



# **Pleins droits de Lanaudière**

## **Rapport d'activités 2020-2021**

**Faites valoir vos droits !!**



**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](mailto:pleinsdroits@videotron.ca)

Site web : [pleinsdroits.org](http://pleinsdroits.org)

Facebook : [pleinsdroitslanaudiere](https://www.facebook.com/pleinsdroitslanaudiere)

Du lundi au vendredi/Sans période de fermeture

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

**Point de services de Repentigny**

10A, boulevard Brien, suite 80

Repentigny (Québec) J6A 4R7

Téléphone : (450) 394-0779

Télécopie : (450) 704-2200

Ligne sans frais : 1-855-394-0779

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

**Responsable**

Bruno Lamarre

Directeur général

**Collaboration**

Hélène Lauzier

Agente de liaison, de communication et à la vie associative

Valérie St-Georges

Conseillère en 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                       | 9   |
| Présentation du conseil d'administration    | 10  |
| Présentation de l'équipe de travail         | 11  |
| Principes directeurs et territoire desservi | 12  |

## Partie 1

### L'aide et l'accompagnement en défense des droits

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| L'intervention proactive, les actions collectives et systémiques                | 13 |
| Le service-conseil                                                              | 14 |
| Les types d'intervention                                                        | 15 |
| Avec qui                                                                        | 16 |
| Les démarches en défense des droits                                             | 17 |
| Les thèmes                                                                      | 19 |
| La répartition des interventions                                                | 30 |
| Exemple d'une intervention dans le cadre de notre mission                       | 30 |
| Une démarche de recours visant la rectification du contenu d'un dossier médical | 30 |
| Maltraitance financière des personnes vulnérables : ouvrez l'œil                | 31 |

## Partie 2

### La promotion, la sensibilisation et la formation

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| La promotion de l'organisme | 34 |
|-----------------------------|----|

## Partie 3

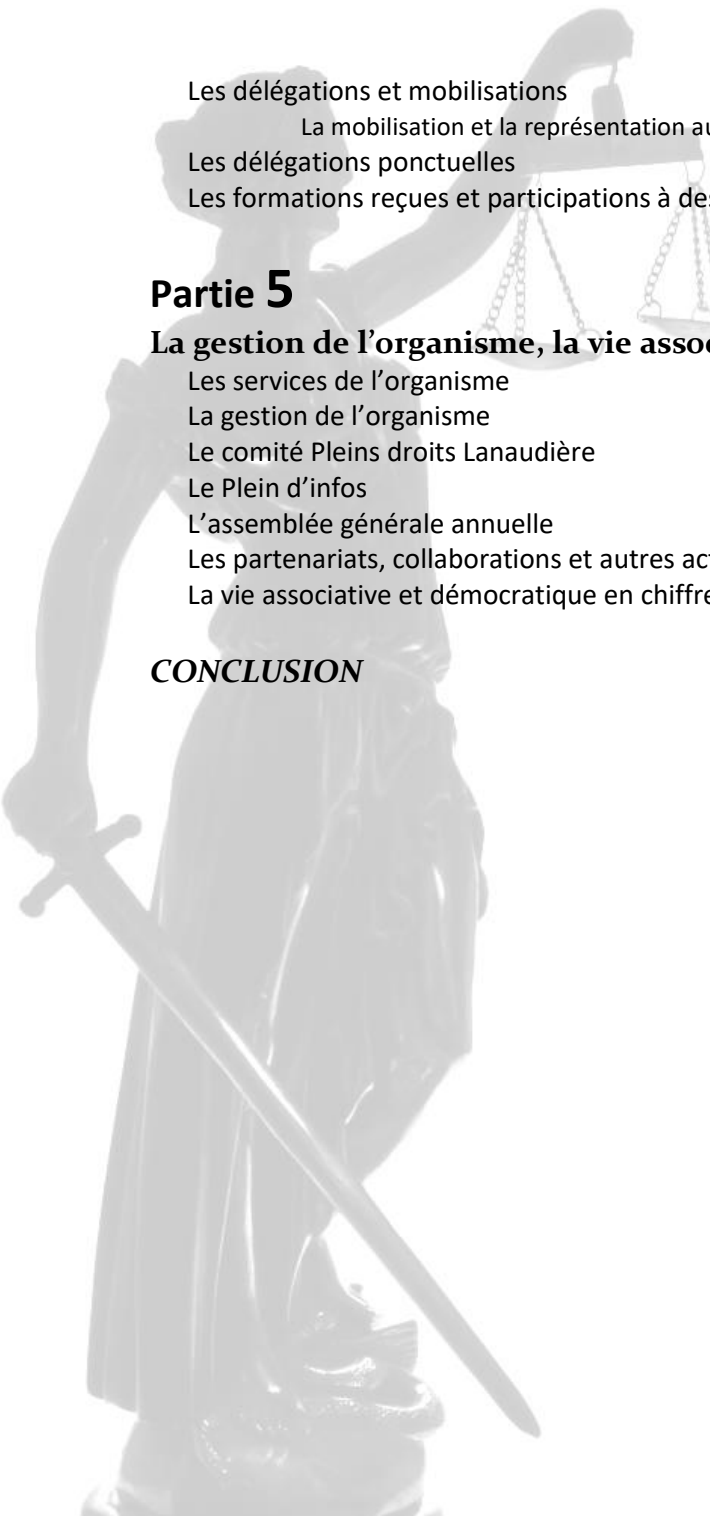
### Les actions politiques pour la promotion, le respect et la défense des droits

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Les droits fondamentaux                                                            | 35 |
| L'application des mesures d'exception en santé mentale au C.I.S.S.S. de Lanaudière | 36 |
| Participations et mobilisations pour la promotion des droits fondamentaux          | 36 |
| Les communiqués de presse, lettres d'appui, fax et pétitions                       | 37 |

## Partie 4

### Les activités de représentation, de concertation et de mobilisation

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Les formations reçues                                             | 39 |
| La représentation lors d'assemblées générales annuelles           | 40 |
| La représentation et concertation au C.I.S.S.S.L.                 | 40 |
| La table régionale de concertation en santé mentale de Lanaudière | 40 |



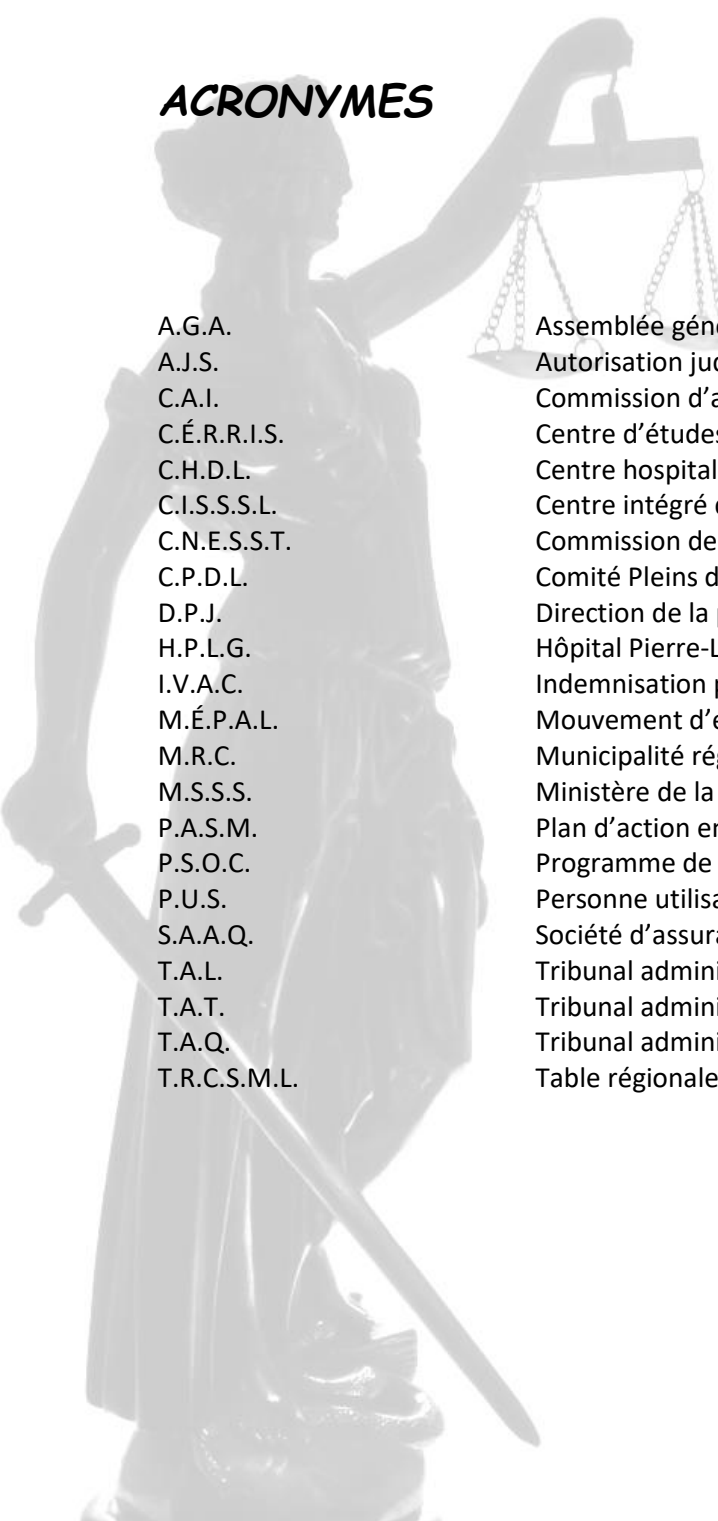
|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Les délégations et mobilisations                        | 45 |
| La mobilisation et la représentation au M.É.P.A.L.      | 45 |
| Les délégations ponctuelles                             | 45 |
| Les formations reçues et participations à des colloques | 45 |

## **Partie 5**

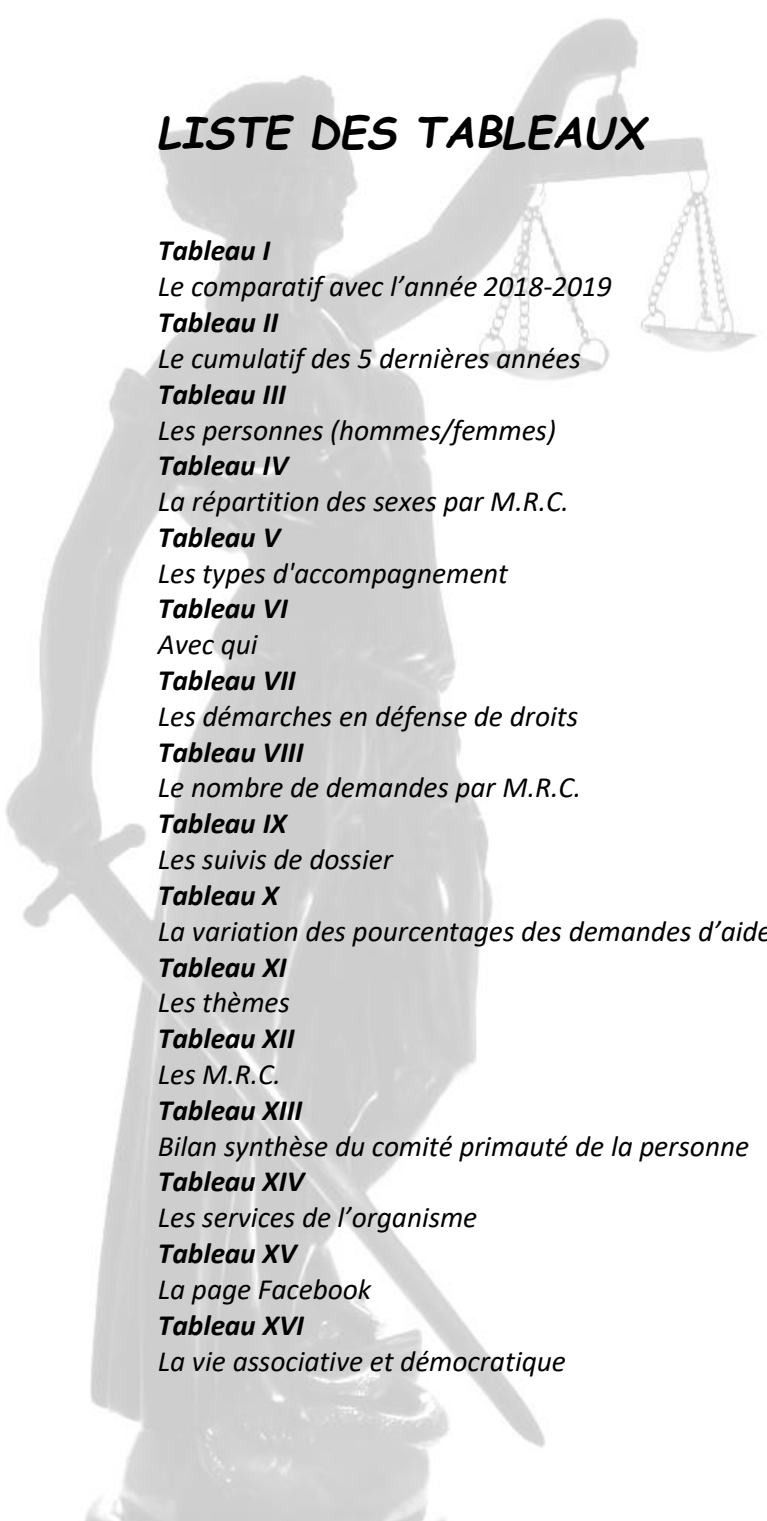
|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>La gestion de l'organisme, la vie associative et démocratique</b> | <b>47</b> |
| Les services de l'organisme                                          | 48        |
| La gestion de l'organisme                                            | 49        |
| Le comité Pleins droits Lanaudière                                   | 50        |
| Le Plein d'infos                                                     | 50        |
| L'assemblée générale annuelle                                        | 51        |
| Les partenariats, collaborations et autres activités                 | 51        |
| La vie associative et démocratique en chiffres                       | 51        |

|                   |           |
|-------------------|-----------|
| <b>CONCLUSION</b> | <b>52</b> |
|-------------------|-----------|

## ACRONYMES



|              |                                                                               |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| A.G.A.       | Assemblée générale annuelle                                                   |
| A.J.S.       | Autorisation judiciaire de soins                                              |
| C.A.I.       | Commission d'accès à l'information                                            |
| C.É.R.R.I.S. | Centre d'études sur la réadaptation, le rétablissement et l'insertion sociale |
| C.H.D.L.     | Centre hospitalier de Lanaudière                                              |
| C.I.S.S.S.L. | Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière                  |
| C.N.E.S.S.T. | Commission des normes, de l'équité, de la sécurité et de la santé au travail  |
| C.P.D.L.     | Comité Pleins droits de Lanaudière                                            |
| D.P.J.       | Direction de la protection de la jeunesse                                     |
| H.P.L.G.     | Hôpital Pierre-Le-Gardeur                                                     |
| I.V.A.C.     | Indemnisation pour les victimes d'actes criminels                             |
| M.É.P.A.L.   | Mouvement d'éducation populaire autonome de Lanaudière                        |
| M.R.C.       | Municipalité régionale de comté                                               |
| M.S.S.S.     | Ministère de la Santé et des Services sociaux                                 |
| P.A.S.M.     | Plan d'action en santé mentale                                                |
| P.S.O.C.     | Programme de soutien aux organismes communautaires                            |
| P.U.S.       | Personne utilisatrice de service                                              |
| S.A.A.Q.     | Société d'assurance automobile du Québec                                      |
| T.A.L.       | Tribunal administratif du logement                                            |
| T.A.T.       | Tribunal administratif du travail                                             |
| T.A.Q.       | Tribunal administratif du Québec                                              |
| T.R.C.S.M.L. | Table régionale de concertation en santé mentale de Lanaudière                |



## LISTE DES TABLEAUX

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tableau I</b>                                                             |    |
| <i>Le comparatif avec l'année 2018-2019</i>                                  | 14 |
| <b>Tableau II</b>                                                            |    |
| <i>Le cumulatif des 5 dernières années</i>                                   | 15 |
| <b>Tableau III</b>                                                           |    |
| <i>Les personnes (hommes/femmes)</i>                                         | 15 |
| <b>Tableau IV</b>                                                            |    |
| <i>La répartition des sexes par M.R.C.</i>                                   | 16 |
| <b>Tableau V</b>                                                             |    |
| <i>Les types d'accompagnement</i>                                            | 16 |
| <b>Tableau VI</b>                                                            |    |
| <i>Avec qui</i>                                                              | 16 |
| <b>Tableau VII</b>                                                           |    |
| <i>Les démarches en défense de droits</i>                                    | 17 |
| <b>Tableau VIII</b>                                                          |    |
| <i>Le nombre de demandes par M.R.C.</i>                                      | 18 |
| <b>Tableau IX</b>                                                            |    |
| <i>Les suivis de dossier</i>                                                 | 18 |
| <b>Tableau X</b>                                                             |    |
| <i>La variation des pourcentages des demandes d'aide et d'accompagnement</i> | 28 |
| <b>Tableau XI</b>                                                            |    |
| <i>Les thèmes</i>                                                            | 29 |
| <b>Tableau XII</b>                                                           |    |
| <i>Les M.R.C.</i>                                                            | 30 |
| <b>Tableau XIII</b>                                                          |    |
| <i>Bilan synthèse du comité primauté de la personne</i>                      | 43 |
| <b>Tableau XIV</b>                                                           |    |
| <i>Les services de l'organisme</i>                                           | 48 |
| <b>Tableau XV</b>                                                            |    |
| <i>La page Facebook</i>                                                      | 48 |
| <b>Tableau XVI</b>                                                           |    |
| <i>La vie associative et démocratique</i>                                    | 52 |



***Pleins droits de Lanaudière***  
***Assemblée générale annuelle 2020-2021***  
***Rapport d'activités***

---

Chers membres,

L'année 2020-2021 passera assurément à l'histoire. Et nous en faisons toutes et tous partie. Nous avons vécu une profonde remise en question de nos modes de vie due à un virus, qui lui, a décidé de se répandre comme une trainée de poudre. Nous avons été témoins de ce que l'humain a de meilleur, mais également de pire. Nous avons vu des élans de solidarité, une grande résilience, mais également des comportements d'un égoïste questionnable. Nous nous sommes également rendu compte que nos systèmes étaient fragiles et à la merci d'un moindre bouleversement, qu'on pense à la santé et les services sociaux et à l'éducation.

Pour nous, le confinement a été, comme l'ensemble de la société, un défi de tous les instants. Nous n'étions pas préparés à une telle situation. Comme bien d'autres, nous avons nos façons de faire et étions un peu dans nos pantoufles. La pandémie nous a forcés à réagir avec une vitesse fulgurante. Qui plus est, à la fin du mois de février 2020, les deux conseillères quittèrent pour d'autres emplois. Il ne restait donc que deux ressources pour affronter cette situation EXTRAORDINAIRE, dont une seule pour l'aide et l'accompagnement en défense des droits, à savoir la direction générale. Nous tenons à remercier les personnes qui ont demandé nos services. Elles furent patientes en raison de la mise en place d'une liste d'attente.

Ce n'est qu'au mois de septembre que nous avons embauché une nouvelle personne au service-conseil en défense des droits. Son arrivée permit de stabiliser quelque peu la situation. En février dernier, nous avons recruté une 2<sup>e</sup> personne. Au moment d'écrire ces lignes, nous commençons à voir la lumière au bout du tunnel. Tout le processus d'embauche fut un véritable défi. Du mois d'avril au mois d'août dernier, nous avons lancé 3 appels de candidatures. Aucun n'a porté fruit. Il arrivait même que nous ne recevions aucun curriculum vitae.

Comme vous vous en doutez, toutes les activités eu égard à notre vie associative, à la promotion/sensibilisation et à la formation et furent annulées. Il n'y a donc pas eu de rencontres du comité pleins droits Lanaudière (C.P.D.L.), de Journée régionale en défense des droits, de participation à des colloques et mobilisations, de comités d'informations sur les droits, de présentation de nos services, etc. Concernant les rencontres du conseil d'administration, nous tenons à remercier le ministère de la Santé et des Services sociaux (M.S.S.S.) ainsi que le centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière (C.I.S.S.S.L.), pour le soutien financier dans l'achat d'équipement informatique. Cet équipement a permis aux membres du conseil d'administration d'effectuer leur travail via diverses plateformes virtuelles.

Nous avons donc mis toutes nos énergies sur l'aide et l'accompagnement individuel en défense des droits. Du mois d'avril au mois d'août, nous avons constaté un important ralentissement dans le nombre d'appels. Ce qui est tout à fait normal avec la mise sur pause du Québec. Cependant, les dossiers des personnes étaient beaucoup plus complexes et émotifs. Outre la défense des droits, nous avons dû gérer, à plusieurs reprises, une détresse psychologique que nous avons rarement vue par les années passées. Les problématiques liées au logement, aux services de santé et services sociaux et aux services et suivis en psychiatrie ont marqué près de 46% de nos interventions.



**Pleins droits de Lanaudière**  
**Assemblée générale annuelle 2020-2021**  
**Rapport d'activités**

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 en santé mentale (P.A.S.M.) 2015-2020 du gouvernement du Québec en octobre 2016, sous le thème : *Faire ensemble et autrement*, nous avons poursuivi, depuis maintenant presque 5 ans, notre collaboration à la Table régionale de concertation en santé mentale de Lanaudière (T.R.C.S.M.L.). Nous avons participé activement aux rencontres de cette instance ainsi qu'aux sous-comités qui en découlent, à savoir le comité primauté de la personne et accessibilité.

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



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

*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*

**NOTRE MANDAT**

Enfin, attribuables au budget du gouvernement de mars 2020, 40 millions de dollars d'argent neuf ont été investis pour les organismes communautaires autonomes. De ces 40 millions pour l'ensemble du Québec, plus de 2 220 000 \$ étaient réservés pour la région de Lanaudière. De ce montant, nous avons reçu 9 000\$ de rehaussement de notre financement. Comparativement à la dernière année où nous avons reçu un maigre 5 000 \$, nous considérons que c'est un pas dans la bonne direction.

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<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021, les membres du conseil d'administration se sont réunis à 7 reprises.

- 16 avril 2020, rencontre régulière
- 28 mai 2020, rencontre régulière
- 9 juillet 2020, rencontre régulière
- 20 octobre 2020, rencontre régulière
- 15 décembre 2020, rencontre régulière
- 26 janvier 2021, rencontre régulière
- 9 mars 2021, rencontre régulière



## **Procès-verbal**

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

- Adapter le service d'aide et d'accompagnement aux mesures sanitaires de la Direction de la santé publique du Québec
- Mettre sur pied 2 comités ad hoc pour l'embauche de 2 postes de conseiller/conseillère en défense des droits
- Entériner l'embauche par le comité de sélection de madame Valérie St-Georges au poste de conseillère en défense des droits
- Entériner l'embauche par le comité de sélection de madame Geneviève Marois au poste de conseillère en défense des droits
- Effectuer une restructuration organisationnelle concernant les conditions de travail et les descriptions de tâches en raison de la pandémie du COVID-19
- Entériner les demandes du Fonds d'urgence COVID-19 du M.S.S.S.
- Réviser les échelles salariales

André Beaudoin  
Secrétaire-trésorier



## PRÉSENTATION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

### *Notre Mission :*

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

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

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

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



### **Haut, à gauche**

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

### **Haut, à droite**

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, à gauche**

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



### **Bas, au centre**

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

### **Bas, à droite**

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

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



## PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE DE TRAVAIL



**Haut de la photo**  
**De gauche à droite**

**Madame Geneviève Marois**  
Conseillère en défense des droits  
À l'emploi depuis février 2021  
Formation en travail social, en intervention et  
en relation d'aide

**Madame Valérie St-Georges**  
Conseillère en défense des droits  
À l'emploi depuis septembre 2020  
Baccalauréat et maîtrise en droit

**Bas de la photo**  
**De gauche à droite**

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

**Madame Hélène Lauzier**  
Agente de liaison, de communication et  
à la vie associative  
Attestation d'études professionnelles  
adjoins administrative  
À l'emploi depuis février 2006



## 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 sont au cœur des préoccupations et des actions de notre organisme.

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



Préjugé favorable

## **Prise de contact**

Information

Accompagnement

Références

Préjugé favorable

## **Prise de contact**

Information

Accompagnement

Références

Préjugé favorable

Prise de contact

Information

Accompagnement

Références

Préjugé favorable

## **Prise de contact**

Information

Accompagnement

Références

Préjugé favorable

## **Prise de contact**

Information

Accompagnement

Références

Préjugé favorable

## **Prise de contact**

Information

Accompagnement

Références

Préjugé favorable

## **Prise de contact**

Information

Accompagnement

Références

Préjugé favorable

## **Prise de contact**

Information

Accompagnement

## **Prise de contact**

Information

Accompagnement

Références

Préjugé favorable

## **Prise de contact**

Information

## *L'AIDE ET L'ACCOMPAGNEMENT EN DÉFENSE DES DROITS*

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

## *L'INTERVENTION PROACTIVE, LES ACTIONS COLLECTIVES ET SYSTÉMIQUES*

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

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

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



## **LE SERVICE-CONSEIL**

En cette année particulière, nous avons dû adapter nos interventions. Plus précisément, nous avons privilégié notre service-conseil par téléphone, courriel ou visioconférence. Quand nous devons rencontrer les personnes, pour une signature, une révision de document ou des explications concernant un processus de plainte complexe, nous nous assurons de respecter les règles sanitaires, à savoir que les rencontres ne pouvaient dépasser 30 minutes, le lavage des mains, le port du masque et la distanciation de 2 mètres étaient obligatoires.

Toute l'information, les références et l'accompagnement que nous avons effectués n'avaient qu'un seul but : ***que les droits des personnes visées soient respectés, et que celles-ci développent des habiletés (empowerment) dans la revendication de leurs droits***

En raison du confinement total d'avril 2020 et qui s'échelonna sur 3 mois, nous avons vu nos interventions diminuer de plus de 80%. C'est à partir du mois d'août qu'une certaine normalité reprit son cours. À partir de ce moment, les demandes ont connu une croissance constante.

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

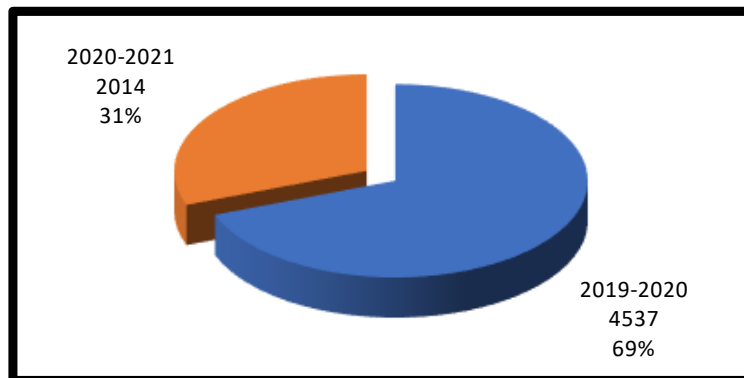
Nous avons effectué **2 014 interventions**. Ce qui est une nette diminution face à la dernière année. Comparativement à cette dernière, on y voit une diminution de près de 53% (**voir tableau I**).

Toutefois, si on prend en considération que la majorité des interventions ont été effectués sur une période de 6 mois (de la fin de l'été 2020 au 31 mars 2021), nous avons maintenu voire même dépassé le nombre d'interventions comparative-ment aux années précédentes.

En d'autres mots, depuis les 5 dernières années, nous avons eu une moyenne de 3 600 interventions réparties sur 12 mois. En cette année de pandémie, nous avons effectué 2014 interventions sur une période de 6 à 7 mois. Toutefois, comparativement aux 5 dernières années, et en chiffre absolu, nos interventions ont tout de même connu une baisse notable (**voir tableau II, page suivante**).

Malgré la pandémie, nous avons tout de même gardé cette récurrence, quant au nombre d'interventions, qui résulte assurément par la reconnaissance des acteurs du milieu lanaudois de notre expertise en matière de promotion et de défense des droits. En effet, nous avons reçu bon nombre de références de divers pro-

**Tableau I**  
**Le comparatif avec l'année 2019-2020**



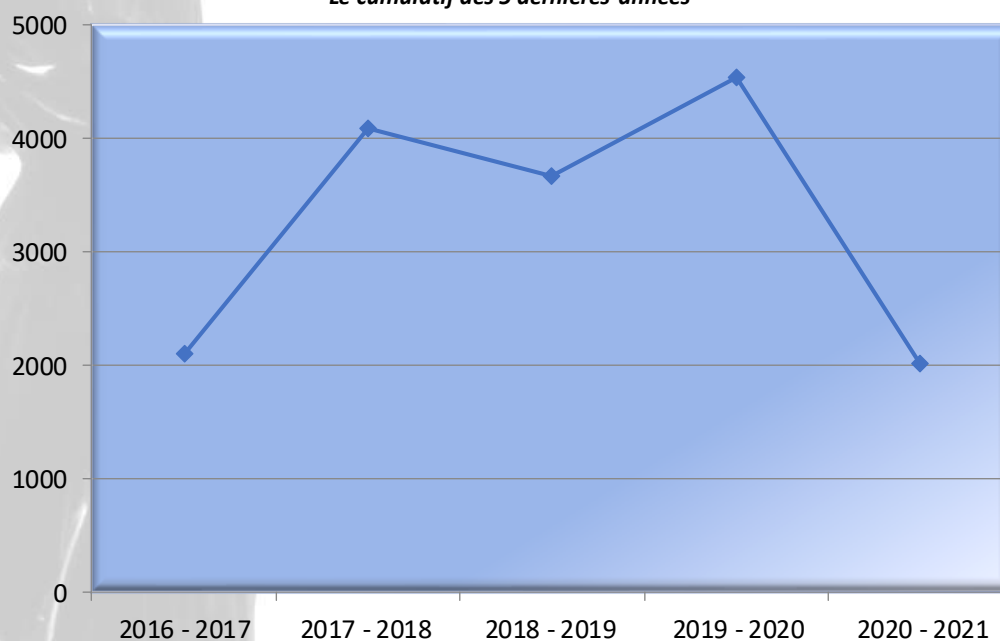


professionnels de la santé et des services sociaux et d'organismes communautaires

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



**Tableau II**  
*Le cumulatif des 5 dernières années*

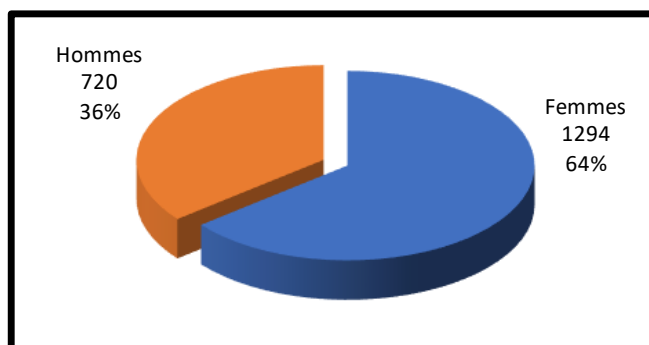


### **Les types d'intervention**

Concernant la répartition et le type d'intervention, 36% (720) ont été effectués auprès des hommes et 64% (1294) auprès des femmes (**voir tableau III**). Vous trouverez la répartition nominale détaillée par M.R.C. (**au tableau IV, à la page suivante**).

Nous avons effectué 27 accompagnements à nos bureaux, 18 accompagnements extérieurs

**Tableau III**  
*Les personnes*



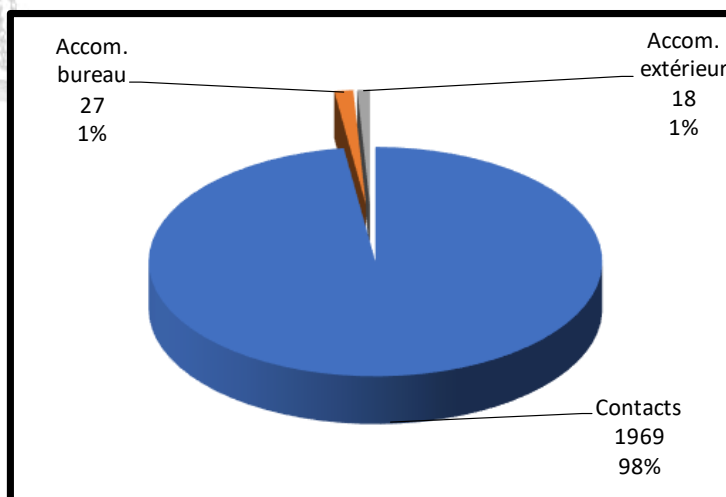


et 1 969 interventions téléphoniques (**voir tableau V**). Comme nous pouvez le constater, le confinement social a eu un impact important sur nos rencontres à nos bureaux (330 en 2019-2020) et accompagnements extérieurs (126 en 2019-2020).

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

| Sexe         | Homme | Femme | Total |
|--------------|-------|-------|-------|
| Joliette     | 280   | 406   | 686   |
| Matawinie    | 104   | 78    | 182   |
| Autray       | 8     | 32    | 40    |
| Montcalm     | 31    | 141   | 172   |
| Des Moulins  | 169   | 338   | 507   |
| L'Assomption | 108   | 238   | 346   |
| Extérieur    | 20    | 61    | 81    |
| Total        | 720   | 1 294 | 2 014 |

**Tableau V**  
**Les types d'accompagnements**



### **Avec qui**

En ce qui regarde les personnes visées, 1 483 nous ont contactés. Nous avons échangé avec 294 intervenants et 162 professionnels de diverses instances telles que la santé et les services sociaux, la sphère juridique, le Protecteur du citoyen, le milieu communautaire, le Tribunal administratif du logement (T.A.L.), etc., et ce, afin d'effectuer, entre autres, des suivis de dossiers. Enfin, nous avons référé 75 demandes provenant des membres de l'entourage d'une personne vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale (**voir tableau VI**).

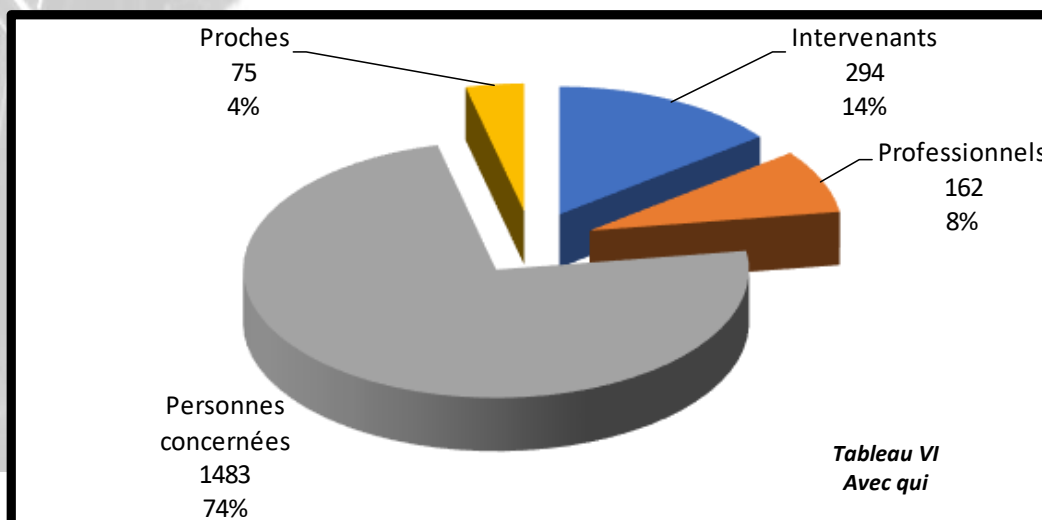


**Tableau VI**  
**Avec qui**



## **Les démarches en défense des droits**

Nous avons réalisé 279 prises de contact pour de l'information/référence. De ces prises de contact, nous avons procédé à l'ouverture de 88 dossiers. À partir des dossiers et des prises de contact, nous avons réalisé 1 735 suivis avec les personnes concernées, des intervenants ou professionnels (**voir tableau VII**).

En résumé, si nous prenons le nombre total de prises de contact (information/référence) et les dossiers d'accompagnement (191+88), **notre organisme a été contacté pour 279 nouvelles et différentes demandes**. De ce nombre, nous estimons que 85% (237) des nouvelles demandes provenaient de personnes différentes.

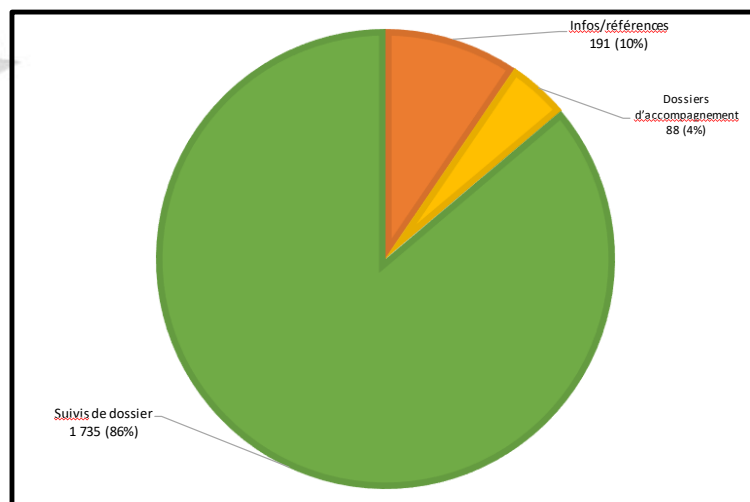
C'est la M.R.C. de Joliette qui vient en tête de lice avec 106 nouvelles demandes. Celles-ci provenaient, en grande partie, des services de santé et services sociaux, le logement et les services et suivis en psychiatrie.

### **Ensuite, viens en ordre décroissant**

- La M.R.C. Les Moulins, avec 55 demandes. Les démarches visaient majoritairement le logement, la garde en établissement et les revenus
- La M.R.C. Matawinie avec 42 demandes. Les problématiques visaient le logement, la garde en établissement et l'aspect juridique
- La M.R.C. L'Assomption avec 35 demandes. Les problématiques répertoriées visaient l'accès au dossier et la confidentialité, l'aspect juridique et les services et suivis en psychiatrie
- La M.R.C. Montcalm avec 18 demandes. Les thèmes en jeu étaient le logement, les revenus et la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (C.N.E.S.S.T), de l'Indemnisation des victimes d'actes criminels (I.V.A.C) et de la Société de l'assurance automobile du Québec (S.A.A.Q.)
- La M.R.C. D'Au-ray avec 11 demandes. Les problématiques visaient les services de santé et services sociaux, l'aspect juridique et le logement
- Enfin, nous avons eu 12 demandes provenant de l'extérieur de la région (**voir tableau VIII, à la page suivante**)

Ces statistiques nous révèlent que les problèmes eu égard au logement sont récurrents dans 5 des 6 M.R.C. Viennent ensuite les démarches concernant l'aspect juridique (3 M.R.C. sur 6). À égalité, nous remarquons les services de santé et de services sociaux, les services et suivis en psychiatrie, la garde en établissement et les revenus (2 M.R.C. sur 6). Enfin, la C.N.E.S.S.T./I.V.A.C./S.A.A.Q. et l'accès au dossier et la confidentialité se retrouvent chacun dans une M.R.C.

**Tableau VII**  
**Les démarches en défense des droits**



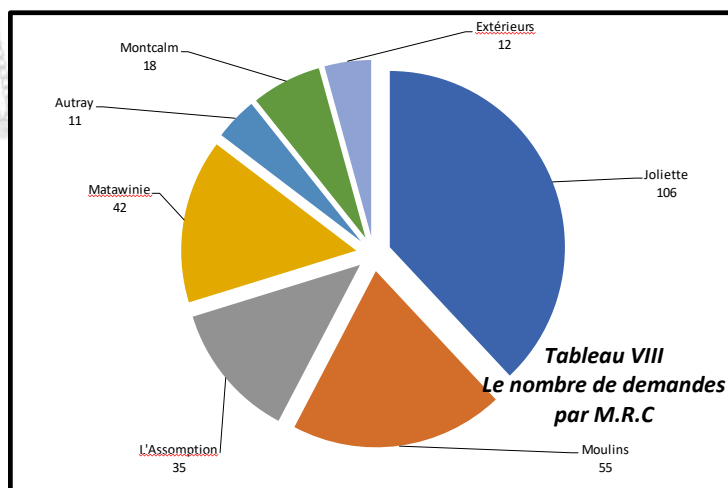


**Pleins droits de Lanaudière**  
**Assemblée générale annuelle 2020-2021**  
**Rapport d'activités**

Une même réalité se répète dans la relation d'aide que nous avons avec les personnes : les interventions que nous effectuons sont de plus en plus complexes et perdurent dans le temps. Par ailleurs, avec l'état d'urgence sanitaire qui a perduré tout au long de l'année, nous avons été confrontés à des difficultés supplémentaires quant à l'accès des personnes à nos services. Tous nos accompagnements devaient s'effectuer par des moyens technologiques, ce qui a engendré des délais supplémentaires.

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 au T.A.L.
- D'un accompagnement pour une révision des Programmes d'aide et de solidarité sociale
- D'un accompagnement chez le médecin, le psychiatre ou autre professionnel de la santé
- Des conclusions des enquêtes du Protecteur du citoyen
- De l'aide et de l'accompagnement à la rédaction d'une lettre
- Etc.



Les démarches d'aide et d'accompagnement ont demandé un soutien et un suivi aussi intensif que la dernière année (**voir tableau IX**). Selon nos estimations, à partir des 279 nouvelles demandes, nous avons effectué plus de 6 suivis de dossiers et/ou d'information/référence par nouvelle demande.

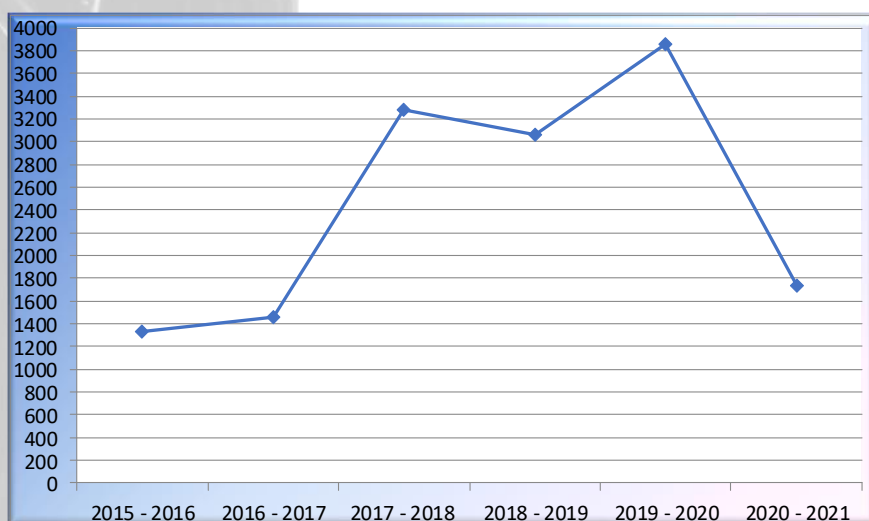


**Tableau IX**  
**Les suivis de dossiers**



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

### **Les thèmes**

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

#### **1) Logement 461 interventions/ 2014 (23%)**

|                 | Joliette | Montcalm | Matawinie | Les Moulins | Autray | L'Assomption | Extérieur |
|-----------------|----------|----------|-----------|-------------|--------|--------------|-----------|
| <b>Logement</b> |          |          |           |             |        |              |           |
| Interventions   | 129      | 34       | 73        | 207         | 4      | 12           | 2         |
| Total : 461     |          |          |           |             |        |              |           |

- Préparations à une audience au T.A.L.
- Informations sur le droit aux animaux dans un logement
- Informations sur l'augmentation de loyer
- Aide et accompagnement dans un processus de changement d'appartement dans une habitation à loyer modique
- Aide à la rédaction d'une lettre pour signaler une situation à un propriétaire
- Informations sur les règlements au T.A.L.
- Aide et accompagnement suite à un avis d'éviction non conforme au Code civil du Québec
- Plainte au T.A.L. concernant un propriétaire discriminatoire
- Informations sur les recours pour briser un bail
- Aide dans la rédaction d'une entente de résiliation de bail
- Rédactions de mises en demeure et de plaintes envers des propriétaires
- Informations sur les recours en cas d'insalubrité du logement
- Rédaction d'une mise en demeure envers un locataire pour non-paiement de loyer
- Aides dans la rédaction de plusieurs lettres de réponse à une plainte et à une mise en demeure
- Explication des impacts possibles d'une mise en demeure
- Aide dans la rédaction d'une mise en demeure pour perte de jouissance des lieux
- Accompagnement pour contrer un avis de non-renouvellement de bail ne respectant pas le Code civil

*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.*



du Québec

- Accompagnement pour remplir un avis de refus d'augmentation de loyer
- Plusieurs références à des avocats

**2) Santé et services sociaux**  
**(Hébergement, D.P.J., accès à un médecin de famille, etc.)**  
**283 interventions/ 2014 (14%)**

|                                                                                             | Joliette | Montcalm | Matawinie | Les Moulins | Autray | L'Assomption | Extérieur |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|-----------|-------------|--------|--------------|-----------|
| <b>Santé et services sociaux (Hébergement, D.P.J., accès à un médecin de famille, etc.)</b> |          |          |           |             |        |              |           |
| Interventions                                                                               | 172      | 17       | 9         | 33          | 19     | 26           | 7         |
| Total : 283                                                                                 |          |          |           |             |        |              |           |

- Aides concernant les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux
- Aides concernant les processus de plaintes envers un organisme communautaire
- Aides concernant les processus de plaintes envers le réseau de la santé et des services sociaux
- Plainte concernant les services d'un médecin spécialiste
- Une demande d'information pour les recours possibles en cas d'erreur médicale
- Accompagnement pour une demande de changement de médecin de famille
- Accompagnement pour une première demande au Guichet d'accès aux médecins de famille
- Explications du processus de plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- Aide et accompagnements pour obtenir des services de santé et services sociaux
- Plaintes concernant les services reçus d'un organisme communautaire
- Un renseignement concernant les processus de plaintes envers un organisme communautaire
- Préparation et accompagnement dans un processus de médiation avec un organisme communautaire
- Plainte concernant les services reçus lors d'une hospitalisation
- Plainte concernant les services d'un médecin de famille
- Aide dans la préparation d'une rencontre à une table de révision avec la Direction de la protection de la jeunesse (D.P.J.) pour une garde d'enfants
- Informations et plainte concernant la D.P.J.
- Une demande d'information pour les recours possibles en cas d'erreur médicale
- Plusieurs accompagnements dans la rédaction de plaintes et d'une mise en demeure au Collège des médecins

*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.*



- Accompagnement pour une demande de changement de médecin de famille
- Aide et accompagnement dans la préparation de plusieurs rencontres avec un médecin de famille  
***Notre rôle est de s'assurer que les personnes se sentent entendues et que les médecins répondent correctement à leurs questions***
- Une demande d'information concernant les procédures d'enquête du Protecteur du citoyen

**3) Services/Suivi en psychiatrie  
(Programme S.I.M. / S.I.V. / clinique externe)  
190 interventions/ 2014 (9%)**

|                                                                             | Joliette | Montcalm | Matawinie | Les Moulins | Autray | L'Assomption | Extérieur |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------|----------|-----------|-------------|--------|--------------|-----------|
| Service suivi en psychiatrie (Programme S.I.M. / S.I.V. / clinique externe) |          |          |           |             |        |              |           |
| Interventions                                                               | 75       | 10       | 9         | 40          | 1      | 50           | 5         |
| Total : 190                                                                 |          |          |           |             |        |              |           |

- Aides à la préparation de rencontres avec des psychiatres  
***Notre rôle était de conseiller la personne dans la mise en place de ce qu'elle souhaitait mentionner et demander à son médecin (changement de médication, désaccord avec le traitement, demandes d'information sur les effets secondaires de la médication)***
- Aides à la rédaction de demandes pour un changement de psychiatre
- Aides pour valider l'état d'un dossier suite au départ du médecin-psychiatre traitant en clinique externe de psychiatrie
- Information concernant les services du S.I.V. dans le milieu communautaire et dans le réseau de la santé et des services sociaux
- Informations sur la contestation d'un diagnostic
- Plusieurs explications de différents droits lors d'une hospitalisation volontaire à l'unité psychiatrique

**4) Garde en établissement et autorisation judiciaire de soins  
170 interventions/ 2014 (8%)**

|                                                            | Joliette | Montcalm | Matawinie | Les Moulins | Autray | L'Assomption | Extérieur |
|------------------------------------------------------------|----------|----------|-----------|-------------|--------|--------------|-----------|
| Garde en établissement et autorisation judiciaire de soins |          |          |           |             |        |              |           |
| Interventions                                              | 72       | 0        | 15        | 74          | 0      | 6            | 3         |
| Total : 170                                                |          |          |           |             |        |              |           |

- Aides à la préparation pour des audiences à la Cour civile concernant la garde en établissement et les autorisations judiciaires de soins (A.J.S.)  
***Bien outiller la personne au regard de ses droits lorsqu'elle se présente seule devant la Cour. Autrement dit, nous expliquons comment l'audience va se dérouler et les questions possibles auxquelles la personne devra répondre***



- Plusieurs références d'avocats et à l'aide juridique lors de la mise sous garde préventive, provisoire et en établissement d'une personne
- Informer les personnes sur les différents droits qu'elles conservent malgré la garde
- 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
- Signalements aux gestionnaires du C.I.S.S.S.L. au regard de gardes en établissement non conformes à la loi
- Aide dans une demande de changement d'établissement pendant une garde en établissement
- Appel pour s'assurer que la personne soit représentée par l'avocat de son choix
- Aides à remplir le formulaire concernant la contestation d'une garde en établissement au T.A.Q.
- Informations sur les conséquences d'une A.J.S. (médication et hébergement)
- Plusieurs suivis de dossiers au T.A.Q.
- Aide et accompagnement pour obtenir des services pendant la garde en établissement

***Nous avons aidé une personne à recevoir les services de sa travailleuse sociale pendant sa garde en établissement***

#### 5) Aspect juridique 152 interventions/ 2014 (8%)

|                    | Joliette | Montcalm | Matawinie | Les Moulins | Autray | L'Assomption | Extérieur |
|--------------------|----------|----------|-----------|-------------|--------|--------------|-----------|
| Aspects juridiques |          |          |           |             |        |              |           |
| Interventions      | 21       | 9        | 16        | 20          | 11     | 62           | 13        |
| Total : 152        |          |          |           |             |        |              |           |

- Informations et vulgarisations afin que les personnes puissent se représenter seules devant la Chambre civile, la Chambre criminelle ou devant le T.A.Q.  
***À l'aide des documents du Barreau du Québec : « Seul devant la Cour », nous avons aidé plusieurs personnes à se préparer à une audience devant la Cour***
- Information sur la contestation d'une contravention
- Plusieurs références à l'aide juridique et à des avocats
- Aide à la compréhension d'un processus devant une instance disciplinaire
- Aide à la compréhension des frais chargés par une municipalité à un propriétaire d'immeuble
- Explication du processus de plainte à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse
- Informations pour la rédaction de mises en demeure pour faire cesser de la discrimination
- Aides concernant le processus judiciaire des différents tribunaux (Cour civile, municipale, criminelle et administrative)



**6) Revenus (rentes/assurances salaire/impôts/taxes/travail)**  
**145 interventions/ 2014 (7%)**

|                                                                 | Joliette | Montcalm | Matawinie | Les Moulins | Autray | L'Assomption | Extérieur |
|-----------------------------------------------------------------|----------|----------|-----------|-------------|--------|--------------|-----------|
| <b>Revenus (rentes/assurances salaire/impôts/taxes/travail)</b> |          |          |           |             |        |              |           |
| Interventions                                                   | 19       | 39       | 9         | 47          | 1      | 23           | 7         |
| Total : 145                                                     |          |          |           |             |        |              |           |

- Aides, accompagnements et informations en ce qui regarde des démarches avec les assurances salaire collectives et Retraite Québec
- Aides et accompagnements pour des contestations et demandes de révisions à Retraite Québec (rente d'invalidité)
- Références à des avocats
- Aide à la préparation d'une rencontre avec un syndicat
- Aide dans le dépôt d'une plainte à la C.N.E.S.S.T.
- Explications concernant les normes du travail
- Informations sur la Prestation canadienne de relance économique
- Aides, accompagnements et informations en ce qui regarde des démarches avec les assurances salaire collectives, Retraite Québec, Revenu Québec, l'Agence du revenu Canada, la TPS/TVQ, divers crédits d'impôt, les programmes d'Éconologis, etc.
- Aides à la rédaction de plusieurs contestations de décision d'une assurance invalidité
- Aide et accompagnement pour comprendre une demande pour des montants de crédits d'impôt du fédéral et du provincial
- Une demande d'informations concernant le processus et les étapes à suivre pour une demande de révision à Retraite Québec (rente d'invalidité)
- Références à des avocats

**7) Dettes/Petites créances/consommation**  
**133 interventions/ 2014 (6%)**

|                                             | Joliette | Montcalm | Matawinie | Les Moulins | Autray | L'Assomption | Extérieur |
|---------------------------------------------|----------|----------|-----------|-------------|--------|--------------|-----------|
| <b>Dettes/Petites créances/consommation</b> |          |          |           |             |        |              |           |
| Interventions                               | 20       | 27       | 20        | 43          | 3      | 16           | 4         |
| Total : 133                                 |          |          |           |             |        |              |           |

- Rédaction d'une mise en demeure et explications du processus des Petites créances
- Explications des recours possibles lorsque la personne est insatisfaite d'un bien de consommation
- Aides pour trouver un avocat



- Aide dans la préparation à une audience aux Petites créances
- Aide dans la rédaction d'une lettre pour contester une dette à une municipalité
- Explication des recours possibles lorsque la personne est insatisfaite d'un service de consommation
- Plusieurs référencements à l'Association d'économie familiale de Lanaudière

**8) C.N.E.S.S.T., I.V.A.C., S.A.A.Q.**  
**119 interventions/ 2014 (6%)**

|                                         | Joliette | Montcalm | Matawinie | Les Moulins | Autray | L'Assomption | Extérieur |
|-----------------------------------------|----------|----------|-----------|-------------|--------|--------------|-----------|
| <b>C.N.E.S.S.T., I.V.A.C., S.A.A.Q.</b> |          |          |           |             |        |              |           |
| Interventions                           | 13       | 30       | 10        | 20          | 0      | 41           | 5         |
| Total : 119                             |          |          |           |             |        |              |           |

- Aides pour trouver un avocat
- Préparation pour une audience au Tribunal administratif du travail (T.A.T.)
- Aide dans la préparation et accompagnement à une séance de conciliation au T.A.Q.
- Explications des étapes et procédures à suivre concernant les processus de plainte à la C.N.E.S.S.T.
- Préparation à une séance de médiation à la C.N.E.S.S.T.
- Aides et accompagnements à la C.N.E.S.S.T.
  - Dans plusieurs dossiers, nous avons aidé des personnes à préparer les documents dans une démarche de plainte pour harcèlement psychologique***
- Explications du fonctionnement et plusieurs accompagnements pour une contestation au T.A.Q.
- Informations sur les procédures et les recours possibles à l'I.V.A.C.
- Explications concernant la conclusion d'une plainte à la S.A.A.Q. et les recours possibles
- Aide dans la rédaction d'une demande de révision à la S.A.A.Q.
- Explication concernant les normes du travail
- Aide dans une demande de remboursement de transport concernant une évaluation médicale demandée par l'employeur

**9) Accès au dossier/Confidentialité**  
**112 interventions/ 2014 (6%)**

|                                         | Joliette | Montcalm | Matawinie | Les Moulins | Autray | L'Assomption | Extérieur |
|-----------------------------------------|----------|----------|-----------|-------------|--------|--------------|-----------|
| <b>Accès au dossier/Confidentialité</b> |          |          |           |             |        |              |           |
| Interventions                           | 15       | 0        | 1         | 9           | 0      | 69           | 18        |
| Total : 112                             |          |          |           |             |        |              |           |

- Plusieurs démarches auprès des archives médicales
- Plusieurs demandes d'informations concernant une demande de révision à la Commission d'accès à l'information du Québec (C.A.I.)



- Explications du processus de demande d'accès au dossier médical
- Explications des règles de confidentialité dans un dossier
- Accompagnement lors de séances de médiation dans le cadre de demandes de révision à la C.A.I.
- Production de désistements dans des dossiers à la C.A.I.
- Aide dans la rédaction d'une plainte contre un organisme communautaire au sujet de la tenue de leurs dossiers
- Demandes de rectification de dossiers
- Explications du processus de demande d'accès au dossier médical
- Demandes d'accès de dossier à la Sureté du Québec
- Plusieurs demandes d'accès de dossier au Palais de Justice

**10) Sécurité du revenu/Assurance emploi**  
**86 interventions/ 2014 (4%)**

|                                            | Joliette | Montcalm | Matawinie | Les Moulins | Autray | L'Assomption | Extérieur |
|--------------------------------------------|----------|----------|-----------|-------------|--------|--------------|-----------|
| <b>Sécurité du revenu/Assurance emploi</b> |          |          |           |             |        |              |           |
| Interventions                              | 41       | 4        | 12        | 0           | 0      | 25           | 4         |
| Total : 86                                 |          |          |           |             |        |              |           |

- Démarche d'aide et d'accompagnement concernant les prestations spéciales lors d'un déménagement
- Explications du fonctionnement du Programme d'aide sociale en cas de gain important
- Aide pour une requête au T.A.Q. pour contester une décision du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- Aide dans la recherche d'un avocat pour une requête au T.A.Q.
- Informations concernant l'impact d'un revenu des Rentes du Québec sur le montant accordé par le Programme d'aide sociale
- Explications de la Loi sur les personnes et les familles concernant l'aide de dernier recours
- Plusieurs démarches d'aide et d'accompagnement concernant les prestations spéciales
- Aides dans la recherche d'un avocat pour une demande de révision

**11) Curatelle/tutelle/mandat**  
**81 interventions/ 2014 (4%)**

|                                 | Joliette | Montcalm | Matawinie | Les Moulins | Autray | L'Assomption | Extérieur |
|---------------------------------|----------|----------|-----------|-------------|--------|--------------|-----------|
| <b>Curatelle/tutelle/mandat</b> |          |          |           |             |        |              |           |
| Interventions                   | 71       | 2        | 2         | 0           | 0      | 0            | 6         |
| Total : 81                      |          |          |           |             |        |              |           |

- Aide et accompagnements dans les démarches pour faire annuler des procurations permettant à une tierce personne de faire des transactions aux comptes bancaires de la personne



- Plusieurs demandes d'informations concernant les régimes de protection
- Aide et accompagnement pour un signalement au Curateur public
- Explications du formulaire de mandat en cas d'incapacité
- Aide et accompagnement dans la préparation d'une demande de révision d'une curatelle

**12) Autres**  
**43 interventions/ 2014 (2%)**

|               | Joliette | Montcalm | Matawinie | Les Moulins | Autray | L'Assomption | Extérieur |
|---------------|----------|----------|-----------|-------------|--------|--------------|-----------|
| <b>Autres</b> |          |          |           |             |        |              |           |
| Interventions | 23       | 0        | 2         | 8           | 0      | 3            | 7         |
| Total : 43    |          |          |           |             |        |              |           |

- Références vers un autre organisme
- Informations pour le remboursement d'un paiement effectué pour une activité caritative qui n'a pas eu lieu
- Quelques demandes en lien avec le Code criminel
- Plusieurs références à d'autres organismes et programmes gouvernementaux
- Aide à la rédaction d'une lettre pour une demande de rencontre avec des membres d'un conseil d'administration
- Aide et accompagnement dans la compréhension d'un dossier à la Sécurité du Québec

**13) Testaments, succession**  
**20 interventions/ 2014 (1%)**

|                               | Joliette | Montcalm | Matawinie | Des Moulins | Autray | Assomption | Extérieur |
|-------------------------------|----------|----------|-----------|-------------|--------|------------|-----------|
| <b>Testaments, succession</b> |          |          |           |             |        |            |           |
| Interventions                 | 4        | 0        | 3         | 2           | 1      | 10         | 0         |
| Total : 20                    |          |          |           |             |        |            |           |

- Informations sur les assurances-vie et les bénéficiaires désignés
- Informations en lien avec un héritage



**14) Déontologie policière**  
**12 interventions/ 2014 (0.5%)**

|                              | Joliette | Montcalm | Matawinie | Les Moulins | Autray | L'Assomption | Extérieur |
|------------------------------|----------|----------|-----------|-------------|--------|--------------|-----------|
| <b>Déontologie policière</b> |          |          |           |             |        |              |           |
| Interventions                | 10       | 0        | 1         | 0           | 0      | 1            | 0         |
| Total : 12                   |          |          |           |             |        |              |           |

- Aides pour compléter des demandes à la déontologie policière
- Aides pour des demandes de révision

**15) Divorce**  
**7 interventions/ 2014 (0.5%)**

|                | Joliette | Montcalm | Matawinie | Les Moulins | Autray | L'Assomption | Extérieur |
|----------------|----------|----------|-----------|-------------|--------|--------------|-----------|
| <b>Divorce</b> |          |          |           |             |        |              |           |
| Interventions  | 1        | 0        | 0         | 4           | 0      | 2            | 0         |
| Total : 7      |          |          |           |             |        |              |           |

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

À la lumière de ce qui suit, les demandes les plus importantes sont semblables à celles de la dernière année, à l'exception des problèmes liés aux services et suivis en psychiatrie qui remplacent la sécurité du revenu

- Le logement (461)
- Les services de santé et services sociaux (283)
- Les services et suivis en psychiatrie (190)

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

Si on observe les thèmes qui varient à la hausse, on y remarque que le logement connaît une forte augmentation. La crise du logement et le phénomène « réno-viction » y sont assurément responsables. Viennent ensuite les services et les suivis en psychiatrie et l'accès au dossier et la confidentialité. Concernant les thèmes variant à la baisse, on y voit les services de santé et de services sociaux, la garde



**Pleins droits de Lanaudière**  
**Assemblée générale annuelle 2020-2021**  
**Rapport d'activités**

en établissement, les revenus, la sécurité du revenu et l'Assurance-emploi, les dettes et les régimes de protection. Enfin, les thèmes touchant au divorce, au testament et succession, aux aspects juridiques et la C.N.E.S.S.T./I.V.A.C./S.A.A.Q. demeurent stables.

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 fabulent. Que tout ce qu'elles désirent, c'est de profiter des différents programmes gouvernementaux ou privés. Nous avons encore beaucoup à faire en tant que société et système de protection sociale, et ce, afin d'accepter la différence des autres. Vivre avec une souffrance, quelle qu'elle soit, ne fait pas en sorte que certaines personnes soient moins citoyennes que d'autres. Cette incompréhension des problèmes de santé mentale fait en sorte qu'il existe encore, cette peur collective de la folie. En d'autres mots, de ce que nous observons, encore aujourd'hui, c'est qu'une personne vivant avec un problème de santé mentale a inévitablement un dérèglement de son esprit, de son intelligence, de sa raison, de son contrôle sur elle-même, etc.

Ce qui fait en sorte que certaines personnes en autorité croient qu'il est primordial de décider pour celle-ci. On sait ce qui est bien ou non pour elle. Et si elle ose lever le doigt pour intervenir, on balaie du revers de la main ses désirs, ses opinions et **SES DROITS. Il reste beaucoup à faire pour changer les comportements !!!**

**TABLEAU X**  
**Variation des pourcentages des demandes d'aide et d'accompagnement**

| THÈMES                                              | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 |
|-----------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Santé et services sociaux                           | 18.00%    | 23.00%    | 10.00%    | 22.50%    | 16.30%    | 22.50%    | 14.00%    |
| Services/Suivis en psychiatrie                      | 3.00%     | 4.00%     | 10.00%    | 3.50%     | 3.00%     | 7.25%     | 9.00%     |
| Garde en établissement A.J.S.                       | 2.00%     | 8.00%     | 9.00%     | 10.75%    | 5.75%     | 11.25%    | 8.00%     |
| Accès au dossier/confidentialité                    | 3.00%     | 1.00%     | 3.00%     | 1.00%     | 1.25%     | 2.50%     | 6.00%     |
| Revenus (rentes/assurances salaire/impôts/taxes)    | 17.00%    | 9.00%     | 8.00%     | 7.50%     | 6.00%     | 12.75%    | 7.00%     |
| C.N.E.S.S.T. – I.V.A.C. – S.A.A.Q. (indemnisations) | 13.00%    | 12.00%    | 8.00%     | 9.50%     | 12.70%    | 4.00%     | 6.00%     |
| Logement                                            | 8.00%     | 6.00%     | 10.00%    | 3.00%     | 9.50%     | 15.50%    | 23.00%    |
| Sécurité du revenu/Assurance Emploi                 | 8.00%     | 11.00%    | 7.00%     | 9.50%     | 15.25%    | 13.00%    | 4.00%     |
| Dettes/Petites créances/consommation                | 5.00%     | 5.00%     | 4.00%     | 5.00%     | 4.00%     | 11.00%    | 6.00%     |
| Testament, succession                               | 3.00%     | 3.00%     | 2.00%     | 1.25%     | 1.00%     | 0.00%     | 1.00\$    |
| Curatelle/tutelle/mandat                            | 1.00%     | 2.00%     | 3.00%     | 6.00%     | 2.00%     | 8.00%     | 5.00%     |
| Aspect juridique                                    | 4.00%     | 6.00%     | 10.00%    | 10.50%    | 6.50%     | 9.00%     | 8.00%     |
| Divorce                                             | 3.00%     | 5.00%     | 6.00%     | 4.50%     | 5.00%     | 0.00%     | 0.50%     |

Enfin, en plus de la stigmatisation, la relation entre pauvreté, santé mentale et la difficulté à faire respecter leurs droits sont omniprésents dans notre soutien aux personnes. En vivant la pauvreté, la vulnérabilité



**Pleins droits de Lanaudière**  
**Assemblée générale annuelle 2020-2021**  
 Rapport d'activités

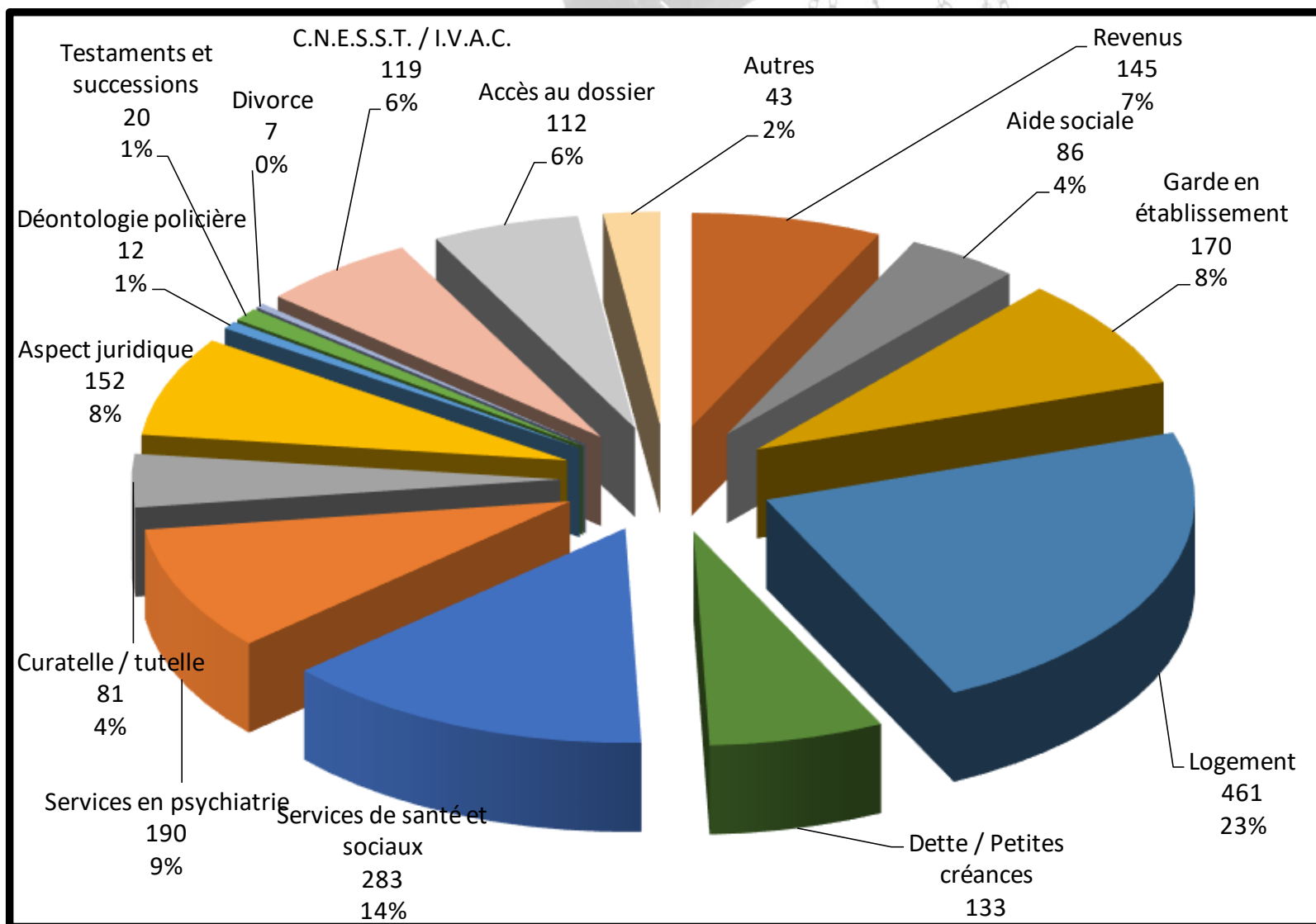


**Tableau XI**  
**Les thèmes**



des personnes l'emporte souvent sur leur appropriation du pouvoir dans le désir que leurs droits soient respectés.

### **La répartition des interventions**

Concernant les lieux d'origine des demandes (**voir tableau XII**), depuis les 10 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 686 de nos interventions. Elle est suivie, en ordre décroissant, par Les Moulins (507), L'Assomption (346), Matawinie (182), Montcalm (172) et d'Autray (40). Il est à noter que nous avons eu 81 demandes venant de l'extérieur de la région.

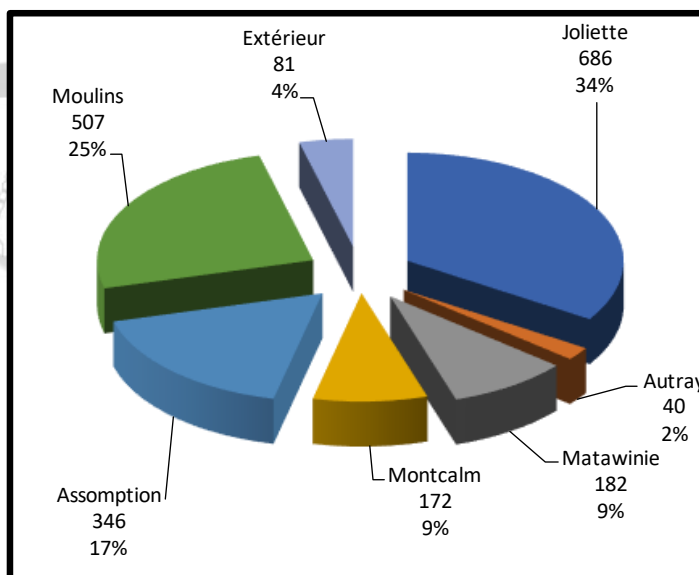


**Tableau XII**  
**Les M.R.C.**

### **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 2 exemples qui relatent une démarche systémique et proactive.

#### **Une démarche de recours visant la rectification du contenu d'un dossier médical**

Nous avons accompagné une personne dans un processus de demande de révision à la C.A.I. Le dossier a débuté en 2018, lorsque notre organisme l'a accompagnée dans ses demandes de rectification auprès du Service des archives du C.I.S.S.S.L. La personne demandait que des inscriptions mensongères ou incomplètes soient retirées ou corrigées dans son dossier médical. Nous avons été présents tout au long du processus de demandes de rectification pour offrir notre soutien, notamment lors de rencontres entre la personne et le personnel du C.I.S.S.S.L. pour discuter des modifications demandées. Au terme de ce processus, certaines inscriptions n'ont pas été retirées ou modifiées conformément aux attentes de la per-



sonne. Une demande de révision a donc été faite à la C.A.I.

Dès que nous avons été informés qu'un processus de médiation était possible à la C.A.I., la personne a consenti à utiliser la médiation pour tenter de régler son différend avec le C.I.S.S.S.L. Elle espérait trouver une entente avant l'audience, et notre organisme l'a soutenue dans sa volonté de régler le conflit à l'amiable. Nous avons eu plusieurs séances de préparation pour permettre à la personne de mettre ses idées en place et créer des aide-mémoires en vue de la première séance de médiation. Nous avons ensuite fait des simulations de médiation pour qu'elle puisse se pratiquer et se sentir de plus en plus à l'aise dans la communication de ses demandes.



Le processus de médiation n'a pas donné les résultats espérés. La solution proposée par le C.I.S.S.S.L ne réglait qu'une partie des incongruités relevées dans le dossier médical. La personne a tout de même refusé d'aller en audience, ne désirant pas judiciariser son dossier davantage, et un désistement a été produit dans le dossier.

Nous avons manifesté notre intention à la personne de poursuivre des discussions avec le C.I.S.S.S.L sur leur tenue de dossiers au courant de la prochaine année, ainsi que sur d'autres sujets connexes tels que la confidentialité et la supervision des nouveaux intervenants. Notre objectif est de prendre la situation de la personne pour porter notre intervention sur le plan systémique. En d'autres mots, nous souhaitons faire part au C.I.S.S.S.L. de nos préoccupations quant à l'absence de balises aux notes dans les dossiers et de l'importance d'un véritable processus de consentement libre et éclairé.

### **Maltraitance financière des personnes vulnérables: ouvrez l'œil**

Au début de l'année 2021, nous apprenions dans les médias que les signalements et plaintes pour des cas de maltraitance envers des personnes âgées ou vulnérables avaient doublés entre le 1<sup>er</sup> avril 2019 et le 31 mars 2020, et qu'une hausse de signalements due à la pandémie était attendue. Nous sommes intervenus de façon proactive dans un dossier de maltraitance financière d'un aîné au courant de l'année 2020.

Une personne âgée nous a contacté pour une demande d'aide. Elle n'avait aucun lien avec de la maltraitance financière et de l'abus de la part d'un de ses proches. C'est après quelques rencontres que la personne nous a confié qu'un proche avait transféré tous ses placements et qu'elle voulait que cela arrête. C'est ici que nous sommes intervenus, de façon proactive, en concordance de la Loi québécoise de lutte contre la maltraitance. Le proche en question avait des procurations dans divers comptes bancaires appartenant à la personne, et faisait des virements de sommes importantes vers une autre institution financière pour laquelle elle travaille et ce, sans l'accord de la personne.



Cette situation est passée sous le radar. Les procurations semblent avoir été obtenues de façon insidieuse. L'entourage et l'équipe médicale traitante de la personne n'étaient pas au courant de ces virements de fonds. De plus, l'institution financière de la personne n'est pas intervenue et a conclu que ces transactions bancaires semblaient légitimes. Lorsque nous avons été informés de la situation, nous avons eu une collaboration de l'équipe médicale afin de faire annuler toute procuration et valider que les fonds transférés étaient toujours à son nom. C'est bien le cas; les sommes n'ont pas été volées par le proche, mais elles ont été transférées vers une institution financière dans laquelle ce dernier a des intérêts, ce qui est très questionnable sur le plan éthique.

La relation d'aide entre la personne et la conseillère en défense des droits a permis des confidences qui ont pu enclencher un processus pour faire cesser cette situation qui passait inaperçue jusqu'à ce moment. Il est toutefois fondé de se poser la question suivante : combien de personnes âgées ou vulnérables vivent actuellement une situation semblable qui échappe à la vigilance de plusieurs intervenants?

Soyez à l'affût et gardez l'œil ouvert!



Sans se tromper, nous pouvons affirmer que cette année en a été une totalement hors norme. Après le départ des 2 personnes aux postes de conseillères en défense des droits en mars 2020, c'est le COVID-19 qui nous a frappé de plein fouet. Nous avons dû restructurer complètement notre offre de services.

En raison du confinement social et des diverses prestations d'urgence, nous avons été dans l'incapacité d'embaucher de nouvelles personnes entre le mois d'avril et le mois septembre dernier. C'est alors l'agente de liaison, de communication et à la vie associative qui avait pour responsabilité de prendre tous les appels. Elle les relayait ensuite à la direction générale qui a suppléé au départ des 2 personnes au poste de service-conseil. En d'autres mots, la direction générale, en plus de ses responsabilités, a effectué seul le service-conseil en défense des droits pendant presque 6 mois.

Ce n'est qu'au début du mois de septembre dernier, que le poste du service-conseil pour les M.R.C. de L'Assomption, Les Moulins et Montcalm a été comblé. En février 2021, nous avons complété notre équipe de travail en embauchant une 2<sup>e</sup> personne pour les M.R.C. de Joliette, Matawinie et D'Autray. À ce moment, nous avons graduellement pu reprendre notre souffle.

Comme bien d'autres de nos collègues, nous sommes frappés de plein fouet par la pénurie de main-d'œuvre et la rétention du personnel qui en découle. Avec l'émergence du COVID-19, nous avons vécu de façon plus que palpable la difficulté à effectuer de la rétention pour le poste de conseiller/conseillère en défense des droits. Tous les acteurs qui ont une responsabilité quant au financement des organismes communautaires autonomes en santé et services sociaux, à savoir les organismes eux-mêmes, le M.S.S.S., le Programme de soutien aux organismes communautaires (P.S.O.C.), la Table régionale des organismes communautaires de Lanaudière, la Coalition des tables régionales des organismes communautaires, les députés, etc., devront avoir une sérieuse réflexion quant à l'avenir du milieu communautaire. Nous ne pourrons pas poursuivre, pendant encore des années, nos missions et objectifs sans une refonte en profondeur des conditions de travail.

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.



En cette année extraordinaire et conséquemment aux mesures sanitaires de la Direction de la santé publique du Québec, nous n'avons dispensé aucune présentation de l'organisme, aucun comité d'information sur les droits et aucune formation. Enfin, nous n'avons pas effectué nos activités de promotion et de sensibilisation auprès de la population et nous n'avons pas tenu notre Journée régionale en défense des droits. À vrai dire, seule la distribution de notre matériel promotionnel a été transmise à tous nos partenaires.

## **LA PROMOTION DE L'ORGANISME**

Le nombre d'outils promotionnels distribués est de **1 402 documents**.



- Dépliants, cartes et cartons de l'organisme (**465**)
- Affiches de Pleins droits de Lanaudière pour les unités de soins en psychiatrie (**7**)
- Le 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.) (**930**)

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



La pandémie a mis en exergue notre incapacité à rejoindre nos membres, nos partenaires et la population en général relativement à notre promotion et à nos activités de formation. Nous avons réellement été frappés de plein fouet. Au cours de la prochaine année, nous débiterons une réflexion quant à la mise en chantier d'une nouvelle façon de faire. Ainsi, au cours de l'année 2021-2022, nous développerons plusieurs contenus d'information et de sensibilisation via les réseaux sociaux et sous forme de capsules web.





Tout comme pour la partie sur la promotion, la sensibilisation et les formations, nos actions politiques pour la promotion et le respect des droits fondamentaux ont été de beaucoup amputées en raison de la pandémie. Nous avons tout de même mené quelques actions. 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 4 reprises, différents gestionnaires du C.I.S.S.S.L., à savoir la directrice des programmes santé mentale et dépendance, le coordonnateur clinico-administratif en santé mentale (services hospitaliers et pour les programmes S.I.M./S.I.V.), les chefs des unités de soins infirmiers en psychiatrie courte durée au C.H.D.L. et au H.P.L.G. et la personne responsable du dossier de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (loi P-38.001).

Ces rencontres avaient différents objectifs. Dans un premier temps, en lien avec les mesures sanitaires liées au COVID-19, nous n'avions plus accès aux unités de courte durée en psychiatrie des 2 centres de santé et de services sociaux. Ce qui a complexifié notre aide et nos accompagnements des personnes mises sous garde en établissement. Nous avons donc rencontré les chefs d'unité de soins infirmiers en psychiatrie courte durée au C.H.D.L. et au H.P.L.G. afin d'établir un corridor de services COVID-19 pour que les personnes hospitalisées puissent nous rejoindre et que nous puissions les rejoindre. D'autre part, nous avons rencontré à 2 reprises la direction des programmes santé mentale et dépendance et la personne responsable du dossier de la loi P-38.001. Nous avons discuté des difficultés d'application de ladite loi tant dans l'intervention dans la communauté, la prise en charge par l'établissement et les droits et recours des personnes mises sous garde préventive, provisoire ou en établissement. Puis, nous nous sommes assurés que le Cadre de référence en matière d'application de la Loi P-38.001 et le protocole provincial de garde du M.S.S.S., soient bel et bien appliqués. Enfin, nous avons discuté de la réactivation de la Table P-38.001 au cours de la prochaine année financière.

### ***PARTICIPATIONS ET MOBILISATIONS POUR LA PROMOTION DES DROITS FONDAMENTAUX***

Nous nous sommes impliqués dans un seul comité touchant, le plus souvent qu'autrement, aux problématiques vécues par les personnes que nous aidons et accompagnons.

➤ ***Comité salubrité des logements locatifs***

**Organisateur : Action-Logement Lanaudière**

Date : 23 mars 2021

Lieu : Joliette

Participation : Direction générale et conseillère en défense des droits



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

Il y a eu une rencontre du comité. Cette rencontre avait pour objectif de mettre à jour les travaux entrepris en 2019-2020 et de revoir l'échéancier pour la prochaine année financière.

Les membres du comité sont

- ✓ Action-Logement Lanaudière
- ✓ Pleins droits de Lanaudière
- ✓ La Ville de Joliette
- ✓ Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées
- ✓ Le Centre d'amitié autochtone
- ✓ Comité régional d'éducation pour le développement international de Lanaudière
- ✓ Table des partenaires du développement social de Lanaudière
- ✓ Direction de la santé publique du C.I.S.S.L.

## ***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 7 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. Par ailleurs, nous avons publié une lettre ouverte dans les médias régionaux afin de mettre à l'avant-plan les impacts de la pandémie versus la situation des personnes vivant avec un problème de santé mentale.

### **En mai**

- Signature d'une pétition sur le site de l'Assemblée nationale pour un « Bilan sur les milieux de vie des personnes âgées et tenue d'états généraux sur leurs conditions de vie ».

### **En juillet**

- Lettre ouverte de l'organisme concernant les conséquences de la pandémie sur les conditions de vie des personnes ayant un problème de santé mentale  
<https://www.laction.com/article/2020/07/17/la-vulnerabilite-invisible>

### **En octobre**

- Signature d'une pétition sur le site de l'Assemblée nationale pour « l'Adoption d'un programme de couverture publique universelle de la psychothérapie ».



### En novembre

- Appui demandé par le Conseil national des chômeurs et chômeuses Résolution AE-21 : « Que le gouvernement fédéral utilise les mesures temporaires comme point de départ pour mettre en place une réforme permanente de l'assurance-emploi assurant un accès juste, universel et adapté aux nouvelles réalités du monde du travail. »



### En décembre

- Pétition sur le site de l'Assemblée nationale instiguée par la Coalition Main rouge pour un « Renforcement du filet social et révision de la fiscalité ».

### En mars

- Pétition pour la Coalition d'action et de surveillance sur l'incarcération des femmes au Québec « 5 ans de trop à la prison Leclerc! » afin de dénoncer les conditions de détention des femmes au Leclerc et amplifier la voix d'une des alliées des femmes incarcérées, Sœur Marguerite



L'ensemble des partenaires ont mis sur pause leurs comités de travail, les mobilisations et représentations. Nous verrons, au cours de la prochaine année, de réactiver notre implication auprès de tous nos partenaires et collaborateurs.



Prise de parole

Participation

Implication

Concertation

Engagement

Prise de parole

Participation

Implication

Concertation

Engagement

Prise de parole

Participation

Implication

Concertation

Engagement

Prise de parole

Participation

Implication

Concertation

Engagement

Prise de parole

Participation

Implication

Concertation

Engagement

Prise de parole

Participation

Implication

Concertation

Engagement

Prise de parole

Participation

Implication

Concertation

Engagement

Concertation

Engagement

Prise de parole

Participation

Implication

Concertation

Engagement

Prise de parole

Participation

Implication

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

*LES FORMATIONS REÇUES*



Au cours de la dernière année, nous avons participé à quelques activités de représentation, de concertation et de mobilisation. Nous avons participé à des assemblées générales annuelles (A.G.A.), à des rencontres de la T.R.C.S.M.L., à des comités de travail 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. du Mouvement d'éducation populaire autonome de Lanaudière (M.É.P.A.L.)**

Date : 1<sup>er</sup> décembre 2020

Lieu : Conférence ZOOM

Participation : Direction générale



➤ **A.G.A. d'Action-Logement Lanaudière**

Date : 30 mars 2021

Lieu : Conférence ZOOM

Participation : Direction générale

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

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

Il est à noter qu'aucune rencontre de la table régionale sur l'application de la loi P-38.001 n'a eu lieu cette année. À l'hiver 2021, nous avons rencontré la personne responsable de ce dossier au C.I.S.S.S.L. Elle nous a assuré que des rencontres auront lieu au cours de la prochaine année.

#### **La table régionale de concertation en santé mentale du C.I.S.S.S.L.**

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

Nous avons participé à 4 rencontres de la table.



Concernant les différents sous-comités, mis en place lors des 5 dernières années par la T.R.C.S.M.L., certains ont poursuivi les travaux. Tous ces comités sont composés de représentants du C.I.S.S.S.L., du milieu du communautaire, de P.U.S et de membres de l'entourage des personnes vivant avec un problème de santé mentale. Nous avons collaboré aux 2 sous-comités suivants

- Primauté de la personne
- Accessibilité

#### Le sous-comité primauté de la personne

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

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



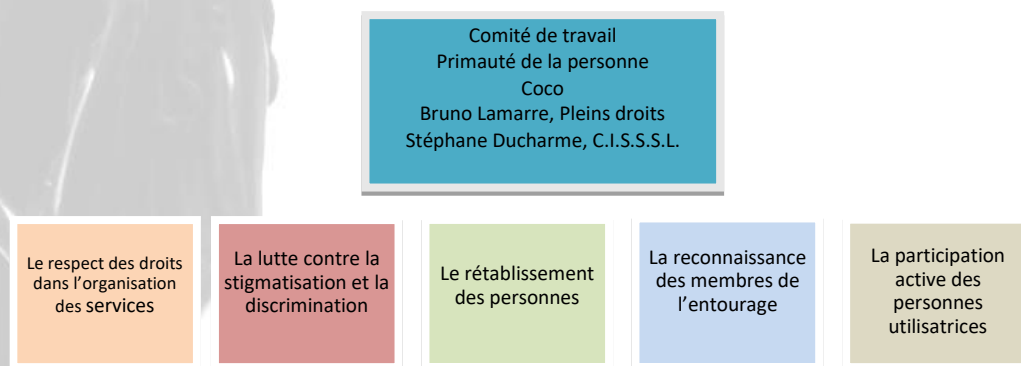
Plan d'action sur la primauté  
de la personne dans la prestation  
et l'organisation des services

Établissement  
de la santé

Québec

Nous avons poursuivi les travaux selon la structure de concertation élaborée lors des 4 dernières années

#### La structure du comité primauté de la personne



À l'automne 2017, la direction générale de l'organisme fut nommée, avec un gestionnaire relevant du C.I.S.S.S.L., responsable du comité de coordination (coco) de cette instance. Le coco du comité s'est réuni à 2 reprises cette année. Il avait pour tâche de préparer les ordres du jour et de rencontrer des partenaires potentiels pour leur participation aux rencontres du comité.

Le comité s'est réuni à 3 reprises.

Après avoir finalisé 3 cibles sur les 6 élaborées par les membres lors des 4 dernières années, à savoir le guide de la participation des P.U.S., des membres de l'entourage et du comité des usagers, l'offre de la



formation Droits et recours en santé mentale et la création d'un outil d'information sur les droits et recours pour les personnes recevant des services en santé mentale, nous avons dû, en raison de la situation sanitaire, mettre sur pause les travaux en cours, et ce, pour toute l'année financière. Cependant, nous avons profité des 3 rencontres pour organiser et planifier la réactivation des travaux au cours de l'automne 2021.

Nous devons finaliser les 3 cibles suivantes : la reconnaissance des membres de l'entourage et l'importance de la confidentialité, l'élaboration d'une stratégie et des activités pour la lutte contre la stigmatisation et la discrimination au sujet de la maladie mentale et la mise en place et le maintien de soins et de services axés sur le rétablissement (**Tableau synthèse des travaux du comité à la page suivante**).

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

- Développer un guide de la participation, pour les lieux de concertation du C.I.S.S.S.L., des P.U.S., des membres de l'entourage et du comité des usagers
  - ✓ Ce document vise à baliser la participation des acteurs en présence à la T.R.C.S.M.L. et à tous les comités de travail qui en découlent. Il fut adopté lors de la rencontre de la table du 10 mai 2018
- Structurer et dispenser la formation Droits et recours en santé mentale à tous les intervenants, professionnels et médecins du C.I.S.S.S.L. œuvrant à l'organisation des services en santé mentale
  - ✓ Depuis le début de l'offre de cette formation en 2017, il y a eu 7 rencontres et 117 personnes y ont assisté
- Élaborer un outil d'information sur les droits et recours pour les personnes recevant des services en santé mentale
  - ✓ En mars 2018, le regroupement l'IMPACT tenait une rencontre régionale où les délégués ont été questionnés concernant l'outil à adopter afin qu'ils puissent avoir toute l'information sur les droits et recours en santé mentale et les ressources communautaires disponibles dans la région. Les personnes présentes ont voté, à la très grande majorité, pour une carte sur laquelle on retrouvait une information simple et claire

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

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



**Pleins droits de Lanaudière**  
**Assemblée générale annuelle 2020-2021**  
**Rapport d'activités**

**Tableau XIII : Bilan synthèse des travaux du comité primauté de la personne**

| <b>Le respect des droits dans le réseau de la santé et des services sociaux (mesure 1.1).</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Travaux réalisés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Travaux en cours                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La formation Droits et recours donnée aux professionnels du C.I.S.S.S.L. en santé mentale a débuté en 2017. À ce jour, 7 formations ont été dispensées et 117 personnes y assistèrent</li> <li>✓ Suite à une consultation auprès du regroupement l'IMPACT, il fut décidé que l'information sur les droits et recours pour les utilisateurs serait remise sur une «carte d'affaires»</li> <li>✓ Développer une entente avec les unités d'urgence en psychiatrie et l'unité de longue durée (4C et 4D) afin que l'organisme de promotion et de défense des droits puisse être présent</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ L'offre de formation s'échelonnait en 2021-2022 concernant le C.I.S.S.S.L. Par ailleurs, une invitation sera transmise au milieu communautaire</li> <li>✓ La carte est actuellement en conception</li> <li>✓ Des pourparlers sont présentement en cours avec les gestionnaires du C.I.S.S.S.L. concernant la présence de l'organisme sur les unités</li> </ul> |
| <b>La lutte contre la stigmatisation et la discrimination au sujet de la maladie mentale (mesure 1.2)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le comité a supervisé une activité de « bibliothèque vivante » au C.H.D.L. Elle avait pour objectif de permettre aux personnes du centre hospitalier d'emprunter un livre vivant, à savoir une personne vivant avec un problème de santé mentale ou un membre de l'entourage</li> <li>✓ Le comité s'est entendu sur une définition commune de la stigmatisation. De celle-ci, nous avons entrepris une réflexion sur une démarche de sensibilisation auprès des corridors de services au C.H.D. L.</li> </ul>                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Une définition commune a été effectuée</li> <li>✓ Une réflexion quant à une démarche de sensibilisation dans un établissement du C.I.S.S.S.L. est en cours</li> </ul>                                                                                                                                                                                          |
| <b>La mise en place et le maintien de soins et de services axés sur le rétablissement (mesure 1.3)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le comité s'est entendu sur une définition commune du rétablissement</li> <li>✓ Nous avons eu pour objectif d'élaborer une grille d'analyse pour évaluer les pratiques et les façons de faire de ce principe d'intervention dans un service en santé mentale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Adopter la grille d'analyse sur les soins axés sur le rétablissement</li> <li>✓ Avoir une réflexion quant à une démarche de sensibilisation dans un établissement du C.I.S.S.S.L. est en cours</li> </ul>                                                                                                                                                      |
| <b>La reconnaissance et le soutien de l'implication des membres de l'entourage (mesure 1.4)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utilisation des capsules du Centre d'études sur la réadaptation, le rétablissement et l'insertion sociale (C.É.R.R.I.S.) pour l'activité de sensibilisation et d'information sur l'implication des membres de l'entourage</li> <li>✓ Le mécanisme systématique d'information sur les services offerts aux proches est traité sur la même carte que celle mentionnée dans la mesure 1.1.</li> </ul>                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nous sommes en attente de reprendre l'activité liée à la reconnaissance et le soutien de l'implication des membres de l'entourage</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>La participation active de personnes utilisatrices de services et de membres de l'entourage à la planification et à l'organisation des services (mesure 1.5)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le document sur la participation à la planification et à l'organisation des services est complété et a été présenté à la T.R.C.S.M.L le 10 mai 2018</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



- Élaborer et diffuser une activité ayant pour objectif la reconnaissance de l'apport des membres de l'entourage et l'importance de la confidentialité
  - ✓ Le comité souhaitait utiliser des capsules du C.É.R.R.I.S. Celles-ci auraient permis de mieux faire comprendre les tenants et aboutissants de la confidentialité et aurait su montrer le rôle primordial que peut jouer un membre de l'entourage dans le rétablissement d'un proche
- L'activité a débuté à l'hiver 2020. Comme vous vous en doutez, en raison de la pandémie, l'activité fut mise sur la glace
- Développer une stratégie et des activités pour la lutte contre la stigmatisation et la discrimination au sujet de la maladie mentale
  - ✓ Le 4 décembre 2019, le comité a supervisé une activité de « bibliothèque vivante » au C.H.D.L. Elle avait pour objectif de permettre aux personnes du centre hospitalier d'emprunter un livre vivant, à savoir une personne vivant avec un problème de santé mentale ou un membre de l'entourage. Nous tenons à remercier madame Marie Côté, étudiante à la maîtrise en travail social, pour son rôle de chargée de projet de l'événement
  - ✓ Parallèlement, le comité s'est entendu sur une définition commune de la stigmatisation. De celle-ci, nous avons entrepris une réflexion sur une démarche de sensibilisation auprès des corridors de services au C.H.D.L. Nous visons l'urgence et l'unité de psychiatrie et l'urgence physique. Les travaux se poursuivront au cours de la prochaine année
- Vérifier la mise en place et le maintien de soins et de services axés sur le rétablissement
  - ✓ Dans un premier temps, le comité s'est entendu sur une définition commune du rétablissement. Ensuite, nous avons eu pour objectif d'élaborer une grille d'analyse pour évaluer les pratiques et les façons de faire de ce principe d'intervention dans un service en santé mentale. Nous visons l'unité 4C/4D du C.H.D.L. Nous poursuivons nos travaux lors de la prochaine année

#### Le sous-comité accessibilité

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

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

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



Les travaux se poursuivront au cours de la prochaine année.

## **LES DÉLÉGATIONS ET MOBILISATIONS**

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

La direction générale de l'organisme a poursuivi son mandat au conseil d'administration du regroupement. Elle a participé à 5 rencontres.

## **LES DÉLÉGATIONS PONCTUELLES**

Outre ce qui a été précédemment mentionné, nous avons délégué un représentant pour un autre événement

### **➤ *Rencontre régionale sur le plan d'action 2021-2026***

Organisateur : Direction des programmes santé mentale et dépendance du C.I.S.S.S.L.

Date : 12 mars 2021

Lieu : Joliette

Délégation : Direction générale

## **LES FORMATIONS REÇUES ET PARTICIPATIONS À DES COLLOQUES**

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

### **➤ *Formation sur l'intervention de crise auprès des personnes suicidaires présentant des troubles de santé mentale***

Organisateur : Porte-voix, formations continues en santé mentale

Date : 14 heures

Lieu : Plate-forme web

Participation : Direction générale et deux conseillères en défense des droits

### **➤ *Formation sur la gestion du risque suicidaire et de la destructivité chez les troubles de la personnalité limite***

Organisateur : Porte-voix, formations continues en santé mentale

Date : 7 heures

Lieu : Plate-forme web

Participation : Direction générale et deux conseillères en défense des droits

### **➤ *Formation sur l'assurance-invalidité et arrêt de travail pour raisons de santé mentale***

Organisateur : Action Autonomie Montréal

Date : 7 heures

Lieu : Plate-forme web, 18 février 2021

Participation : Deux conseillères en défense des droits



Malgré le ralentissement des activités, nous avons maintenu notre implication aux lieux de concertation du C.I.S.S.S.L. Avec le P.A.S.M., notre participation est étroitement liée avec le respect des droits fondamentaux des personnes. À vrai dire, si nous espérons voir un jour l'exercice des droits respecté et l'éradication de la stigmatisation en santé mentale, il est primordial de le dire...Et de le dire aux premiers concernés, à savoir le réseau de la santé et des services sociaux. Avec la T.R.C.S.M.L., nous avons cet espace pour exposer nos attentes et revendications.





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

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

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



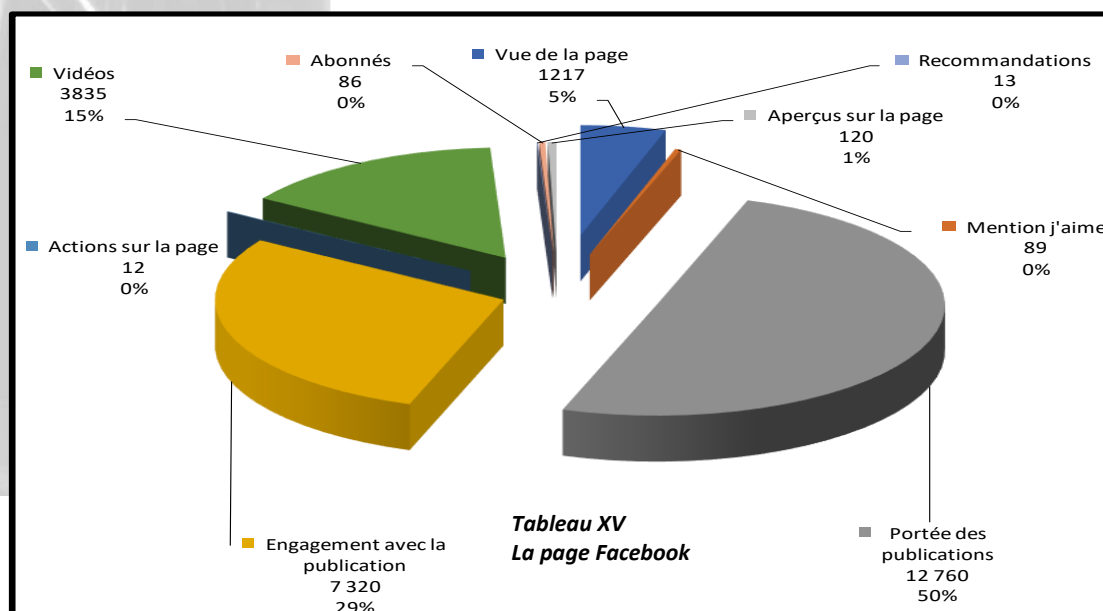
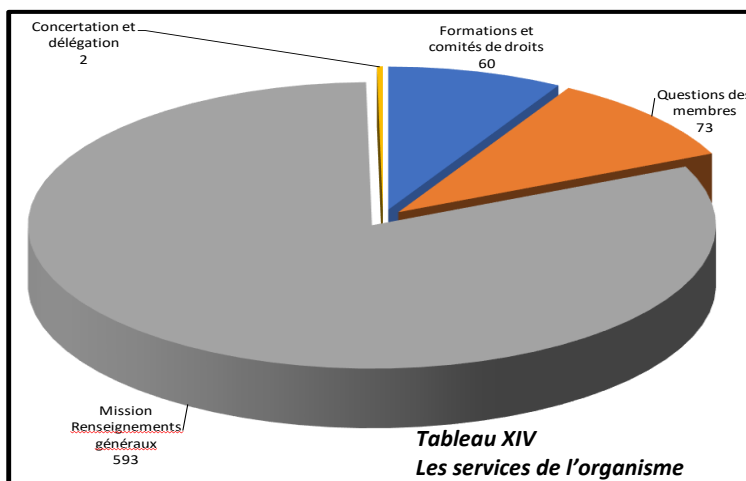
Grâce au soutien du M.S.S.S. et du P.S.O.C., nous avons pu entretenir une certaine vie démocratique. Avec l'obtention de deux fonds d'urgence du M.S.S.S., nous nous sommes procuré de l'équipement informatique afin que les membres du conseil d'administration puissent tenir des rencontres tout au long de l'année. Par ailleurs, compte tenu que nous n'avons pas tenu des rencontres du C.P.D.L. et de Journée régionale en défense des droits, nous avons effectué 3 envois à tous nos membres afin de les tenir au courant de la situation de l'organisme et des services adaptés aux mesures sanitaires. Enfin, nous avons eu 3 rencontres du comité ad hoc « ressources humaines ».

## **LES SERVICES DE L'ORGANISME**

Afin de répondre adéquatement à toutes les questions concernant les services, nous avons effectué 728 (1603 en 2019-2020) interventions auprès de divers partenaires et membres. Tel que présenté au **tableau XIV**, nous avons donné de l'information quant aux services de l'organisme en concordance avec les mesures sanitaires (COVID-19), répondu à quelques questions sur les formations et comités d'information sur les droits et nous avons répondu à toute autre demande de renseignement.

Également, depuis bientôt 4 ans, nous avons développé une page Facebook. Celle-ci nous permet d'élargir nos horizons quant à la promotion de notre organisme.

Nous donnons de l'information sur la promotion et la défense des droits en santé mentale. Vous trouverez les principaux indicateurs de la gestion de notre page au **tableau XV**.





## **LA GESTION DE L'ORGANISME**

Suite au départ, à la fin du mois de février 2020, de mesdames Josiane Arsenault et Roxanne Berthiaume Nunziato, nous avons effectué immédiatement des ouvertures de poste au service-conseil. Malheureusement, le COVID-19 a fait en sorte que nous n'avons pas pu embaucher avant le mois de septembre 2020. Malgré le confinement des mois de mars, avril, mai et juin 2020, nous avons affiché 2 postes de conseillers/conseillères en défense des droits à 3 reprises. Sans succès.

Un comité ad hoc ressources humaines s'est rencontré à 3 reprises afin d'effectuer la sélection des candidats.

Au mois de septembre 2020, nous avons fait l'embauche de madame Valérie St-Georges.



Dans le cadre de ses fonctions, madame St-Georges est responsable des M.R.C. de L'Assomption, Les Moulins et Montcalm. Son bureau est situé au 10A, boulevard Brien à Repentigny. Elle est titulaire du baccalauréat et d'une maîtrise en droit.

Au mois de février 2021, nous avons fait l'embauche de madame Geneviève Marois.



Dans le cadre de ses fonctions, madame Marois est responsable des M.R.C. de Joliette, Matawinie et D'Autray. Son bureau est situé au 718, boulevard Manseau à Joliette. Elle détient une formation en travail social, en intervention et en relation d'aide.

Au cours de la prochaine année, les membres pourront, nous l'espérons, les rencontrer lors des activités de vie associative.

Nous leur souhaitons la bienvenue.

Parallèlement au processus d'embauche, nous tenons à souligner l'adaptation de l'équipe de travail qui, tout au long de l'année, a dû composer avec façons d'intervenir non-conventionnelles et avec une augmentation non négligeable de leur charge de travail. Nous les remercions.



## **LE COMITÉ PLEINS DROITS DE LANAUDIÈRE**

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



### **Membres du C.P.D.L.**

#### **De gauche à droite sur la photo**

Gisèle Cadieux  
Lorraine Bouchard  
Kristian Roch

#### **Absents sur la photo**

Sylvie Chartrand  
André Beaudoin, délégué du conseil d'administration  
Sarina Ferrara

Enfin, Comme vous vous en doutez, le C.P.D.L. ne s'est pas réuni cette année. Les membres n'avaient pas la possibilité de participer virtuellement aux rencontres. Nous espérons reprendre les rencontres au mois de septembre 2021.

## **LE PLEIN D'INFOS**

Nous avons publié 2 éditions de notre **Plein d'infos**. En plus d'informer les membres sur des enjeux en santé mentale, nous en avons profité pour les tenir au courant au sujet de l'organisme versus la situation pandémique.

C'est l'agente de liaison, de communication et à la vie associative qui s'est chargée de l'élaboration des publications biannuelles.





## **L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE**

En raison de la situation sanitaire qui a prévalu cette année, le M.S.S.S. a assoupli les règles quant à la tenue des assemblées générales annuelles et des redditions de comptes. Globalement, pour l'année financière 2019-2020, le M.S.S.S. demanda aux organismes communautaires le dépôt du rapport d'activités et du rapport financiers adoptés lors d'une rencontre du conseil d'administration avant le 31 décembre 2020. Pour ce qui est de la tenue des assemblées générales annuelles, elles peuvent être déplacées au cours de l'année 2020-2021 ou 2021-2022.

Nous avons retardé le plus possible la tenue de notre assemblée générale annuelle dans l'espoir de pouvoir la tenir en « présentiel ». Ce qui a été malheureusement impossible. En somme, lors de la prochaine année financière, nous tiendrons notre assemblée générale annuelle 2019-2020 et 2020-2021. Nous espérons pouvoir vous rencontrer en personne.

## **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.

- **L'A.G.I.D.D.-S.M.Q.**  
Membre actif
- **La T.R.O.C.L.**  
Membre actif
- **Le M.É.P.A.L.**  
Membre actif
- **Le Carrefour régional de formation de Lanaudière**  
Membre actif

## **LA VIE ASSOCIATIVE ET DÉMOCRATIQUE EN CHIFFRE**

Des 145 personnes membres au 1<sup>er</sup> avril 2020, 3 personnes se sont rajoutées et 13 personnes ont mis fin à leur adhésion. Donc, il y avait 135 membres au 31 mars 2021.

Cette année, près de 5% des 135 membres ont contribué à nos activités de vie associative et démocratique. Pour environ 7 personnes, il y a eu 83.00 heures de bénévolat d'effectuées (**voir tableau XVIII : La vie associative et démocratique**, à la page suivante). **Nous remercions chaleureusement l'implication citoyenne de chaque personne engagée dans notre mission.**



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

| Activités associatives                   | Heures           |
|------------------------------------------|------------------|
| 7 rencontres du conseil d'administration | 36 heures        |
| 6 rencontres de vérification comptable   | 24 heures        |
| Comité ad hoc ressources humaines        | 18 heures        |
| Rencontres Fonds d'urgence COVID-19      | 5 heures         |
| <b>Grand total</b>                       | <b>83 heures</b> |

## **CONCLUSION**

La dernière année a été indubitablement marqué par l'attaque frontale du virus du COVID-19. Tout comme l'ensemble de la société québécoise, outre le service-conseil en défense des droits, nous avons connu un arrêt complet et brusque de toutes nos activités. Plus précisément, les activités de promotion, sensibilisation, formation et de vie associative ont été celles qui ont été le plus impactées par l'état d'urgence sanitaire. À titre d'exemples, à toutes les années, nous offrons environ 5 présentations de l'organisme, entre 5 et 10 comités d'information sur les droits et l'implication des membres à la vie associative varie entre 500 et 800 heures (83 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 afin de privilégier les nouvelles technologies. Nous devons également développer des contenus web novateurs afin d'informer et sensibiliser la population en général et les partenaires. 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.

Carole Duchesneau  
Présidente

André Beaudoin  
Secrétaire-trésorier