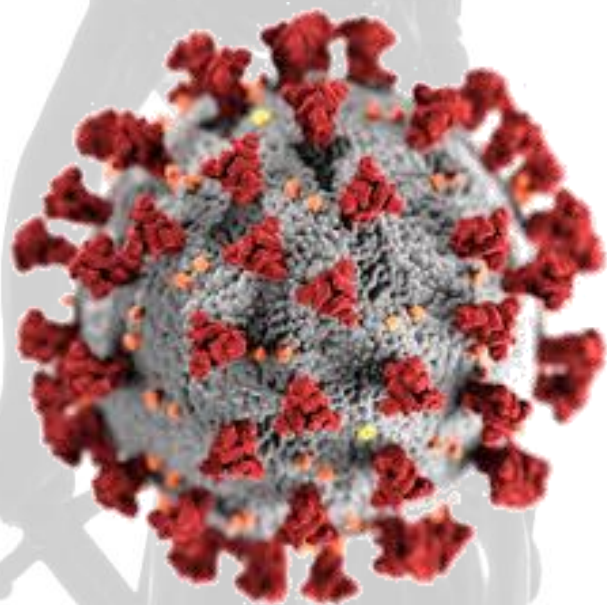


Pleins droits de Lanaudière Rapport d'activités 2019-2020



Faites valoir vos droits !!

Rapport d'activités / 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020



**Pleins droits
de Lanaudière**

718, boulevard Manseau

Joliette (Québec) 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](https://www.facebook.com/pleinsdroitslanaudiere)

Du lundi au vendredi/Sans période de fermeture

Heures d'ouverture: 8H30 à 12H00 - 13H00 à 16H30

Point de services de Repentigny

10A, boulevard Brien, suite 80

Repentigny (Québec) J6A 4R7

Téléphone : (450) 394-0779

Télécopie : (450) 704-2200

Ligne sans frais : 1-855-394-0779

***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

Collecte de données et révision linguistique

Hélène Lauzier

Agente de liaison, de communication et à la vie associative

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 territoire desservi	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	15
Les démarches en défense des droits	16
Les thèmes	19
La répartition des interventions	30
Exemple d'une intervention dans le cadre de notre mission	30
Partie 2	
La promotion, la sensibilisation et la formation	33
La promotion de l'organisme	34
La présentation de la mission et du mandat de l'organisme	35
Les comités d'information sur les droits et formations	36
Les comités d'information sur les droits	37
Les formations	38
Partie 3	
Les actions politiques pour la promotion, le respect et la défense des droits	
Les droits fondamentaux	39
L'application des mesures d'exception en santé mentale au C.I.S.S.S. de Lanaudière	40
Participations et mobilisations pour la promotion des droits fondamentaux	40
Une campagne d'appui au Collectif de défense des droits de la Montérégie : Non aux mesures de contrôle	42
Les communiqués de presse, lettres d'appui, fax et pétitions	43

Partie 4

Les activités de représentation, de concertation et de mobilisation

Les formations reçues

La représentation lors d'assemblées générales annuelles	45
La représentation et concertation au C.I.S.S.L.	46
La table régionale de concertation et de partenariat en santé mentale de Lanaudière	47
Les délégations et mobilisations	52
La mobilisation et la représentation au M.É.P.A.L.	52
Les délégations ponctuelles	53
Les formations reçues et participations à des colloques	54

Partie 5

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

Les services de l'organisme	55
La rétention du personnel	56
Le comité Pleins droits Lanaudière	57
Comité ad hoc « point de services au sud de Lanaudière »	57
L'assemblée générale annuelle	59
Les partenariats, collaborations et autres activités	59
La vie associative et démocratique en chiffre	60

CONCLUSION

62

ACRONYMES



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.S.	Autorisation judiciaire de soins
C.A.A.P.L.	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Lanaudière
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.H.D.L.	Centre hospitalier de Lanaudière
C.I.S.S.S.L.	Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
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.S.L.	Centre de prévention du suicide de Lanaudière
C.P.Q.S.	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
D.P.J.	Direction de la protection de la jeunesse
H.L.M.	Habitation à loyer modique
I.V.A.C.	Bureau d'indemnisation pour les 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
P.A.S.M.	Plan d'action en santé mentale
P.U.S.	Personne utilisatrice de service
S.A.A.Q.	Société d'assurance automobile du Québec
T.A.T.	Tribunal administratif du travail
T.A.Q.	Tribunal administratif du Québec
T.R.C.S.M.L.	Table régionale de concertation en santé mentale de Lanaudière
T.R.O.C.L.	Table régionale des organismes communautaires de Lanaudière

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I <i>Le comparatif avec l'année 2018-2019</i>	14
Tableau II <i>Le cumulatif des 5 dernières années</i>	14
Tableau III <i>Les personnes (hommes/femmes)</i>	15
Tableau IV <i>La répartition des sexes par M.R.C.</i>	15
Tableau V <i>Les types d'accompagnement</i>	15
Tableau VI <i>Avec qui</i>	16
Tableau VII <i>Les démarches en défense de droits</i>	16
Tableau VIII <i>Le nombre de demandes par M.R.C.</i>	17
Tableau IX <i>Les suivis de dossier</i>	18
Tableau X <i>Les thèmes</i>	20
Tableau XI <i>La variation des pourcentages des demandes d'aide et d'accompagnement</i>	29
Tableau XII <i>Les M.R.C.</i>	30
Tableau XIII <i>Présentation des services</i>	36
Tableau XIV <i>Synthèse des comités d'information sur les droits</i>	37
Tableau XV <i>Bilan synthèse du comité primauté de la personne</i>	50
Tableau XVI <i>Les services de l'organisme</i>	56
Tableau XVII <i>La page Facebook</i>	56
Tableau XVIII <i>La vie associative et démocratique</i>	61

Chers membres,

COVID-19. Que dire de plus !

Au mois de mars dernier, la pandémie nous fit oublier toutes nos belles réalisations effectuées en cours d'année. Et pourtant, l'année 2019-2020 en fut une très importante pour notre organisme. En effet, au mois d'août dernier, nous avons procédé à l'ouverture du point de services pour le Sud de la région, à savoir les municipalités régionales de comté (M.R.C.) de L'assomption et Des Moulins. Il était essentiel, pour nous, d'avoir un lieu physique afin de faciliter les services que nous offrons.

D'autre part, à la suite de 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 4 ans, notre collaboration à la table régionale de concertation en santé mentale de Lanaudière (T.R.C.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, 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, malgré un ralentissement important de nos interventions au mois de mars dernier, en raison du grand confinement social, un nombre supérieur de personnes comparativement à l'année 2018-2019. Les problématiques quant aux services de santé et services sociaux, la sécurité du revenu et les problèmes de logement ont marqué près de 48% de nos interventions.

Au regard de la promotion 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, nous avons été confrontés, encore une fois, à la difficulté de maintenir une stabilité pour les postes du service-conseil en défense des droits. À la fin du mois de février dernier, mesdames Roxanne Bertiaume Nunziato et Josiane Arsenault quittèrent leur poste de conseillère en défense des droits. Nous sommes reconnaissants de l'implication de madame Berthiaume Nunziato qui a été fidèle à son poste pendant plus de 3 ans. Nous devons, au cours de la prochaine année, avoir une importante réflexion sur les conditions de travail pour le poste de conseiller/conseillère en défense des droits. Autrement dit, nous devons mettre en œuvre une révision complète de notre structure organisationnelle afin d'assurer une rétention du personnel viable pour l'organisme.

Enfin, attribuables au budget du gouvernement de mars 2019, 70 millions de dollars d'argent neuf ont été investis pour les organismes communautaires autonomes, dont 35 millions pour le programme de soutien aux organismes communautaires qui finance les groupes en santé et services sociaux dont nous faisons partie. De ce 35 millions pour l'ensemble du Québec, plus de 2.7 millions étaient réservés pour la région de Lanaudière. De ce montant, nous avons reçu un maigre 5 000\$ de rehaussement de notre financement. Nous sommes extrêmement déçus de la répartition des sommes. Ce montant est nettement insuffisant pour consolider la permanence de l'organisme. Encore une fois, nous devons faire des choix déchirants quant à l'aide et l'accompagnement que nous offrons à la population lanauoise.

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 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020, les membres du conseil d'administration se sont réunis à 7 reprises

- 2 avril 2019, rencontre régulière
- 29 avril 2019, rencontre régulière
- 4 juin 2019, rencontre régulière
- 23 septembre 2019, rencontre régulière
- 17 décembre 2019, rencontre régulière
- 4 février 2020, rencontre régulière
- 21 février 2020, rencontre régulière



Procès-verbal

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

- Entériner l'embauche par le comité de sélection de madame Josiane Arsenault au poste de conseillère en défense des droits
- Remue méninges et planification de l'inauguration (porte ouverte) du point de services Sud de Lanaudière à l'hiver 2020
- Restructuration organisationnelle concernant les conditions de travail, les descriptions de tâches et les échelles salariales
- Remise du nouveau contrat de travail
- Mise sur pied de 2 comités ad hoc pour « l'embauche au poste de conseiller/conseillère en défense des droits »

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
M.R.C. Des Moulins
Membre depuis 2013
Membre du C.A. depuis juin 2017

Madame Sylvie Chartrand, membre active
Membre de la communauté, administratrice
M.R.C. de l'Assomption
Membre depuis 1998
Membre du C.A. depuis juin 2011

Monsieur Sylvains Chasle, membre actif
Membre de la communauté, administrateur
M.R.C. D'Autray
Membre depuis 2013
Membre du C.A. depuis juin 2016

Madame Carole Duchesneau, membre active
Membre de la communauté, présidente
M.R.C. l'Assomption
Membre depuis 2009
Membre du C.A. depuis juin 2010

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

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

Madame Thérèse Desrochers, membre sympathisante
Membre de la communauté, vice-présidente
M.R.C. de Joliette
Membre depuis 2007
Membre du C.A. depuis juin 2014
Photo : En bas, à gauche

PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE DE TRAVAIL



De gauche à droite

Madame Hélène Lauzier

Agente de liaison, de communication et à la vie associative

Diplôme en comptabilité

À l'emploi depuis février 2006

Monsieur Bruno Lamarre

Directeur général

Maîtrise en éthique et scolarité doctorale en sciences sociales

À l'emploi depuis novembre 2010

Madame Josiane Arsenault

Conseillère en défense des droits

Fin d'emploi - mars 2020

Madame Roxanne Berhiau Nuziato

Conseillère en défense des droits

Fin d'emploi - février 2020

PRINCIPES DIRECTEURS ET TERRITOIRE DESSERVI

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 ils interviennent 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 que l'on doit les soutenir dans l'expression de leurs choix et respecter leurs valeurs, selon leurs propres lectures et interprétations 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 elles apportent leur 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 sont 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

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 SYSTEMIQUES

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 un exemple de dossier d'intervention ayant eu une portée collective et systémique.

Cette année, nous avons effectué **4 537 interventions**. Ce qui est supérieur à la dernière année. Comparativement à cette dernière, on y voit une augmentation de près de 20% (voir tableau I). Par ailleurs, malgré la diminution importante que nous avons connue au mois de mars dernier, nous avons une année record quant à nos interventions (voir tableau II). Cette augmentation s'explique, en partie, par le nombre des nouvelles demandes, 676 pour 2019-2020 comparativement à 602 pour 2018-2019. De ces nouvelles demandes, nous avons effectué 3 861 suivis de dossier comparativement à 3 060 pour la dernière année.

Tableau I
Le comparatif avec l'année 2018-2019

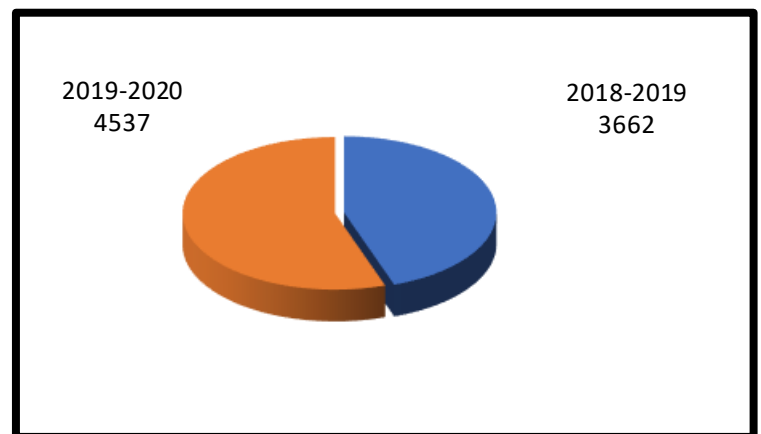
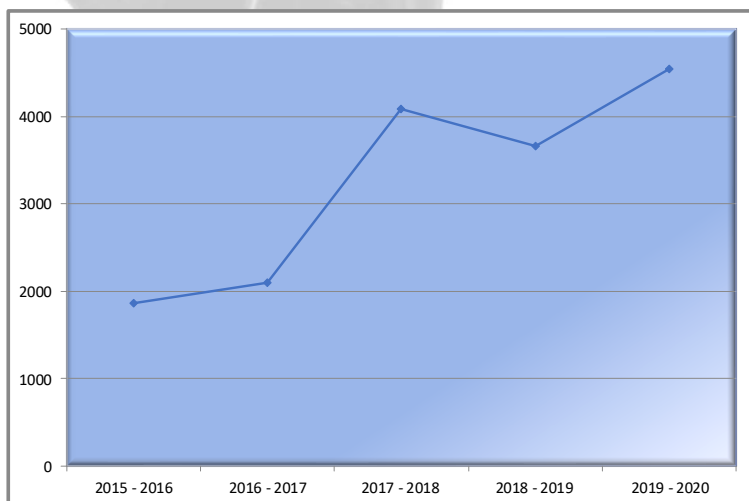


Tableau II
Le cumulatif des 5 dernières années



Cette récurrence, quant au nombre d'interventions, résulte assurément par la reconnaissance des acteurs du milieu lanadois de notre expertise en matière de promotion et de défense des droits. En effet, 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

Les types d'intervention

Concernant la répartition et le type d'intervention, 40% (1 812) ont été effectués auprès des hommes et 60% (2 725) auprès des femmes (**voir tableau III**). Plus précisément, vous trouverez la répartition nominale détaillée par M.R.C. **au tableau IV**.

Nous avons effectué 330 accompagnements au bureau, 126 accompagnements extérieurs et 4 081 interventions téléphoniques. Comparativement à la dernière année, nous avons reçu le même nombre de sonnes à nos bureaux et avons eu un nombre plus important de déplacements extérieurs et d'échanges téléphoniques/courriels (**voir tableau V**).

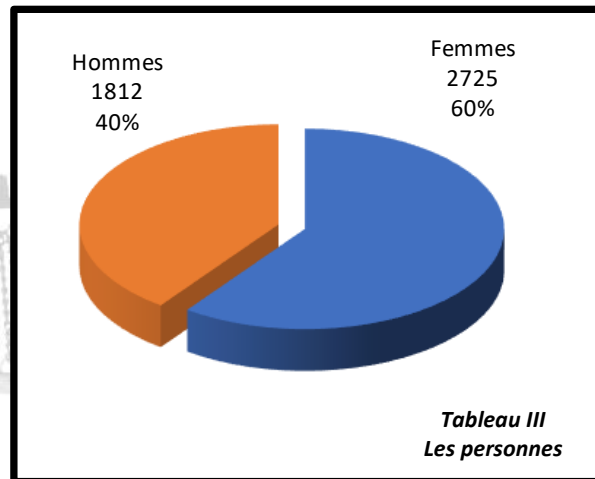
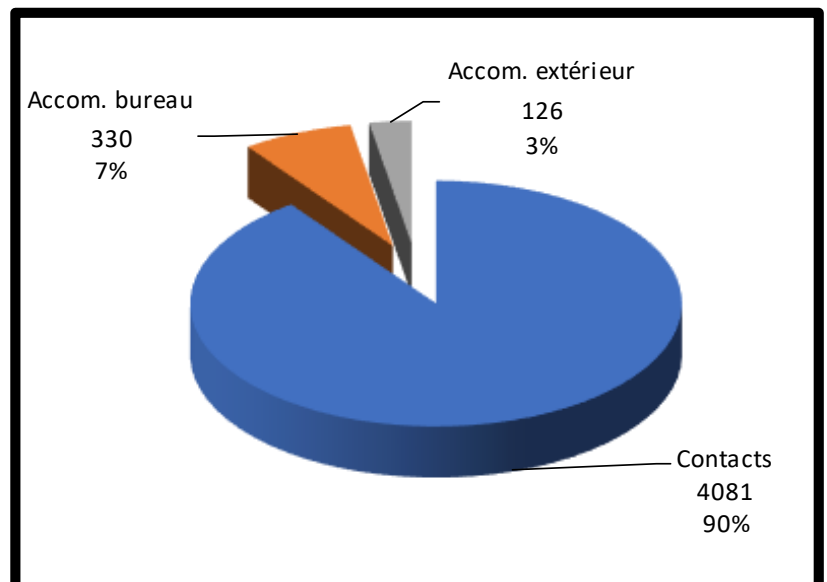


Tableau IV
La répartition des sexes par M.R.C.

Sexe	Homme	Femme	Total
Joliette	939	819	1758
Matawinie	365	602	967
Autray	60	156	216
Montcalm	65	209	274
Des Moulins	247	440	687
L'Assomption	122	475	597
Extérieur	14	24	38
Total	1 812	2 725	4 537

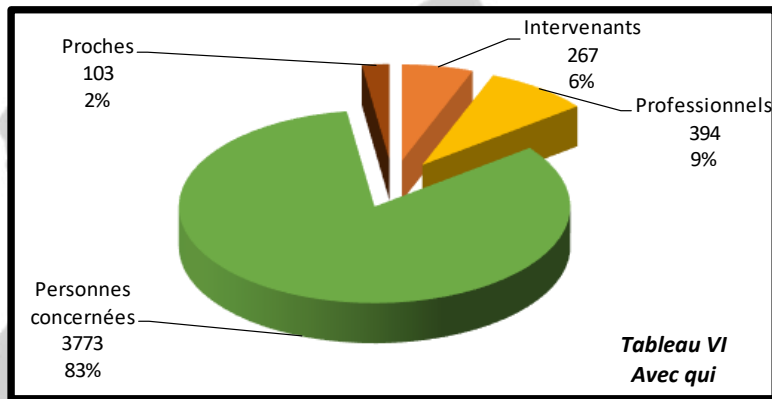
Tableau V
Les types d'accompagnements



Avec qui

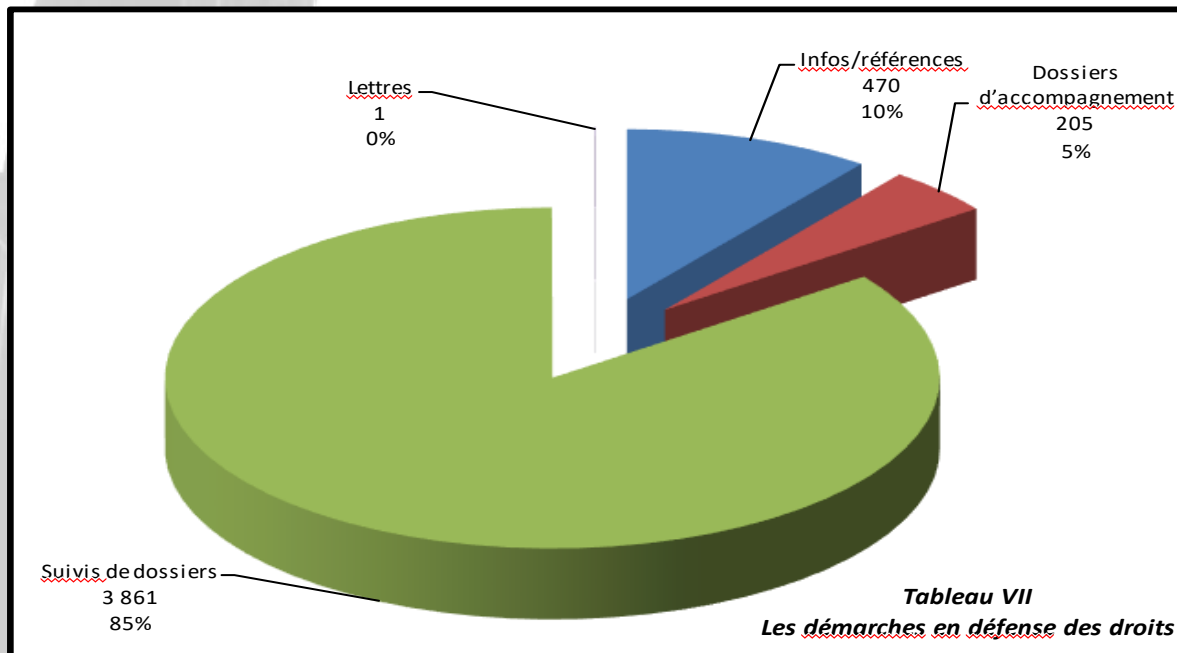
En ce qui regarde les personnes visées, 3 773 nous ont contactés. Nous avons échangé avec 267 intervenants et 394 professionnels de diverses instances telles que la santé et les services sociaux, la sphère juridique, le Protecteur du citoyen, le milieu communautaire, la Régie du logement, etc., et ce, afin d'effectuer, entre autres, des suivis de dossiers. Enfin, nous avons référé 103 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 professionnels (252 en 2018-2019).



Les démarches en défense des droits

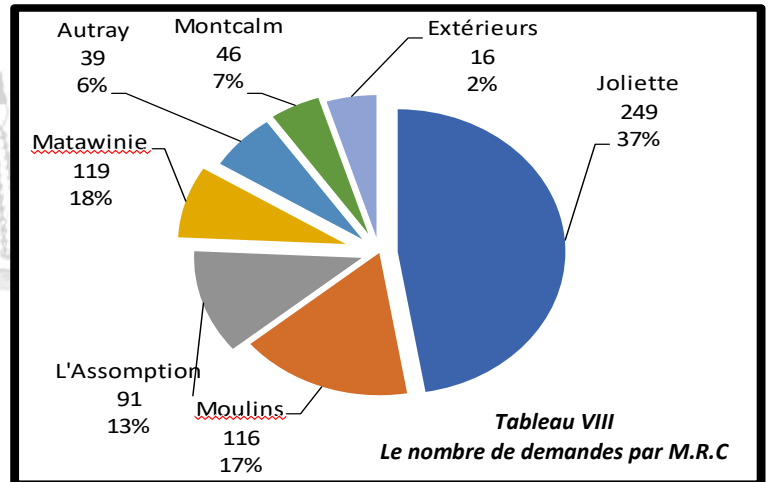
Nous avons réalisé 675 prises de contact pour de l'information/référence. De ces prises de contact, nous avons procédé à l'ouverture de 205 dossiers. À partir des dossiers et des prises de contact, nous avons réalisé 3 861 suivis avec les personnes concernées, des intervenants ou professionnels. Enfin, nous avons assisté 1 personne à la rédaction d'une lettre : mises en demeure, plaintes, formulaires de toutes sortes, etc. (voir tableau VII).



En résumé, si nous prenons le nombre total de prises de contact (information/référence) et les dossiers d'accompagnement (470+205), et que nous additionnons l'aide à la rédaction de lettres (1), **notre organisme a été contacté pour 676 nouvelles et différentes demandes.**

C'est la M.R.C. de Joliette qui vient en tête de lice avec 249 nouvelles demandes. Celles-ci provenaient, en grande partie, des services de santé et services sociaux, les Programmes d'aide et de solidarité sociale et le logement. Ensuite, viens en ordre décroissant

- La M.R.C. de la Matawinie avec 119 demandes. Les problématiques visaient les services de santé et services sociaux, les Programmes d'aide et de solidarité sociale et le logement
- La M.R.C. Des Moulins, avec 116 demandes. Les démarches visaient majoritairement les services de santé et services sociaux, la garde en établissement et les Programmes d'aide et de solidarité sociale
- La M.R.C. de l'Assomption avec 91 demandes. Les problématiques répertoriées étaient les services de santé et services sociaux, le logement et les Programmes d'aide et de la solidarité sociale
- La M.R.C. de Montcalm avec 46 demandes. Les thèmes en jeu étaient les services de santé et services sociaux, le logement et les revenus
- La M.R.C. d'Autray avec 39 demandes. Les problématiques visaient les services de santé et services sociaux, le logement et la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (C.N.E.S.S.T)
- Enfin, nous avons eu 16 demandes provenant de l'extérieur de la région (**voir tableau VIII**)



Ces statistiques nous révèlent que les problèmes eu égard aux services de santé et services sociaux (médecin de famille, accès au dossier médical, Direction de la protection de la jeunesse (D.P.J.)) sont récurrents dans toutes les M.R.C. Viennent ensuite les démarches concernant le logement (5 M.R.C. sur 6) et les Programmes d'aide et de solidarité sociale (4 M.R.C. sur 6). Enfin, la C.N.E.S.S.T., la loi P-38.001 et les revenus se retrouvent chacune dans une M.R.C.

En somme, le nombre de nouvelles demandes est supérieur à celui de l'année 2018-2019 (602 nouvelles demandes) et l'ouverture de nouveaux dossiers a augmenté de 34 comparativement à l'an passé (171 dossiers en 2018-2019).

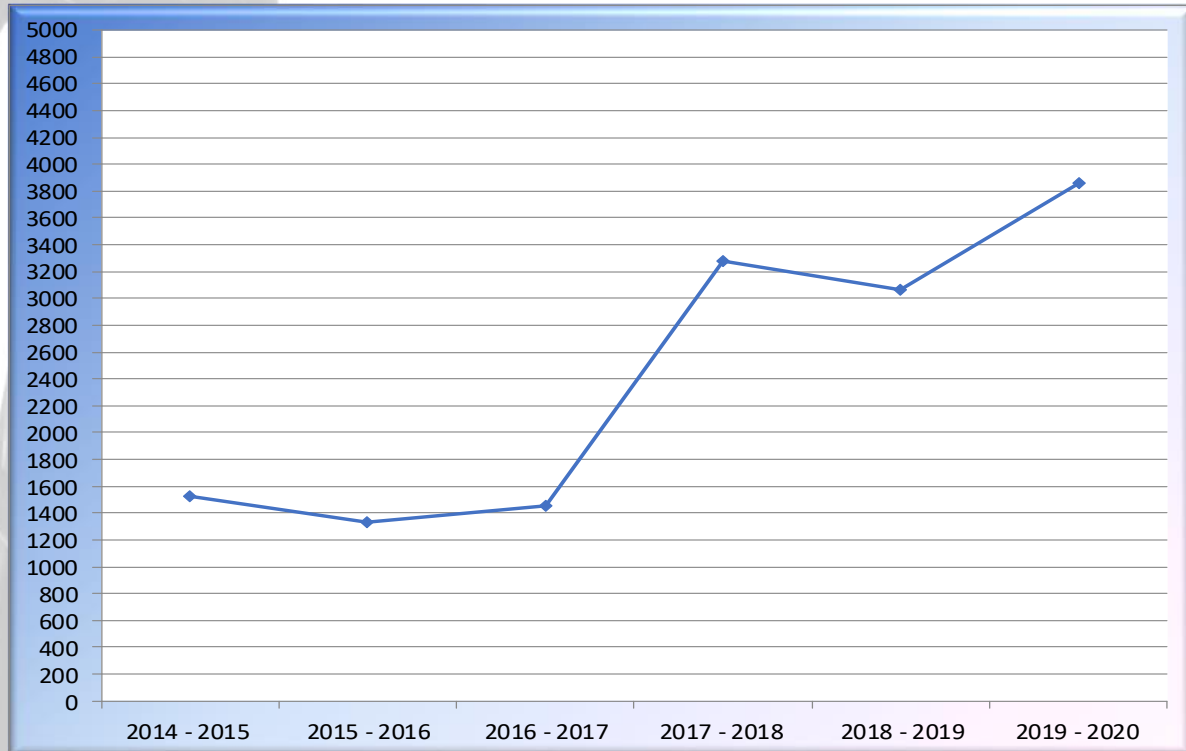
Une même réalité se répète dans la relation d'aide que nous avons avec les personnes : les interventions que nous effectuons sont de plus en plus complexes et perdurent dans le temps. Tout comme les années précédentes, suite à l'ouverture de dossiers ou à la réception d'un appel concernant une problématique 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 autre professionnel de la santé
- Des conclusions des enquêtes 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 plus intensif que la dernière année (**voir tableau IX**). Selon nos estimations, à partir des **676** nouvelles demandes, nous avons effectué plus de 4 suivis de dossiers et/ou d'information/référence par nouvelle demande.

Tableau IX
Les suivis de dossiers



Contrairement aux autres années, 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 suivante**). Les situations de droits lésés portaient principalement sur les problématiques suivantes

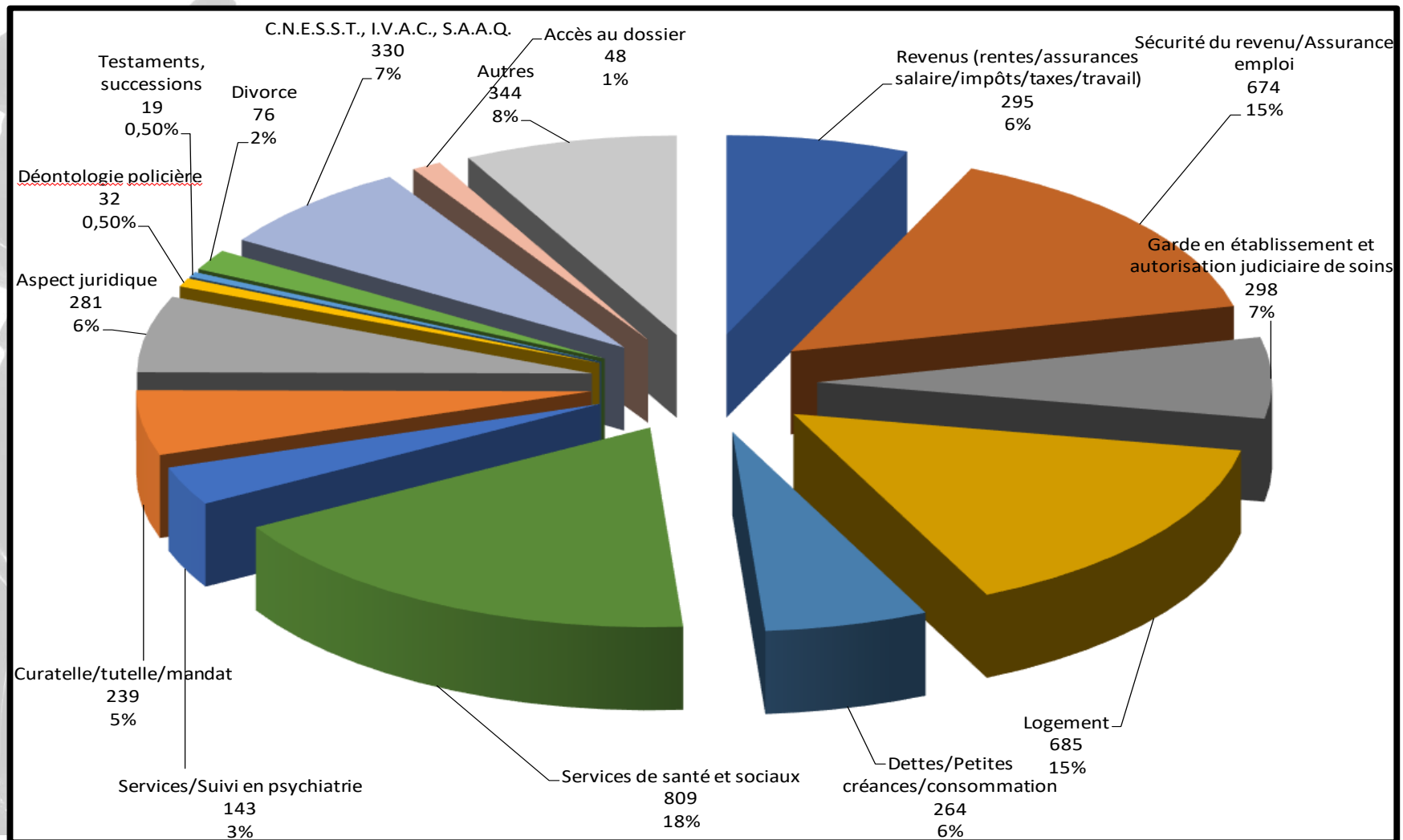
1) Santé et services sociaux (Hébergement, D.P.J., accès à un médecin de famille, etc.) 809 interventions/4 537 (18%)

	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	307	60	181	58	86	109	8
Total : 809							

- Aides et accompagnements 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.)
- 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
- Plaintes concernant les services reçus lors d'une hospitalisation
- Plaintes 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
- Informations et plaintes concernant la D.P.J.
- Une demande d'information pour les recours possibles en cas d'erreur médicale
- Plusieurs accompagnements dans la rédaction de plaintes et d'une mise en demeure au Collège des médecins
- Accompagnements dans le processus d'une demande de révision d'une plainte au Collège des médecins
- Accompagnements pour une demande de changement de médecin de famille

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.

Tableau X
Les thèmes



- 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
- 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

L'accompagnement va plus loin que l'aide, en ce sens que, quand cela est nécessaire, l'organisme accompagne les personnes dans certaines de leurs démarches, particulièrement lorsque celles-ci doivent faire face à des tiers dans l'exercice de leurs droits.

2) Logement 685 interventions/4 537 (15%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Logement							
Interventions	296	37	158	26	131	36	1
Total : 685							

- 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
- 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
- Plusieurs accompagnements à la Régie du logement
- 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 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 aînées

- Aide à la rédaction d'une lettre en réponse à une demande d'un Office municipal d'habitation
- Plusieurs références à des avocats

3) Sécurité du revenu/Assurance emploi
674 interventions/4 537 (15%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Sécurité du revenu/Assurance emploi							
Interventions	237	15	220	21	81	100	0
Total : 674							

- 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 des Rentes du 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

4) Autres
344 interventions/4 537 (7,5%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Autres							
Interventions	118	16	44	32	75	43	16
Total : 344							

- Quelques demandes en lien avec le Code criminel
- Plusieurs références à d'autres organismes et programmes gouvernementaux
- 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 à une rencontre avec des membres d'un conseil d'administration
- 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) **C.N.E.S.S.T., I.V.A.C., S.A.A.Q.**
330 interventions/4 537 (7%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
C.N.E.S.S.T., I.V.A.C., S.A.A.Q.							
Interventions	171	30	23	23	43	35	5
Total : 330							

- 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 à la C.N.E.S.S.T. pour un 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 à la C.N.E.S.S.T. pour harcèlement psychologique sur le lieu 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 prestations 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 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
- 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.

6) Garde en établissement et autorisation judiciaire de soins
298 interventions/4 537 (7%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Garde en établissement et autorisation judiciaire de soins							
Interventions	159	0	4	10	25	97	3
Total : 298							

- 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 sur les différents droits que les personnes conservent malgré la garde
- 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
- Informations sur les conséquences d'une A.J.S. (médication et hébergement)
- Plusieurs suivis de dossiers au T.A.Q.
- Aides et accompagnements à des rencontres avec le psychiatre lors de la garde en établissement et l'A.J.S.
- Explication du processus de plainte au Collège des médecins contre un psychiatre lors d'une garde en établissement

7) Revenus (rentes/assurances salaire/impôts/taxes/travail)
295 interventions/4 537 (6.5%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Revenus (rentes/assurances salaire/impôts/taxes/travail)							
Interventions	81	15	60	47	20	72	0
Total : 295							

- 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'éconologis, 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
- Une demande d'informations concernant le processus et les étapes à suivre pour une demande de révision à Retraite Québec (régimes des rentes invalidités)
- Aides et accompagnements pour plusieurs contestations et demandes de révisions à retraite Québec (rentes invalidités du Québec)
- Accompagnement pour une évaluation psychiatrique demandée par une assurance privée
- Références à des avocats

8) Aspect juridique

281 interventions/4 537 (6%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Aspects juridiques							
Interventions	111	13	67	33	32	25	0
Total : 281							

- 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
- Aide dans la rédaction d'une entente de paiement pour des frais d'avocat

9) Dettes/Petites créances/consommation

264 interventions/4 537 (6%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Dettes/Petites créances/consommation							
Interventions	92	16	51	13	45	46	1
Total : 264							

- Aide dans la rédaction d'une demande d'annulation à l'égard d'intérêts, de pénalités 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
- Aides 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 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
- 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 services de la part d'un garage

10) Curatelle/tutelle/mandat
239 interventions/4537 (5%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Curatelle/tutelle/mandat							
Interventions	96	7	121	6	0	9	0
Total : 239							

- Plusieurs demandes d'informations 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 d'un 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

11) Services/Suivi en psychiatrie
(Programme S.I.M. / S.I.V. / clinique externe)
143 interventions/4 537 (3%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Service suivi en psychiatrie (Programme S.I.M. / S.I.V. / clinique externe)							
Interventions	42	2	10	0	27	58	4
Total : 143							

- 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
- Informations concernant les recours existants contre les services de suivi d'intensité variable

12) Divorce
76 interventions/4 537 (2%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Divorce							
Interventions	14	4	4	5	9	40	0
Total : 76							

- Aides pour trouver un avocat
- Aides et accompagnements pour des démarches de séparation et garde d'enfants
- Plusieurs demandes d'information en lien avec les procédures de divorce et la médiation

13) Accès au dossier/Confidentialité
48 interventions/4 537 (1%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Accès au dossier/Confidentialité							
Interventions	4	1	18	0	22	3	0
Total : 48							

- Plusieurs démarches auprès des archives médicales
- Une demande d'informations concernant le processus à la Commission d'accès à l'information du Québec (C.A.I.)
- Demandes de rectification de dossiers
- 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
- Plusieurs demandes d'accès de dossier au Palais de Justice

14) Déontologie policière
32 interventions/4 537 (0,50%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Déontologie policière							
Interventions	20	0	4	0	1	7	0
Total : 32							

- Aides et accompagnements concernant des audiences à la déontologie policière
- Aides pour compléter des demandes à la déontologie policière
- Aides et accompagnements pour des demandes de révision

15) Testaments, succession
19 interventions/4 537 (0,50%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Des Moulins	Autray	Assomption	Extérieur
Testaments, succession							
Interventions	10	0	2	0	0	7	0
Total : 19							

- 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 semblables à celles de la dernière année, à l'exception des problèmes liés au logement qui remplacent le C.N.E.S.S.T.

- Les services de santé et services sociaux (809)
- Le logement (685)
- La sécurité du revenu (674)

Si on compare avec les chiffres de l'an dernier, on constate que nous sommes passés de 589 interventions en santé et services sociaux à 809 pour cette année. Pour ce qui est des problèmes liés à la sécurité du revenu, de 553 à 674 et pour le logement, nous avons eu 685 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 importe les années financières.

Si on observe les thèmes qui varient à la hausse, on remarque que la grande majorité des thèmes sont à la hausse comparativement à la dernière année, à l'exception des problématiques liées à la C.N.E.S.S.T.

/I.V.A.C./S.A.A.Q., à la sécurité du revenu, aux testaments et successions et divorce. Ces derniers connaissent une diminution quant au nombre d'interventions.

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 leurs droits sont omniprésents 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.

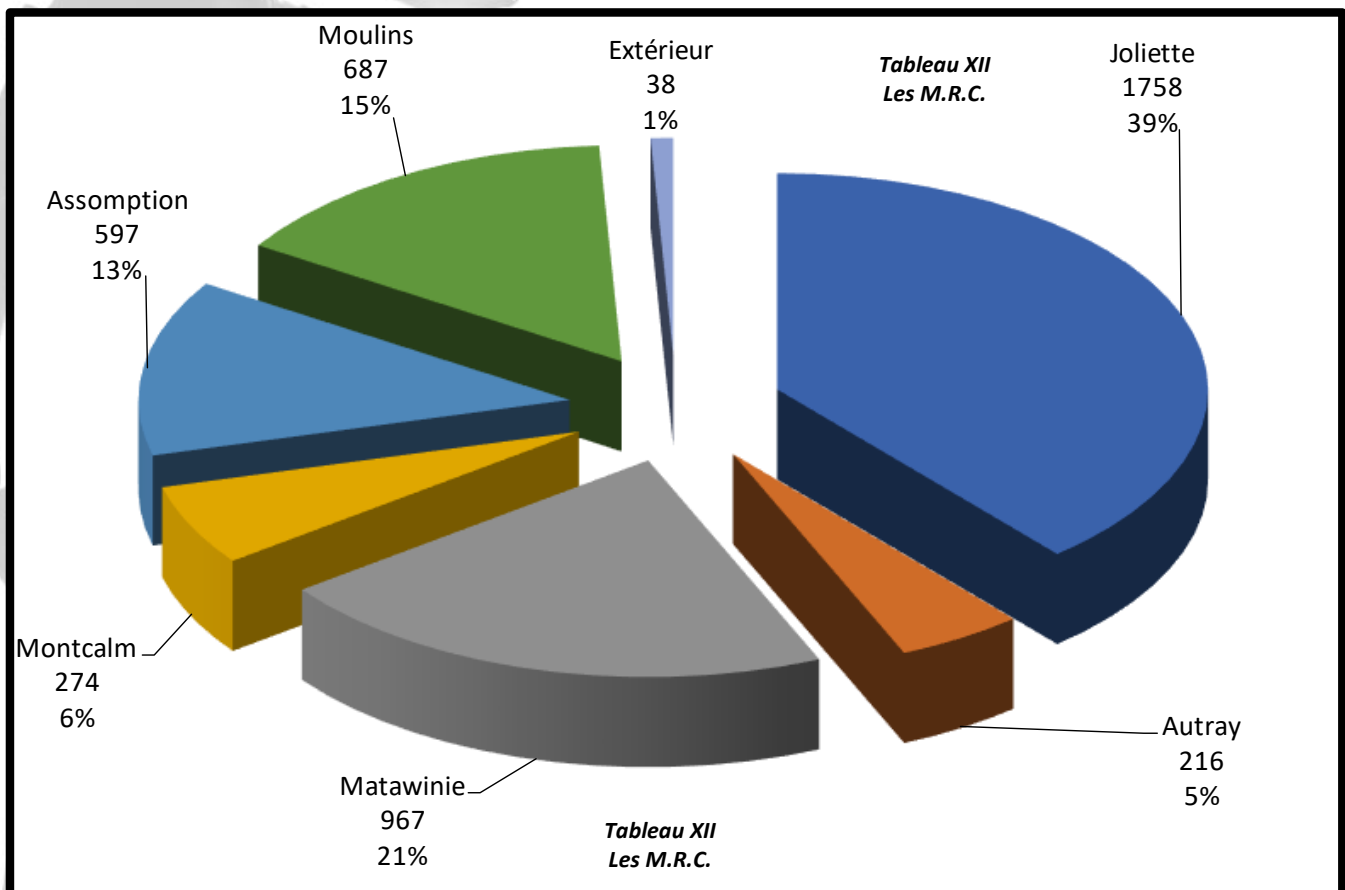
TABLEAU XI
Variation des pourcentages des demandes d'aide et d'accompagnement

THÈMES	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Santé et services sociaux	18.00%	18.00%	23.00%	10.00%	22.50%	16.30%	22.50%
Services/Suivis en psychiatrie	2.00%	3.00%	4.00%	10.00%	3.50%	3.00%	7.25%
Garde en établissement A.J.S.	2.00%	2.00%	8.00%	9.00%	10.75%	5.75%	11.25%
Accès au dossier/confidentialité	1.00%	3.00%	1.00%	3.00%	1.00%	1.25%	2.50%
Revenus (rentes/assurances salaire/impôts/taxes)	18.00%	17.00%	9.00%	8.00%	7.50%	6.00%	12.75%
C.N.E.S.S.T. – I.V.A.C. – S.A.A.Q. (indemnisations)	9.00%	13.00%	12.00%	8.00%	9.50%	12.70%	4.00%
Logement	6.00%	8.00%	6.00%	10.00%	3.00%	9.50%	15.50%
Sécurité du revenu/Assurance Emploi	11.00%	8.00%	11.00%	7.00%	9.50%	15.25%	13.00%
Dettes/Petites créances/consommation	4.00%	5.00%	5.00%	4.00%	5.00%	4.00%	11.00%
Testament, succession	8.00%	3.00%	3.00%	2.00%	1.25%	1.00%	-10.00%
Curatelle/tutelle/mandat	4.00%	1.00%	2.00%	3.00%	6.00%	2.00%	8.00%
Aspect juridique	5.00%	4.00%	6.00%	10.00%	10.50%	6.50%	9.00%
Divorce	3.00%	3.00%	5.00%	6.00%	4.50%	5.00%	-1.00%

La répartition des interventions

Concernant les lieux d'origine des demandes (voir **tableau XII**), depuis les 9 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 1758 de nos interventions. Elle est suivie, en ordre décroissant, par la Matawinie (967), Les Moulins (687), l'Assomption (597), Montcalm (274) et d'Autray (216). Il est à noter que nous avons eu 38 demandes venant de l'extérieur de la région.

Lors de l'élaboration de notre planification stratégique 2016-2018, nous avons pour objectif de développer notre service-conseil plus particulièrement pour les M.R.C. d'Autray et Les Moulins. Encore cette année, nous pouvons dire mission accomplie.



EXEMPLE D'UNE D'INTERVENTION DANS LE CADRE DE NOTRE MISSION

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 no-



tre 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 ou collectif, 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.

Pour bien comprendre notre philosophie d'intervention, nous vous présentons un exemple qui relate une démarche collective et systémique auprès d'un organisme communautaire concernant une situation problématique quant au respect des principes de saines interventions et de gouvernance.

Une démarche collective et systémique concernant un organisme communautaire

Nous avons accompagné plusieurs personnes qui vivaient un conflit avec un même organisme communautaire. Lors de la première rencontre avec les personnes, leurs demandes portaient sur le non-respect des règlements, ce qui entraînait et nuisait à la sécurité des personnes qui fréquentent la ressource. En préparant le processus et la procédure de plainte, d'autres éléments se sont rajoutés concernant des lacunes importantes dans le fonctionnement de la gouvernance de l'organisme. Plusieurs codes de procédure étaient escamotés, voire même ignorés.



La première étape fut d'aider et d'accompagner les personnes à transmettre des recours à la C.N.E.S.S.T. eu égard à du harcèlement psychologique.

De notre côté, à partir des renseignements de la part des personnes accompagnées et de la situation extrêmement préoccupante dans les façons de faire de cette organisation, nous avons effectué un signalement au C.P.Q.S. du C.I.S.S.S.L.

En date du jour, le C.P.Q.S. poursuit son enquête. Nous sommes en attente de ses conclusions. Advenant qu'il n'y ait pas de recommandations ou nous ne soyons pas satisfaits des conclusions, une démarche au Protecteur du citoyen est envisagée.



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.

En rétrospective de la dernière année, nous avons un sérieux questionnement quant à la répartition des sommes pour le rehaussement du financement à la mission. Depuis des années, nous sollicitons votre attention concernant notre manque de personnel et la pression sur la permanence face à l'augmentation significative de nos demandes d'aide et d'accompagnement. Résultat, nous avons eu un maigre 5 000\$ de rehaussement sur plus de 2.7 millions d'argent disponible pour la région. Ce qui incompréhensible à nos yeux.

Par ailleurs, comme bien d'autres de nos collègues, nous sommes frappés de plein fouet par la pénurie de main-d'œuvre et 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. Malheureusement, avec la petite augmentation du financement que nous avons reçu et la situation de la pandémie COVID-19, l'année 2019-2020 n'annonce rien de bon pour nous.

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

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 d'information sur les droits fut nombreux et diversifié. Parallèlement, nous avons poursuivi notre promotion par la diffusion de nos outils promotionnels et ceux de notre association provinciale, à savoir l'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec (A.G.I.D.D.-S.M.Q.).

LA PROMOTION DE L'ORGANISME

Le nombre d'outils promotionnels distribués est de **2 366 documents**.

➤ Dépliant, cartes et cartons de l'organisme (**1998**)

➤ Documents de l'A.G.I.D.D.-S.M.Q. (**330**)

- ✓ 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
- ✓ Etc.

➤ Documents divers (**38**)

- ✓ 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, 855 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.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 4 kiosques d'information. Le premier s'est déroulé les 10 et 11 août 2019 au RockFest pour la santé mentale à l'Épiphanie, le 25 octobre 2019 au salon des ressources de milieu au centre hospitalier de Lanaudière (C.H.D.L.), les 23 et 24 janvier 2020 aux Galeries Terrebonne et aux Galeries Joliette les 29 et 30 janvier 2020.

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 notre mission et de nos services.

Enfin, nous avons effectué 6 présentations de la mission et du mandat de l'organisme. Elles avaient pour but de démystifier et d'expliquer la philosophie, les principes directeurs et les méthodes d'intervention en défense des droits.

Voici la nomenclature des lieux où nous avons présenté notre mission et nos services ainsi que le nombre de participants.

Tableau XIII : Présentation des services

Lieux des rencontres	Partenaires rencontrés	Nombre de participants
Rawdon Le 9 mai 2019	La rescousse Amicale Centre d'entraide en santé mentale	10
Mascouche Le 9 mai 2019	Essor II Organisme en employabilité	15
Joliette Le 12 septembre 2019	L'Original tatoué Café de rue	8
Joliette Le 17 septembre 2019	La Maison oxygène Maison d'hébergement pour les pères	7
Joliette Le 22 janvier 2020	Le pavillon l'envol Centre d'éducation pour les jeunes adultes	7
Joliette 24 janvier 2020	La Soupière Soutien alimentaire	5
Joliette Le 6 février 2020	Journée réseautage Direction des programmes santé mentale et dépendance C.I.S.S.S de Lanaudière	25
Total	7 présentations	77

LES COMITÉS D'INFORMATION SUR LES DROITS ET FORMATIONS

Chaque année, au printemps, nous transmettons à l'ensemble de nos partenaires du milieu communautaire une offre concernant nos comités 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
- ✓ Être son propre défenseur
- ✓ L'Autre côté de la pilule (dispensée par des formateurs accrédités de l'A.G.I.D.D.-S.M.Q.)

➤ **Comités d'information sur les droits offerts**

- ✓ Les droits des locataires
- ✓ Comment faire une plainte
- ✓ Les assurances
- ✓ Le harcèlement psychologique au travail
- ✓ Les mesures de contrôle et les A.J.S.
- ✓ Comment préparer sa rencontre avec un psychiatre
- ✓ Le mandat en prévision d'inaptitude
- ✓ Les différentes formes de testament
- ✓ 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
- ✓ La consommation et vous
- ✓ Se représenter seul devant la Cour
- ✓ Le droit à la vie privée

En raison du COVID-19, nous n'avons pas pu tenir notre 26^e journée régionale en défense des droits. Ce n'est que la troisième fois que l'événement n'a pu être organisé. Cette situation a attristé les membres du conseil d'administration, du C.P.D.L. et de la permanence. Nous nous reprendrons au cours de la prochaine année si les mesures sanitaires nous le permettent.

Nous avons offert 6 comités d'information sur les droits. Malheureusement, avec le confinement du mois de mars, nous avons dû annuler 3 présentations. Concernant les formations, nous avons eu une demande d'un organisme d'entraide en santé mentale pour la formation Droits et recours en santé mentale. Cette dernière a été financée par le programme de formation du C.I.S.S.S.L.

Les comités d'information sur les droits

Nous avons dispensé les comités (cafés-rencontres) en collaboration avec 1 organisme communautaire en santé mentale, une association régionale et un centre de formation pour adulte.

Tableau XIV : Synthèse des comités d'information sur les droits

Lieux et dates	Thèmes présentés	Partenaires rencontrés	Participation
Joliette Le 15 avril 2019	L'aide et la solidarité sociale et vos droits	Le pavillon l'Envol Centre d'éducation aux adultes	7
Terrebonne Le 22 octobre 2019	Les régimes de protection	Association québécoise de défense des droits des personnes retraités et préretraités Les Moulins (A.Q.D.R.)	22
Terrebonne Le 19 novembre 2019	Testaments et successions	Association québécoise de défense des droits des personnes retraités et préretraités Les Moulins (A.Q.D.R.)	14
Rawdon Le 16 janvier 2020	Les mesures de contrôle (contention, isolement et contention chimique) et les autorisations judiciaires de soins	La Rescousse amicale Centre d'entraide en santé mentale	13
Joliette Le 19 février 2020	L'aide et la solidarité sociale et vos droits	Le pavillon l'Envol Centre d'éducation aux adultes	7
Joliette Le 26 février 2020	Les droits des locataires	Le pavillon l'Envol Centre d'éducation aux adultes	7
Total	6	6	70

Les formations

Concernant la formation Droits et recours en santé mentale, nous avons délégué les deux formatrices, à savoir madame Roxanne Berthiaume Nunziato, conseillère en défense des droits, et madame Carole Duchesneau, membres de Pleins droits de Lanaudière.

➤ Le Vaisseau d'Or Les Moulins

Titre de la formation : *Droits et recours en santé mentale (sur 2 jours)*

Formatrices : Roxanne Berthiaume Nunziato et Carole Duchesneau

Date : 4 et 11 décembre 2019

Participation : 18 personnes



Les objectifs généraux de la formation

Développer chez les personnes visées, les connaissances et les habiletés nécessaires à la promotion, au respect, à la protection et à la défense des droits touchant les personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale.

Les objectifs spécifiques de la formation

- Connaître les motivations qui suscitent l'intérêt des personnes à s'engager dans la formation
- Connaître les dispositions de la Loi sur les services de santé et services sociaux et ses dernières modifications au regard du processus de plainte du C.P.Q.S
- Expliquer le mécanisme de plainte et de signalement au Protecteur du citoyen
- Connaître les droits et recours quant au consentement aux soins
- Connaître les droits et recours concernant la garde en établissement et l'application de la loi P-38.001
- Savoir surmonter les obstacles lorsqu'une personne entreprend des démarches concernant le respect de ses droits
- Comprendre en quoi le développement des connaissances et des habiletés dans la défense des droits participe à accroître l'appropriation du pouvoir
- Effectuer une évaluation de la formation en favorisant la participation des personnes



En préconisant l'éducation populaire autonome dans notre offre de comités d'information sur les droits et de nos formations, 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. Malgré l'arrêt de notre offre de comités, de formations et de présentation au mois de mars dernier, nous avons tout de même rejoint, au total, 77 personnes pour la présentation de notre mission, 70 personnes pour la participation à nos comités et pour la formation Droits et recours en santé mentale 18 personnes. Nous avons donc rejoint un total de 165 personnes.

En prévision de la prochaine année financière, et compte tenu de la situation COVID-19, nous devons réfléchir à la façon dont nous offrirons nos différents contenus aux organisations intéressées.



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.

Nos actions politiques pour la promotion et le respect des droits fondamentaux ont été diversifiées quant aux différentes problématiques qui peuvent toucher la vie des personnes. En ce sens, nous avons participé à différents comités, événements ou rencontres touchant à la promotion des droits fondamentaux. 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 2 reprises, différents gestionnaires du C.I.S.S.S.L., à savoir la directrice 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 la 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 au regard de la promotion des droits fondamentaux des personnes recevant des services en santé mentale.

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 événements touchant, le plus souvent qu'autrement, aux problématiques vécues par les personnes que nous aidons et accompagnons.

- **Comité technique du transport adapté de la ville de Joliette**
Date : 2 octobre 2019 et 13 février 2020
Lieu : Joliette
Participation : Direction générale
Objectifs : S'assurer et développer un processus de suivi en continu quant à la qualité des services de transport adapté dans la M.R.C. de Joliette



Il y a eu 2 rencontres du comité. Tout au long de l'année, nous avons travaillé principalement sur 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

Ayant pour objectif d'offrir la meilleure formation possible, un comité d'experts a été mis en place. Il avait pour responsabilité de créer une formation en lien avec les bonnes pratiques en matière d'accueil des personnes qui reçoivent les services du transporteur. Le comité s'est réuni seulement à une reprise (24 septembre 2019). Nous débuterons, d'une façon plus assidue, lors de la prochaine année, le canevas de la formation.

Les membres du comité sont

- ✓ Regroupement des usagers de transport adapté de Lanaudière
- ✓ Pleins droits de Lanaudière
- ✓ Société de l'Alzheimer de Lanaudière
- ✓ Association des personnes handicapées physiques et sensorielles - Secteur Joliette
- ✓ Association des personnes handicapées visuelles de Lanaudière
- ✓ Association régionale de loisirs pour les personnes handicapées de Lanaudière
- ✓ L'Entraide pour la déficience intellectuelle du Joliette métropolitain
- ✓ Société de l'autisme de Lanaudière

➤ **Comité salubrité des logements locatifs**

Organisateur : Action logement Lanaudière

Date : 2 avril 2019, 10 septembre 2019, 4 décembre 2019, 21 janvier 2020 et 31 janvier 2020

Lieu : Joliette

Participation : Conseillère en défense des droits

Objectif : Établir une concertation régionale ayant pour but de sensibiliser les propriétaires et les municipalités à la salubrité des logements

Il y a eu 5 rencontres du comité. Tout au long de l'année, nous avons travaillé principalement sur un recensement de la mise en application des codes de salubrité des villes lanaudoises. De ce recensement, nous souhaitons mettre en œuvre un outil de sensibilisation pour les municipalités qui n'en ont pas.

Les membres du comité sont

- ✓ Action logement Lanaudière
- ✓ Pleins droits de Lanaudière
- ✓ La Ville de Joliette
- ✓ Le C.I.S.S.S.L.

- **Pauvreté et dignité : Ensemble contre les préjugés**
Organisateur : Collectif anti-pauvreté de Lanaudière
Date : 8 mai 2019
Lieu : Joliette
Participation : Membre de l'organisme
- **Rencontre avec Chantal St-Georges, chef d'unité de soins infirmiers en psychiatrie longue durée**
Organisateur : C.I.S.S.L., unité 4C/4D
Date : 12 avril 2019
Lieu : Joliette
Participation : Direction générale
Objectif : Présence de l'organisme aux unités 4C/4D du C.H.D.L.

Cette rencontre visait à entreprendre des discussions quant à la présence de l'organisme sur les 2 unités. Elle a pour objectif d'échanger avec les personnes sur différents aspects ayant un lien à la promotion des droits fondamentaux.

- **Journée colloque : L'É.P.A. dans tous ses états**
Organisateur : Le Mouvement d'éducation populaire autonome de Lanaudière (M.É.P.A.L.)
Date : 27 novembre 2019
Lieu : Joliette
Participation : Direction générale, 2 conseillères et 2 membres du conseil d'administration
Objectifs : À partir d'un atelier interactif, sensibiliser les participants, à partir d'une vision critique, aux 3 mécanismes d'exception en santé mentale, à savoir la contention et l'isolement, la loi P-38.001 et les autorisations judiciaires de soins.



- **Rencontre avec Valérie Roy, attachée politique**
Organisateur : Bureau de Véronique Hivon
Date : 5 décembre 2019
Lieu : Joliette
Participation : Direction générale
Objectifs : Échanger sur les réalités de l'organisme quant aux démarches d'intervention et coordonner, quand cela est possible, nos actions avec le bureau de Madame Hivon.

UNE CAMPAGNE D'APPUI AU COLLECTIF DE DÉFENSE DES DROITS DE LA MONTÉRÉGIE (C.D.D.M.) : NON AUX MESURES DE CONTRÔLE

Le 15 mai 2015, une entente fut entérinée par la Cour supérieure entre le C.D.D.M. de la Montérégie, accompagnant madame Lise Brouard, et le C.S.S.S. du Suroît de Valleyfield.

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

Le 15 mai 2019, l'A.G.I.D.D.-S.M.Q., ainsi que tous ses groupes membres, souligna, par diverses actions, le 5^e 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 9 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 avril

- Pétition instiguée par le Comité Pare-chocs, du Collectif pour la Défense des droits en santé mentale de Montréal Action-autonomie. Contre l'utilisation d'électrochocs à l'Hôpital Notre-Dame.
- Déclaration d'appui instiguée par le Comité Pare-chocs, du Collectif pour la défense des droits en santé mentale de Montréal Action-autonomie. Contre l'utilisation d'électrochocs à l'Hôpital Notre-Dame.
- La planète s'invite au communautaire. Par le M.É.P.A.L., cosignature d'un communiqué du M.É.P.A.C.Q, R.Q.G.E. et du R.Q.-A.C.A.
- Pétition sur le site de l'Assemblée nationale concernant la Prestation des services de santé et des ser-

vices sociaux. Le tout afin, qu'entre autres, le gouvernement du Québec abandonne l'approche quantitative pour favoriser une approche qualitative. Qu'il procède à la décentralisation des services offerts à la population.



En mai

- Pétition sur le site de l'Assemblée nationale sur le respect des droits et maintien des services aux personnes âgées demeurant dans les résidences privées.

En juin

- Communiqué de presse de notre organisme concernant la demande de changement de modèle en psychiatrie

En juillet

- Relance La planète s'invite au communautaire. Par le M.É.P.A.L., du M.É.P.A.C.Q, R.Q.G.E. et du R.Q.-A.C.A.

En décembre

- Pétition sur le site de l'Assemblée nationale concernant l'Allocation de dépenses personnelles pour personnes hébergées en ressources intermédiaires.

En février

- Pétition sur le site de l'Assemblée nationale concernant le Crédit d'impôt remboursable pour aidant naturel.



Au-delà du nombre élevé de nos activités de représentation pour les droits fondamentaux, nous retenons un fait saillant : il reste encore beaucoup à faire pour lutter contre la stigmatisation. Que ce soient les Programmes d'aide et de solidarité sociale, le transport adapté, le logement, etc., la perception des problèmes de santé mentale font en sorte que les personnes qui mettent de l'avant des revendications ne soient pas prises au sérieux. Il est impératif que nous poursuivions la sensibilisation auprès de la population en général et des divers acteurs sociaux.



*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 rencontres de la T.R.C.S.M.L., à des comités de travail, 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 Lanaudière (T.R.O.C.L.)**
Date : 22 mai 2019
Lieu : Saint Liguori
Participation : Un membre du conseil d'administration
- **A.G.A. de l'Original tatoué**
Date : 28 mai 2019
Lieu : Joliette
Participation : Conseillère en défense des droits
- **A.G.A. de l'A.G.I.D.D.-S.M.Q.**
Date : 30 mai 2019
Lieu : Saguenay-Lac-Saint-Jean
Participation : 2 membres du conseil d'administration et la direction générale
- **A.G.A. du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Lanaudière (C.A.A.P.L.)**
Date : 4 juin 2019
Lieu : Mascouche
Participation : Direction générale
- **A.G.A. du centre de prévention du suicide de Lanaudière**
Date : 12 juin 2019
Lieu : Joliette
Participation : Conseillère en défense des droits
- **A.G.A. de l'Envol de Berthierville**
Date : 19 juin 2019
Lieu : Berthierville
Participation : Un membre du conseil d'administration
- **A.G.A. du M.É.P.A.L.**
Date : 25 septembre 2019
Lieu : Joliette
Participation : Direction générale et un membre du conseil d'administration



➤ **A.G.A. de la Maison populaire de Joliette**

Date : 13 novembre 2019

Lieu : Joliette

Participation : Un membre du conseil d'administration et la direction générale

LA REPRÉSENTATION ET CONCERTATION AU C.I.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.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 nous attendions à ce que les travaux de la table reprennent et mettent en action les recommandations du M.S.S.S.

La table régionale de concertation en santé mentale du C.I.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. Les objectifs sont 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.

Concernant les différents sous-comités, mis en place lors des 3 dernières années par la T.R.C.S.M.L., ils ont poursuivi les travaux. Tous ces comités sont composés de représentants du C.I.S.S.L., du milieu du communautaire, de P.U.S et de membres de l'entourage des personnes vivant avec un problème de santé mentale.

Nous avons collaboré aux 4 sous-comités suivants

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

Le sous-comité Re-connaissance

Objectif : Permettre au réseau de la santé et des services sociaux du C.I.S.S.S.L. et au milieu communautaire de reconnaître 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 a eu lieu le 14 février 2018. À partir de l'exemple de cette journée réseautage, nous avons procédé à un remue-méninge pour trouver une nouvelle façon d'établir un pont entre les professionnels du réseau de la santé en santé mentale et le milieu communautaire. Malheureusement, avec l'arrivée de la pandémie, nous n'avons pas pu tenir notre 2^e rencontre fixée au mois de mars dernier.



Dans la mesure du possible, nous verrons à relancer les travaux du comité au cours de la prochaine année.

Le sous-comité primauté de la personne

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. »

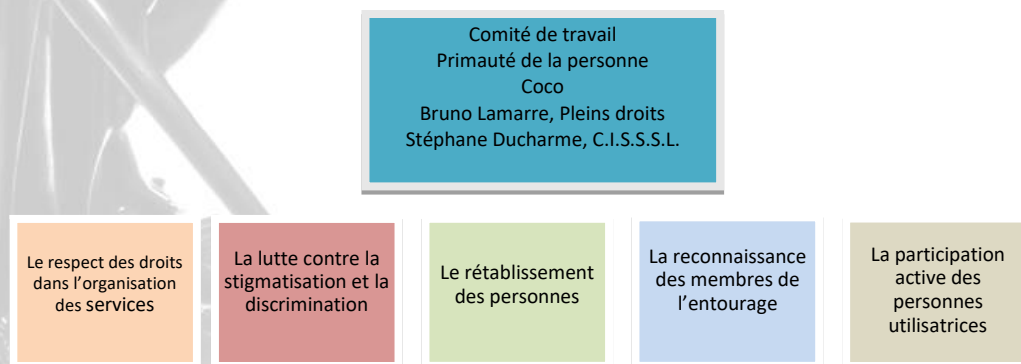


Plan d'action sur la primauté de la personne dans la prestation et l'organisation des services



Nous avons poursuivi les travaux selon la structure de concertation élaborée lors des 3 dernières années

La structure du comité primauté de la personne



À l'automne 2017, la direction générale de l'organisme 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 4 reprises cette année. Il avait pour tâche de préparer les ordres du jour et de rencontrer des partenaires potentiels pour leur participation aux rencontres du comité.

Le comité s'est réuni à 5 reprises. Après avoir finalisé 3 cibles sur les 6 élaborées par les membres lors des 2 dernières années, à savoir le guide de la participation des P.U.S., des membres de l'entourage et du comité des usagers, l'offre de la formation Droits et recours en santé mentale et la création d'un outil d'information sur les droits et recours pour les personnes recevant des services en santé mentale, nous avons poursuivi nos travaux afin de finaliser les 3 autres cibles : la reconnaissance des membres de l'entourage et l'importance de la confidentialité, l'élaboration d'une stratégie et des activités pour la lutte contre la stigmatisation et la discrimination au sujet de la maladie mentale et la mise en place et le maintien de soins et de services axés sur le rétablissement (**Tableau synthèse des travaux du comité à la page suivante**).

Voici en détail le libellé des travaux finalisés, en voie de l'être ou en cours

- Développer un guide de la participation, pour les lieux de concertation du C.I.S.S.S.L., des P.U.S., des membres de l'entourage et du comité des usagers
 - ✓ Ce document vise à baliser la participation des acteurs en présence à la T.R.C.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 2 rencontres différentes, le C.P.Q.S.L. du C.I.S.S.S.L., le C.A.A.P.L. et le comité des usagers du Nord de Lanaudière. Ces rencontres avaient pour objectif l'amélioration des contenus de la formation offerte
 - ✓ D'avril 2019 à mars 2020, nous avons dispensé la formation à 2 cohortes de professionnels en santé mentale et une cohorte de soutien à domicile du C.I.S.S.S.L. L'offre de formation devrait s'échelonner jusqu'en 2021

Cette année, 60 professionnels du C.I.S.S.S. de Lanaudière ont assisté à la formation. Depuis le début de l'offre de cette formation en 2017, 117 personnes y ont assisté
- 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 l'outil à adopter afin qu'ils puissent avoir toute l'information sur les

Tableau XV : Bilan 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
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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, 7 formations ont été dispensées et 117 personnes y assistèrent ✓ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'offre de formation s'échelonne en 2020-2021 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)	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le comité a supervisé une activité de « bibliothèque vivante » au C.H.D.L. Elle avait pour objectif de permettre aux personnes du centre hospitalier d'emprunter un livre vivant, à savoir une personne vivant avec un problème de santé mentale ou un membre de l'entourage ✓ Le comité s'est entendu sur une définition commune de la stigmatisation. De celle-ci, nous avons entrepris une réflexion sur une démarche de sensibilisation auprès des corridors de services au C.H.D. L. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Une définition commune a été effectuée ✓ Une réflexion quant à une démarche de sensibilisation dans un établissement du C.I.S.S.S.L. est en cours
La mise en place et le maintien de soins et de services axés sur le rétablissement (mesure 1.3)	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le comité s'est entendu sur une définition commune du rétablissement ✓ Nous avons eu pour objectif d'élaborer une grille d'analyse pour évaluer les pratiques et les façons de faire de ce principe d'intervention dans un service en santé mentale 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adopter la grille d'analyse sur les soins axés sur le rétablissement ✓ Avoir une réflexion quant à une démarche de sensibilisation dans un établissement du C.I.S.S.S.L. est en cours
La reconnaissance et le soutien de l'implication des membres de l'entourage (mesure 1.4)	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilisation des capsules du Centre d'études sur la réadaptation, le rétablissement et l'insertion sociale (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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nous sommes en attente du Centre national d'excellence en santé mentale pour l'utilisation des capsules produites 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)	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le document sur la participation à la planification et à l'organisation des services est complété et a été présenté à la T.R.C.S.M.L le 10 mai 2018 	

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 retrouvait une information simple et claire

Après s'être entendu sur le libellé de ladite carte, nous avons soumis notre outil d'information aux services des communications du C.I.S.S.L. Cependant, avec l'arrivée de la pandémie, tout le projet fut mis sur la glace. Nous verrons à relancer son impression au cours de la prochaine année

- ✓ Développer une entente avec les unités d'urgence en psychiatrie et l'unité de soins de longue durée (4C et 4D), afin que l'organisme de promotion et de défense des droits puisse être présent afin de donner de l'information aux personnes hospitalisées et/ou résidants 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

- ✓ Le comité souhaitait utiliser des capsules du C.É.R.R.I.S. Celles-ci auraient permis de mieux faire comprendre les tenants et aboutissants de la confidentialité et aurait su montrer le rôle primordial que peut jouer un membre de l'entourage dans le rétablissement d'un proche

L'activité devait débiter à l'automne 2019. Cependant, nous avons déplacé l'activité pour l'hiver 2020. Comme vous vous en doutez, en raison de la pandémie, l'activité fut mise sur la glace

- Développer une stratégie et des activités pour la lutte contre la stigmatisation et la discrimination au sujet de la maladie mentale
 - ✓ Le 4 décembre dernier, le comité a supervisé une activité de « bibliothèque vivante » au C.H.D.L. Elle avait pour objectif de permettre aux personnes du centre hospitalier d'emprunter un livre vivant, à savoir une personne vivant avec un problème de santé mentale ou un membre de l'entourage. Nous tenons à remercier madame Marie Côté, étudiante à la maîtrise en travail social, pour son rôle de chargée de projet de l'événement
 - ✓ Parallèlement, le comité s'est entendu sur une définition commune de la stigmatisation. De celle-ci, nous avons entrepris une réflexion sur une démarche de sensibilisation auprès des corridors de services au C.H.D.L. Nous visons l'urgence et l'unité de psychiatrie et l'urgence physique. Les travaux se poursuivront au cours de la prochaine année
- Vérifier la mise en place et le maintien de soins et de services axés sur le rétablissement
 - ✓ Dans un premier temps, le comité s'est entendu sur une définition commune du rétablissement. Ensuite, nous avons eu pour objectif d'élaborer une grille d'analyse pour évaluer les pratiques et les façons de faire de ce principe d'intervention dans un service en santé mentale. Nous visons

l'unité 4C/4D du C.H.D.L. Nous poursuivons nos travaux lors de la prochaine année

Le sous-comité accessibilité

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

Il y a eu 2 rencontres du comité. L'objectif du comité est de répondre à des demandes de la T.R.C.S.M.L. concernant les aspects suivants

- 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 services : Développer des recommandations en lien à l'offre de services pour la population générale

Les travaux se poursuivront au cours de la prochaine année.

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 3 rencontres du comité. Elles avaient principalement pour objectif de préparer une activité de réseautage sous forme de rallye des organismes. À partir d'une liste d'organismes intéressés, des intervenants de la pédopsychiatrie ont visité chacune des organisations ciblées. Il y avait une visite des locaux, une brève présentation de la mission de l'organisme et une période de questions.

Pour ce faire, le comité mit en place un comité ad hoc pour l'organisation de cette journée. Nous avons participé aux 2 rencontres de ce sous-comité.

L'activité s'est tenue le 9 octobre 2019. Nous avons reçu la visite de 3 cohortes d'intervenants.

LES DÉLÉGATIONS ET MOBILISATIONS

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

La direction générale de l'organisme a poursuivi son mandat au conseil d'administration du regroupement. Pour l'année 2019-2020, elle a participé à 5 rencontres du conseil d'administration.

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

Date : 16 mai 2019

Un membre du conseil d'administration a 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 sur les 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.



LES DÉLÉGATIONS PONCTUELLES

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

- **Rencontre nationale pour les directions générales/coordinations, les conseillers/conseillères en défense des droits et les adjointes administratives**
Organisateur : A.G.I.D.D.-S.M.Q.
Date : 23-24 octobre 2019
Lieu : Trois-Rivières
Délégation : Direction générale, deux conseillères en défense des droits et l'agente de liaison, de communication et à la vie associative
- **Remise du mérite exceptionnel au Tournesol de la Rive-Nord par le Gouverneur général**
Organisateur : Lieutenant-gouverneur du Québec
Date : 28 janvier 2020
Lieu : Repentigny
Délégation : Direction générale
- **Rencontre avec le C.A.L.A.C., point de services Sud de Lanaudière**
Date : 21 novembre 2019
Lieu : Terrebonne
Délégation : Une conseillère en défense des droits
- **Rencontre avec le comité des usagers du Nord de Lanaudière**
Organisateur : Comité primauté de la personne du C.I.S.S.S.L.
Date : 28 novembre 2019
Lieu : Joliette
Délégation : Direction générale et un chef d'administration du C.I.S.S.S.L.

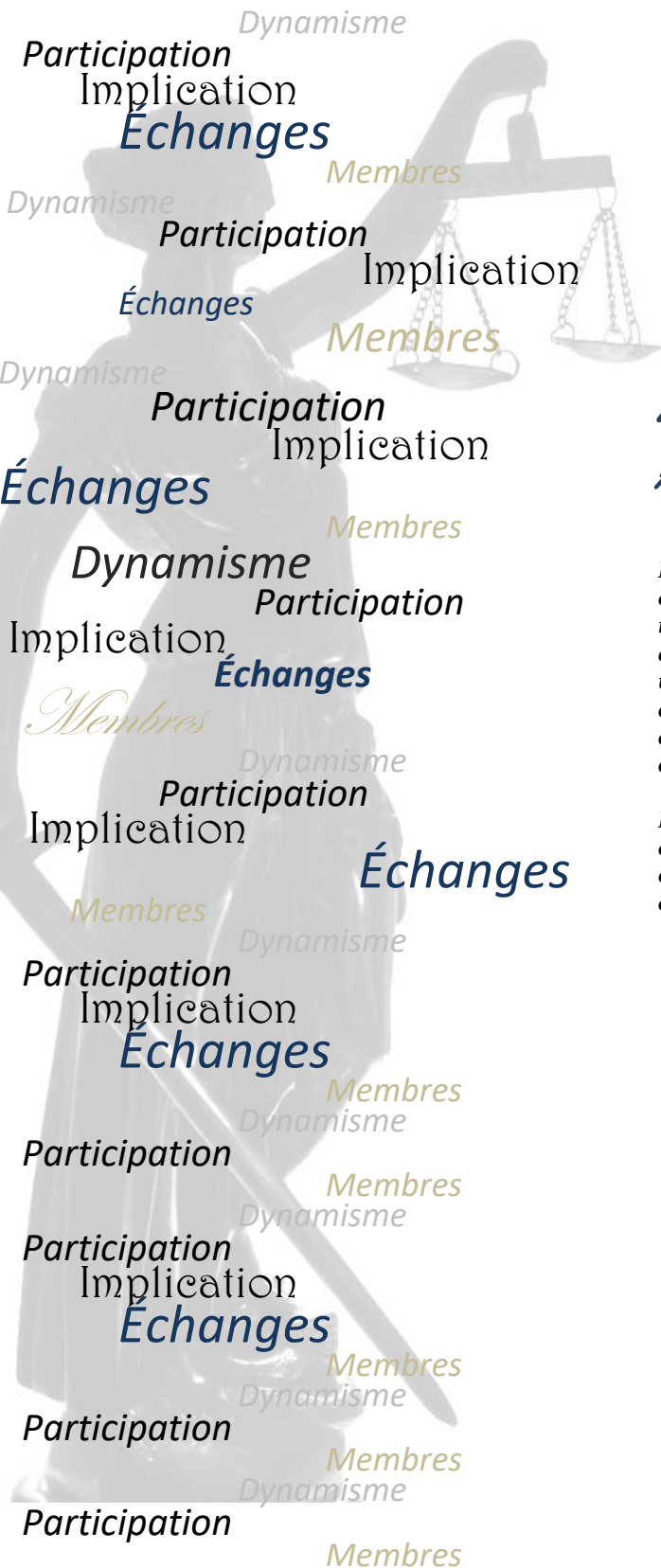
LES FORMATIONS REÇUES ET PARTICIPATIONS À DES COLLOQUES

Dans l'optique d'une acquisition de connaissances, nous avons participé à 4 colloques et formations.

- **Journées annuelles en santé mentale**
Organisateur : M.S.S.S.
Date : 7 et 8 mai 2019
Lieu : Montréal
Participation : 1 membre du conseil d'administration
- **Congrès d'orientation sur les mécanismes d'exception**
(Contention physique et chimique, isolement, Lois sur la protection des personnes dont l'état mentale présente un danger pour elle-même ou pour autrui et les autorisations judiciaires des soins)
Organisateur : A.G.I.D.D.-S.M.Q.
Date : 29 mai 2019
Lieu : Saguenay-Lac-Saint-Jean
Participation : 2 membres du conseil d'administration et la direction générale
- **Formation sur les bonnes pratiques en matière de prévention du suicide**
Organisateur : C.P.S.L.
Date : 10, 11 et 17 octobre 2019
Lieu : Joliette
Participation : Une conseillère en défense des droits
- **Colloque annuel du C.P.S.L.**
Organisateur : C.P.S.L.
Date : 30 octobre 2019
Lieu : Joliette
Participation : Une conseillère en défense des droits



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 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 respecté 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.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.

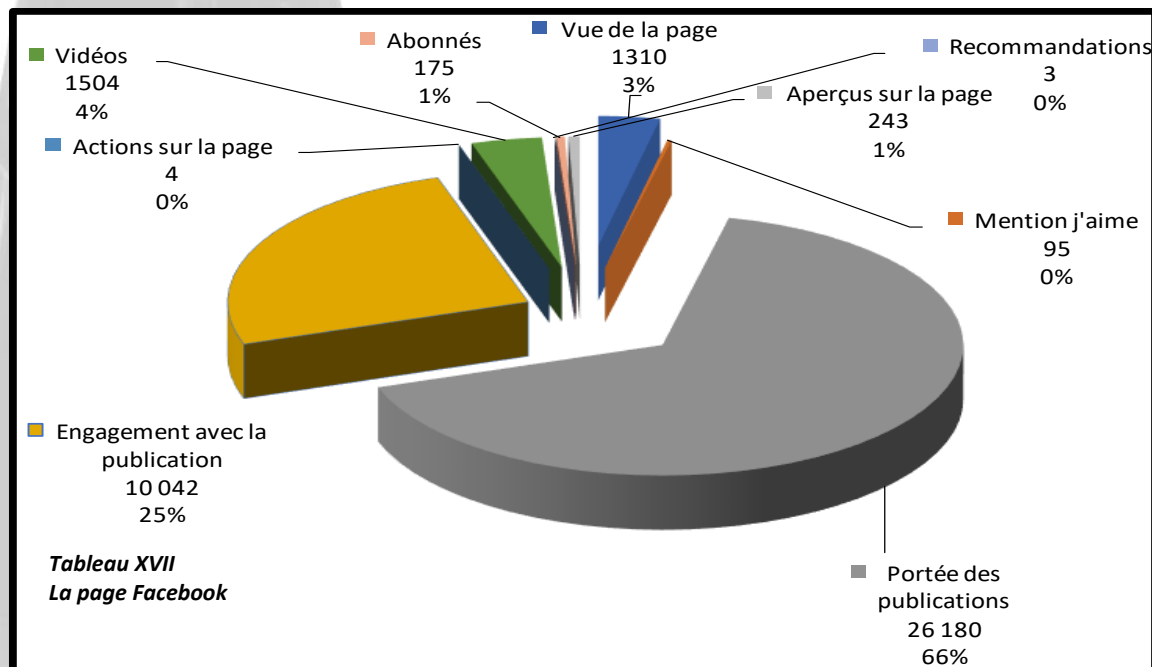
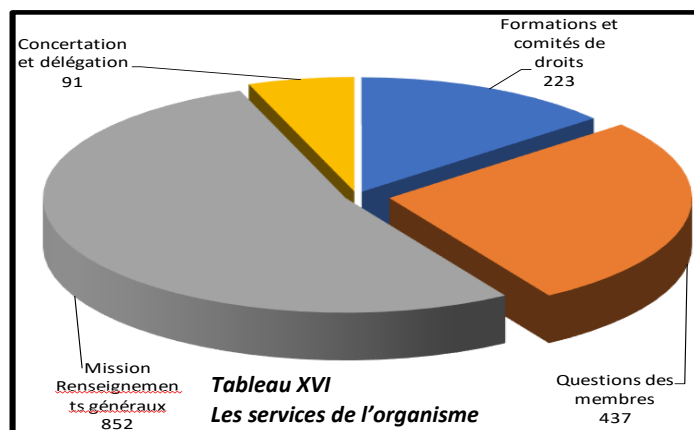
Tout au long de l'année, le conseil d'administration et la permanence se sont afférés à promouvoir ses services et favoriser sa vie associative. Pour ce faire, 2 rencontres du C.P.D.L. et 2 rencontres du comité ad hoc « point de services Sud de Lanaudière » eurent lieu.

LES SERVICES DE L'ORGANISME

Afin de répondre adéquatement à toutes les questions concernant les services, nous avons effectué 1 603 interventions auprès de divers partenaires et membres. Tel que présenté au **tableau XVI**, 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 bientôt 3 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**.



LA RÉTENTION DU PERSONNEL

Suite au départ, à la fin du mois de février 2020, de mesdames Josiane Arsenault et Roxanne Berthiaume Nunziato, nous avons effectué immédiatement des ouvertures de poste au service-conseil. Malheureusement, le COVID-19 a fait en sorte que nous n'avons pas pu embaucher immédiatement. Dès que la situation sera possible, nous procéderons au recrutement. Nous tenons à remercier madame Berthiaume Nunziato pour les années passées au sein de notre organisme.

Le départ de mesdames Arsenault et Berthiaume Nunziato et le confinement dû à la pandémie ont fait en sorte de mettre énormément de pression sur la permanence de l'organisme pour le mois de mars 2020. Nous avons dû référer des personnes vers d'autres ressources communautaires et établir une liste d'attente.

Au cours de la prochaine année, le conseil d'administration et la direction générale devront revoir en profondeur la structure organisationnelle de la permanence, les conditions de travail et les descriptions de tâches. Cet exercice servira à mettre de l'avant une plus grande stabilité au sein des services de l'organisme.

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, de membres du conseil d'administration et de l'équipe de travail.



Membres du C.P.D.L.

De gauche à droite sur la photo

Gisèle Cadieux
Lorraine Bouchard
Kristian Roch

Absents sur la photo

Sylvie Chartrand
André Beaudoin
Déléguée du conseil d'administration
Sarina Ferrara

Le comité s'est réuni à 2 reprises. Il s'est employé à l'organisation de la journée régionale en défense des droits. Il a choisi l'endroit de l'évènement, ainsi que les thèmes abordés. Malheureusement, cette journée a dû être annulée en raison de la pandémie. 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.

- **Kiosque d'information au Rock Fest pour la santé mentale**
Date : 10 et 11 août 2019
Lieu : L'épiphanie
Participation : Agente de liaison, de communication et à la vie associative, une conseillère en défense des droits et deux membres
- **Kiosque d'information aux Galeries de Terrebonne**
Date : 23 et 24 janvier 2020
Lieu : Terrebonne
Participation : Agente de liaison, de communication et à la vie associative, une conseillère en défense des droits et deux membres
- **Kiosque d'information aux Galeries de Joliette**
Date : 29 et 30 janvier 2020
Lieu : Terrebonne
Participation : Agente de liaison, de communication et à la vie associative, une conseillère en défense des droits et deux membres

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 François Legault, député de l'Assomption, monsieur Pierre Fitzgibbon, député de Terrebonne et monsieur Mathieu Lemay, député de Masson.

Votre soutien fut très apprécié.

COMITÉ AD HOC « POINT DE SERVICES AU 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. Dans un souci de mieux desservir la population lanauoise, le conseil d'administration et la direction générale ont débuté, en 2016, une réflexion sur la possibilité de s'établir dans le Sud de la région.

Depuis 2016, le comité s'est réuni à 6 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 2019. Et nous avons trouvé!!!

Nous avons pris possession de nos locaux le 20 août 2019. Nous avons vu immédiatement l'impact de notre présence dans le Sud de la région. Nous avons eu plusieurs commentaires positifs concernant notre décision.

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Le 18 juin 2019 avait lieu l'A.G.A. de l'organisme. Celle-ci a réuni 41 personnes à la Coopérative de solidarité le Chez-nous du communautaire Des Moulins. Lors de cette rencontre, nous avons présenté le rapport d'activités de 2018-2019, le rapport financier de 2018-2019, le plan d'action et les prévisions budgétaires de 2019-2020. Enfin, nous avons procédé à l'élection de 3 personnes au conseil d'administration.

Voici les membres du conseil d'administration pour l'année financière 2019-2020

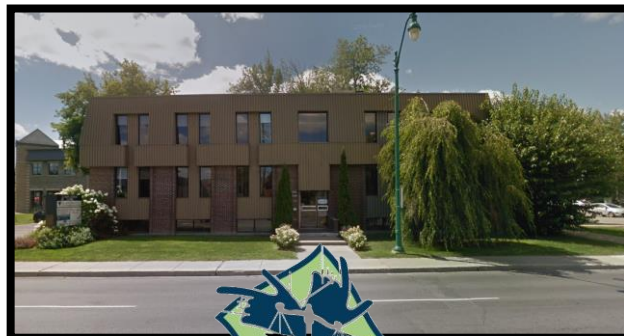


Haut de la photo, de gauche à droite :

- 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, pour 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
- **La T.R.O.C.L.**
Membre actif
- **Le M.É.P.A.L.**
Membre actif
- **Le Carrefour régional de formation de Lanaudière**
Membre actif
- **La radio CFNJ**
Membre actif

Les partenariats et collaborations

- **Le colloque du C.P.S.L. du 30 octobre 2019**
Date : 18 avril 2019, 16 mai 2019, 20 juin 2019 et 29 novembre 2019
Lieu : Joliette
Participation : Conseillère en défense des droits
En vue de la tenue du colloque du C.P.S.L. en octobre 2019, nous avons délégué une membre de l'équipe de travail afin qu'elle puisse siéger sur le comité organisateur.
- **Prêt gratuit des locaux de Pleins droits de Lanaudière**
Activité : Coco du comité primauté de la personne de la T.R.C.S.M.L.
Date : 3 mai 2019, 13 septembre 2019, 1^{er} novembre 2019 et 22 janvier 2020
Lieu : Salle de conférence de Pleins droits de Lanaudière
Participation : Les membres du comité

LA VIE ASSOCIATIVE ET DÉMOCRATIQUE EN CHIFFRE

Des 149 personnes membres au 1^{er} avril 2019, 11 personnes se sont rajoutées et 15 personnes ont mis fin à leur adhésion. Donc, il y avait 145 membres au 31 mars 2020.

Cette année, près de 15% des 145 membres ont contribué à nos activités de vie associative et démocratique. Pour environ 20 personnes, il y a eu 545.00 heures de bénévolat d'effectuées (**voir tableau XVIII : La vie associative et démocratique**, à la page suivante). **Nous remercions chaleureusement l'implication citoyenne de chaque personne engagée dans notre mission.**

Tableau XVIII : La vie associative et démocratique

Activités associatives	Heures
7 rencontres du conseil d'administration	240 heures
6 rencontres de vérification comptable	20 heures
2 rencontres du C.P.D.L.	20 heures
2 rencontres du comité ad hoc « point de services Sud Lanaudière »	15 heures
A.G.I.C. du M.É.P.A.L.	7 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.	80 heures
A.G.A. de l'Envol de Berthierville	5 heures
A.G.A. du M.É.P.A.L.	5 heures
A.G.A. de la Maison populaire de Joliette	5 heures
A.G.A. de l'Original tatoué	5 heures
A.G.A. du C.A.A.P.L.	5 heures
A.G.A. du C.P.S.L.	5 heures
Kiosque aux Galeries Terrebonne (2 journées)	20 heures
Kiosque aux Galeries de Joliette (2 journées)	20 heures
Kiosque au Rock-Fest (2 journées)	20 heures
Participation à une rencontre du Collectif anti-pauvreté Lanaudière	8 heures
Journée sur l'É.P.A. du M.É.P.A.L.	19 heures
Journées annuelles en santé mentale du M.S.S.S.	40 heures
Grand total	545 heures

CONCLUSION

Quelle année !!! Nous avons, tout comme par les années passées, 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. Pourtant, ce qui a marqué la dernière année est indubitablement l'attaque frontale du virus du COVID-19. Tout comme l'ensemble de la société québécoise, nous avons connu un arrêt complet et brusque de toutes nos activités.

Nous aurons plusieurs défis en vue de la prochaine année. Nous devons, premièrement, adapter nos façons de faire afin d'effectuer pleinement notre mission. En d'autres mots, nous devons ajuster notre offre de services afin de privilégier les nouvelles technologies. Nous devons également développer des contenus web novateurs afin d'informer et sensibiliser la population en général et les partenaires.

Nous aurons également une réflexion primordiale quant à la rétention du personnel. Sur ce dernier point, il est impératif que la façon dont le calcul du rehaussement du financement soit ajusté à la réalité des organismes à mandat régional. En analysant le rapport de gestion du C.I.S.S.S.L. 2018-2019, nous portons à votre attention que l'organisme régional de soutien aux membres de l'entourage et proches d'une personne vivant avec un problème de santé mentale reçoit un financement de 353 646,00 \$. Nous ne remettons nullement en question la pertinence du financement alloué. Cependant, nous considérons que l'écart entre celui-ci et le nôtre est disproportionné. Nous offrons nos services à toute personne vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale. En d'autres mots, nos services et notre mission sont pour l'ensemble de la population lanaudoise. D'autre part, nous considérons que nous avons une gestion financière exemplaire des fonds publics et nous nous assurons de réaliser notre mission dans toutes les M.R.C. de la région.



Carole Duchesneau
Présidente



André Beaudoin
Secrétaire-trésorier