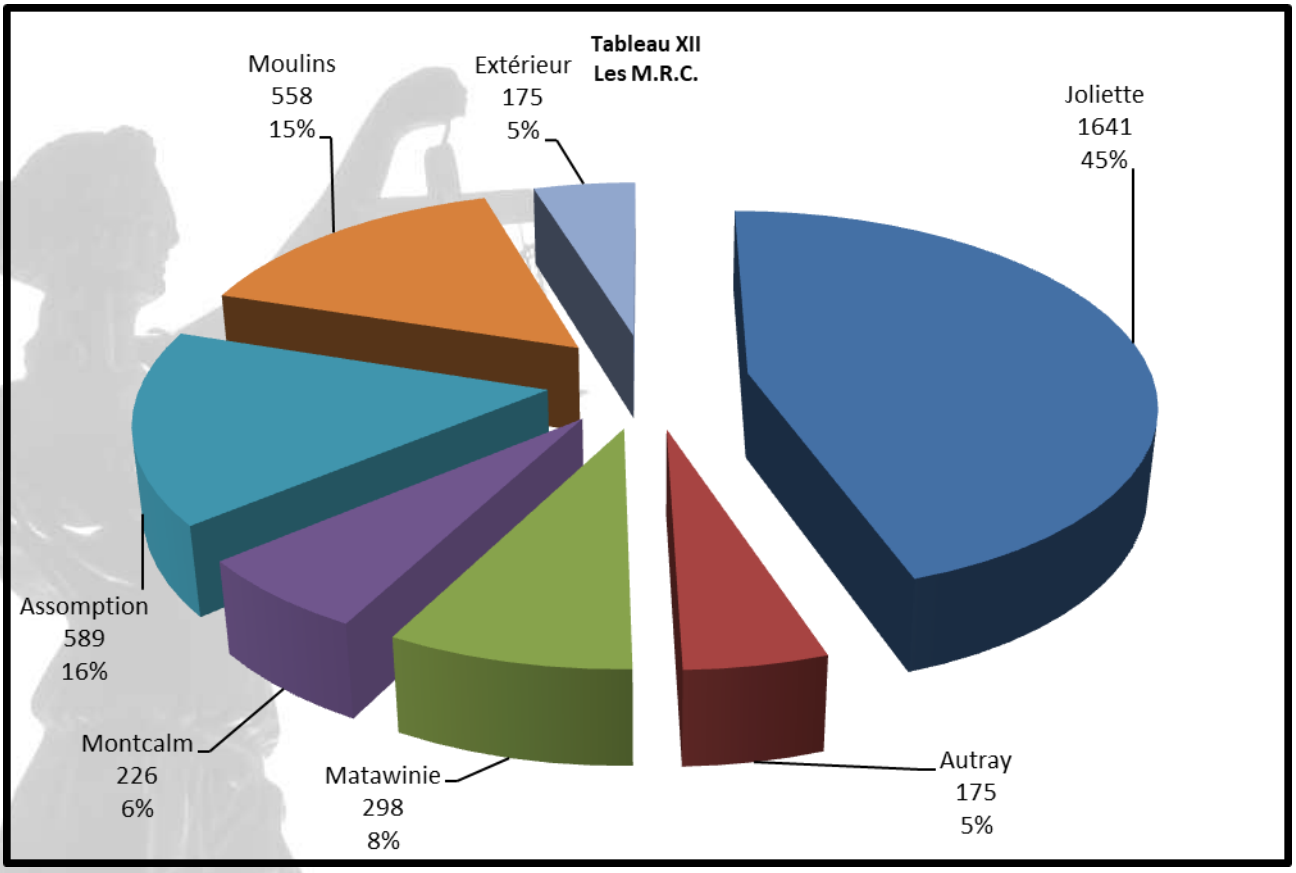
TABLEAU XI : Variation des pourcentages des demandes d'aide et d'accompagnement

THÈMES	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Santé et services sociaux	**17.00%**	**18.00%**	**18.00%**	**23.00%**	**10.00%**	**22.5%**	**16.30%**
Services/Suivis en psychiatrie	**5.00%**	**2.00%**	**3.00%**	**4.00%**	**10.00%**	**3.5%**	**3.00%**
Garde en établissement A.J.S.	**2.00%**	**2.00%**	**2.00%**	**8.00%**	**9.00%**	**10.75%**	**5.75%**
Accès au dossier/confidentialité	**1.00%**	**1.00%**	**3.00%**	**1.00%**	**3.00%**	**1%**	**1.25%**
Revenus (rentes/assurances salaire/impôts/taxes)	**31.00%**	**18.00%**	**17.00%**	**9.00%**	**8.00%**	**7.5%**	**6.00%**
C.N.E.S.S.T. – I.V.A.C. – S.A.A.Q. (indemnisations)		**9.00%**	**13.00%**	**12.00%**	**8.00%**	**9.5%**	**12.70%**
Logement	**6.00%**	**6.00%**	**8.00%**	**6.00%**	**10.00%**	**3%**	**9.50%**
Sécurité du revenu/Assurance Emploi	**10.00%**	**11.00%**	**8.00%**	**11.00%**	**7.00%**	**9.5%**	**15.25%**
Dette/Petites créances/consommation	**4.00%**	**4.00%**	**5.00%**	**5.00%**	**4.00%**	**5%**	**4.00%**
Testament, succession	**5.00%**	**8.00%**	**3.00%**	**3.00%**	**2.00%**	**1.25%**	**1.00%**
Curatelle/tutelle/mandat	**4.00%**	**4.00%**	**1.00%**	**2.00%**	**3.00%**	**6%**	**2.00%**
Aspect juridique	**3.00%**	**5.00%**	**4.00%**	**6.00%**	**10.00%**	**10.5%**	**6.50%**
Divorce	**4.00%**	**3.00%**	**3.00%**	**5.00%**	**6.00%**	**4.5%**	**5.00$**
Assurances						**0.5%**	**1.25%**

La répartition des interventions

Concernant les lieux d'origine des demandes (**voir tableau XI, page 32**), depuis les 8 dernières années, c'est la M.R.C. de Joliette qui vient toujours en tête de lice. Pour cette année, cette M.R.C. a recueilli 1 641 de nos interventions. Elle est suivie, en ordre décroissant, par l'Assomption (589), Les Moulins (558), Matawinie (298), Montcalm (226) et d'Autray (175). Il est à noter que nous avons eu 175 demandes venant de l'extérieur de la région.

Lors de l'élaboration de notre planification stratégique 2015-2018, nous avions pour objectif de développer notre service-conseil plus particulièrement pour les M.R.C. d'Autray et Les Moulins. Nous pouvons dire encore cette année mission accomplie. Nous avons connu, comparativement à la moyenne du nombre de nos interventions depuis les 7 dernières années, une augmentation de 57% pour la M.R.C. d'Autray et de 30% pour Les Moulins.



EXEMPLES D'INTERVENTION SYSTÉMIQUE ET PROACTIVE

Dès que nous ouvrons un dossier, c'est qu'il y a accompagnement. Dans quelques dossiers, nous avons entrepris, soit par l'accompagnement de la personne dans le parcours d'une plainte, soit par un signalement de notre organisme, une démarche systémique, collective et/ou proactive par rapport au processus défaillant du respect des droits. Cette démarche s'est concrétisée soit à l'instance mise en cause ou au Protecteur du citoyen. En ce sens, à partir d'un accompagnement individuel, nous avons questionné les instances concernées sur leurs directives systémiques quant au respect des droits, nous avons signalé, de manière proactive, les façons de faire inadéquates au Protecteur du citoyen, ou nous avons accompagné plusieurs personnes dans une même démarche de défense des droits.

Nous vous présentons 2 exemples. Le premier relate une démarche systémique auprès d'une organisation municipale concernant une situation problématique quant au respect des principes de saines interventions et de gouvernance. Le second expose le processus d'une démarche systémique et proactive quant à l'application inadéquate de la loi P-38.001.

Une démarche systémique concernant un Office municipal d'habitation

Une personne qui réside dans un H.L.M. nous a contacté pour nous faire part d'une situation où elle se sentait non seulement lésée dans ses droits, mais aussi stigmatisée à cause de sa santé mentale. Cette personne a reçu un formulaire de la part de l'O.M.H. concernant la mobilité des locataires. Elle nous a transmis une copie du formulaire, qui devait être rempli par tous les résidents en vue du renouvellement du bail ainsi que par les nouveaux requérants.

Il était indiqué sur le formulaire qu'il s'agissait d'une mise à jour à la demande du service d'incendie de la ville. Afin de faciliter les déplacements en cas d'urgence, on y demandait si la personne avait un problème de santé mentale ou de consommation de drogues ou d'alcool. De plus, une clause mentionnait que l'O.M.H. pouvait faire toutes les vérifications qu'il jugeait nécessaires et que toute fausse déclaration pourrait mener au non-renouvellement du bail. La personne qui nous a contactée ne voulait pas mentionner son problème de santé mentale, car cela n'avait rien à voir avec sa mobilité en cas d'incendie, mais elle avait peur d'être expulsée de son logement. Puis, signer un formulaire les autorisant à faire des « vérifications qu'il jugeait nécessaires » laissait croire qu'il pourrait aller vérifier son dossier médical. Nous ne savions pas exactement qui aurait accès à ces informations : l'équipe de l'O.M.H., la ville, les services d'urgence?

L'équipe de Pleins droits a jugé d'associer automatiquement les problèmes de santé mentale et la consommation avec des problèmes de mobilité en cas d'incendie était stigmatisant pour ces personnes. De plus, perdre son logement pour avoir refusé de le mentionner contrevient à la Charte québécoise des droits et libertés. Nous avons donc communiqué avec l'O.M.H. pour faire part de nos inquiétudes quant aux respects des droits des personnes.

Suite à quelques échanges avec les représentants de l'O.M.H., plusieurs changements ont été apportés au formulaire. Les informations quant à la confidentialité des informations contenues dans le formulaire sont plus claires et l'objectif visé est bien indiqué. Puis, l'O.M.H. a ajouté une clause à l'effet que refuser de remplir cette partie du formulaire n'entrainera pas le non-renouvellement du bail. De par notre action, le tout s'est grandement amélioré quant au respect des droits des locataires.

Une démarche proactive quant à une application inadéquate de la loi P-38.001

Au cours de l'année, nous avons effectué, en collaboration avec d'autres groupes de défense de droits, un signalement au Protecteur du citoyen concernant les trop longs délais de traitement des audiences de contestation de garde en établissement au T.A.Q. En effet, nous avons constaté que les délais pour obtenir une audience devant ce tribunal sont tellement longs, que les personnes ne sont souvent pas entendues avant d'avoir quitté l'établissement qui les maintient sous garde en établissement.

Le Protecteur du citoyen a produit un rapport concernant cette problématique en octobre 2018. Il établit les causes probables des longs délais ainsi que plusieurs recommandations pour que les personnes soient entendues dans un délai plus rapide. Pleins droits de Lanaudière a collaboré avec le Protecteur pour l'émission de ce rapport. L'équipe a participé à 2 entrevues téléphoniques dans lesquelles elle a mentionné les problématiques concernant les délais de traitement ainsi que les impacts importants sur les personnes qui contestent leur garde. Il a notamment exposé la réalité que vivent ces personnes, à savoir que la plupart des personnes qui contestent leur garde ne sont pas entendues et quittent l'établissement avant d'avoir une audience. Ce qui fait en sorte qu'ils ne peuvent pas réellement exercer un recours auquel elles devraient avoir droit. Dans son rapport, le Protecteur du citoyen affirme que pour les années 2015-2016 et 2016-2017, 83 % des dossiers ont été fermés en raison de la levée, ou à la fin de la garde ou encore dû au désistement de la personne requérante avant qu'une audience n'ait été tenue. Cela signifie que seulement 17 % des dossiers fermés ont fait l'objet d'une décision en audience.

Suite à son enquête, le Protecteur a émis 2 recommandations au M.S.S.S., notamment :

- D'améliorer la formation du personnel des établissements de santé et de services sociaux qui offrent des services aux personnes sous garde.
- D'informer les différents intervenants de la possibilité de recourir au Protecteur du citoyen si la personne est insatisfaite du traitement administratif de sa requête par le T.A.Q., notamment en ce qui a trait aux délais de traitement.

De plus, il a émis 5 recommandations au T.A.Q. :

- Rendre disponible aux citoyens la possibilité de recourir au Protecteur du citoyen.
- Confirmer rapidement au requérant la réception de sa requête et qu'elle sera avisée, 48 heures à l'avance, la date, heure et lieu de l'audience à être fixée.
- Documenter les dossiers en inscrivant les étapes de traitement des contestations du maintien de la garde en établissement.
- Produire et transmettre au Protecteur du citoyen, pour les années 2018-2019, 2019-2020 et 2020-2021, une analyse annuelle.

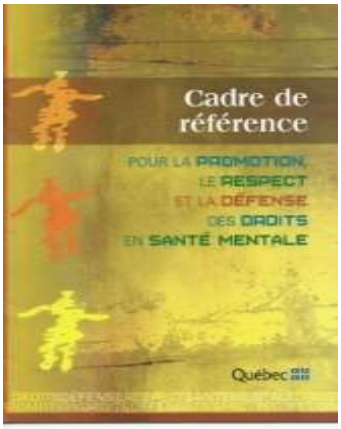
- Favoriser l'utilisation de la vidéo-audience.

L'organisme a été encore fort occupé cette année. Et nous en sommes fiers. C'est donc dire que Pleins droits de Lanaudière est un incontournable quand on évoque la défense des droits en santé mentale dans notre région.

Cependant, et tout comme par les années passées, avec des demandes de plus en plus nombreuses et complexes, nous sommes constamment sollicités et nous avons peine à suffire à la tâche. Nous traitons les dossiers les plus urgents. Quant aux autres, nous devons, malheureusement, les mettre en attente.

Sachant qu'un montant de 35 millions de dollars, en rehaussement du financement pour les organismes communautaires en santé et services sociaux, sera réparti à travers toutes les régions du Québec, nous demandons qu'un rehaussement soit alloué à notre organisme pour consolider le service-conseil en défense des droits. Comme bien d'autres de nos collègues, nous sommes frappés de plein fouet par la pénurie de main-d'œuvre et la difficulté de la rétention du personnel qui en découle. Cette année, nous avons vécu de façon palpable la difficulté à effectuer de la rétention pour le poste de conseiller/conseillère en défense des droits.

Nous souhaitons poursuivre notre mission de façon professionnelle. Il est maintenant primordial de permettre à notre personnel terrain d'être en mesure d'effectuer son rôle dans une organisation du travail moins sous pression.



Sensibilisation
Droits
Information
Promotion
Sensibilisation
Appropriation du pouvoir
Sensibilisation
Droits
Information
Promotion
Sensibilisation
Appropriation du pouvoir
Sensibilisation
Droits
Information
Promotion
Sensibilisation
Appropriation du pouvoir
Sensibilisation
Droits
Information
Promotion
Sensibilisation
Appropriation du pouvoir
Sensibilisation
Droits
Information
Promotion
Sensibilisation
Appropriation du pouvoir
Sensibilisation
Droits
Information
Promotion
Sensibilisation
Appropriation du pouvoir
Sensibilisation
Droits
Information
Promotion
Sensibilisation
Appropriation du pouvoir
Sensibilisation
Droits
Information
Promotion
Sensibilisation
Appropriation du pouvoir
Sensibilisation

LA PROMOTION, LA SENSIBILISATION ET LA FORMATION

La démarche dite de promotion et de sensibilisation signifie la prise de parole publique afin de promouvoir le respect des droits des personnes.

Le processus habituel de l'offre des présentations des services de l'organisme et des comités de droits fut nombreux et diversifié.

Parallèlement, nous avons poursuivi la promotion de notre organisme par la diffusion de nos outils promotionnels et ceux de notre association provinciale, à savoir l'A.G.I.D.D.-S.M.Q.

LA PROMOTION DE L'ORGANISME

Le nombre d'outils promotionnels distribués est de **2 415 documents**.

- Dépliant, cartes et cartons de l'organisme (**2 195**)
- Dépliant du regroupement l'IMPACT (**50**)
- Documents de l'A.G.I.D.D.-S.M.Q. (**160**)
  - ✓ Le manifeste Non aux mesures de contrôle
  - ✓ L'ABC des autorisations judiciaires de soins
  - ✓ Les autorisations de soins : le trou noir de la psychiatrie
  - ✓ Le guide de survie : la garde en établissement
  - ✓ Le dépliant contention physique, chimique et isolement en santé mentale
  - ✓ La garde en établissement : Une loi de protection…une pratique d'oppression
  - ✓ La lutte contre la victimisation secondaire : une question de droits
  - ✓ Ensemble pour s'en sortir et s'en défaire
  - ✓ Le cadre de référence pour la promotion, le respect et la défense des droits en santé mentale et le code d'éthique de l'A.G.I.D.D.-S.M.Q.
  - ✓ De l'advocacy au rétablissement, la dérive des mots
  - ✓ Mon guide personnel : Gestion autonome de la médication en santé mentale
  - ✓ Concernant ma médication j'ai le droit…
  - ✓ G.A.M.
  - ✓ Non aux mesures de contrôle
  - ✓ Divers dépliants
  - ✓ Code d'éthique
  - ✓ Etc.
- Documents divers (**10**).
  - ✓ Vieillir en toute sécurité
  - ✓ Vous avez des droits, prenez votre place!
  - ✓ Paroles et parcours d'un pouvoir fou

Quant aux lieux de diffusion, notre promotion s'est effectuée dans les hôpitaux et cliniques externes, dans les C.L.S.C., à Info-santé, auprès de tous les députés de la région et dans plusieurs organismes communautaires.

Enfin, 403 dépliants *Droits et recours des personnes mises sous garde* du M.S.S.S. ont été transmis aux 2 unités de psychiatrie du C.I.S.S.S.L., ainsi que distribués lors de nos présentations et formations.

LA PRÉSENTATION DE LA MISSION ET DU MANDAT DE L'ORGANISME

Simultanément à la diffusion de nos outils promotionnels, nous avons tenu 2 kiosques d'information. Le premier s'est déroulé les 30 et 31 janvier 2019 aux Galeries Terrebonne; puis aux Galeries Joliette les 6 et 7 février 2019.

Pour rendre plus dynamique l'interaction avec les personnes visitant notre kiosque, nous avons sollicité la population par l'entremise de *la roulette quizz sur les droits*. Il s'agissait de tourner une roue et de répondre à 3 questions en lien avec les droits et un thème donné, à savoir la santé et les services sociaux, les services de Pleins droits de Lanaudière, les programmes gouvernementaux, les droits et recours en santé mentale et la consommation. Si les personnes réussissaient à répondre parfaitement aux questions, elles gagnaient un item promotionnel de l'organisme, soit un T-shirt, une épinglette ou un sac.

D'autre part, nous avons diffusé, par l'entremise de la radio C.F.N.J, une série de courtes capsules faisant la promotion de nos services.

Enfin, nous avons effectué 8 présentations de notre mission et de notre mandat. Elles avaient pour but de démystifier et d'expliquer la philosophie, les principes directeurs et les méthodes d'intervention en défense des droits.

Concrètement, la présentation portait sur les points suivants :

- ***Un peu d'histoire***
- ***Les principes directeurs***
  - ✓ L'autonomie des personnes
  - ✓ La spécificité des personnes
  - ✓ Le préjugé favorable
  - ✓ Le rapport volontaire au groupe
  - ✓ L'accessibilité
  - ✓ L'appropriation du pouvoir des personnes
  - ✓ La démocratie et la solidarité
  - ✓ Le respect de la confidentialité et de la vie privée
- ***L'intervention en défense des droits***
  - ✓ La prise de contact
  - ✓ L'aide et l'accompagnement
  - ✓ L'intervention proactive, l'action collective et systémique
  - ✓ La promotion et la sensibilisation
  - ✓ La formation
- ***Autres spécificités***

Voici la nomenclature des lieux où nous avons présenté la mission de l'organisme. Outre le lieu et le nombre de personnes, vous trouverez, s'il y a lieu, les évaluations et commentaires des participants.

- Lieu : **Maison Populaire de Joliette**
  Présentation de Pleins droits de Lanaudière
  Date : 25 avril 2018
  Participation : 7 membres
  Évaluation : 6 membres

Appréciation	Excellent	Correct	Passable	Pas de réponse
La présentation	4	2	0	0
La personne-ressource maîtrisait le sujet	6	0	0	0
La documentation proposée était pertinente	3	3	0	0
Les outils pédagogiques et les exemples	3	2	1	0
La participation des personnes était dynamique	3	1	1	1
Le déroulement général	3	3	0	0

- Lieu : **L'A.J.R.J.**
  Présentation de Pleins droits de Lanaudière
  Date : 16 mai 2018
  Participation : 5 intervenants
  Évaluation : 5 intervenants

Appréciation	Excellent	Correct	Passable	Pas de réponse
La présentation	5	0	0	0
La personne-ressource maîtrisait le sujet	5	0	0	0
La documentation proposée était pertinente	4	1	0	0
Les outils pédagogiques et les exemples	5	0	0	0
La participation des personnes était dynamique	5	0	0	0
Le déroulement général	5	0	0	0

Commentaires

- ✓ Belle capacité d'adaptation! Vivant comme présentation!
- ✓ Excellente présentation! Très pertinent pour les gens qu'on rencontre. J'adore les valeurs de base de l'organisme; c'est rassurant!

- Lieu : **La soupière Joliette-Lanaudière**
  Présentation de Pleins droits de Lanaudière
  Date : 11 septembre 2018
  Participation : Déjeuner communautaire
  Évaluation : 0

- Lieu : **Pavillon L'Envol de Joliette**
  Présentation de Pleins droits de Lanaudière
  Date : 16 octobre 2018
  Participation : 15 étudiants
  Évaluation : 13 étudiants

Appréciation	Excellent	Correct	Passable	Pas de réponse
La présentation	11	2	0	0
La personne-ressource maîtrisait le sujet	12	0	0	1
La documentation proposée était pertinente	9	4	0	0
Les outils pédagogiques et les exemples	10	3	0	0
La participation des personnes était dynamique	11	1	1	0
Le déroulement général	12	1	0	0

Commentaires

- ✓ Bonne présentation lumineuse!
- ✓ Bien apprécié, malgré que je connaissais déjà l'organisme!
- ✓ Je ne connaissais pas cette ressource; la présentation m'a bien informée!

- Lieu : **Sous-comité emploi de la T.R.C.P.S.M.L.**
  Présentation de Pleins droits de Lanaudière
  Date : 19 novembre 2018
  Participation : Membres du comité
  Évaluation : 0

- Lieu : **Pavillon L'Envol de Joliette**
  Présentation de Pleins droits de Lanaudière
  Date : 15 janvier 2019
  Participation : 10 étudiants / 1 intervenant
  Évaluation : 9 étudiants

Appréciation	Excellent	Correct	Passable	Pas de réponse
La présentation	6	2	1	0
La personne-ressource maîtrisait le sujet	8	1	0	0
La documentation proposée était pertinente	8	1	0	0
Les outils pédagogiques et les exemples	7	2	0	0
La participation des personnes était dynamique	9	0	0	0
Le déroulement général	8	0	1	0

Commentaires

- ✓ Toujours très sympathique, ouverte et patiente! La personne connait bien son sujet.
- ✓ Toujours plaisant de suivre un cours avec Roxanne!!
- ✓ Vue d'ensemble complète!

- Lieu : **L'Orignal tatoué**
  Présentation de Pleins droits de Lanaudière
  Date : le 22 janvier 2019
  Participation : 5 intervenants
  Évaluation : 0

- Lieu : **Pavillon L'Envol de Joliette**
  Présentation de Pleins droits de Lanaudière
  Date : 18 mars 2019
  Participation : 11 étudiants / 1 intervenant
  Évaluation : 11 étudiants

Appréciation	Excellent	Correct	Passable	Pas de réponse
La présentation	11	0	0	0
La personne-ressource maîtrisait le sujet	11	0	0	0
La documentation proposée était pertinente	10	1	0	0
Les outils pédagogiques et les exemples	10	1	0	0
La participation des personnes était dynamique	9	2	0	0
Le déroulement général	10	1	0	0

LES COMITÉS DE DROITS ET FORMATIONS

Chaque année, au printemps, nous transmettons à l'ensemble de nos partenaires du milieu communautaire une offre concernant des comités de droits et formations. Nous avons pour philosophie d'offrir le plus grand éventail de sujets possibles :

- **Formations offertes (une journée ou deux journées) :**

  - ✓ Droits et recours en santé mentale
  - ✓ L'Appropriation du pouvoir
  - ✓ L'Autre côté de la pilule (dispensée par des formateurs accrédités de l'A.G.I.D.D.-S.M.Q.)

- **Comités de droits offerts :**

  - ✓ Les droits des locataires
  - ✓ Comment faire une plainte
  - ✓ Les assurances
  - ✓ Comment préparer sa rencontre avec un psychiatre
  - ✓ Le mandat en prévision d'inaptitude
  - ✓ Les différentes formes de testament
  - ✓ Le harcèlement psychologique au travail
  - ✓ Les mesures de contrôle et les A.J.S.
  - ✓ La consommation et vous
  - ✓ Se représenter seul devant la Cour
  - ✓ L'accès aux dossiers médicaux, psychosociaux et la confidentialité
  - ✓ La loi P-38.001 et la garde en établissement
  - ✓ Les programmes d'Aide et de Solidarité sociale et vos droits
  - ✓ Le droit à la vie privée

Nous avons offert 11 comités de droits. Malheureusement, avec le changement des critères du programme de formation en santé mentale du C.I.S.S.S.L., nous n'avons pas pu offrir aux personnes utilisatrices et intervenants des formations sur la promotion des droits fondamentaux. En effet, jusqu'en 2016, ce programme de formation permettait d'encourager la participation des intervenants de plusieurs disciplines et de milieux différents d'intervention, soit communautaire, institutionnel et intersectoriel. Elle favorisait le changement des pratiques professionnelles en respect de la primauté de la personne. Elle fournissait des outils à la personne utilisatrice dans l'acquisition de compétences visant l'appropriation de son pouvoir et outillait les proches et les familles. À partir de 2017, seuls les organismes financés à la mission en santé mentale peuvent postuler au programme. Cette restriction a fait en sorte qu'un nombre important de partenaires ne pouvaient plus profiter du financement pour former les intervenants et les personnes utilisatrices fréquentant leur ressource. Enfin, nous avons tenu, comme à l'habitude, notre Journée régionale en défense des droits.

Les comités de droits

Nous avons dispensé les comités de droits (cafés-rencontres) en collaboration avec 2 organismes communautaires en santé mentale, un qui vient en aide aux jeunes de la rue et un dernier qui est un centre de formation pour adulte.

Comité de droits concernant la loi P-38.001

- Lieu : **A.J.R.J.**
  La loi P-38.001
  Date : 27 février 2019
  Participation : 4 intervenants

Comité de droits concernant les mandats en cas d'inaptitude et les régimes protection

- Lieu : **La Bonne étoile**
  Mandats en cas d'inaptitude et régimes de protection
  Date : 7 février 2018
  Participation : 4 membres
  Évaluation : 3 membres

Comité de droits concernant les droits des locataires

- Lieu : **Pavillon L'Envol de Joliette**
  Les droits des locataires
  Date : 11 décembre 2018
  Participation : 10 étudiants
  Évaluation : 10 étudiants

Appréciation	Excellent	Correct	Passable	Pas de réponse
La présentation	8	1	1	0
La personne-ressource maîtrisait le sujet	8	1	1	0
La documentation proposée était pertinente	7	1	2	0
Les outils pédagogiques et les exemples	7	1	1	1
La participation des personnes était dynamique	7	2	1	0
Le déroulement général	6	3	1	0

Commentaires

- ✓ Bien intéressant, comme d'habitude!
- ✓ Très bon duo! Conférencières sympathiques et patientes! Merci!
- ✓ Bonne réponses aux questions!

- Lieu : **Habitat Jeunesse Mascouche**
  Les droits des locataires
  Date : 15 novembre 2018
  Participation : 7 résidents

Comité de droits concernant la préparation à la rencontre avec un psychiatre

- Lieu : **A.J.R.J.**
  Comment préparer sa rencontre avec un psychiatre
  Date : 2 octobre 2018
  Participation : 5 intervenants

Comité de droits concernant les Programmes d'aide et de solidarité sociale du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

- Lieu : **Pavillon L'Envol de Joliette**
  Les programmes d'Aide et de Solidarité sociale et vos droits
  Date : 20 novembre 2018
  Participation : 11 étudiants
  Évaluation : 8 étudiants

Appréciation	Excellent	Correct	Passable	Pas de réponse
La présentation	6	1	1	0
La personne-ressource maîtrisait le sujet	6	2	0	0
La documentation proposée était pertinente	6	1	1	0
Les outils pédagogiques et les exemples	6	1	1	0
La participation des personnes était dynamique	5	3	0	0
Le déroulement général	6	1	1	0

- Lieu **: Habitat Jeunesse Mascouche**
  Les programmes d'Aide et de Solidarité sociale et vos droits
  Date : 13 mars 2019
  Participation : 8 résidents

- Lieu **: Pavillon L'Envol de Joliette**
  Les programmes d'Aide et de Solidarité sociale et vos droits
  Date : 28 mars 2019
  Participation : 12 étudiants
  Évaluation : 12 étudiants

Appréciation	Excellent	Correct	Passable	Pas de réponse
La présentation	11	1	0	0
La personne-ressource maîtrisait le sujet	11	1	0	0
La documentation proposée était pertinente	8	4	0	0
Les outils pédagogiques et les exemples	9	2	0	1
La participation des personnes était dynamique	9	3	0	0
Le déroulement général	11	1	0	0

Commentaires

- ✓ Présentation très instructive et pertinente! Merci pour votre disponibilité à répondre à nos questions!

Comité de droits concernant la confidentialité et l'accès aux dossiers médicaux et psychosociaux

- Lieu : **La Bonne étoile**
  L'accès au dossier et la confidentialité
  Date : 7 novembre 2018
  Participation : 10 membres
  Évaluation : 10 membres

Appréciation	Excellent	Correct	Passable	Pas de réponse
La présentation	9	1	0	0
La personne-ressource maîtrisait le sujet	9	1	0	0
La documentation proposée était pertinente	7	2	0	1
Les outils pédagogiques et les exemples	8	2	0	0
La participation des personnes était dynamique	8	2	0	0
Le déroulement général	10	0	0	0

Comité de droits concernant la consommation

- Lieu : **Habitat Jeunesse Mascouche**
  La consommation et vous
  Date : 5 juin 2018
  Participation : 8 résidents

Comité de droits concernant les assurances

- Lieu : **Pavillon L'Envol de Joliette**
  Les assurances
  Date : 15 janvier 2019
  Participation : 7 résidents

LA JOURNÉE RÉGIONALE EN DEFENSE DES DROITS

Notre Journée régionale annuelle en défense des droits eut lieu le 26 mars 2019, à l'Érablière Pain de sucre située à Saint-Jean-de-Matha. Quelle belle journée! Quel bel accueil chaleureux de Madame Anick Synnett, propriétaire de l'endroit!

En tout, nous étions 33 personnes : membres, et non-membres, équipe de travail. Bien sûr, plusieurs étaient heureuses de se rencontrer et de partager un bon repas tout en acquérant des informations pertinentes et essentielles.

En matinée, un représentant du Curateur public du Québec s'est entretenu avec notre auditoire sur ces sujets :

- Que faire lorsqu'une personne semble inapte ?
- Faut-il toujours ouvrir un régime de protection ?
- Quels sont les moyens pour protéger une personne inapte ?
- Qui peut prendre des décisions pour une personne inapte ?
- Pourquoi le mandat de protection est-il si important ?
- Comment le Curateur public peut-il vous aider ?
- Que faire si vous soupçonnez une situation de maltraitance et comment le Curateur public intervient-il ?

Malgré la clarté des informations, quelques questions s'en suivirent. Évidemment, les membres veulent toujours en savoir plus.

En après-midi, ce fut au tour de madame Roxanne Berthiaume Nunziato de nous entretenir avec le comité de droits Les Programmes d'aide et de solidarité sociale et vos droits. Là aussi, plusieurs questions trouvèrent réponses.

Nous avons profité de l'évènement pour présenter notre recrue, madame Josiane Arsenault, conseillère en défense des droits. Tous, nous l'avons accueillie chaudement en lui souhaitant une bonne réussite.

Journée régionale du 26 mars 2019
Le Curateur public du Québec / Les Programmes d'aide et de solidarité sociale et vos droits

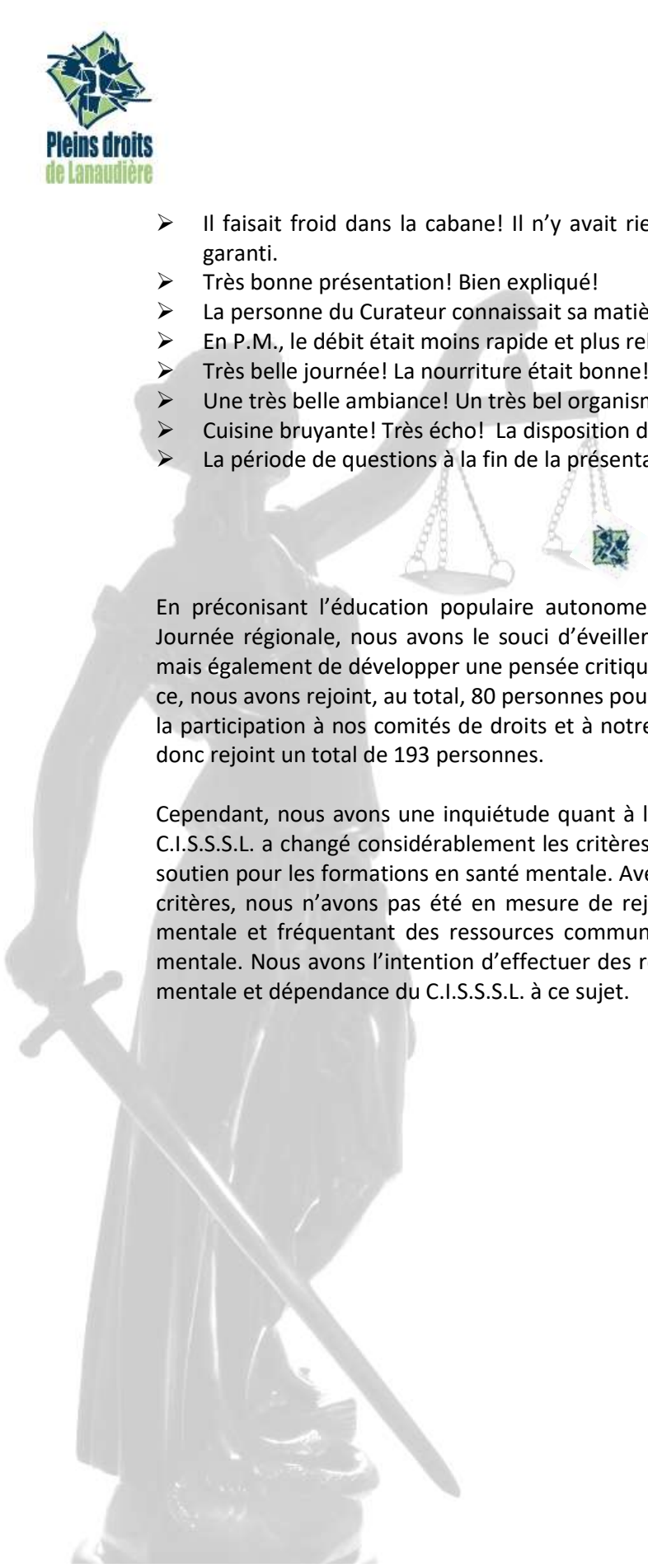
Évaluation : 21 personnes

APPRÉCIATION	Excellent	Très bon	Bon	Moyen	Passable	Pas de réponse
Présentation du contenu (AM)	18	3	0	0	0	0
Qualité des supports pédagogiques	12	7	0	0	0	2
Présentation du contenu (PM)	13	7	0	0	0	1
Qualité des supports pédagogiques	12	8	0	0	0	1
Organisation du temps (emploi du temps, pause...)	9	11	1	0	0	0
Questions des membres (temps de parole, interventions des personnes présentes	8	12	1	0	0	0
Déroulement de la présentation	12	9	0	0	0	0
Dîner et collation	12	5	3	0	0	1
Emplacement	8	7	2	3	1	0

Commentaires

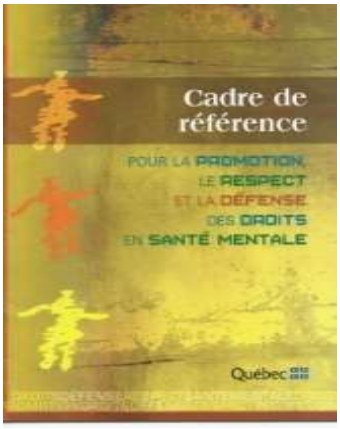
- Très bien! Très difficile! Belle emplacement!
- Bien - Excellent - Bon

- Il faisait froid dans la cabane! Il n'y avait rien qui touche le nouveau régime du revenu minimum garanti.
- Très bonne présentation! Bien expliqué!
- La personne du Curateur connaissait sa matière.
- En P.M., le débit était moins rapide et plus relaxe.
- Très belle journée! La nourriture était bonne! Repas excellent!
- Une très belle ambiance! Un très bel organisme!
- Cuisine bruyante! Très écho! La disposition de la salle faisait en sorte que notre cou était croche!
- La période de questions à la fin de la présentation, c'est mieux!



En préconisant l'éducation populaire autonome dans notre offre de comités de droits et de notre Journée régionale, nous avons le souci d'éveiller les personnes rejointes à s'informer sur leurs droits, mais également de développer une pensée critique face à divers thèmes touchant la santé mentale. Pour ce, nous avons rejoint, au total, 80 personnes pour la présentation de notre mission, 113 personnes pour la participation à nos comités de droits et à notre Journée régionale en défense des droits. Nous avons donc rejoint un total de 193 personnes.

Cependant, nous avons une inquiétude quant à l'avenir de l'offre de nos formations. En mars 2017, le C.I.S.S.S.L. a changé considérablement les critères de sélection quant au financement du programme de soutien pour les formations en santé mentale. Avec la nouvelle procédure établie et le resserrement des critères, nous n'avons pas été en mesure de rejoindre des personnes vivant des problèmes de santé mentale et fréquentant des ressources communautaires n'étant pas financées à la mission en santé mentale. Nous avons l'intention d'effectuer des recommandations à la direction des programmes santé mentale et dépendance du C.I.S.S.S.L. à ce sujet.



LES ACTIONS POLITIQUES POUR LA PROMOTION, LE RESPECT ET LA DÉFENSE DES DROITS

LES DROITS FONDAMENTAUX

Les actions politiques, la promotion et le respect des droits fondamentaux consistent à faire l'analyse des politiques gouvernementales et des projets de loi, ayant une incidence sur les droits en général et sur les droits fondamentaux reconnus par nos chartes québécoise et canadienne des droits et libertés.

Les travaux des comités de travail de la T.R.C.P.S.M.L. ont marqué, en grande partie, nos actions politiques pour la promotion et le respect des droits fondamentaux. Nous avons tout de même participé à 5 autres comités ou évènements touchant à la promotion des droits fondamentaux des personnes vivant un problème de santé mentale. Enfin, nous avons rencontré des gestionnaires du C.I.S.S.S.L. au regard de l'application des mesures d'exception en santé mentale.

L'APPLICATION DES MESURES D'EXCEPTION EN SANTÉ MENTALE AU C.I.S.S.S. DE LANAUDIÈRE

Au cours de la dernière année, nous avons rencontré, à 4 reprises, différents gestionnaires du C.I.S.S.S.L., à savoir la directrice et le directeur adjoint des programmes santé mentale et dépendance, le coordonnateur clinico-administratif en santé mentale (services hospitaliers et pour les programmes (S.I.M./S.I.V.) et le responsable du dossier de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (loi P-38.001).

Ces rencontres avaient différents objectifs. Dans un premier temps, nous avons discuté des difficultés d'application de la loi P-38.001 tant dans l'intervention dans communauté, la prise en charge par l'établissement et les droits et recours des personnes mises sous garde préventive, provisoire ou en établissement. Puis, nous nous sommes assurés que le *Cadre de référence en matière d'application de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui* et le *protocole provincial de garde* du M.S.S.S., soient bel et bien appliqués. Enfin, nous avons discuté de différents projets de collaboration concernant la promotion des droits fondamentaux des personnes recevant des services en santé mentale.

LES AUTRES PARTICIPATIONS ET MOBILISATIONS POUR LA PROMOTION DES DROITS FONDAMENTAUX

Tout au long de l'année, nous nous sommes impliqués dans des comités de travail et des évènements touchants, le plus souvent qu'autrement, les problématiques vécues par les personnes que nous aidons et accompagnons.

- ***Regards critiques et nouvelles pratiques***
  Forum sur l'état des droits en santé mentale
  Organisateur : Droits-accès Outaouais, organisme de promotion et de défense des droits
  Date : 10 et 11 mai 2018
  Lieu : Gatineau
  Participation : Direction générale

L'objectif du forum était de réaliser un état des lieux sur la défense des droits en santé mentale et l'amélioration des pratiques pour un meilleur respect des droits, plus particulièrement dans le réseau de la santé et des services sociaux.

C'est ainsi que la direction générale fut invitée à présenter un atelier intitulé « *L'intervention en situation de crise et l'application de la loi P-38.001 : une pratique aux pieds d'argile ?* » Cet atelier avait pour but de montrer l'importance de l'intervention effectuée par les services d'aide en situation de crise et les policiers quant au respect ou non des droits des personnes en crise. Dans cette optique, il faut se poser les questions suivantes : quelles sont les approches que nous devons privilégier en matière d'intervention en situation de crise ? Quelles sont les dérives et les applications inadéquates que nous devons éviter ou recadrer?

- ***Comité technique du transport adapté de la ville de Joliette***
  Date : 27 septembre 2018, 31 janvier et 25 février 2019
  Lieu : Joliette
  Participation : Direction générale
  Objectif : S'assurer et développer un processus de suivi en continu quant à la qualité des services du transport adapté dans la M.R.C. de Joliette.

Il y a eu 3 rencontres du comité. Tout au long de l'année, nous avons travaillé principalement 3 aspects en vue de maintenir le meilleur service possible :

- ✓ La mise en place d'un plan de communication sur la présentation des services auprès des organismes
- ✓ La mise en place d'ateliers de formation
- ✓ Le processus de plainte

- ***Agrément Canada***
  Organisateur : C.I.S.S.S.L.
  Date : 17 octobre 2018
  Lieu : Joliette
  Participation : Direction générale
  Objectif : En tant qu'organisme régional de promotion et de défense des droits, participer, en tant qu'observateur, à l'évaluation, à partir de bonnes pratiques scientifiques reconnues à l'échelle internationale, des programmes et services en santé mentale du C.I.S.S.S.L.

Il y a eu une rencontre du comité. L'objectif était de préparer et coordonner les comités de travail du

C.I.S.S.S.L. en vue de la visite d'Agrément Canada. Les travaux se poursuivront lors de la prochaine année financière.

- ***Marche du Front populaire en réaménagement urbain et du regroupement des comités logement et associations des locataires du Québec (R.C.L.A.L.Q.)***
  Organisateur : Action-Logement Lanaudière
  Date : 19 septembre 2018
  Lieu : Berthierville
  Participation : Direction générale

- ***Consultation régionale de l'Alliance pour la solidarité et l'inclusion sociale***
  Organisateur : Table des préfets de Lanaudière
  Date : 15 février 2019
  Lieu : Saint-Liguori
  Participation : Direction générale
  Objectif : Consulter les organisations impliquées dans la lutte à la pauvreté et l'exclusion sociale quant au processus de déploiement de l'Alliance dans la région.

UNE CAMPAGNE D'APPUI AU COLLECTIF DE DÉFENSE DES DROITS DE LA MONTÉRÉGIE : NON AUX MESURES DE CONTRÔLE

Le 15 mai 2015, une entente fut entérinée par la Cour supérieure entre le Collectif de défense des droits de la Montérégie accompagnant madame Lise Brouard, et le C.S.S.S. du Suroît de Valleyfiled.

Cette entente visait à régler un litige collectif hors cour entourant les mesures d'isolement et de contention abusives.

Le 15 mai 2018, l'A.G.I.D.D.-S.M.Q., ainsi que tous ses groupes membres, soulignèrent, par diverses actions, le 4e anniversaire de cette entente historique.

Une campagne ***NON AUX MESURES DE CONTRÔLE*** avec diffusion d'un symbole, communiqués de presse et conférences de presse eurent lieu partout au Québec. Notre organisme était de la partie !!!

LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE, LETTRES D'APPUI, FAX ET PÉTITIONS

C'est avec un esprit de solidarité et de justice sociale que nous avons appuyé 4 campagnes, manifestations, et pétitions venant d'organisations ou de groupes divers. Tous ces appuis avaient pour but d'obtenir une société égalitaire au regard des droits sociaux et politiques.

En juin

- Lettre d'appui à l'Organisation populaire des droits sociaux de la région de Montréal. Notre appui visait à convaincre « Centraide du grand Montréal » à réviser sa décision de cesser le financement à cet organisme.

En Janvier

- Pétition adressée au M.S.S.S par monsieur Alexandre Picard, travailleur social à l'institut Douglas, à Montréal.

Depuis janvier 2019, la contribution des usagers en ressources intermédiaires et de type familial (réseau de la santé mentale) est passée de 747$ à 878$ (pour les bénéficiaires de l'aide sociale depuis plus de 66 mois). Cette décision du gouvernement du Québec empêche une partie vulnérable de la population de pouvoir bénéficier des récentes bonifications de la prestation d'aide sociale; bonifications effectuées pour augmenter la qualité de vie des plus démunis.

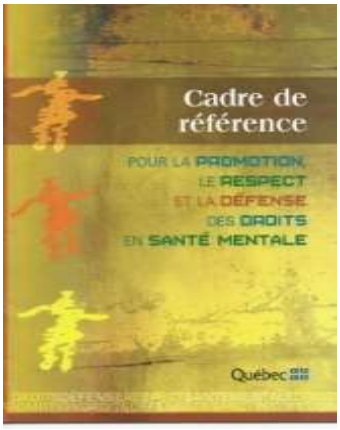
En février

Du Comité-Pare-Chocs d'Action Autonomie de Montréal : Pétition contre l'utilisation d'électrochocs à l'hôpital Notre-Dame.

En mars

- Demande du R.C.L.A.L.Q. : Pétition pour une Réforme de la Régie du logement.

Encore cette année, la promotion des droits fondamentaux en santé mentale s'est reflétée par notre vigilance de l'utilisation des mesures d'exception au C.I.S.S.S.L., à savoir les mesures de contrôle (isolement et contention), les A.J.S. et l'application de la loi P-38.001 et la garde en établissement.



Prise de parole
Participation
Implication
Concertation
Engagement
Prise de parole
Participation
Implication
Concertation
Engagement
Prise de parole
Participation
Implication
Concertation
Engagement
Prise de parole
Participation
Implication
Concertation
Engagement
Prise de parole
Participation
Implication
Concertation
Engagement
Prise de parole
Participation
Implication
Concertation
Engagement
Prise de parole
Participation
Implication
Concertation
Engagement
Prise de parole
Participation
Implication
Concertation
Engagement
Prise de parole
Participation
Implication
Concertation
Engagement
Prise de parole
Participation
Implication

LES ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION, DE CONCERTATION ET DE MOBILISATION

LES FORMATIONS REÇUES

Les activités de représentation, de concertation et de mobilisation furent nombreuses et diversifiées. Nous avons participé à des assemblées générales annuelles (A.G.A.), à des tables de concertation du C.I.S.S.S.L., à des mobilisations citoyennes et à des formations en lien avec notre mandat, mission et philosophie d'intervention.

Toutes nos représentations et concertations visaient à s'assurer du respect des droits des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale, et s'inscrivaient dans la participation de la vie démocratique de nos proches partenaires.

LA REPRÉSENTATION LORS D'ASSEMBLÉES GÉNÉRALES ANNUELLES

- **A.G.A. de la Table régionale des organismes communautaires de de Lanaudière (T.R.O.C.L.)**
  Date : 23 mai 2018
  Lieu : Saint Liguori
  Participation : Un membre du conseil d'administration
- **A.G.A. de l'A.G.I.D.D.-S.M.Q.**
  Date : 30 mai 2018
  Lieu : Montréal
  Participation : 2 membres du conseil d'administration et la direction générale
- **A.G.A. de la Rescousse amicale**
  Date : 5 juin 2018
  Lieu : Rawdon
  Participation : Un membre du conseil d'administration
- **A.G.A. de la Rescousse Montcalm**
  Date : 7 juin 2018
  Lieu : Saint-Esprit
  Participation : Un membre du conseil d'administration
- **A.G.A. du Tournesol de la Rive-Nord**
  Date : 20 juin 2018
  Lieu : Repentigny
  Participation : Direction générale
- **A.G.A. de l'Envol de Berthierville**
  Date : 26 juin 2018
  Lieu : Berthierville
  Participation : Un membre du conseil d'administration
- **A.G.E. et A.G.A. du Mouvement d'éducation populaire autonome de Lanaudière (M.É.P.A.L.)**
  Date : 23 octobre 2018
  Lieu : Joliette
  Participation : Direction générale et un membre du conseil d'administration

- **A.G.A. de la Maison populaire de Joliette**
  Date : 14 novembre 2018
  Lieu : Joliette
  Participation : Un membre du conseil d'administration et la direction générale
- **A.G.A. d'Action-Logement Lanaudière**
  Date : 19 mars 2019
  Lieu : Joliette
  Participation : Direction générale

LA REPRÉSENTATION ET CONCERTATION AU C.I.S.S.S.L.

Avec la présentation du P.A.S.M. 2015-2020, la concertation en santé mentale dans notre région s'est employée à déployer les grandes orientations du dudit plan. Nous avons concentré la majorité de nos efforts à la participation des différents lieux de concertation de la T.R.C.P.S.M.L. Également, nous avons participé à d'autres représentations et mobilisations en association avec des partenaires et collaborateurs du milieu communautaire.

Il est à noter qu'aucune rencontre de la table régionale sur l'application de la loi P-38.001 n'a eu lieu cette année. Pourtant, avec la sortie du Cadre ministériel de référence en matière d'application de la loi, en mars 2018, et du protocole de garde provincial, en novembre 2018, nous aurions souhaité que les travaux de la table reprennent et mettent en action les recommandations du M.S.S.S.

La table régionale de concertation et de partenariat en santé mentale du C.I.S.S.S.L.

Ce lieu de concertation vise à rassembler les professionnels du réseau de la santé et des services sociaux, les représentants du milieu communautaire, les personnes utilisatrices de services (P.U.S.) et les membres de l'entourage. L'objectif est l'amélioration continue de l'organisation des services en santé mentale et le réseautage entre les professionnels et les gestionnaires du réseau et le milieu communautaire.

Nous avons participé à 3 rencontres de la table. Les différents sous-comités, mis en place en 2016, ont poursuivi les travaux. Tous les comités de travail sont composés de représentants du C.I.S.S.S.L., du milieu communautaire, de P.U.S et des membres de l'entourage.

Nous avons collaboré aux 4 sous-comités suivants :

- Re-connaissance
- Primauté de la personne
- Fluidité des services
- Accessibilité

<u>Le sous-comité re-connaissance</u>
Objectif : Permettre au réseau de la santé et des services sociaux du C.I.S.S.S.L. et au milieu communautaire de reconnaitre respectivement les approches et la mission de chacun au regard de l'organisation des services

Cette année, il y a eu une rencontre du comité. Nous avons fait le bilan de la journée colloque qui avait lieu le 14 février 2018. Selon les membres du sous-comité et suite aux évaluations des participants, la journée fut une réussite. D'ailleurs, nous avons pu être témoins des retombées visibles de cette journée. Le sous-comité était d'avis que les objectifs de ce dernier sont encore en voie d'être atteints. Les rencontres devaient reprendre en septembre 2018, mais cela n'a pas été le cas suite à des départs de gestionnaires responsables du comité. Les travaux devraient reprendre au cours de la prochaine année.

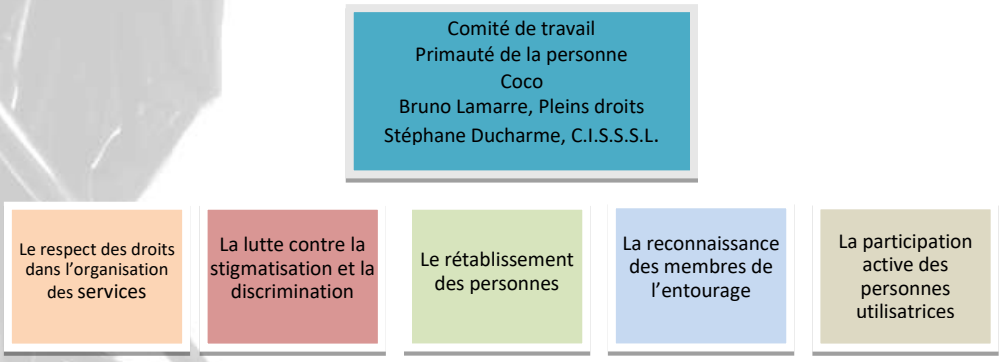
<u>Le sous-comité primauté de la personne</u>

Objectif : À partir du guide de la direction de la santé mentale du M.S.S.S. : *Plan d'action sur la primauté la personne dans la prestation et l'organisation des services, celui-ci mentionne* :

« *Afin que les personnes utilisatrices de services exercent pleinement leur citoyenneté dans le réseau de la santé et des services sociaux et que les membres de leur entourage soient reconnus dans leur statut de partenaire, chaque établissement responsable d'offrir des soins et des services en santé mentale élaborera, puis mettra en oeuvre, un plan d'action sur la primauté de la personne dans la prestation et l'organisation de services*. »

Nous avons poursuivi les travaux selon la structure de concertation élaborée lors de la dernière année (voir tableau ci-bas).

La structure du comité primauté de la personne



À l'automne 2017, la direction générale fut nommée, avec un gestionnaire relevant du C.I.S.S.S.L., responsable du comité de coordination (coco) de cette instance. Le coco du comité s'est réuni à 5 reprises. Il avait pour tâches de préparer les ordres du jour et de rencontrer des partenaires potentiels pour leur participation aux rencontres.

Le comité s'est réuni à 3 reprises. Il s'est employé à finaliser 2 objectifs des 5 cibles élaborés par les membres lors de la dernière année (le guide de la participation des P.U.S. et des membres de l'entourage et l'offre de la formation Droits et recours en santé mentale). Parallèlement, il a débuté 3 nouveaux objectifs, à savoir la création d'un outil d'information sur les droits et recours pour les personnes recevant des services en santé mentale, la présence de l'organisme de promotion et de défense des droits sur les unités de psychiatrie et la reconnaissance des membres de l'entourage et l'importance de la confidentialité (**synthèse des travaux du comité à la page 59**) :

- Développer un guide de la participation, pour les lieux de concertation du C.I.S.S.S.L., des P.U.S. et des membres de l'entourage.

  - ✓ Ce document vise baliser la participation des P.U.S. et les membres de l'entourage à la T.R.C.P.S.M.L. et à tous les comités de travail qui en découlent. Il fut adopté lors de la rencontre de la table du 10 mai 2018.

- Structurer et dispenser la formation Droits et recours en santé mentale à tous les intervenants, professionnels et médecins du C.I.S.S.S.L œuvrant à l'organisation des services en santé mentale.

  - ✓ Afin de peaufiner le contenu de la formation, le comité de coordination a rencontré, lors de 3 rencontres différentes, le C.P.Q.S. du C.I.S.S.S.L., le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Lanaudière et le comité des usagers du Nord de Lanaudière. Ces rencontres avaient pour objectif l'amélioration des contenus de la formation.

  - ✓ En mars 2018, la direction générale dispensa la formation à 2 groupes d'intervenants en santé mentale. D'avril 2018 à mars 2019, il présenta cette formation à 2 autres groupes. L'offre de formation devrait s'échelonner jusqu'en 2020.

    Jusqu'à maintenant 57 professionnels en santé mentale du C.I.S.S.S.L. ont assisté à la formation.

- Élaborer un outil d'information sur les droits et recours pour les personnes recevant des services en santé mentale.

  - ✓ En mars 2018, le regroupement l'IMPACT tenait une rencontre régionale où les délégués ont été questionnés concernant un outil à adopter afin qu'ils puissent avoir toute l'information sur les droits et recours en santé mentale et les ressources communautaires disponibles dans la région. Les personnes présentes ont voté, à la très grande majorité, pour une carte sur laquelle on retrouverait une information simple et claire.

Suite à la rencontre du regroupement l'IMPACT, le comité s'est entendu sur un modèle de carte. Le processus de ladite carte est maintenant aux communications du C.I.S.S.S.L. Elle devrait être remise aux professionnels du C.I.S.S.S.L. à l'automne 2019.

- ✓ Parallèlement à l'outil d'information, nous sommes en pourparlers pour développer une entente avec les unités d'urgence en psychiatrie et l'unité de longue durée (4C et 4D) afin que l'organisme de promotion et de défense des droits puisse être présent sur les unités afin de donner de l'information aux personnes hospitalisées et/ou résidentes en milieu de vie.

- Élaborer et diffuser une activité ayant pour objectif la reconnaissance de l'apport des membres de l'entourage et l'importance de la confidentialité.

  - ✓ Pour ce faire, le comité souhaite utiliser des capsules du Centre d'études sur la réadaptation, le rétablissement et l'insertion sociale (C.É.R.R.I.S.). Cette activité permettra de mieux comprendre les tenants et aboutissants de la confidentialité et montrera le rôle primordial que peut jouer un membre de l'entourage dans le rétablissement d'un proche.

    L'activité devrait débuter à l'automne 2019.

Outre la formation sur les droits et recours en santé mentale, les membres du comité s'emploieront, au cours de la prochaine année, à finaliser 2 objectifs ci-haut mentionnés et débuter les travaux pour les 2 derniers objectifs, à savoir le rétablissement des personnes et la stigmatisation et la discrimination des personnes vivant avec un problème de santé mentale.

<u>Le sous-comité accessibilité</u>

Objectif : Développer et déterminer des pistes de solution concernant l'accessibilité à certains programmes en santé mentale dans notre région.

Il y a eu une rencontre du comité. Elle en était une de mise à niveau. En effet, le comité avait cessé ses activités depuis plus d'un an. Nous avons donc profité de l'occasion pour revoir les 3 priorités lors de la création du comité :

- Clientèles vulnérables : Émettre des recommandations sur les mécanismes particuliers à mettre en place pour des clientèles identifiées comme étant vulnérables.
- Soutien : Indiquer des recommandations sur les mécanismes de soutien à mettre en place pendant l'attente d'un service spécifique.
- Offre de service : Développer des recommandations en lien à l'offre de services pour la population générale.

Les travaux reprendront d'une façon plus formelle et assidue à partir du mois de juin 2019.

Synthèse des travaux du comité primauté de la personne

Le respect des droits dans le réseau de la santé et des services sociaux (mesure 1.1).	
Travaux réalisés	Travaux en cours
✓ La formation Droits et recours donnée aux professionnels du C.I.S.S.S.L. en santé mentale a débuté en 2017. À ce jour, 4 formations ont été dispensées et 57 personnes y ont assisté. ✓ Suite à une consultation auprès du regroupement l'IMPACT, il fut décidé que l'information sur les droits et recours pour les utilisateurs serait remise sur une «carte d'affaires». ✓ Développer une entente avec les unités d'urgence en psychiatrie et l'unité de longue durée (4C et 4D) afin que l'organisme de promotion et de défense des droits puisse être présent sur les unités afin de donner de l'information aux personnes hospitalisées et/ou résidentes en milieu de vie.	✓ L'offre de formation s'échelonnera en 2018-2019 et 2019-2020 concernant le C.I.S.S.S.L. Par ailleurs, une invitation sera transmise au milieu communautaire. ✓ La carte est actuellement en conception. ✓ Des pourparlers sont présentement en cours avec les gestionnaires du C.I.S.S.S.L concernant la présence de l'organisme sur les unités.
La lutte contre la stigmatisation et la discrimination au sujet de la maladie mentale (mesure 1.2)	
	Les travaux débuteront en avril 2019.
La mise en place et le maintien de soins et de services axés sur le rétablissement (mesure 1.3)	
	Les travaux débuteront en 2020.
La reconnaissance et le soutien de l'implication des membres de l'entourage (mesure 1.4)	
✓ Nous souhaitons utiliser des capsules du C.É.R.R.I.S. pour l'activité de sensibilisation et d'information sur l'implication des membres de l'entourage. ✓ Le mécanisme systématique d'information sur les services offerts aux proches est traité sur la même carte que celle mentionnée dans la mesure 1.1.	✓ Nous sommes en attente du Centre national d'excellence en santé mentale pour l'utilisation des vidéos produits par le C.É.R.R.I.S.
La participation active de personnes utilisatrices de services et de membres de l'entourage à la planification et à l'organisation des services (mesure 1.5)	
✓ Le document sur la participation active de personnes utilisatrices de services et des membres de l'entourage à la planification et à l'organisation des services est complété et a été présenté à la T.R.C.P.S.M.L le 10 mai 2018.	

Le sous-comité fluidité des services

Objectif : Permettre une fluidité des services, tant au sein du réseau des soins de santé et des services sociaux, qu'avec les organismes communautaires, de la transition des jeunes de moins de 18 ans qui vivent avec un problème de santé mentale vers l'âge adulte.

Cette année, il y a eu 5 rencontres de ce comité. Celui-ci a terminé l'organisation de la journée du 9 mai 2018 qui a eu lieu au gymnase du centre hospitalier de Lanaudière. Le thème de la journée était : *De l'ado à l'adulte, faire ensemble et autrement*.

Tout l'avant-midi, des organismes en santé mentale présentaient aux intervenants du réseau (santé mentale adulte, jeunesse et D.P.J.) leurs services et leurs approches. De cette façon, un contact personnalisé pouvait être créé entre les intervenants, dans le but de faciliter la transition entre les services jeunesse et adulte. Le comité, a par la suite, fait un bilan de l'activité. Celle-ci fut appréciée par les intervenants. Pour la prochaine année, le comité est à élaborer une autre activité ayant toujours le même objectif. Celle-ci se concrétisera en 2019-2020 et prendra la forme d'un rallye des organismes.

LES DÉLÉGATIONS ET MOBILISATIONS

La mobilisation et la représentation au M.É.P.A.L.

La direction générale a renouvelé pour un mandat de 2 ans au conseil d'administration du regroupement. Pour l'année 2018-2019, elle a participé à 6 rencontres du conseil d'administration.

L'assemblée générale d'information et de consultation du M.É.P.A.L.

Date : 30 mai 2018

Deux membres du conseil d'administration ont participé à l'évènement. Les membres du M.É.P.A.L. ont profité de la rencontre pour aborder les thèmes suivants :

- Faire le point sur la conjoncture (régionale et nationale) afin de discuter des enjeux sociaux et politiques qui touchent les citoyens et le milieu communautaire.
- Déterminer les grandes orientations du M.É.P.A.L. en vue de la préparation du plan d'action annuel.
- Servir de lieu d'échange entre les membres et le regroupement.

Nous avons fort apprécié les échanges et le dynamisme du regroupement.

La journée mondiale pour la justice sociale
Date : 20 février 2018

Le 20 février dernier, l'agente de liaison et de communication et un membre du conseil d'administration ont participé à la journée mondiale de la justice sociale. Cette mobilisation, organisé par le M.É.P.A.L., visait à déposer au bureau du député de l'Assomption, monsieur François Legault et premier ministre du Québec, des revendications et des questionnements élaborés par des « porteurs de parole ». Ces derniers étaient des membres d'organismes communautaires autonomes vivant les contre coups des restrictions budgétaires des dernières années. Les messages présentés portaient sur une véritable accessibilité aux services publics, le rehaussement du financement des programmes sociaux et la reconnaissance de l'action communautaire autonome.

La mobilisation fut, à nos yeux, couronnée de succès. Entre 40 et 60 personnes étaient présentes au bureau du premier ministre. Pleins droits y étaient!

LES DÉLÉGATIONS PONCTUELLES

Outre ce qui a été précédemment mentionné, nous avons délégué des représentants pour 4 autres évènements :

Le 25e anniversaire de l'Envol de Berthierville
Date : 11 mai 2018
Lieu : Berthierville
Délégation : 3 membres du conseil d'administration

Vernissage du centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Lanaudière
Date : 30 mai 2018
Lieu : Joliette
Délégation : Une conseillère en défense des droits

Le 25e anniversaire de l'A.J.R.J.
Date : 15 septembre 2018
Lieu : Joliette
Délégation : Direction générale

Débat électoral régional organisé par le T.R.O.C.L.
Date : 19 septembre 2018
Lieu : Saint-Charles-Borromée
Délégation : Un membre du conseil d'administration et la direction générale

LES FORMATIONS REÇUES ET PARTICIPATIONS À DES COLLOQUES

Dans l'optique d'une acquisition de connaissances, nous avons participé à 8 colloques et formations.

- ***Journées annuelles en santé mentale***
  Organisateur : M.S.S.S.
  Date : 8 et 9 mai 2018
  Lieu : Montréal
  Participation : 2 membres du conseil d'administration

- ***Médias et santé mentale : entre faits et perceptions***
  Colloque
  Organisateur : A.G.I.D.D.-S.M.Q
  Date : 29 mai 2018
  Lieu : Montréal
  Participation : 2 membres du conseil d'administration, deux conseillère en défense des droits et la direction générale

- ***Formation sur le rôle de Curateur public***
  Conférencier : Un représentant du Curateur public
  Organisateur : A.C.E.F.
  Date : 8 novembre 2018
  Lieu : Joliette
  Participation : Conseillère en défense des droits

- ***Conférence : Arrêt de travail pour raisons de santé mentale***
  Organisateur : Action autonomie de Montréal
  Date : 22 novembre 2018
  Lieu : Montréal
  Participation : Direction générale et 2 conseillères en défense des droits

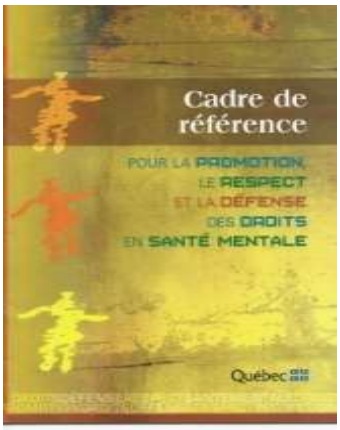
- ***Les programmes en employabilité***
  Organisateur : Centre local d'emploi de Joliette (Services Québec)
  Date : 28 février 2019
  Lieu : Joliette
  Participation : Une conseillère en défense des droits et la direction générale

- ***La fatigue de compassion et le trauma vicariant :***
  mieux les reconnaître et mieux s'en protéger
  Organisateur : Centre régional de formation de Lanaudière
  Conférencière : Pascale Brion, Docteure en psychologie
  Date : 22 mars 2019
  Lieu : Mascouche
  Participation : Direction générale

- ***Rencontre sur le rôle des acteurs en matière de maltraitance***
  Organisateur : Agir contre la maltraitance Montcalm
  Date : 28 mars 2019
  Lieu : Saint-Liguori
  Participation : Direction générale

- ***Conférence sur les soins à domicile : Agir pour et avec l'usager,***
  ses proches et la population
  Organisateur : Comité des usagers du Sud de Lanaudière
  Conférencier : Paul Morin, professeur titulaire et directeur du
  département de Travail social, Université de Sherbrooke
  Date : 29 mars 2019
  Lieu : Repentigny
  Participation : Direction générale

Au-delà du nombre élevé de nos activités de représentation, nous retenons un fait saillant : l'importance de notre participation aux lieux de concertation du C.I.S.S.S.L. Avec les nouvelles structures et le P.A.S.M., notre participation est étroitement liée avec le respect des droits fondamentaux des personnes. À vrai dire, si nous espérons voir un jour l'exercice des droits respectés et l'éradication de la stigmatisation en santé mentale, il est primordial de le dire…Et de le dire aux premiers concernés, à savoir le réseau de la santé et des services sociaux. Avec la T.R.C.P.S.M.L., nous avons cet espace pour exposer nos attentes et revendications.



LA GESTION DE L'ORGANISME, LA VIE ASSOCIATIVE ET DÉMOCRATIQUE

La vie associative correspond à ce qu'un organisme communautaire met en œuvre pour entretenir une vitalité interne. Elle englobe, au sens large du terme, la notion de vie démocratique. Ainsi, on peut difficilement prétendre entretenir une vie associative intense si ses pratiques ne sont pas démocratiques, et il ne peut pas vraiment se qualifier de démocratique s'il ne se préoccupe pas de la qualité de sa vie associative.

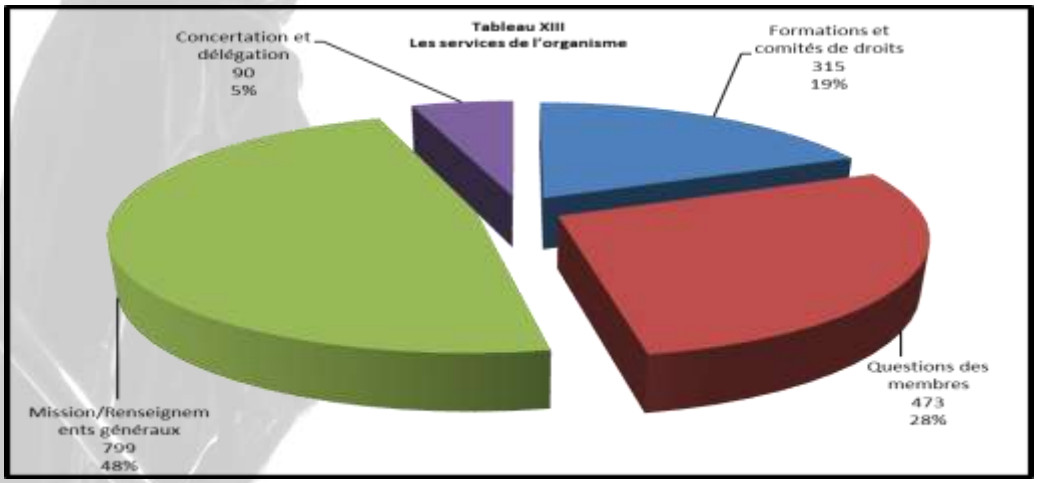
La vie démocratique, au sens politique, comprend les aspects à caractère plus formel de la vie associative. Ses manifestations ont plutôt un caractère obligatoire dans la mesure où elles découlent du respect des dispositions légales.

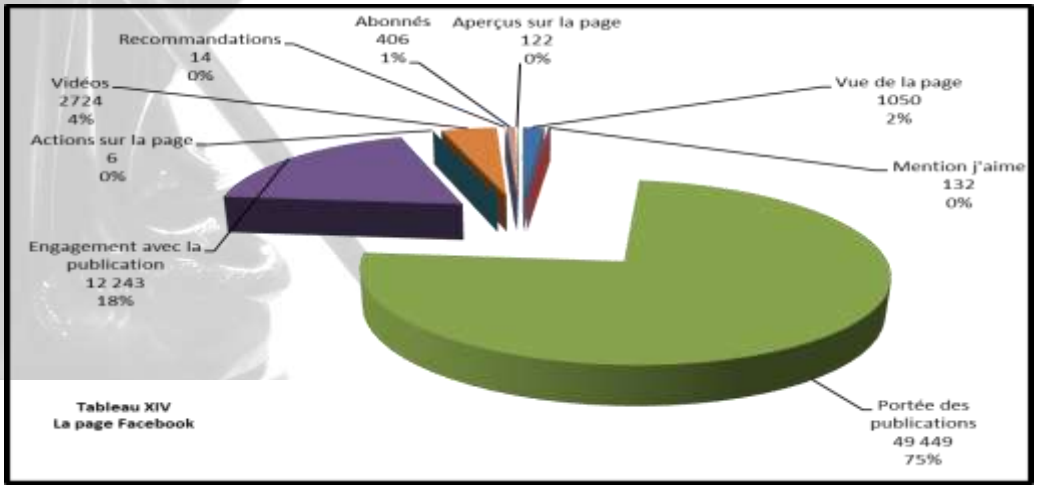
Tout au long de l'année, le conseil d'administration et la permanence se sont affé rés à promouvoir ses services, à effectuer l'embauche de personnel et favoriser sa vie associative. Pour ce faire, 2 rencontres du C.P.D.L., 2 rencontres du comité ad hoc « point de services Sud de Lanaudière », 4 rencontres du comité ad hoc « ressources humaines » et une rencontre du comité ad hoc « code d'éthique » eurent lieu.

LES SERVICES DE L'ORGANISME

Afin de répondre adéquatement à toutes les questions concernant les services, nous avons effectué 1 677 interventions auprès de divers partenaires et membres. Tel que présenté au **tableau XIII**, nous avons donné de l'information quant aux formations et comités de droits offerts, informé les membres du conseil d'administration et du C.P.D.L., effectué divers suivis concernant les concertations et délégations et nous avons répondu à toute demande de renseignement.

Également, depuis maintenant plus de 2 ans, nous avons développé une page Facebook. Celle-ci nous permet d'élargir nos horizons quant à la promotion de notre organisme. Nous donnons de l'information sur la promotion et la défense des droits en santé mentale. Vous trouverez les principaux indicateurs de la gestion de notre page **au tableau XIV**.





L'EMBAUCHE AU SERVICE-CONSEIL EN DÉFENSE DES DROITS

Suite au départ, en juin 2018, de madame Marie-Lee Gaudreault, nous avons procédé à l'embauche de madame Mylène Violette, au poste de conseillère en défense des droits, au mois de septembre 2018. En février 2019, nous avons malheureusement dû afficher, à nouveau, une offre d'emploi. Nous avons engagé madame Josiane Arsenault au cours du mois de mars dernier. Nous lui souhaitons la bienvenue!

Deux comités ad hoc furent donc mis sur pied. Ils étaient composés de 2 membres du conseil d'administration et de la direction générale. Nous nous sommes rencontrés à 4 reprises.

Les départs de mesdames Gaudreault et Violette ont fait en sorte de mettre énormément de pression sur la permanence de l'organisme. Nous avons dû référer des personnes vers d'autres ressources communautaires et établir une liste d'attente. Dans l'espoir d'un rehaussement du financement, le conseil d'administration se penchera, lors de la prochaine année, sur des incitatifs pour une meilleure rétention du personnel.

LE COMITÉ PLEINS DROITS DE LANAUDIÈRE

Il s'agit d'un comité de vie associative qui relève du conseil d'administration. C'est un lieu d'échanges et d'informations sur les droits et recours en santé mentale. Il a pour but de promouvoir la mission de l'organisme et d'approfondir la réflexion concernant la promotion et la défense des droits. Il est formé de membres actifs, d'un membre du conseil d'administration et de l'équipe de travail**.**

Membres du C.P.D.L.
De gauche à droite sur la photo
Louis Rousseau
Lucie Litwin
Déléguée du conseil d'administration
Gisèle Cadieux
Lorraine Bouchard
Kristian Roch

Absents sur la photo
Sylvie Chartrand
Substitut du conseil d'administration
François Dionne (une partie de l'année)

Le comité s'est réuni à 2 reprises. Il s'est employé à organiser la Journée régionale en défense des droits. Il a choisi l'endroit de l'évènement, ainsi que les thèmes abordés. Parallèlement, il a effectué la promotion de l'organisme, en distribuant les outils promotionnels, par diverses activités de sensibilisation.

Participation du C.P.D.L. :

- ***25e anniverssaire de fondation de L'Envol de Berthier***
  Date : 11 mai 2018
  Lieu : Berthierville
  Participation : Deux membres

- ***La Nuit des sans-abri***
  Date : 19 octobre 2018
  Lieu : Joliette
  Participation : Trois membres
  Lieu : Terrebonne
  Participation : Un membre

- ***Kiosque d'information aux Galeries de Terrebonne***
  Date : 30 et 31 janvier 2019
  Lieu : Terrebonne
  Participation : Deux membres

- ***Kiosque d'information aux Galeries de Joliette***
  Date : 6 et 7 février 2019
  Lieu : Terrebonne
  Participation : Deux membres

- ***Journée mondiale de la justice sociale dans Lanaudière***
  Date : 20 février 2019
  Lieu : L'Assomption
  Participation : Agente de liaison et de communication

Enfin, le comité s'est également impliqué dans l'élaboration de notre journal ***Le Plein d'infos***. Lors d'un envoi massif à tous les membres de la corporation, nous avons fait un appel à tous afin de faire participer les membres à nos parutions. En effet, nous leur avons demandé de nous faire parvenir soit des poèmes, des pensées, des textes nous faisant part de témoignages, de situations qu'ils ont vécues concernant la défense de leurs droits. Nous profitons donc de cette opportunité pour remercier toutes les personnes qui ont répondu à cet appel à tous.

Nous avons publié 2 publications de notre ***Plein d'infos***.

Nous tenons à remercier pour leur soutien financier, madame Véronique Hivon, députée de Joliette, monsieur Nicolas Marceau, député de Rousseau et monsieur François Legault, député de l'Assomption.

Votre soutien fut très apprécié.

LE COMITÉ AD HOC « POINT DE SERVICES SUD DE LANAUDIÈRE »

Dans un souci de mieux desservir la population lanaudoise, le conseil d'administration et la direction générale ont débuté, en 2016, une réflexion sur la possibilité de s'établir dans le Sud de Lanaudière. Au cours des dernières années, nous avons constaté une demande croissante des interventions dans les M.R.C. Les Moulins et l'Assomption.

Depuis 2016, le comité s'est réuni à 4 reprises, dont à 2 reprises cette année.

Après avoir visité plusieurs secteurs de la ville de Repentigny. Nous avons délimité notre choix pour le futur emplacement de notre point de services. Nous avons entrepris les recherches d'un local en janvier dernier. Et nous avons trouvé!

Nous sommes présentement à finaliser l'entente de location. Nous pouvons d'ores et déjà vous mentionner que le point de services sera situé au 10A (local 80), boulevard Brien à Repentigny.

Nous serons en mesure de vous donner de plus amples informations quant à son ouverture officielle au cours de la prochaine année financière.

LE COMITÉ AD HOC « CODE D'ÉTHIQUE »

Dans une volonté de réfléchir sur nos valeurs organisationnelles et notre philosophie d'intervention, nous avons débuté, lors de la dernière année financière, l'élaboration d'un code d'éthique.

Au mois de juillet dernier, nous avons finalisé les travaux et entériné le document à la rencontre du conseil d'administration du 6 novembre 2018.

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Le 19 juin 2018 avait lieu l'A.G.A de l'organisme. Celle-ci a réuni 42 personnes au Chez-nous du communautaire à Mascouche. Lors de cette rencontre, nous avons présenté le rapport d'activités de 2017-2018, le rapport financier de 2017-2018, le plan d'action et les prévisions budgétaires de 2018-2019. Enfin, nous avons procédé à l'élection de 4 personnes au conseil d'administration.

Voici les membres du conseil d'administration pour l'année financière 2018-2019

Haut de la photo, de gauche à droite :

- Lucie Litwin, administratrice, membre de la communauté
- Sylvie Chartrand, administratrice, membre de la communauté
- Sylvain Chasle, administrateur, membre de la communauté
- André Beaudoin, secrétaire-trésorier, membre de la communauté

Bas de la photo, de gauche à droite :

- Carole Duchesneau, présidente, membre de la communauté
- Yvette Boivin, administratrice, membre de la communauté
- Thérèse Desrochers, vice-présidente, membre de la communauté (absente de la photo)

LES PARTENARIATS, COLLABORATIONS ET AUTRES ACTIVITÉS

Encore cette année et pour enrichir et maintenir notre vie associative et démocratique, nous avons, en autres, renouveler notre adhésion à divers regroupements provinciaux et régionaux, mis à la disposition à des différents partenaires une ressource humaine et le prêt gratuit de nos locaux.

Voici la nomenclature de nos participations et de notre « membrariat » avec différents partenaires.

Les renouvellements d'adhésion

- ***L'A.G.I.D.D.-S.M.Q.***
  Membre actif pour l'année 2018-2019
- ***La T.R.O.C.L.***
  Membre actif pour l'année 2018-2019
- ***Le M.É.P.A.L.***
  Membre actif pour l'année 2018-2019

- ***Le C.R.F.L.***
  Membre actif pour l'année 2018-2019
- ***Radio C.F.N.J.***
  Membre actif pour l'année 2018-2019

Les partenariats et collaborations

- ***Colloque du Centre de prévention du suicide de Lanaudière (C.P.S.L.) du 23 octobre 2019***
  Date : 19 mars 2018 et 19 février 2019
  Lieu : Joliette
  Participation : Conseillère en défense des droits
  En vue de la tenue du colloque du C.P.S.L. en octobre prochain, nous avons libéré une membre de l'équipe de travail afin qu'elle puisse siéger sur le comité organisateur.

- ***Journée d'exploration du Centre local d'emploi pour femme (C.L.E.F.)***
  Date : 17 janvier 2019
  Lieu : Dans les locaux Pleins droits de Lanaudière
  Participation : Adjointe à la direction et agente de liaison et de communication
  Une personne en démarche de réinsertion au travail a assisté et observé les différentes tâches effectuées par l'adjointe à la direction et agente de liaison et de communication, à savoir les services de l'organisme, la prise de contact des demandes d'aide et d'accompagnement, la compilation des statistiques, etc. À la fin de cette journée, nous lui avons remis une pochette d'information (cadre de référence de l'A.G.I.D.D.-S.M.Q., le document Psychiatrie Un profond changement s'impose, des dépliants de P.D.L. (qu'elle mettra à la disposition des personnes fréquentant la C.L.E.F.), dépliant Droits et recours des personnes mises sous garde pour les hôpitaux, la liste des comités de droits, des Plein d'infos, etc.).

- ***Prêts gratuits des locaux de Pleins droits de Lanaudière***
  Activité : Coco du comité primauté de la personne de la T.R.C.P.S.M.L.
  Date : 11 juillet 2018, 18 janvier et 29 mars 2019
  Lieu : Salle de conférence de Pleins droits de Lanaudière
  Participation : Les membres du comité

- ***Prêt gratuit des locaux de Pleins droits de Lanaudière***
  Activité : Rencontre du conseil d'administration du M.É.P.A.L.
  Date : 9 avril 2018
  Lieu : Salle de conférence de Pleins droits de Lanaudière
  Participation : Les membres du conseil d'administration du M.É.P.A.L.

LE TRANSFERT DU REGROUPEMENT L'IMPACT

Ayant annoncé, lors de la dernière année financière, l'arrêt du soutien financier du regroupement, nous avons entrepris les démarches afin de trouver un autre organisme fiduciaire. C'est le R.O.C.A.S.M.L. qui s'est porté volontaire pour prendre la relève.

Entre-temps, nous avons poursuivi les activités du regroupement, et ce, jusqu'au 30 juin dernier. Pour nous assister, suite au départ du chargé de projet en mars 2018, monsieur Sylvain Chasle et madame Francine Gemme, tous deux délégués, ont effectué les principales tâches concernant les activités de l'IMPACT. Concernant la comptabilité, elle a été transférée à la direction générale et à l'adjointe à la direction.

Du 1er avril au 30 juin 2018, les délégués de l'IMPACT ont réalisé les activités suivantes :

- ***Rencontre des délégués***
  Date : 11 avril 2018
  Lieu : Dans les locaux de Pleins droits de Lanaudière
- ***Rencontre des délégués***
  Date : 25 avril 2018
  Lieu : Dans les locaux de Pleins droits de Lanaudière
- ***Participation aux Journées annuelles en santé mentale du M.S.S.S.***
  Date : 8 et 9 mai 2018
  Lieu : Montréal
  Participation : 2 délégués
- ***Rencontre des délégués***
  Date : 6 juin 2018
  Lieu : Dans les locaux de Pleins droits de Lanaudière
- ***Rencontre du comité fluidité de la T.R.C.P.S.M.L.***
  Date : 10 avril 2018
  Lieu : Joliette
  Participation : 2 délégués
- ***Rencontre du comité primauté de la personne de la T.R.C.P.S.M.L.***
  Date : 11 juin 2018
  Lieu : Joliette
  Participation : 2 délégués

Nous tenons à remercier tous les délégués qui se sont investis au sein du regroupement depuis les 7 dernières années. Nous vous souhaitons bonne chance pour la suite et bonne continuation.

LA VIE ASSOCIATIVE ET DÉMOCRATIQUE EN CHIFFRE

Cette année, près de 11% des 149 membres ont contribué à nos activités de la vie associative et démocratique. Pour environ 17 personnes, il y a eu 835.00 heures de bénévolat d'effectuées (voir tableau XV : ***La vie associative et démocratique***, à la page suivante). **Nous remercions chaleureusement l'implication citoyenne de chaque personne engagée dans notre mission**.

Des 172 personnes membres au 1er avril 2018, 9 membres se sont rajoutés et 32 membres ont mis fin à leur adhésion. Donc, il y avait 149 membres au 31 mars 2019.

Tableau XV : ***La vie associative et démocratique***

Activités associatives	Heures
10 rencontres du conseil d'administration	350 heures
6 rencontres de vérification comptable	40 heures
2 rencontres du C.P.D.L.	40 heures
4 rencontres du comité ad hoc « ressources humaines »	40 heures
2 rencontres du comité ad hoc « point de services Sud Lanaudière »	20 heures
Journées annuelles en santé mentale du M.S.S.S.	40 heures
25e anniversaire de l'Envol de Berthierville	15 heures
A.G.I.C. du M.É.P.A.L.	10 heures
A.G.A. de la T.R.O.C.L.	6 heures
Colloque et A.G.A. de l'A.G.I.D.D.-S.M.Q.	40 heures
A.G.A. de la Rescousse Montcalm	6 heures
A.G.A. de la Rescousse amicale	5 heures
A.G.A. de P.D.L.	100 heures
A.G.A. de l'Envol de Berthierville	4 heures
Une rencontre du comité ad hoc « code d'éthique »	7 heures
Débat électoral organisé par la T.R.O.C.L.	4 heures
A.G.E. et A.G.A. du M.É.P.A.L.	5 heures
La Nuit des sans-abri	4 heures
A.G.A. de la Maison populaire de Joliette	5 heures
Kiosque aux Galeries Terrebonne (2 journées)	20 heures
Kiosque aux Galeries de Joliette (2 journées)	20 heures
Journée mondiale pour la justice sociale	4 heures
Journée régionale en défense des droits	50 heures
Grand total	835 heures

CONCLUSION

Quelle année!!! Avec une quinzaine de bénévoles et une équipe de travail dévouée, nous avons su relever le défi de la défense des droits. De plus, notre engagement et nos actions dans la région ont été plus nombreux et marquants quant au respect des droits fondamentaux des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale. Mentionnons, à titre d'exemple, notre implication aux lieux de concertation en santé mentale du C.I.S.S.S.L. en lien avec la mise en œuvre du P.A.S.M. 2015-2020.

Pour la prochaine année, nous nous emploierons à la réalisation de 2 objectifs précis :

- La cueillette d'information des personnes sous l'application de la loi P-38.001. Nous devrions produire un rapport sur l'état des lieux de l'application de cette loi à la fin de l'année 2020. Par cette analyse, nous postulons l'hypothèse que la loi P-38.001, les dispositions du Code civil et du Code de procédure civile ne sont pas appliquées de façon restrictive. En d'autres mots, nous pensons qu'il demeure beaucoup à faire afin que cette loi d'exception soit correctement appliquée.
- Le rayonnement et le déploiement du point de services au Sud de Lanaudière.

Seule ombre au tableau, le manque criant de financement. Depuis l'année 2010, nous avons vu nos demandes explosées de près de 200% quant à l'aide et l'accompagnement des personnes. Parallèlement à cette explosion, notre financement a stagné. Le M.S.S.S. a injecté en 2017 et 2018 des sommes pour le rehaussement du financement des organismes en santé et services sociaux. De ces 2 annonces, nous n'avons reçu aucune somme afin de supporter et reconnaitre notre travail dans la communauté. Avec l'annonce d'un investissement de 35 millions supplémentaires cette année, nous demandons à ce que la notion de « **mandat régional** » soit prise en compte.