

Pleins droits de Lanaudière
Rapport d'activités 2022-2023



Connaitre ses droits
C'est essentiel!





**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, bureau 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 ayant ou ayant vécu un problème de santé mentale

Responsable

Bruno Lamarre

Directeur général

Collaboration

Valérie St-Georges

Intervenante pour la promotion et la défense des droits

Naomie Bernèche

Intervenante pour la promotion et la défense des droits

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	10
Présentation du conseil d'administration	11
Présentation de l'équipe de travail	12
Principes directeurs et territoire desservi	13

Partie 1

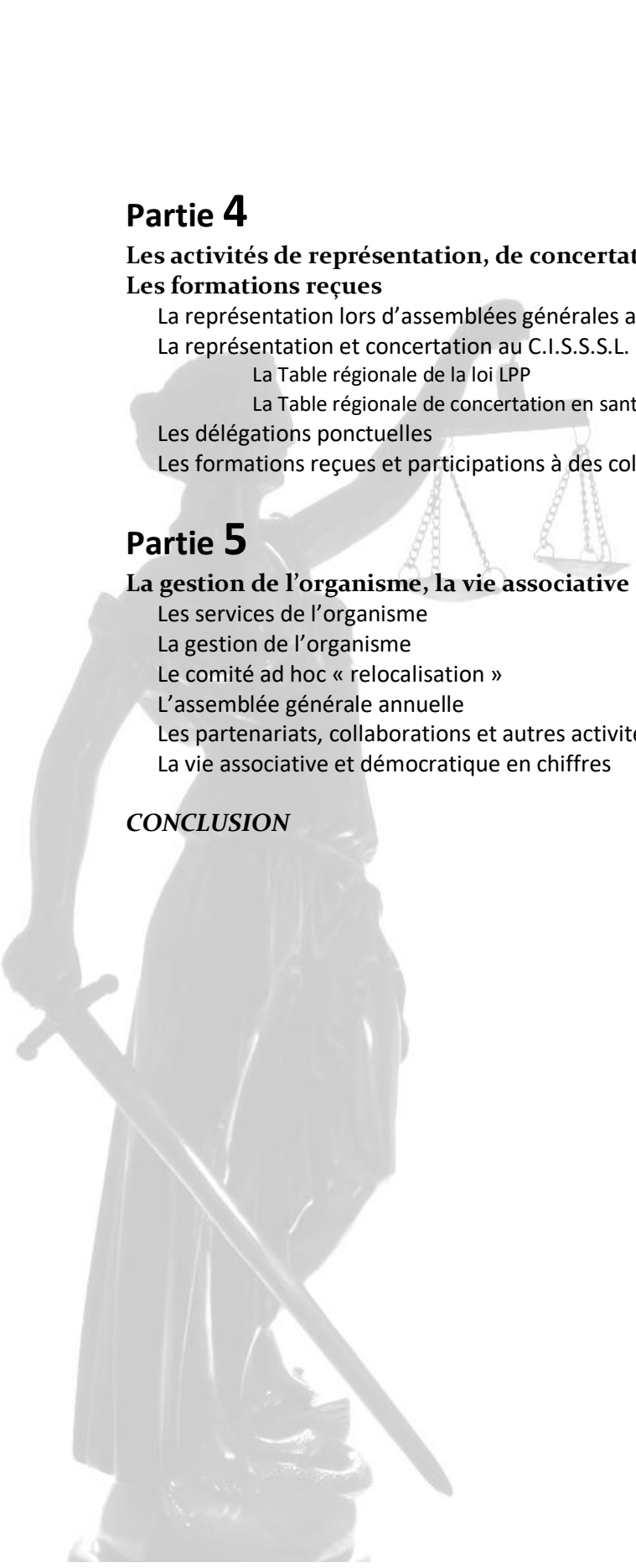
L'aide et l'accompagnement en défense des droits	
L'intervention proactive, les actions collectives et systémiques	14
Les interventions en défense des droits	16
Les types d'intervention	17
Avec qui	17
Les démarches en défense des droits	18
Les thèmes	19
La répartition des interventions	30
Exemples d'intervention dans le cadre de notre mission	30
Une démarche d'accompagnement dans le cadre d'une demande d'autorisation judiciaire de soins	30
Une démarche d'accompagnement en déontologie policière	32

Partie 2

La promotion, la sensibilisation et la formation	33
La promotion de l'organisme	34
Les formations et la présentation des services de l'organisme	35

Partie 3

Les actions politiques pour la promotion, le respect et la défense des droits	
Les droits fondamentaux	37
L'application des mesures d'exception en santé mentale au C.I.S.S.S. de Lanaudière	38
Une campagne d'appui au Collectif de défense des droits de la Montérégie (C.D.D.M.) : Non aux mesures de contrôle	39
Les communiqués de presse, lettres d'appui, fax et pétitions	40



Partie 4

Les activités de représentation, de concertation et de mobilisation

Les formations reçues

La représentation lors d'assemblées générales annuelles	41
La représentation et concertation au C.I.S.S.L.	42
La Table régionale de la loi LPP	42
La Table régionale de concertation en santé mentale de Lanaudière	44
Les délégations ponctuelles	45
Les formations reçues et participations à des colloques	46

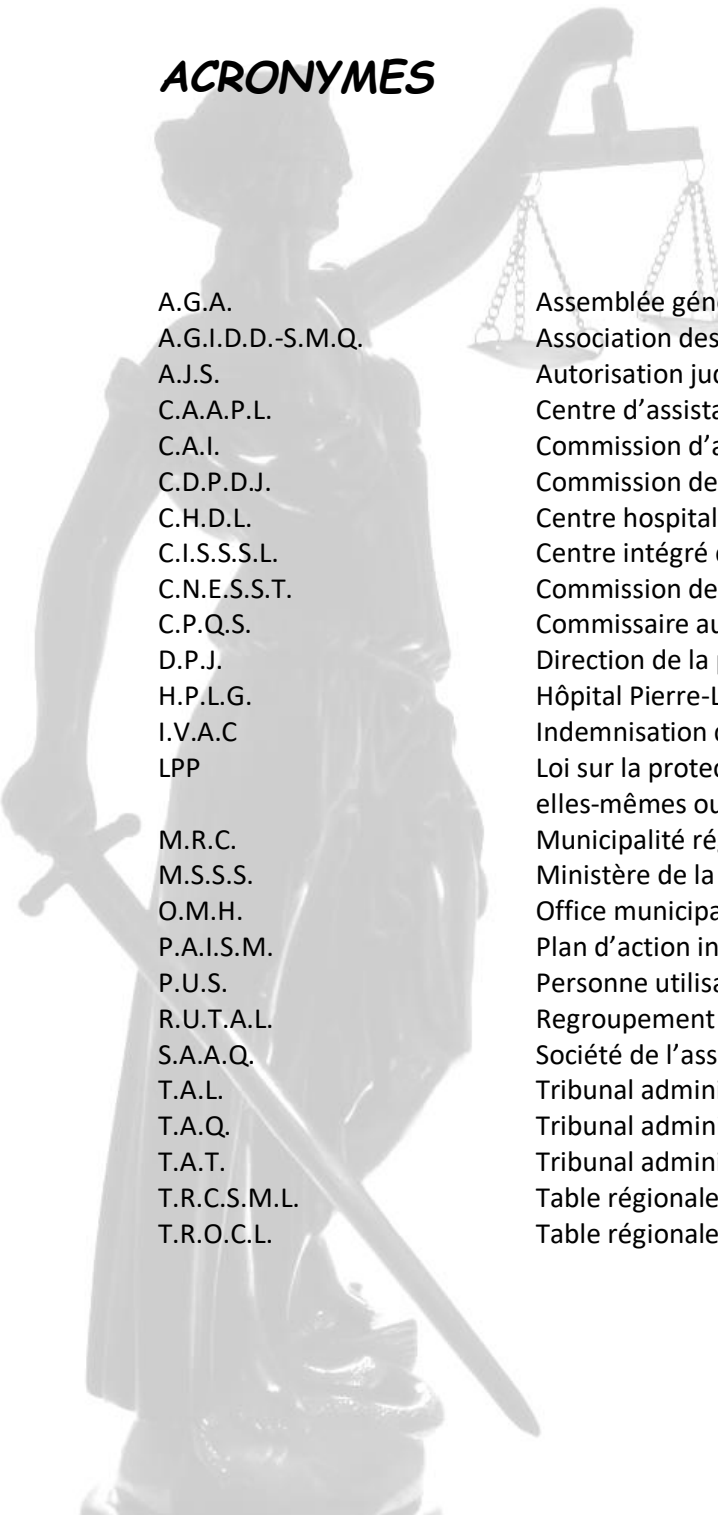
Partie 5

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

Les services de l'organisme	47
La gestion de l'organisme	48
Le comité ad hoc « relocalisation »	48
L'assemblée générale annuelle	49
Les partenariats, collaborations et autres activités	49
La vie associative et démocratique en chiffres	50

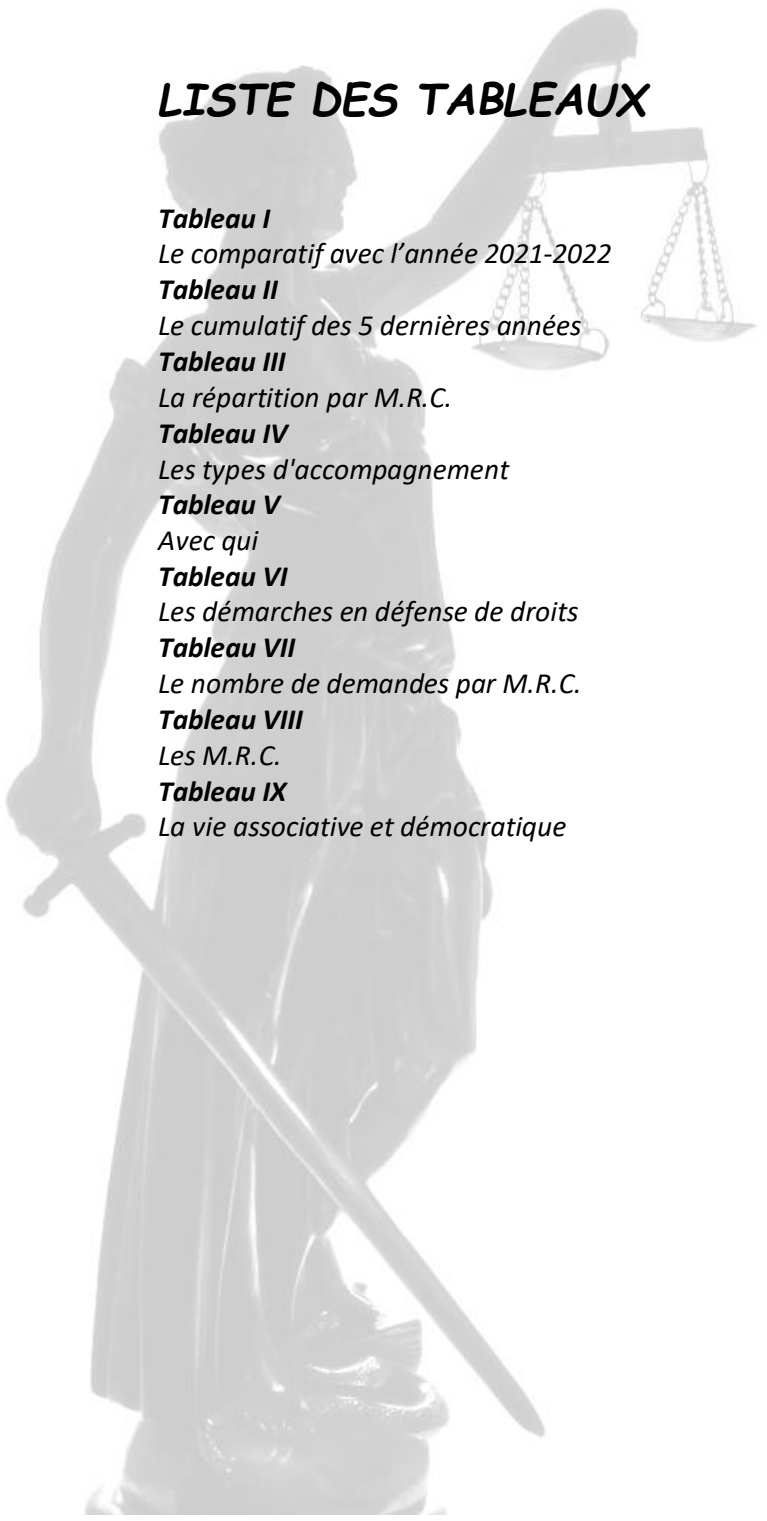
CONCLUSION

51



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
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.D.P.D.J.	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
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.Q.S.	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
D.P.J.	Direction de la protection de la jeunesse
H.P.L.G.	Hôpital Pierre-Le-Gardeur
I.V.A.C	Indemnisation des victimes d'actes criminels
LPP	Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui
M.R.C.	Municipalité régionale de comté
M.S.S.S.	Ministère de la Santé et des Services sociaux
O.M.H.	Office municipal de l'habitation
P.A.I.S.M.	Plan d'action interministériel en santé mentale
P.U.S.	Personne utilisatrice de service
R.U.T.A.L.	Regroupement des usagers de transport adapté de Lanaudière
S.A.A.Q.	Société de l'assurance automobile du Québec
T.A.L.	Tribunal administratif du logement
T.A.Q.	Tribunal administratif du Québec
T.A.T.	Tribunal administratif du travail
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

Le comparatif avec l'année 2021-2022

16

Tableau II

Le cumulatif des 5 dernières années

16

Tableau III

La répartition par M.R.C.

17

Tableau IV

Les types d'accompagnement

17

Tableau V

Avec qui

17

Tableau VI

Les démarches en défense de droits

18

Tableau VII

Le nombre de demandes par M.R.C.

19

Tableau VIII

Les M.R.C.

30

Tableau IX

La vie associative et démocratique

50



Chers membres,

Enfin c'est terminé ! La dernière année financière marqua le retour d'une certaine normalité quant à notre mission, nos implications et notre vie associative et démocratique. Toutefois, la sortie de l'état d'urgence sanitaire laissa place à de grandes incertitudes. Qu'on parle de la montée de l'inflation, de la crise du logement, des conséquences des confinements sociaux des dernières années, nous avons constaté la détérioration de l'état psychologique d'une partie de plus en plus importante de la population.

Pour l'organisme, cette nouvelle réalité sociale fit en sorte que les demandes d'interventions ont connu, encore cette année, une croissance importante. Nous tenons à remercier toutes les personnes que nous avons aidées et accompagnées. Elles ont été résilientes et patientes. Il est arrivé à quelques reprises que des délais dans le traitement des dossiers aient été inévitables. Parallèlement, je tiens à donner également un coup de chapeau à l'équipe d'intervention pour leur très grande capacité d'adaptation.

Outre à la reprise graduelle de nos activités, nous avons entrepris une importante réflexion quant à la manière de réaliser de notre mission. Depuis 2016, nous avons alerté le Programme de soutien aux organismes communautaires du centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière (C.I.S.S.S.L.), tous les députés de la région, le ministère de la Santé et des Services sociaux (M.S.S.S.), la Table régionale des organismes communautaires de Lanaudière (T.R.O.C.L.) et notre association provinciale du manque criant de financement. Depuis maintenant 7 ans que nous sommes au bord de l'implosion. Pendant cette période, nous avons vu nos effectifs continuellement quitter l'organisme et/ou partir en arrêt-maladie. Ce qui a entraîné une surcharge constante pour l'équipe de travail restante. Avec la pandémie et les conséquences qui en découlèrent, nous avons malheureusement atteint un point de non-retour. Depuis 2021, jusqu'à tout récemment, nous étions dans l'impossibilité physique et psychologique de répondre à toutes les demandes. Nous avons donc entamé une importante restructuration qui s'est tenue au mois de juin 2022. La rencontre visait 3 objectifs : consolider la permanence, dégager l'équipe d'intervention de certaines tâches afin qu'elle puisse répondre d'une façon professionnelle et adéquate aux personnes demandant nos services et réviser les conditions de travail.

Notre organisme répond aux 8 critères de l'action communautaire autonome :

Avoir un statut d'organisme sans but lucratif, être légalement constitué depuis au moins 12 mois et avoir son siège social au Québec.
Démontrer un enracinement dans la communauté.
Entretenir une vie associative et démocratique.
Être libre de déterminer sa mission, ses orientations, ainsi que ses approches et ses pratiques.
Avoir été constitué à l'initiative des gens de la communauté.
Poursuivre une mission sociale propre à l'organisme et qui favorise la transformation sociale.
Faire preuve de pratiques citoyennes et d'approches larges axées sur la globalité de la problématique abordée.
Être dirigé par un conseil d'administration indépendant du réseau public.



Du côté des ressources humaines, au mois de février dernier, madame Hélène Lauzier, après 17 ans de services, quitta l'organisme. Nous profitons de l'occasion pour la remercier pour son implication et lui souhaitons le meilleur pour la suite des choses. Pour pallier son départ, nous sommes présentement en processus d'embauche.

Avec la sortie de l'état d'urgence sanitaire, nous avons repris partiellement nos activités eu égard à notre vie associative, à la promotion/sensibilisation et à la formation. Nous sommes présentement à travailler à un plan de communication pour la promotion et la défense des droits en santé mentale. Il sera mis en application au cours de la prochaine année financière.

Tout comme la dernière année, nous avons vécu une explosion de la détresse psychologique. Les dossiers d'aide et d'accompagnement des personnes étaient beaucoup plus complexes et émotifs. Les problématiques liées aux services de santé et services sociaux généraux, à la garde en établissement et aux autorisations judiciaires de soins (A.J.S.) et au domaine juridique ont marqué près de 55% de nos interventions.

À la lumière de ce qui suit, les demandes les plus importantes dérogent de celles de la dernière année, à l'exception des problèmes liés aux services de santé et services sociaux généraux, nous avons vu les demandes liées à la garde en établissement et aux A.J.S. ainsi que les demandes juridiques connaître une croissance significative.

En ce qui regarde la promotion des droits fondamentaux, la représentation et la concertation, nous avons poursuivi nos interventions via diverses plates-formes virtuelles. À la suite de la présentation du nouveau plan d'action interministériel en santé mentale 2022-2026 : S'unir pour un mieux-être collectif (P.A.I.S.M.), nous avons poursuivi, depuis maintenant plus de 6 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 ainsi qu'à un sous-comité qui en découle, à savoir le comité partage de l'expertise des organismes communautaires.



L'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. Pour nous, le respect des droits et de la primauté de la personne font partie d'un changement de culture institutionnelle qui doit se développer et s'émanciper. Ainsi, en favorisant la primauté des personnes qui vivent avec un problème de santé mentale, on verra une véritable transformation sociale dans la façon d'offrir des soins et dans l'accompagnement qui en découle.

Tout en poursuivant plusieurs initiatives débutées par la mise en œuvre des plans précédents, ce nouveau plan d'action met un accent sur la prise en compte de l'ensemble des besoins de la personne par des interventions axées sur les services de proximité. Pour ce faire, le P.A.I.S.M. déploiera, au cours des 5 pro-



chaines années, 7 axes :

- La promotion de la santé mentale et la prévention des troubles mentaux.
- Les services pour prévenir et intervenir en situation de crise.
- Le partenariat avec les organismes communautaires.
- Les actions destinées aux jeunes, à leur famille, à leurs proches et à leur entourage.
- L'amélioration de l'accès aux soins et aux services en santé mentale.
- La prévention et la mise en place d'alternatives aux hospitalisations en psychiatrie.
- La concertation et l'amélioration des pratiques.

Au-delà des 7 axes proposés, la notion de primauté de la personne et de la protection des droits et le soutien à leur exercice ressortent comme des valeurs et principes devant imprégner l'ensemble des travaux pour les années à venir. Avec le souhait du M.S.S.S. de favoriser la primauté de la personne et la protection des droits en tant que valeurs et principes, et ce, dans les 7 axes du plan d'action, nous serons présents afin de travailler avec le C.I.S.S.S.L. et le milieu communautaire à l'amélioration des soins en santé mentale.

Parallèlement à la T.R.C.S.M.L., nous nous impliquons également à la Table régionale sur l'application de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes pour autrui (LPP). Découlant de cette instance, nous siégeons sur 2 sous-comités, à savoir le sous-comité estimation de la dangerosité et prise en charge des personnes par l'établissement.

La fin de cette année financière marque le retour à la normale. Cependant, nous sommes tout de même inquiets pour les prochaines années. La pandémie a laissé indubitablement des stigmas auprès d'une partie importante de la population. Nous en sommes témoins tous les jours par l'intensité des demandes d'intervention.

En vous souhaitant une bonne lecture

Bruno Lamarre
Directeur général



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 2022 et le 31 mars 2023, les membres du conseil d'administration se sont réunis à 7 reprises :

- 26 avril 2022, rencontre régulière
- 14 juin 2022, rencontre régulière
- 29 septembre 2022, rencontre régulière
- 3 novembre 2022, rencontre régulière
- 15 décembre 2022, rencontre régulière
- 2 février 2023, rencontre régulière
- 23 février, rencontre extraordinaire



Procès-verbal

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

- Préparer la planification stratégique et la restructuration du mois de juin 2022.
- Mettre à jour la politique des frais de déplacement et de représentation.
- Modifier des Fonds de réserve pour la prochaine année financière.
- Tenir la rencontre de planification stratégique 2022-2025.
- Participer au comité de travail sur les états généraux sur les pratiques en défense des droits en santé mentale de l'Association des groupes d'intervention en défense des droits (A.G.I.D.D.-S.M.Q.).
- Évaluer la mise en place de la restructuration des services et de la planification stratégique du mois de juin dernier.
- Gérer un arrêt de travail maladie.
- Participer au sommet de l'action communautaire autonome de la T.R.O.C.L.
- Élaborer un plan de communication pour la promotion et la défense des droits en santé mentale.
- Consolider les conditions de travail.
- Relocaliser les locaux de Pleins droits à Joliette.
- Soutenir l'organisme Droits et recours Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine.
- Participer à une médiation en vue d'une indemnité de départ.

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 d'information sur les 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.



Haut, de gauche à droite

Madame Lucie Litwin, membre actif
Membre de la communauté, administratrice
M.R.C. Moulins
Membre depuis 2013
Membre du C.A. depuis juin 2017

Madame Sylvie Chartrand, membre actif
Membre de la communauté, administratrice
M.R.C. L'Assomption
Membre depuis 1998
Membre du C.A. depuis novembre 2021

Madame Lorraine Bouchard, membre actif
Membre de la communauté, administratrice
M.R.C. Moulins
Membre depuis 1998
Membre du C.A. depuis juin 2021

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

Bas, de gauche à droite

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

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

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



PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE DE TRAVAIL



Haut de la photo De gauche à droite

Madame Naomi Bernèche

Intervenante pour la promotion et la défense des droits

À l'emploi depuis janvier 2022

Formation éducation spécialisée

Certificat en toxicologie et sexologie (en cours)

Madame Valérie St-Georges

Intervenante pour la promotion et la défense des droits

À l'emploi depuis septembre 2020

Baccalauréat en droit et maîtrise en droit notarial

Bas de la photo De gauche à droite

Madame Hélène Lauzier

Agente de liaison, de communication et à la vie associative

À l'emploi depuis février 2006

Fin d'emploi : février 2023

Monsieur Bruno Lamarre

Directeur général

À l'emploi depuis novembre 2010

Maîtrise en éthique et scolarité doctorale en sciences sociales



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 nous intervenons et le contexte particulier à l'intérieur duquel s'inscrit leur cheminement.

Le préjugé favorable

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

Le rapport volontaire aux groupes

Les personnes visées doivent toujours se sentir entièrement libres d'entamer une démarche.

L'accessibilité

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

L'appropriation du pouvoir des personnes

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

La démocratie et la solidarité

Permettre l'apprentissage et la participation des personnes auxquelles 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 est au cœur des préoccupations et des actions de notre organisme.

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



Préjugé favorable

Prise de contact

Information

Accompagnement

Références

Préjugé favorable

Prise de contact

Information

Accompagnement

Références

Préjugé favorable

Prise de contact

Information

Accompagnement

Références

Préjugé favorable

Prise de contact

Information

Accompagnement

Références

Préjugé favorable

Prise de contact

Information

Accompagnement

Références

Préjugé favorable

Prise de contact

Information

Accompagnement

Références

Préjugé favorable

Prise de contact

Information

Accompagnement

Références

Préjugé favorable

Prise de contact

Information

Accompagnement

Prise de contact

Information

Accompagnement

Références

Préjugé favorable

Prise de contact

Information

L'AIDE ET L'ACCOMPAGNEMENT EN DÉFENSE DES DROITS

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

L'INTERVENTION PROACTIVE, LES ACTIONS COLLECTIVES ET SYSTÉMIQUES

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

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

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



Tel que mentionné en introduction, depuis plusieurs années, nous avons été confrontés à une demande toujours croissante et de plus en plus complexe eu égard aux demandes d'intervention. La résultante est que la pression sur l'équipe de travail est devenue insoutenable. En ce sens, nous avons connu, depuis 2016, un nombre important de départ ou d'arrêt de travail pour raison d'épuisement professionnel.

Avant de débiter la présentation des faits saillants quant à nos interventions, nous vous présentons donc les changements apportés à notre façon d'intervenir découlant de notre restructuration et planification stratégique 2022-2025. Notre restructuration comportait 3 objectifs : redéfinir nos domaines d'intervention, la rétention du personnel et l'amélioration des conditions de travail.

Afin de permettre aux intervenants d'effectuer un travail de qualité et professionnel sans pour autant s'épuiser, nous avons réduit nos domaines d'intervention. En d'autres mots, nos services se concentrent sur les problématiques suivantes :

- Les services en santé mentale offerts par le C.I.S.S.L. et les mesures d'exception en santé mentale (A.J.S., loi LPP et mesures de contrôle).
- Les services généraux en santé et services sociaux.
- Les régimes de protection.
- Les aspects juridiques.
- La déontologie policière.
- L'accès au dossier et la confidentialité.
- Les problématiques liées au revenu.
- Les successions et testaments.
- Le recours à la division des Petites créances.

À partir du 19 septembre 2022, nous avons cessé nos interventions régulières quant aux problématiques suivantes :

- Le logement.
- La sécurité du revenu.
- Les dossiers quant au divorce et séparation.
- La Commission de l'équité, des normes, de la santé et sécurité au travail (C.N.E.S.T.).

Il est à noter que pour les personnes hospitalisées en psychiatrie, la restructuration ne s'applique pas. Autrement dit, il n'y a pas de référencement. Nous aidons et accompagnons ces personnes dans tous les domaines de leur vie.

En lien avec les interventions que nous n'offrons plus, nous avons créé une grille exhaustive afin de référer les personnes vers d'autres ressources. Nous nous assurons, pour chaque personne qui nous contacte, que le lien soit attaché avec la ressource qui prend le relai.

À terme, ce changement dans notre façon d'intervenir, devrait, nous l'espérons, stabiliser l'équipe de travail et surtout de permettre enfin un environnement de travail plus humain tant



pour les personnes que nous accompagnons que pour les employés.

Enfin, nous avons toujours espoir, d'ici quelques années, avec un financement adéquat, de reprendre les domaines d'intervention délaissés.

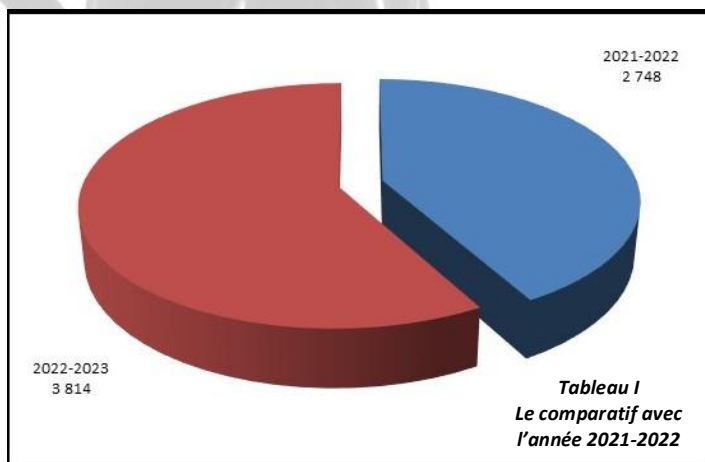
LES INTERVENTIONS EN DÉFENSE DES DROITS

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 leur processus de défense des droits.***

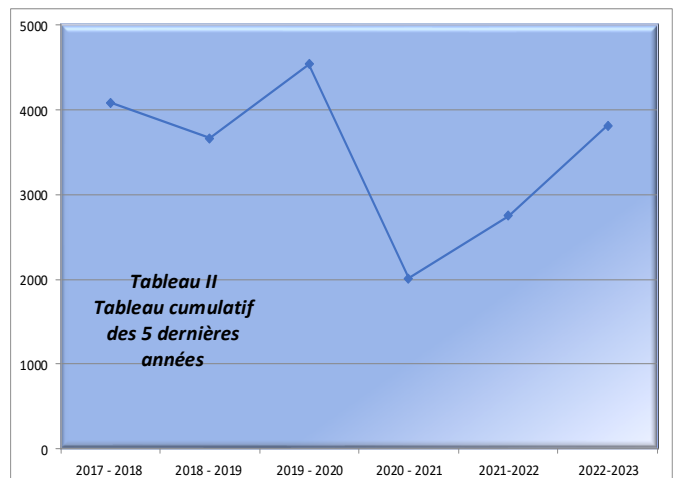
Notre démarche s'inscrit donc dans un processus de transformation sociale. Elle vise à permettre aux personnes demandant nos services de devenir plus autonomes et informées au regard de certains principes fondamentaux quant aux droits, tels que le consentement libre et éclairé, la participation à son plan de traitement, la connaissance de divers mécanismes de plaintes ou de recours, etc. Par notre mission, nous visons au développement de l'appropriation du pouvoir des personnes.

Nous vous présentons donc les statistiques détaillées de nos interventions. Puis, nous vous exposons les principaux droits lésés rencontrés et les dossiers chauds existants de notre région. Enfin, nous vous proposons 2 exemples de dossier d'intervention ayant eu une portée systémique et individuelle.

Nous avons effectué **3 814 interventions**. Ce qui est une augmentation 38% comparativement à la dernière année (**2 748**) / **tableau I**.



Comparativement aux 5 dernières années pré-pandémie où nous avons eu une moyenne de 3 600 interventions, nous avons eu un nombre semblable d'interventions cette année (**tableau II**).





Les types d'intervention

Concernant la répartition des interventions, 51% (1 923) ont été effectués auprès des hommes et 49% (1 891) auprès des femmes. Vous trouverez la répartition nominale détaillée par municipalité régionale de comté (M.R.C.) au **tableau III**.

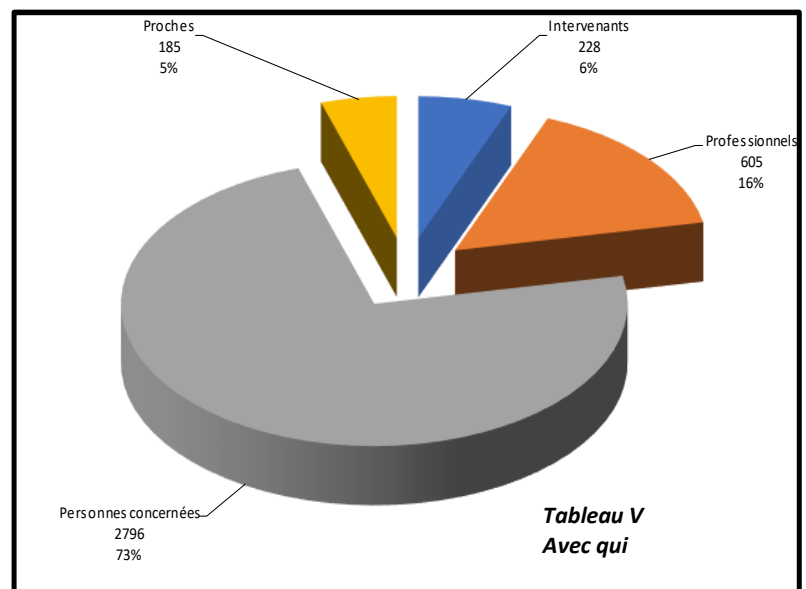
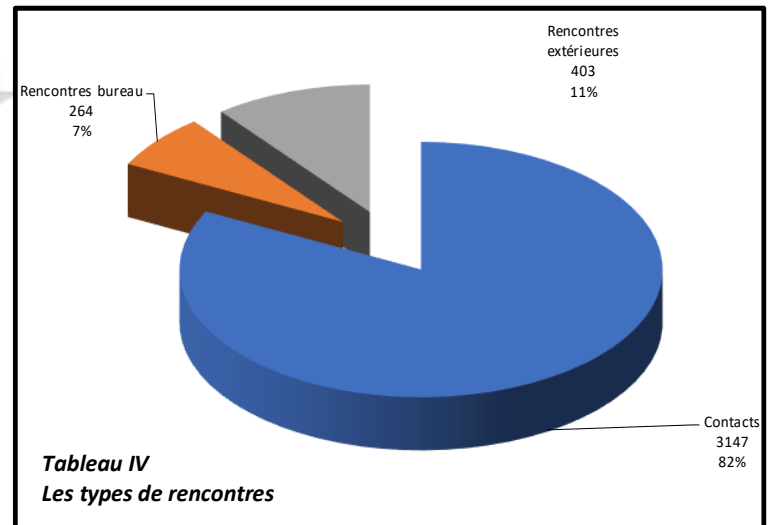
Tableau III
La répartition par M.R.C.

Sexe	Homme	Femme	Total
Joliette	606	791	1 397
Matawinie	130	238	368
Autray	32	17	49
Montcalm	67	98	165
Des Moulins	744	497	1 241
L'Assomption	313	128	441
Extérieur	31	122	153
Total	1 923	1 891	3 814

Avec qui

En ce qui regarde les personnes visées, 2 796 nous ont contactés. Nous avons échangé avec 228 intervenants et 605 professionnels de diverses instances, et ce, afin d'effectuer des suivis de dossiers. Enfin, nous avons échangé avec 185 personnes étant des membres de l'entourage d'une personne vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale (**voir tableau V**).

Nous avons effectué 264 rencontres à nos bureaux (125 en 2021-2022), 403 rencontres extérieures (60 en 2021-2022) et 3 147 interventions téléphoniques/visio-conférences (2 563 en 2021-2022) / (**voir tableau IV**).





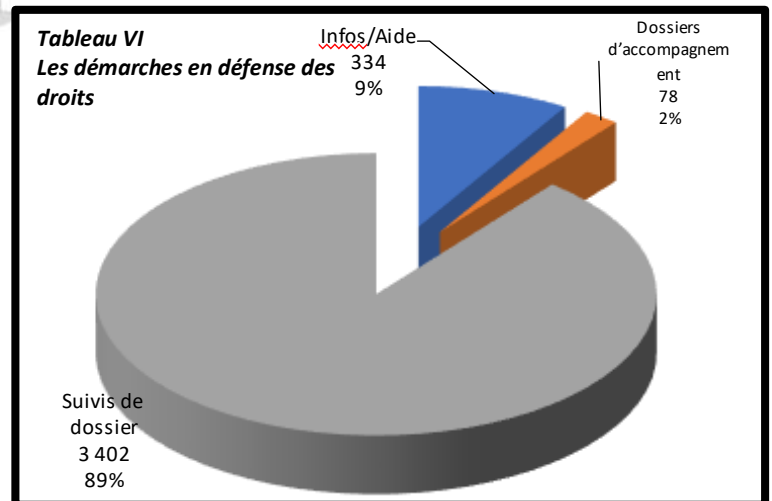
Comme par les années passées, nous avons reçu un nombre important de références provenant des divers milieux et par la promotion de notre mission.

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

Les démarches en défense des droits

Nous avons réalisé 412 prises de contact pour de l'information et de l'aide. De ces prises de contact, nous avons procédé à l'ouverture de 78 dossiers d'accompagnement. À partir des dossiers et des prises de contact, nous avons réalisé 3 402 suivis avec les personnes concernées, des intervenants, professionnels ou membres de l'entourage (**voir tableau VI**).

En résumé, si nous prenons le nombre total de prises de contact (information/aide) et les dossiers d'accompagnement (334+78), **notre organisme a été contacté pour 412 nouvelles et différentes demandes**. De ce nombre, nous estimons que 96% (401) des nouvelles demandes provenaient de personnes différentes.



Concernant les domaines d'intervention que nous n'effectuons plus, nous avons référé 171 personnes vers d'autres organismes ou organisations. En tout temps, nous nous sommes assurés que la personne ait pris contact avec l'organisme approprié.

C'est la M.R.C. de Joliette qui vient en tête de lice avec 156 nouvelles demandes. Celles-ci provenaient, en grande partie, des services de santé et services sociaux généraux, de la garde en établissement et des A.J.S. et du logement.

Ensuite, viens en ordre décroissant

- La M.R.C. Les Moulins, avec 124 demandes. Les démarches visaient majoritairement la garde en établissement et des A.J.S., le juridique et les services et suivis en psychiatrie.
- La M.R.C. Matawinie avec 54 demandes. Les problématiques visaient le logement, les services de santé et services sociaux généraux et le juridique.
- La M.R.C. L'Assomption avec 34 demandes. Les problématiques répertoriées étaient majoritairement le juridique, la déontologie policière et les services de santé et services sociaux généraux.
- La M.R.C. Montcalm avec 19 demandes. Les thèmes étaient les services de santé et services sociaux généraux, le juridique et à égalité les problèmes de revenu et les testaments et successions.



- La M.R.C. D'Autray avec 19 demandes. Les problématiques visaient la C.N.E.S.S.T./I.V.A.C. /S.A.A.Q., la sécurité du revenu et les services de santé et services sociaux généraux.
- Enfin, nous avons eu 6 demandes provenant de l'extérieur de la région (**voir tableau VII**).

Ces statistiques nous révèlent que les problématiques eu égard aux services de santé et services sociaux généraux sont retrouvées dans 4 M.R.C sur 6. Viennent ensuite les démarches concernant le juridique (3 M.R.C. sur 6). À égalité, nous remarquons la garde en établissement et les A.J.S., les problèmes liés aux revenus et le logement (2 M.R.C. sur 6). Enfin, la C.N.E.S.S.T./I.V.A.C./S.A.A.Q., la sécurité du revenu, les testaments et successions, la déontologie policière et les services et suivis en psychiatrie se retrouvent chacune dans une M.R.C.

Tout comme pour 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 :

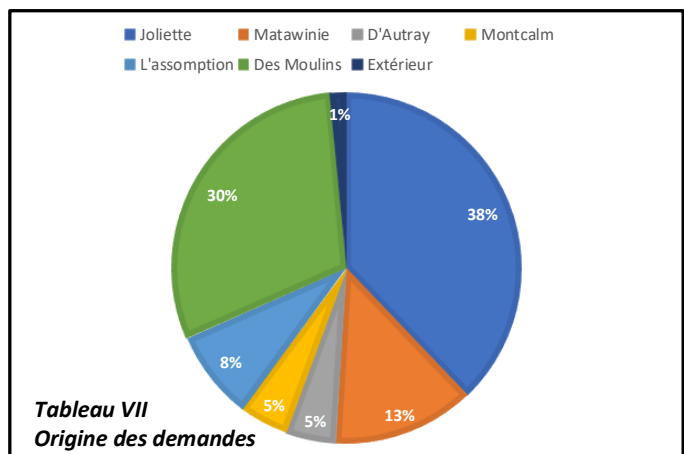
- D'un accompagnement à la Cour civile.
- D'un accompagnement au Tribunal administratif du Québec (T.A.Q.).
- D'un accompagnement chez le médecin, le psychiatre ou autre professionnel de la santé.
- Des conclusions des enquêtes du Protecteur du citoyen.
- De l'aide et de l'accompagnement à la rédaction d'une lettre.
- Etc.

Les démarches d'aide et d'accompagnement ont demandé un soutien et un suivi plus intensif que par le passé. Selon nos estimations, à partir des 412 nouvelles demandes, nous avons effectué entre 8 et 9 suivis de dossiers et/ou d'information/d'aide par nouvelle demande.

Enfin, nous remarquons 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. Par ailleurs, les personnes nous contactent 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. Les situations de droits lésés portaient principalement sur les problématiques suivantes.





1) Garde en établissement et autorisation judiciaire de soins
769 interventions/ 3 814 (20%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Garde en établissement et autorisation judiciaire de soins							
Interventions	231	3	13	499	3	13	7
Total : 769							

- Aides à la préparation pour des audiences à la Cour civile concernant la garde provisoire, la garde en établissement et les 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.

Nous avons un aide-mémoire que nous présentons à la personne.

- Accompagnements à des audiences à la Cour pour la garde provisoire, la garde en établissement et l'A.J.S.

Notre rôle est notamment 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 et à l'aide juridique lors de la mise sous garde préventive, provisoire et en établissement.
- Informer les personnes sur les différents droits qu'elles conservent malgré la garde.
- Aide pour une demande de changement d'établissement pendant une garde en établissement.
- 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.

- Explications du processus de garde préventive, provisoire et en établissement.
- Information sur les conséquences d'une A.J.S. (médication et hébergement).

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.



- Plusieurs signalements aux gestionnaires du C.I.S.S.S.L. au regard de gardes en établissement et de pratiques non conformes à la loi.
- Aides à la préparation de rencontres avec des psychiatres, pour des personnes sous garde, mais également des personnes hospitalisées de manière volontaire.

Notre rôle est d'accompagner la personne dans la mise en place de ce qu'elle souhaite mentionner et demander à son psychiatre (changement de médication, désaccord avec le traitement, demandes d'information sur les effets secondaires de la médication, autres demandes et négociation). Nous aidons la personne à rédiger un aide-mémoire.

- Accompagnements à des rencontres avec des psychiatres.
Notre rôle en est un d'assistance, et ce, afin que la personne n'oublie pas de mentionner tout ce qui est inscrit dans son aide-mémoire et comprenne, notamment, les tenants et aboutissants de son traitement, et qu'elle puisse effectuer un consentement libre et éclairé.
- Aide pour qu'une personne obtienne des services au niveau psychosocial pendant sa garde en établissement.
- Aide à remplir un formulaire de demande de changement de psychiatre.
- Aide pour effectuer le suivi d'une demande de changement de psychiatre.
- Aides à remplir le formulaire concernant la contestation d'une garde en établissement au T.A.Q.
- Accompagnement au T.A.Q. d'une personne qui conteste sa garde en établissement.
- Aide pour effectuer des suivis auprès de l'équipe S.I.M. qui accompagne une personne dans sa recherche de domicile.
- Informations sur le refus de traitement lors d'une garde en établissement.
- Informations et démarches concernant les services des maisons de thérapies.
- Informations sur les soins spirituels lors d'une garde en établissement.
- Informations concernant le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Lanaudière (CAAPL).
- Références à d'autres organismes lors d'une garde en établissement.
- Accompagnement et rencontre avec un proche de la personne en garde en établissement.

2) Santé et services sociaux généraux (Hébergement, D.P.J., accès à un médecin de famille, etc.) 699 interventions/ 3 814 (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	454	40	98	63	10	24	10
Total : 699							

- Renseignements concernant les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.
- Renseignements concernant les processus de plainte dans le réseau de la santé et des services sociaux et ses professionnels de la santé.
- Accompagnement pour une demande de changement de médecin de famille.



- Information sur la Direction de la protection de la jeunesse (D.P.J.) et son fonctionnement.
- Renseignements concernant les processus de plainte visant la D.P.J.
- Plainte à la directrice nationale de la direction D.P.J.
- Plainte au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (C.P.Q.S.) en lien avec la D.P.J.
- Plainte au protecteur du citoyen contre la D.P.J.
- Préparations à une rencontre avec la D.P.J.
- Aide à la rédaction d'une plainte contre une résidence de personnes âgées privée.
- Plusieurs références à l'aide juridique et à des avocats.
- Plainte concernant les services d'un médecin de famille.
- Plainte au médecin examinateur.
- Aide et accompagnement dans la préparation de plusieurs rencontres avec un médecin de famille.
- Accompagnement et transfère d'un dossier vers des services spécialisés en psychiatrie (clinique externe).

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.

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

- Renseignements concernant les processus de plaintes envers un organisme communautaire.
- Préparations à témoigner devant le tribunal, division Chambre de la jeunesse.
- Accompagnements au tribunal, division Chambre de la jeunesse, dans un dossier de D.P.J.
- Accompagnement au Bureau d'aide juridique pour obtenir un mandat d'aide juridique dans un dossier de D.P.J.
- Aide à la rédaction d'une lettre pour demander des services à un médecin de famille.

3) Aspect juridique

625 interventions/ 3 814 (16%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Aspects juridiques							
Interventions	127	43	67	208	2	114	64
Total : 625							

- Informations et vulgarisations afin que les personnes puissent se représenter seules devant la Cour,



Chambre civile, Chambre criminelle ou devant un tribunal administratif.

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.

- Plusieurs références à l'aide juridique et à des avocats.
- Accompagnements chez des avocats.
- Accompagnement à une conférence de règlement à l'amiable.
- Suivi d'une plainte contre une avocate au syndic du Barreau.
- Références à l'organisme Justice Pro bono pour trouver un avocat bénévole.
- Référence à l'organisme Équijustice pour le service de médiation citoyenne.
- Explications du processus de plainte à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (C.D.P.D.J.).
- Explications du processus de médiation à la C.D.P.D.J.
- Aides à la préparation de rencontres avec des psychiatres pour des personnes sous T.A.Q. (Commission d'examen des troubles mentaux).

Notre rôle est d'accompagner la personne dans la mise en place de ce qu'elle souhaite mentionner et demander à son médecin (changement de médication, désaccord avec le traitement, demandes d'information sur les effets secondaires de la médication, autres demandes et négociation). Nous aidons la personne à rédiger un aide-mémoire.

- Accompagnements à des rencontres avec des psychiatres pour des personnes sous T.A.Q. (Commission d'examen des troubles mentaux).

Notre rôle en était un d'assistance, et ce, afin que la personne n'oublie pas de mentionner tout ce qui est inscrit dans son aide-mémoire et comprenne, notamment, les tenants et aboutissants de son traitement, et qu'elle puisse effectuer un consentement libre et éclairé.

4) Logement 440 interventions/ 3 814 (12%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Logement							
Interventions	252	5	119	59	1	3	1
Total : 440							

- Aide pour rédiger une plainte dénonçant les agissements d'un voisin à l'Office municipal d'habitation (O.M.H.).
- Informations et vulgarisations afin qu'une personne propriétaire d'un immeuble puisse se représenter seule devant le Tribunal administratif du logement (T.A.L.).

À l'aide des documents du Barreau du Québec : « Seul devant la Cour », nous avons aidé la personne à se préparer à une audience devant la Cour.

- Aide pour obtenir des explications au sujet d'une dette à l'O.M.H.
- Information sur l'augmentation de loyer.
- Aide à la rédaction d'une lettre pour signaler une situation à un propriétaire.
- Préparation et accompagnement à des rencontres avec des propriétaires.
- Aides à la rédaction de mises en demeure à des propriétaires.



- Informations sur les règlements au T.A.L.
- Rédactions de mises en demeure et de plaintes envers des propriétaires.
- Explication des impacts possibles d'une mise en demeure.
- Aide dans la rédaction d'une mise en demeure pour perte de jouissance des lieux.
- Plusieurs références à des avocats.
- Plaintes à l'O.M.H. de Joliette.
- Plaintes à l'Office des personnes handicapées du Québec.
- Accompagnement et informations pour de l'hébergement d'urgence.

5) Déontologie policière
238 interventions/ 3 814 (6%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Déontologie policière							
Interventions	86	18	16	25	0	86	7
Total : 238							

- Explications sur le processus de plainte au Commissaire à la déontologie policière du Québec.
- Aides à la rédaction de plaintes au Commissaire à la déontologie policière du Québec.
- Aides à la rédaction de demandes de révision de plainte au Commissaire à la déontologie policière du Québec.
- Accompagnement lors d'une séance d'information préalable à la conciliation en déontologie policière.
- Aide à la préparation d'une séance de conciliation avec un enquêteur en déontologie policière.
- Aide pour la demande d'un rapport d'événement à un service de police.
- Aides à la rédaction de demandes de révision de plaintes au Commissaire à la déontologie policière du Québec.
- Démarche systémique auprès du Protecteur du citoyen dans le cadre de l'application de la loi LPP par les policiers.

6) Revenus (rentes/assurances salaire/impôts/taxes/travail)
207 interventions/ 3 814 (5%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Revenus (rentes/assurances salaire/impôts/taxes/travail)							
Interventions	13	15	1	90	2	68	18
Total : 207							

- Aides et informations en ce qui regarde des démarches avec les assurances salaire collectives.
- Aides et informations en ce qui regarde les démarches de rente d'invalidité permanente de Retraite Québec.



- Aide et informations au sujet de la contestation devant le T.A.Q. d'une décision de Retraite Québec.
- Aide et accompagnement pour comprendre une dette fiscale au provincial.
- Références à des avocats.
- Rédaction d'une demande Justice Pro bono pour trouver un avocat bénévole.
- Aides dans des démarches visant des organismes de services d'aide alimentaire refusant l'accès à leurs services à des personnes.
- Explications sur la contestation d'une décision d'une assurance-invalidité.
- Aide à la rédaction d'une plainte à l'assureur qui refuse d'octroyer des prestations.
- Aides à la rédaction de plaintes à l'Autorité des marchés financiers pour dénoncer un assureur qui refuse d'octroyer des prestations.

7) C.N.E.S.S.T., I.V.A.C., S.A.A.Q.
204 interventions/ 3 814 (5%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
C.N.E.S.S.T., I.V.A.C., S.A.A.Q.							
Interventions	74	4	12	68	15	13	18
Total : 204							

- Aides pour trouver un avocat.
- Préparation à une audience au Tribunal administratif du travail (T.A.T.).
- Accompagnement à une audience au T.A.T.
- Préparations et accompagnements pour des médiations avec la C.N.E.S.S.T.
- Aide dans la suite du processus après une séance de médiation à la C.N.E.S.S.T. pendant laquelle une proposition a été formulée par l'employeur.
- Rédaction d'une lettre dénonçant une situation à un syndicat.
- Plusieurs références au syndicat pour diverses questions.
- Aide à la rédaction d'une lettre pour s'opposer à la suspension d'un permis de conduire par la S.A.A.Q.
- Explications pour réobtenir un permis de conduire provisoire auprès de la S.A.A.Q.
- Informations sur les procédures et les recours possibles à l'I.V.A.C.
- Explication concernant la loi sur les normes du travail.
- Aide et accompagnement pour communiquer avec l'I.V.A.C.
- Préparation et accompagnement lors des rencontres avec la partie syndicale.
- Accompagnement à l'organisation des documents à transmettre au psychiatre de la partie syndicale.
- Préparation et accompagnement dans des rencontres téléphoniques avec un avocat dans le champ expertise C.N.E.S.S.T.



8) **Recours aux Petites créances**
189 interventions/3 814 (5%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Recours aux Petites créances							
Interventions	41	2	36	50	0	55	5
Total : 189							

- Accompagnement à déposer une demande aux Petites créances.
- Explications du processus des Petites créances.
- Aide à la rédaction d'une mise en demeure à l'autre partie.
- Préparation et accompagnement lors d'une rencontre téléphonique lors d'une consultation avec le greffe spécial.
- Aide à l'envoi des pièces jointes au bureau des Petites créances.
- Plusieurs explications sur le processus pour être ajouté à la liste des créanciers lorsqu'un débiteur fait une proposition de consommateur ou une faillite.

9) **Services/Suivi en psychiatrie**
(Programme S.I.M. / S.I.V. / clinique externe)
147 interventions/3 814 (4%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Service suivi en psychiatrie (Programme S.I.M. / S.I.V. / clinique externe)							
Interventions	5	2	0	104	1	34	1
Total : 147							

- Aides à la préparation de rencontres avec des psychiatres.
Notre rôle est d'accompagner la personne dans la mise en place de ce qu'elle souhaite mentionner et demander à son médecin (changement de médication, désaccord avec le traitement, demandes d'information sur les effets secondaires de la médication, autres demandes et négociation). Nous aidons la personne à rédiger un aide-mémoire.
- Accompagnements à des rencontres avec des psychiatres.
Notre rôle en est un d'assistance, et ce, afin que la personne n'oublie pas de mentionner tout ce qui est inscrit dans son aide-mémoire et comprenne, notamment, les tenants et aboutissants de son traitement, et qu'elle puisse effectuer un consentement libre et éclairé.
- Aide à la rédaction d'une plainte au C.P.Q.S. du C.I.S.S.S.L contre un psychiatre.
- Aides à la rédaction de plaintes au C.P.Q.S. du C.I.S.S.S.L contre l'unité de psychiatrie et son personnel.
- Information concernant les recours existants envers les services du S.I.M.



- Aide au niveau du suivi d'une demande de transfert de dossier vers un autre établissement de santé.
- Plusieurs explications de différents droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.
- Information sur la contestation d'un diagnostic.
- Accompagnement et informations auprès des proches sur les droits des personnes hospitalisées.
- Plusieurs explications de différents droits lors d'une hospitalisation volontaire à l'unité de psychiatrie.
- Plainte contre un organisme communautaire.
- Préparations et accompagnements aux rencontres avec les travailleurs sociaux.
- Préparations et accompagnement avec les proches de la personne.
- Informations sur le processus de plainte envers un psychiatre.

10) Testaments, succession
98 interventions/3 814 (3%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Des Moulins	Autray	Assomption	Extérieur
Testaments, succession							
Interventions	56	15	2	7	0	12	6
Total : 98							

- Rédaction d'une demande à l'organisme Justice Pro bono pour trouver un avocat bénévole.
- Explications des règles et dispositions légales en matière de renonciation à une succession.
- Explications sur le testament notarié et le testament fait devant témoins.
- Explications sur la conservation de l'original d'un testament dans le greffe du notaire.
- Explications du processus de liquidation d'une succession.
- Information sur les bénéficiaires désignés.
- Explication du processus de liquidation d'une succession.
- Référence à un notaire.
- Plusieurs références à des avocats.

11) Sécurité du revenu/Assurance emploi
66 interventions/3 814 (2%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Sécurité du revenu/Assurance emploi							
Interventions	12	6	2	26	12	2	6
Total : 66							

- Explications du fonctionnement du Programme de solidarité sociale en cas de gain dans une cause aux Petites créances.
- Références à l'Organisation populaire des droits sociaux (O.P.D.S.).



12) Accès au dossier/Confidentialité
48 interventions/ 2 748 (1%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Accès au dossier/Confidentialité							
Interventions	11	8	0	12	1	11	5
Total : 48							

- Plusieurs démarches auprès des archives médicales du C.I.S.S.S.L.
- Demande d'informations concernant le processus à la Commission d'accès à l'information du Québec (C.A.I.).
- Demande d'informations concernant une demande de révision à la C.A.I.
- Explications du processus de demande d'accès à un dossier médical.
- Explications des règles de confidentialité dans un dossier médical.
- Préparation pour une audience dans le cadre de demande de révision à la C.A.I.
- Aide pour effectuer une demande de repiquage au Palais de justice.
- Explications du processus de demande d'accès au dossier médical.
- Explications des règles de confidentialité dans un dossier.
- Explications du processus de demande d'accès au dossier médical.
- Demandes d'accès de dossier à la Sureté du Québec.

13) Curatelle/Tutelle/Mandat
35 interventions/3 814 (1%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Curatelle/Tutelle/Mandat							
Interventions	29	1	1	0	2	2	0
Total : 35							

- Explications sur les étapes menant à la fermeture d'un régime de protection.
- Plusieurs demandes d'informations concernant les régimes de protection.
- Explications du formulaire de mandat en cas d'incapacité.
- Aide à la préparation des rencontres avec la curatrice déléguée.
- Aide et accompagnement lors des rencontres avec les proches dans le contexte d'un régime de protection.
- Accompagnement lors des rencontres téléphoniques avec la curatrice déléguée.
- Explications des changements apportés par la nouvelle loi entrée en vigueur au mois de novembre 2022.
- Explications sur le mandat de protection notarié et le mandat de protection fait devant témoins.



14) Autres
27 interventions/3 814 (1%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Autres							
Interventions	5	2	0	20	0	0	0
Total : 27							

- Références vers d'autres organismes.
- Références aux Centres de justice.
- Aide pour régler une situation problématique avec une municipalité.
- Informations en lien avec le processus criminel.
- Plusieurs références à d'autres organismes et programmes gouvernementaux.

15) Divorce
18 interventions/ 3 814 (.05%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Divorce							
Interventions	1	1	0	10	0	4	2
Total : 18							

- Référence vers l'organisme communautaire Inform'elle et vers le Centre de Justice de Proximité.

16) Dette/Consommation
4 interventions/ 3 814 (0%)

	Joliette	Montcalm	Matawinie	Les Moulins	Autray	L'Assomption	Extérieur
Dette/Consommation							
Interventions	0	0	1	0	0	0	3
Total : 4							

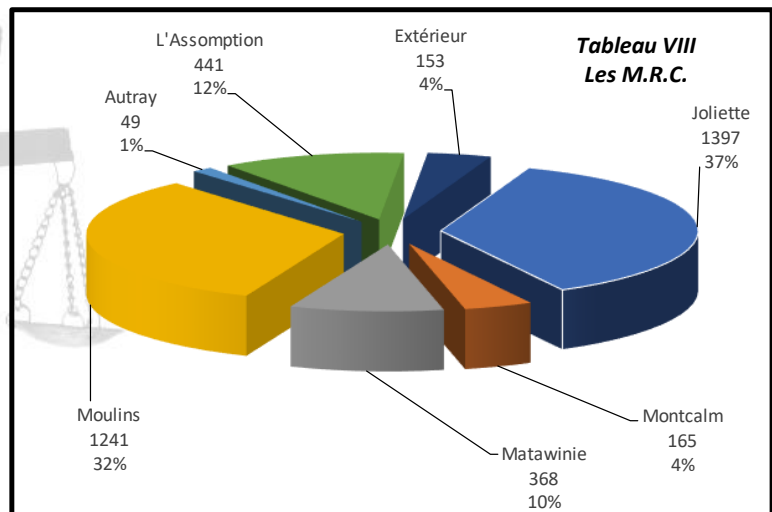
- Explications des recours possibles lorsque la personne est insatisfaite d'un bien de consommation.

À la lumière de ce qui suit, les demandes les plus importantes dérogent de celles de la dernière année, à l'exception des problèmes liés aux services de santé et services sociaux généraux, nous avons vu les demandes liées à la garde en établissement et aux A.J.S. et au domaine juridique connaître une croissance significative.



La répartition des interventions

Concernant les lieux d'origine des demandes (**voir tableau VIII**), depuis les 13 dernières années, c'est la M.R.C. de Joliette qui vient toujours en tête de lice. Pour cette année, cette M.R.C. a recueilli 1 397 de nos interventions. Elle est suivie, en ordre décroissant, par Les Moulins (1 241), L'Assomption (441), Matawinie (368), Montcalm (165), et d'Autray (49). Il est à noter que nous avons eu 153 demandes venant de l'extérieur de la région.



EXEMPLES 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 notre organisme, une démarche systémique, collective et/ou proactive par rapport au processus défaillant du respect des droits. Cette démarche s'est concrétisée soit à l'instance mise en cause ou au Protecteur du citoyen. En ce sens, à partir d'un accompagnement individuel 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 deux exemples qui relatent une démarche systémique et individuelle.

Une démarche d'accompagnement dans le cadre d'une demande d'autorisation judiciaire de soins

Il est important pour nous de décrire ce dossier dans notre rapport annuel, car il constitue un bon exemple d'une collaboration efficace entre un psychiatre et notre organisme, mais malheureusement il dépeint aussi de la stigmatisation venant d'un service de police.



Le dossier implique une personne qui était hospitalisée en psychiatrie. Lorsque nous l'avons rencontré, nous avons appris qu'elle avait une audience à la Cour pour une A.J.S. Elle était à l'hôpital depuis plus de 50 jours, gardée contre son gré en vertu de la loi LPP. Elle refusait catégoriquement de voir les psychiatres et de leur parler. Elle n'avait discuté qu'avec un seul psychiatre, à son arrivée à l'urgence psychiatrique, et refusait tout contact avec des médecins depuis ce moment.



Nous lui avons demandé si elle souhaitait rencontrer le psychiatre traitant à son dossier en étant accompagnée par nous. Elle accepta. Cette première rencontre permit une ouverture pour que les deux parties commencent à collaborer et discuter ensemble. La personne a notamment autorisé le psychiatre à discuter avec des membres de sa famille, ce que ce dernier n'avait pas pu faire jusqu'à maintenant. À la fin de la rencontre, la personne était d'accord de poursuivre un suivi avec son psychiatre, mais souhaitait toujours être accompagnée lors des rendez-vous. Le psychiatre était également d'accord de tenir une rencontre par semaine avec la personne en notre présence jusqu'à l'audience pour l'obtention d'une A.J.S., et ce, dans le but d'avoir une négociation avec cette dernière et d'éviter cette procédure juridique. L'A.J.S. étant une mesure d'exception, il s'engageait à annuler les procédures jusqu'à la veille de l'audience si elle acceptait de prendre le traitement proposé.

À la demande de la personne, nous avons ensuite assisté à la rencontre entre le psychiatre et certains de ses proches. La personne refusait d'y prendre part et d'être en contact avec eux, mais souhaitait notre présence. Le psychiatre a ensuite discuté avec un autre membre de l'entourage, lorsque ce dernier s'est présenté à l'hôpital pour la toute première fois depuis le début de l'hospitalisation. Suite à cette discussion, la version soutenue par cette dernière quant aux circonstances l'ayant conduite à l'hôpital a été corroborée. Le psychiatre a décidé de lever la garde immédiatement et d'annuler les procédures en cours pour l'obtention d'une A.J.S. à certaines conditions. Une des conditions négociées prévoyait que la personne récupère ses effets personnels chez un de ses proches à sa sortie de l'hôpital en présence d'une escorte policière seulement.

Avant de quitter l'hôpital, nous avons donc aidé la personne dans ses démarches téléphoniques pour obtenir une escorte policière. Après quelques appels, la personne a laissé un message vocal et devait être rappelée par le service de police avant son départ. Nous avons convenu avec elle que nous allions prendre de ses nouvelles.

Ce dossier a tristement permis de constater la stigmatisation du service de police envers une personne vivant avec un problème de santé mentale, nous avons appris que le service de police n'avait pas pris au sérieux la demande d'escorte policière. La personne n'avait donc pas pu récupérer ses effets personnels. À sa demande, nous avons contacté le service de police pour s'informer de la procédure et nous l'avons accompagnée au poste de police, car cette dernière craignait de ne pas être prise au sérieux encore une fois. L'escorte policière a été obtenue et la personne a enfin récupéré ses effets personnels.

Nous terminons en remerciant le psychiatre qui s'est montré disponible et ouvert à travailler en collaboration avec notre organisme dès notre arrivée dans ce dossier. Nous avons pu jouer un rôle de facilitateur de la communication, alors que la personne refusait de parler aux psychiatres et qu'elle n'avait plus confiance en certains membres de son entourage. Du côté du psychiatre, nous pouvons affirmer que la qualité de ses explications était remarquable, son approche était humaine et nous avons perçu une réelle intention d'utiliser l'A.J.S. comme une mesure d'exception et d'éviter d'y avoir recours. Pour cela, son travail mérite d'être souligné.



Une démarche d'accompagnement en déontologie policière

En 2022, une personne nous contacte pour prendre des informations concernant une plainte en déontologie policière. Elle dit avoir été témoin d'une intervention policière musclée chez elle lors de la période de confinement. La situation s'est passée à son domicile au mois de janvier. Elle questionne la force et l'intensité utilisées par les policiers impliqués envers son ami. Nous l'informons des procédures d'une plainte déposée en déontologie policière.

Après avoir reçu toutes les informations, la personne prend la décision de déposer une plainte en demandant notre accompagnement. À sa demande, nous rédigeons la plainte que la personne nous récite. Suite au dépôt de sa plainte au mois de mars 2022, elle reçoit l'appel de l'enquêtrice qui fera le suivi. Une rencontre en présentiel est fixée. Nous l'accompagnons à se préparer en élaborant un aide-mémoire. Notre accompagnement consiste à relire avec la personne sa déclaration ainsi que lors de l'entretien si certaines questions ne sont pas claires de demander des explications. Nous l'informons du déroulement de la rencontre. L'entretien sera enregistré et nous ne pourrions pas ajouter d'élément. Nous serons uniquement présentes comme soutien.

À la demande de la personne, la rencontre se déroule dans nos locaux. L'enquêtrice a été sensibilisée à cette demande et a accepté de se déplacer de Québec. Dès le début de l'entretien, l'enquêtrice nous demande d'expliquer la mission de notre organisme. Nous lui avons nommé que notre philosophie se base sur le principe de l'appropriation du pouvoir qui oriente la personne à faire ses propres démarches en respectant ses valeurs, ses choix, son rythme et ses besoins. Nous visons à promouvoir, protéger et défendre les droits collectifs et individuels des personnes, ou des groupes de personnes, vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale dans la région de Lanaudière.

Enfin, la personne nous a fait part que sans notre accompagnement et notre soutien, elle n'aurait pas dénoncé cette situation surtout que celle-ci concernait des policiers. La personne se sent soulagée d'avoir déposé sa plainte et d'avoir mis une fin au processus.



Sans nous tromper, nous pouvons affirmer que cette année a été encore hors-norme. Pour nous, le plus grand défi, c'est encore la lutte à la stigmatisation des personnes ayant 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 fabriquent. Que tout ce qu'elles souhaitent, 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.

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.



Avec le retour de nos activités, nous avons repris graduellement notre promotion et sensibilisation. Nous avons entamé la réalisation d'un plan de communication pour la promotion et la défense des droits. Enfin, tout au long de l'année, nous avons distribué notre matériel promotionnel à tous nos partenaires et avons poursuivi la promotion de nos services via diverses plates-formes web.

LA PROMOTION DE L'ORGANISME

Le nombre d'outils promotionnels distribués est de **1 312 documents**.

NON

AUX MESURES DE CONTRÔLE!



- Dépliants, cartes et cartons de l'organisme (600)
- Affiches de Pleins droits de Lanaudière pour les unités de soins en psychiatrie à Joliette et Terrebonne (12)
- Dépliant Droits et recours des personnes mises sous garde du M.S.S.S. aux 2 établissements de santé et de services sociaux, à savoir le Centre hospitalier de Lanaudière (C.H.D.L.) et l'Hôpital Pierre-Le-Gardeur (H.P.L.G.) (600)
- Guide de survie des personnes mises sous l'application de la LPP (100)

Quant aux lieux de diffusion, notre promotion s'est effectuée dans les hôpitaux, des organismes communautaires, des cliniques externes en psychiatrie, des C.L.S.C., les bureaux des députés, les bottins des municipalités, etc.

De notre côté, nous avons également demandé, à plusieurs organismes communautaires et services-programmes en santé mentale du C.I.S.S.S.L., des dépliants et/ou documents d'information.

Parallèlement à la distribution de nos outils promotionnels, nous avons poursuivi la diffusion d'outils de promotion face aux droits. Nous avons publié, tout au long de l'année, des capsules « Saviez-vous que » sur notre page Facebook et notre site internet. L'objectif étant d'informer les abonnés et toutes personnes visitant nos médias sur divers sujets se rapportant à la promotion des droits, à savoir les droits et recours en santé mentale, les programmes gouvernementaux, les divers programmes en santé et services sociaux et sur notre organisme.

Également, nous avons débuté l'élaboration d'un plan de communication pour la promotion et la défense des droits. Par l'entremise de capsules vidéo, d'une refonte de nos comités d'information sur les droits et de la participation des membres à la vie associative, nous avons pour objectif de diversifier et optimiser la promotion face aux droits et de sensibiliser la population en général.





Pour la présente année financière, nous avons, dans un premier temps, élaboré des 2 capsules vidéo, à savoir la présentation des services de l'organisme et comment se préparer à une rencontre avec son professionnel de la santé. Pour ce faire, nous avons eu 5 rencontres avec la compagnie de création de contenus web Kinoss : 8 avril, 16 septembre, 2 décembre 2022 et 13 janvier et 3 février 2023. Suite à l'élaboration desdites capsules, un « focus group », composé de membres de l'organisme, a visionné les contenus afin d'émettre leurs avis sur les éléments suivants :

- La pertinence de l'information.
- La vulgarisation des contenus.
- L'appréciation générale des visuels.

Au cours de la prochaine année, nous compléterons notre corpus audiovisuel par les capsules suivantes : Le processus de plainte au C.P.Q.S. du C.I.S.S.S.L., les régimes de protection et vos droits et être son propre défenseur.

À terme, les capsules seront diffusées sur plusieurs réseaux sociaux et seront distribuées dans le milieu communautaire, le réseau de la santé et des services sociaux et de l'éducation de la région. Parallèlement, la refonte complète de notre offre pour les comités d'information sur les droits vise à moderniser, selon les besoins des personnes, les thèmes abordés et les rendre plus interactifs. Enfin, avec la pandémie, plusieurs de nos membres sont malheureusement décédés. Nous avons, en cours d'année, fait un état de situation sur l'implication citoyenne des membres. Cette réflexion se poursuivra au cours de la prochaine année.

Enfin, l'agente de liaison, de communication et à la vie associative a participé à un salon des ressources pour les personnes âgées à Rawdon le 24 septembre dernier. Le thème du salon était : Connaître pour mieux être. Nous en avons profité pour distribuer nos dépliants et diverses publications en relation avec la promotion des droits en santé mentale.

LES FORMATIONS ET LA PRÉSENTATION DES SERVICES DE L'ORGANISME

Avec l'explosion des demandes d'intervention, nous n'avons pu offrir que 2 présentations de nos services à nos partenaires. Par ailleurs, nous avons également donné une formation sur l'application de la loi LPP aux éclaireurs du Centre de prévention du suicide de Lanaudière.

Rencontre	Pour qui	Dates	Nombre de personnes
Présentation des services de l'organisme	Les éclaireurs du Centre de prévention du suicide de Lanaudière	16 mars	32
Présentation des services de l'organisme	La résidence la Bel âge	6 octobre 2022	5
Formation sur l'application de la Loi sur les personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (LPP)	Les éclaireurs du Centre de prévention du suicide de Lanaudière	16 mars	32



Nous avons débuté une réflexion quant à la mise en chantier d'une nouvelle façon d'effectuer la promotion et la sensibilisation. Les fiches d'information « Saviez-vous que » et les capsules vidéo en sont des bons exemples. Au cours de la prochaine année, nous déploierons notre plan de communication pour la promotion et la défense des droits. Par ailleurs, nous réactiverons, de façon récurrente, notre offre de comités d'information sur les droits.





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.



Nous avons repris l'ensemble de nos actions politiques pour la promotion et le respect des droits fondamentaux. Nous avons rencontré, entre autres, des gestionnaires du C.I.S.S.S.L. au regard de l'application des mesures d'exception en santé mentale. Comme à notre habitude, nous avons signé des appuis et pétitions sur divers thèmes en lien avec la promotion des droits fondamentaux.

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 14 reprises, différents gestionnaires du C.I.S.S.S.L., à savoir :

- La directrice des programmes santé mentale et dépendance.
- Le directeur adjoint des programmes santé mentale et dépendance (responsable du dossier de la loi LPP).
- Les chefs des unités de soins infirmiers en psychiatrie courte durée au C.H.D.L. et au H.P.L.G.
- Les chefs d'unité du service de l'urgence physique au C.H.D.L. et au H.P.L.G.
- Un médecin examinateur du C.I.S.S.S.L.

Dans un premier temps, nous avons rencontré, le 6 juillet dernier, la directrice et le directeur adjoint des programmes santé mentale et dépendance. L'objectif était d'élaborer, pour la présente année, une manière novatrice quant à l'accessibilité de notre organisme aux personnes mises sous garde en vertu de la loi LPP. Au terme de la rencontre, nous nous sommes entendus sur la possibilité de notre présence sur les unités de courte durée en psychiatrie, et ce, de façon récurrente. À partir du début du mois de novembre dernier, nous avons donc pu avoir accès à un local confidentiel dans chacune des unités de courte durée du C.H.D.L. et au H.P.L.G. une fois semaine. Cette ouverture de la part de la direction santé mentale a facilité et facilite grandement notre travail quant à l'aide et l'accompagnement que nous offrons aux personnes mises sous garde. Nous tenons à remercier la directrice et le directeur adjoint pour leur ouverture afin de changer la culture institutionnelle en psychiatrie. Pour nous, cette collaboration est un exemple tangible quant à des pratiques de transformation sociale pour le mieux-être des personnes que nous accompagnons.

Afin de bien coordonner notre présence sur les unités de courte durée en psychiatrie, nous avons eu, tout au long de l'année, 10 rencontres de suivi avec le directeur adjoint des programmes santé mentale et dépendance et avec les chefs des unités de soins infirmiers en psychiatrie courte durée au C.H.D.L. et au H.P.L.G.

Par ailleurs, nous avons eu une rencontre avec un médecin examinateur du C.I.S.S.S.L. Nous avons discuté des difficultés d'application de ladite loi tant dans la prise en charge par l'établissement et les droits et recours des personnes mises sous garde préventive, provisoire ou en établissement. Puis, au mois de janvier dernier, nous avons rencontré les chefs d'unité du service de l'urgence physique au C.H.D.L. et au H.P.L.G. L'objectif était de les sensibiliser à l'importance du droit à l'information des personnes mises sous garde dès la prise à charge de celles-ci par l'établissement.



Enfin, suite une entente pour une activité spécifique avec le C.I.S.S.S.L., le développement d'une capsule vidéo d'une durée de 20 minutes portant sur les droits et recours des personnes sous l'application de la LPP a été entrepris au cours de l'année 2022-2023. L'objectif étant de mettre en lumière, en se basant sur les principes de l'éducation populaire autonome, des droits inhérents des personnes qui sont sous l'application de cette loi d'exception. La réalisation de cette capsule vidéo est en lien direct avec l'entente que nous avons avec la direction santé mentale et dépendance quant à notre présence sur les unités de courte durée. Le projet sera finalisé au cours de l'année financière 2023-2024. La capsule sera diffusée auprès des équipes en santé mentale du C.I.S.S.S.L., présentée sur les écrans des 2 urgences psychiatriques et destinée à l'ensemble des personnes utilisatrices fréquentant les organismes communautaires.

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 Collectif de défense des droits 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 2022, l'A.G.I.D.D.-S.M.Q., ainsi que tous ses groupes membres, souligna, par diverses actions, le 7^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 8 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 de l'Assemblée nationale du Québec : Respect des droits des locataires des résidences privées pour aînés.
- Pétition de l'Assemblée nationale du Québec : Mise en place de ressources d'hébergement adaptées aux besoins des personnes vivant avec une déficience intellectuelle.
- Pétition de l'Assemblée nationale du Québec : Protégeons les aînés du RPA du Mont-Carmel.
- Pétition de l'Assemblée nationale du Québec : Majoration et indexation des ressources à l'aide sociale.

En mai

- Pétition de l'Assemblée nationale du Québec : Interdire les clauses prohibant les animaux de compagnie dans les logements.

En août

- Appui à la campagne pour un contrôle des prix des logements du Regroupement des comités logement et associations des locataires du Québec.

En septembre

- Lettre d'appui pour l'organisme Uniatox (unité d'information et d'action en toxicomanie) pour le projet de construction d'un centre de jour « La Remise à 9 ».

En octobre

- Appui pour une demande en contestation constitutionnelle de la Loi sur la protection de la jeunesse pour une protection accrue des enfants victimes de violence familiale et conjugale/contrôle coercitive.



Avec la restructuration de nos services, nous nous sommes concentrés cette année à développer et structurer notre présence pour les personnes sous l'application de la LPP. Depuis plusieurs années, nous étions dans l'impossibilité d'offrir un accompagnement complet pour les personnes sous l'application de cette loi d'exception. Avec notre présence sur les unités, nous avons été surpris de l'ampleur de notre impact. À titre d'exemple, depuis 2017 jusqu'à 2022, nous avons eu une moyenne de 273 interventions. Cette année, nous avons eu 769 interventions. Ce qui représente une augmentation de près de 150%. Sans aucun doute, notre présence est plus qu'essentielle pour les personnes.



*LES ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION, DE
CONCERTATION ET DE MOBILISATION*

LES FORMATIONS REÇUES



Concernant nos activités de représentation et de concertation, nous avons participé à des assemblées générales annuelles (A.G.A.), à des rencontres de la T.R.C.S.M.L. et de la Table LPP, à des comités de travail 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 T.R.O.C.L.**
Date : 19 mai 2022
Lieu : Joliette
Participation : Un membre du conseil d'administration
- **A.G.A. de la Rescousse Montcalm**
Date : 7 juin 2022
Lieu : Saint-Esprit
Participation : Agente de liaison et de communication
- **A.G.A. du Regroupement des usagers du transport adapté de Lanaudière (RUTAL)**
Date : 22 juin 2022
Lieu : Joliette
Participation : Agente de liaison et de communication
- **A.G.A. de l'A.G.I.D.D.-S.M.Q.**
Date : 1^{er} juin 2022
Lieu : Drummondville
Participation : Direction générale et 3 membres du conseil d'administration
- **A.G.A. d'Action-Logement Lanaudière**
Date : 31 mars 2023
Lieu : Joliette
Participation : Direction générale



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

Notre implication aux lieux de concertation s'est limitée aux services de santé et de services sociaux en santé mentale. Concrètement, nous avons participé aux travaux de la Table régionale de la loi LPP et de la T.R.C.S.M.L.

La Table régionale de la loi LPP

Dates des rencontres : 16 juin et 6 octobre 2022, 19 janvier 2023

Objectifs : S'assurer que cette loi d'exception soit appliquée selon le cadre de référence, le protocole de garde et la formation nationale du M.S.S.S. sur l'application de ladite loi.



Ce lieu de concertation rassemble les professionnels du réseau de la santé et des services sociaux, les représentants du milieu communautaire, les personnes utilisatrices de services (P.U.S.), les membres de l'entourage, les différents corps policiers et les services préhospitaliers.

En tant que co-responsable de la table LPP et membre du comité organisateur (coco), nous avons participé à 3 rencontres du comité de coordination. Elles avaient pour tâches de préparer les ordres du jour et de rencontrer des partenaires potentiels pour leur participation aux rencontres de la table.

Reprenant les travaux débutés en 2021-2022, nous avons, cette année, élaboré un plan d'action afin d'uniformiser et d'améliorer les pratiques lors d'une intervention en situation de crise dans la communauté et la prise en charge de la personne par l'établissement. Pour ce faire, nous avons mis sur pied 2 sous-comités de travail, à savoir le comité estimation de la dangerosité et prise en charge par l'établissement.

Comité estimation de la dangerosité

Dates des rencontres : 29 septembre et 5 décembre 2022, 13 février 2023

Membres du comité :

- Norman Gugg, C.I.S.S.S.L.
- Bruno Lamarre, Pleins droits de Lanaudière
- Joanie Parent, C.I.S.S.S.L.
- Nathalie Marchiori, C.I.S.S.S.L.
- Isabelle Petrault, C.I.S.S.S.L.
- Audrey Bouchard, Service de police de Mascouche
- André jr Corbeil, Service de police de Repentigny
- Émilie Châteauvert-Tremblay
- Ambulance St-Gabriel
- Julie Landry, Impact Lanaudière
- Joey Moar, Service de santé de Manawan

Mandat du comité : En lien direct avec le cadre de référence ministériel en matière d'application de la LPP, il vise à ce que les intervenants concernés par cette loi adoptent une vision commune claire du contexte exceptionnel d'une garde en établissement de santé et de services sociaux, qui se traduise par des pratiques conformes à la loi.

Comité prise en charge par l'établissement

Date de la rencontre : 12 décembre 2022

Membres du comité :

- Norman Gugg, C.I.S.S.S.L.
- Bruno Lamarre, Pleins droits de Lanaudière
- Louis Deschamps, C.I.S.S.S.L.
- Isabelle Petrault, C.I.S.S.S.L.
- André jr Corbeil, Service de police de Repentigny
- Julie Landry, Impact Lanaudière
- Joey Moar, Service de santé de Manawan
- Marie-Claude Villemure, C.I.S.S.S.L.
- Nathalie Marchiori, C.I.S.S.S.L.



Mandat du comité : s'inspire directement du cadre de référence ministériel en matière d'application de la LPP. Essentiellement, il vise à revoir l'accueil et la prise en charge par l'établissement et mise sous garde en établissement.

En parallèle de la table, nous avons rencontré la direction de la santé mentale à l'automne 2021. Nous avons discuté de la formation nationale du M.S.S.S. sur l'application de la loi. Bien que très pertinente, elle abordait, que très sommairement, la promotion des droits inhérents des personnes mises sous garde. La direction de la santé mentale nous demanda donc quelle serait la meilleure façon de valoriser les droits au regard de la loi LPP? Nous lui avons suggéré d'élaborer une capsule annexe ciblant les droits et l'application de loi. La direction de la santé mentale trouva l'idée excellente et nous octroya un financement pour ladite capsule. Celle-ci devrait être élaborée au cours de l'année 2023-2024.

La Table régionale de concertation en santé mentale de Lanaudière

Dates des rencontres : 19 mai, 15 septembre et 10 novembre 2022 et 9 février 2023

Au mois de janvier dernier, le M.S.S.S. lança le nouveau P.A.I.S.M. 2022-2026 : S'unir pour un mieux-être collectif. Tout en poursuivant plusieurs initiatives débutées par la mise en œuvre des plans précédents, ce nouveau plan d'action met un accent sur la prise en compte de l'ensemble des besoins de la personne par des interventions axées sur les services de proximité. Pour ce faire, le P.A.I.S.M. déploiera, au cours des 5 prochaines années, 7 axes :

- La promotion de la santé mentale et la prévention des troubles mentaux.
- Les services pour prévenir et intervenir en situation de crise.
- Le partenariat avec les organismes communautaires.
- Les actions destinées aux jeunes, à leur famille, à leurs proches et à leur entourage.
- L'amélioration de l'accès aux soins et aux services en santé mentale.
- La prévention et la mise en place d'alternatives aux hospitalisations en psychiatrie.
- La concertation et l'amélioration des pratiques.



Au-delà des 7 axes proposés, la notion de primauté de la personne et de la protection des droits et le soutien à leur exercice ressortent comme des valeurs et principes devant imprégner l'ensemble des travaux pour les années à venir.

La T.R.C.S.M.L. rassemble les professionnels du réseau de la santé et des services sociaux, les représentants du milieu communautaire, les 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.





Avant de débiter les travaux du nouveau plan, nous avons clôturé, lors de dernières rencontres, les travaux du dernier plan d'action 2015-2020. Nous avons participé aux rencontres suivantes :

- Comité accessibilité, le 21 avril 2022.
- Comité Reconnaissance, le 18 mai 2022.
- Comité primauté, le 8 juin 2022.
- Comité fluidité des services, le 16 septembre 2022.

En lien avec le P.A.I.S.M. 2022-2026, la T.R.C.S.M.L. a mis en place de nouveaux comités de travail. Tous sont composés de représentants du C.I.S.S.S.L., du milieu communautaire, de P.U.S et de membres de l'entourage.

- Comité emploi.
- Comité partage de l'expertise des organismes communautaires.
- Comité éducation.
- Comité accessibilité et continuum de services.

Nous avons participé à un comité.

Comité partage de l'expertise des organismes communautaires

Dates des rencontres : 28 novembre 2022 et 14 mars 2023

Mandat du comité : Positionner l'importance du milieu communautaire, de le faire connaître et de s'assurer de sa reconnaissance et de son expertise.

LES DÉLÉGATIONS PONCTUELLES

Outre ce qui a été précédemment mentionné, nous avons délégué des représentants pour 5 autres événements :

- **Rencontre Prix orange/citron**
Organisateur : A.G.I.D.D.-S.M.Q.
Date : 31 mai 2022
Lieu : Drummondville
Délégation : Direction générale et 3 membres du conseil d'administration
- **Sommet de l'action communautaire autonome de la T.R.O.C.L.**
Organisateur : T.R.O.C.L.
Date : 14 novembre 2022
Lieu : Saint-Liguori
Délégation : Direction générale et 2 membres du conseil d'administration
- **Comité de sélection pour des projets non récurrents portant sur le programme les éclaireurs**
Organisateur : C.I.S.S.S. de Lanaudière
Date : 8 février 2023
Lieu : Joliette
Délégation : Direction générale



➤ **Rencontre nationale de la Coalition des tables régionales des organismes communautaires (C.T.R.O.C.) sur le cadre normatif du M.S.S.S.**

Organisateur : C.T.R.O.C.

Date : 15 février 2023

Lieu : ZOOM-conférence

Délégation : Direction générale

➤ **Lancement de la formation sur les attitudes et comportements de conducteurs du transport adapté du Nord de Lanaudière**

Organisateur : R.U.T.A.L.

Date : 23 mars 2023

Lieu : Joliette

Délégation : Direction générale et un membre du conseil d'administration

LES FORMATIONS REÇUES ET PARTICIPATIONS À DES COLLOQUES

Dans l'optique d'une acquisition de connaissances, nous avons participé à 3 formations.

➤ **Formation sur les éclaireurs (premiers secours psychologiques)**

Organisateur : C.I.S.S.S.L

Date : 27 avril 2022

Durée : 2.5 heures

Lieu : Plate-forme web

Participation : Direction générale et deux intervenantes pour la promotion et la défense des droits

➤ **Conférence sur les changements à la loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité**

Organisateur : ACEF

Date : 19 et 24 octobre 2022

Durée : 3.5 heures

Lieu : Joliette et Mascouche

Participation : Direction générale et deux intervenantes pour la promotion et la défense des droits

➤ **Journée de sensibilisation aux droits des aînés**

Organisateur : C.A.A.P.L.

Date : 30 mars 2023

Durée : 3.5 heures

Lieu : Saint-Liguori

Participation : Deux intervenantes pour la promotion et la défense des droits

Nous avons accentué notre implication aux lieux de concertation du C.I.S.S.S.L. Avec le P.A.I.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.



Notre vie démocratique et associative a repris l'ensemble de ses activités. Le conseil d'administration s'est rencontré à 7 reprises. Tel que mentionné en introduction, nous avons tenu une importante rencontre quant à une restructuration de nos services et élaboré une planification stratégique sur 3 ans. Par ailleurs et malheureusement, nous n'avons pas pu tenir notre Journée régionale pour la promotion et la défense des droits. Enfin, nous avons eu 4 rencontres du comité ad hoc « relocalisation ».

LES SERVICES DE L'ORGANISME

Afin de répondre adéquatement à toutes les questions concernant les services, nous avons effectué 350 (909 en 2021-2022) interventions auprès de divers partenaires et membres. Nous avons communiqué de l'information quant aux services de l'organisme, répondu à quelques questions sur les formations et comités d'information sur les droits et répondu à toute autre demande de renseignement.

Également, depuis bientôt 6 ans, nous avons développé une page Facebook. Celle-ci nous permet d'élargir nos horizons quant à la promotion de notre organisme. Nous publions de l'information sur la promotion et la défense des droits en santé mentale. Cette année, nous avons relayé plus de 450 articles en lien avec la promotion des droits fondamentaux.

LA GESTION DE L'ORGANISME

Depuis plusieurs années, nous avons été confrontés à une demande toujours croissante et de plus en plus complexe eu égard aux demandes d'intervention. La résultante est que la pression sur l'équipe d'intervention est devenue insoutenable. En ce sens, nous avons connu, depuis 2016, un nombre important de départ ou d'arrêt de travail pour raison d'épuisement professionnel.

La rencontre du conseil d'administration du 14 juin dernier visait restructurer nos offres de services et à effectuer une planification stratégique sur 3 ans. Notre but visait à stabiliser la permanence de l'organisme en réalisant les 3 objectifs suivants :

- Redéfinir nos domaines d'intervention.
- La rétention du personnel.
- L'amélioration des conditions de travail.

Suite à la mise en place graduelle de la nouvelle organisation du travail, madame Hélène Lauzier, agente de liaison, de communication et à la vie associative, décida de relever d'autres défis. Elle quitta son poste au mois de février dernier. Nous profitons de l'occasion pour remercier madame Lauzier pour les 17 années de services pour l'organisme. Nous lui souhaitons bonne chance et bonne continuation.

UN COMITÉ AD HOC « RELOCALISATION »

Au cours de l'automne dernier, nous avons appris que nous devons déménager au terme de notre bail finissant le 30 juin 2023. Un comité ad hoc « relocalisation » fut mis en place. Il était composé de 2 membres du conseil d'admi-





nistration, à savoir messieurs Sylvain Chasle et André Beaudoin ainsi que la direction générale. Le comité s'est réuni à 4 reprises. L'objectif était de trouver un nouveau local près du centre-ville de Joliette. Au mois de janvier dernier, nous avons choisi de rejoindre les membres du carrefour des organismes de Lanaudière. Nous emménagerons dans nos nouveaux le 26 juin prochain.

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Le 21 juin 2022 avait lieu l'A.G.A de l'organisme. Celle-ci réunissait 19 personnes au Centre des Arts et des Loisirs Alain-Larue à Notre-Dame-des-Prairies. Lors de cette rencontre, nous avons présenté le rapport d'activités de 2021-2022, le rapport financier de 2021-2022, les prévisions budgétaires de 2022-2023 et la planification stratégique 2022-2025. Enfin, nous avons procédé à l'élection de 4 personnes au conseil d'administration.

Voici les membres du conseil d'administration pour l'année financière 2022-2023 :

Haut de la photo, de gauche à droite

- Lucie Litwin, administratrice, membre de la communauté
- Sylvie Chartrand, administratrice, membre de la communauté
- Lorraine Bouchard, administratrice, membre de la communauté
- André Beaudoin, secrétaire-trésorier, membre de la communauté



Bas de la photo, de gauche à droite

- Thérèse Desrochers, vice-présidente, membre de la communauté
- Carole Duchesneau, présidente, membre de la communauté
- Sylvain Chasle, administrateur, membre de la communauté

LES PARTENARIATS, COLLABORATIONS ET AUTRES ACTIVITÉS

Encore cette année et pour enrichir et maintenir notre vie associative et démocratique, nous avons, entre autres, renouvelé notre adhésion à divers regroupements provinciaux et régionaux. Voici la nomenclature de notre « membrariat » avec différents partenaires.

- | | |
|---|---|
| ➤ <i>L'A.G.I.D.D.-S.M.Q.</i>
Membre actif | ➤ <i>Le Mouvement d'éducation populaire autonome de Lanaudière</i>
Membre actif |
| ➤ <i>La T.R.O.C.L.</i>
Membre actif | ➤ <i>Le Centre régional de formation de Lanaudière</i>
Membre actif |

Par ailleurs, nous avons, tout au long de l'année, loué nos bureaux à divers professionnels. Toutes les locations s'effectuaient hors des heures de bureau de l'organisme. Nous avons également prêté nos locaux



pour des rencontres avec divers professionnels tels que des gestionnaires du C.I.S.S.S.L., à une enquêtrice à la déontologie policière, à des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux en santé mentale, etc. Enfin, nous avons prêté un local et de l'équipement informatique à plusieurs personnes qui avaient une problématique face au respect de leurs droits. Dans l'optique d'une appropriation du pouvoir, nous favorisons donc la responsabilisation de la personne face à sa démarche de défense des droits.

Enfin, nous avons assisté l'organisme de défense des droits de la Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine dans l'intégration d'une nouvelle employée. Notre rôle était de supporter la direction générale de l'organisme quant à l'acquisition des connaissances et de la pratique pour la promotion et la défense des droits de la nouvelle personne embauchée. Nous avons tenu 6 rencontres de supervision.

LA VIE ASSOCIATIVE ET DÉMOCRATIQUE EN CHIFFRE

Des 123 personnes membres au 1^{er} avril 2022, 3 personnes ont mis fin à leur adhésion. Donc, il y avait 120 membres au 31 mars 2023.

Cette année, près de 8% des 120 membres ont contribué à nos activités de vie associative et démocratique. Pour 10 personnes, il y a eu 566 heures de bénévolat d'effectuées (**voir tableau IX : La vie associative et démocratique**). Nous remercions chaleureusement l'implication citoyenne de chaque personne engagée dans notre mission.

Tableau IX : La vie associative et démocratique

Activités associatives	Heures
7 rencontres du conseil d'administration (7 membres)	285 heures
7 rencontres de vérification comptable	30 heures
Assemblée générale annuelle de Pleins droits de Lanaudière	50 heures
Rencontre préparatoire colloque d'orientation de l'A.G.I.D.D.-S.M.Q.	10 heures
Colloque d'orientation et assemblée générale annuelle de l'A.G.I.D.D.-S.M.Q.	60 heures
Assemblée générale annuelle de la T.R.O.C.L.	4 heures
Préparation au sommet de l'action communautaire autonome de la T.R.O.C.L.	5 heures
Sommet de l'action communautaire autonome de la T.R.O.C.L.	15 heures
Comité relocalisation des locaux de Joliette	25 heures
Rencontres préparatoires pour une médiation avec une employée et rencontre de médiation	60 heures
Lancement de la formation sur les attitudes et comportements des conducteurs du transport adapté du Nord de Lanaudière	5 heures
Plan de communication : focus group pour l'évaluation de 2 capsules vidéo	5 heures
Mise à jour informatique pour les membres de l'organisme	12 heures
Grand total	566 heures



CONCLUSION

La dernière année a été indubitablement marquée par une profonde réflexion quant à la façon d'effectuer notre mission. Notre planification stratégique des 3 prochaines années est un tournant important pour le maintien de nos services. Nous devons, à tout prix, trouver un équilibre entre la réalisation de notre mission et le maintien psychologique de la permanence. Nous espérons que notre planification permettra de favoriser et de maintenir une stabilité.

Par ailleurs, après 13 ans, au 718 boulevard Manseau, nous débutons un nouveau chapitre en déménageant au 144, rue Saint-Joseph à Joliette. En rejoignant le carrefour des organismes de Lanaudière, notre accessibilité sera améliorée pour les personnes ayant besoin de nos services.

Concernant notre promotion, notre sensibilisation, nos formations et notre vie associative, nous avons repris partiellement nos activités. À titre d'exemple, toutes les années, l'implication des membres à la vie associative varie entre 500 et 800 heures. En 2021-2022, les membres ont effectué 138 heures de bénévolat comparativement à 566 heures cette année.

Nous aurons plusieurs défis en vue des prochaines années. 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 pour privilégier les nouvelles technologies. Nous devons également développer des contenus web novateurs dans l'optique d'informer et sensibiliser la population en général et les partenaires. Enfin, nous devons réfléchir à une nouvelle façon d'entretenir notre vie associative. Pour ce dernier point, l'implication des membres est essentielle à notre rayonnement régional. Il est le socle de la pérennité de notre organisme.