



RAPPORT D'ACTIVITÉS  
RAIDDAT  
2003-2004

20 MAI 2004  
ROUYN-NORANDA

## Table des matières

1	Présentation.....	3
2	Mandat de l'organisme .....	3
3	Mission.....	4
4	L'équipe.....	4
5	L'année 2003-2004.....	5
6	Défense des droits – Demandes d'aide .....	7
7	Les droits des personnes .....	9
8	Perspectives d'action et priorités.....	12
9	Conclusion .....	12

## 1. Présentation

Voici un rapport sur les activités du RAIDDAT pour la période couvrant l'année financière qui s'est terminée le premier avril 2004. L'année a commencé dans un climat d'incertitude et de transition relativement au financement de l'organisme. Par la suite, nous avons connu un rythme soutenu dans les activités de défense individuelle et collective des droits. Nous avons donc entrepris l'année 2004 avec un regain d'énergie.

## 2. Mandat de l'organisme

Certaines personnes sont aux prises de façon temporaire ou permanente avec des problèmes qui affectent leur capacité à faire valoir leurs droits et les rendent également plus susceptibles d'être lésées. Le manque d'information et la difficulté d'accès aux recours font que l'exercice de leurs droits peut leur paraître extrêmement ardu, voire impossible.

Le mandat d'aide et d'accompagnement qui est confié au RAIDDAT par le Ministère de la santé et des services sociaux vise à informer et à soutenir la personne dans ses démarches. C'est un mécanisme qui assure l'accès aux recours existants. Il comporte cinq volets.

*L'aide* consiste à informer, préparer et entraîner la personne pour qu'elle puisse accomplir elle-même les démarches requises par la situation.

*L'accompagnement* consiste à être présent avec la personne et l'assister dans toute démarche visant l'expression d'une requête ou l'utilisation d'un recours.

*L'intervention pro-active* consiste à intervenir, de manière exceptionnelle, à la place de la personne lorsque celle-ci ne dispose pas des moyens nécessaires pour solliciter une aide.

*L'action collective*, c'est l'intervention faite au bénéfice d'un groupe de personnes ou d'individus isolés dont les problèmes sont de même nature.

*L'action systémique* questionne le milieu d'intervention dans ses façons de faire en mettant en cause le bien-fondé ou l'application d'un règlement ou d'une politique ou encore l'organisation des services d'une région.

La démarche d'aide et d'accompagnement doit assurer que l'ensemble des citoyens et citoyennes bénéficient d'un même respect et d'un accès égal aux recours.

### **3. Mission**

Le RAIDDAT s'est donné pour mission de promouvoir le respect et la protection des droits dans tous les secteurs où les personnes peuvent être lésées lorsqu'elles ont été affectées par des problèmes de santé mentale. Cette mission doit rallier les membres, le personnel et les collaborateurs du RAIDDAT pour que l'organisme soit porteur d'un message clair: toute personne doit être traitée avec équité, dignité, respect et considération, peu importe sa situation, son rang social ou son état de santé.

De plus, un aspect important de la mission du RAIDDAT est de favoriser la participation des personnes à tous les niveaux des structures de consultation, de décision et d'évaluation des services dont elles sont les utilisatrices.

Cette année a marqué une étape de changements et d'adaptation des différentes structures de concertation en santé mentale, ce qui fait que notre participation ainsi que celle des personnes utilisatrices de services a été beaucoup plus faible. Il devrait en être autrement en 2004-2005.

### **4. L'équipe**

Le travail quotidien accompli au RAIDDAT repose sur deux employés qui sont Lucie Simard, à titre de conseillère en défense des droits à temps partiel et de moi-même, Jean-Luc Pinard sur une base de 35heures/semaine. Nous nous partageons le secrétariat et les autres tâches courantes. Lucie assume la gestion courante de la comptabilité et moi les tâches de coordination. Des personnes bénévoles viennent aider pour des besoins ponctuels.

## 5. L'année 2003-2004

L'année 2003-2004 a été marquée par une hausse des activités de défense des droits individuelles ainsi qu'une précarité financière de l'organisme, qui avait démarré l'année avec un déficit dans ses opérations de l'année précédente. Les relations ont été bien engagées avec le SACA, auquel est désormais rattaché le RAIDDAT pour son financement. En juin 2003, l'organisme a pu reprendre le rythme de ses activités, alors que le premier versement de la subvention est rentré après plus de deux mois d'attente. Nous avons ensuite connu un rythme croissant d'activités.

### *Appropriation du pouvoir*

Depuis mai 2002, nous participons et soutenons la démarche initiée par la Régie régionale, maintenant appelée Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue. Cette démarche vise l'élaboration d'un cadre de référence sur l'appropriation du pouvoir des personnes qui utilisent des services en santé mentale. Les travaux devraient être présentées à la population à l'automne 2004.

### *Activités de concertation*

Nous avons dû réduire un certain nombre d'activités, incluant les activités de concertation depuis 2003. Nous avons participé activement au comité organisateur du Forum régional en santé mentale en 2003, ça n'a pas été possible cette année. Nous avons participé à des Tables de partenaires en santé mentale à La Sarre et à Rouyn-Noranda, selon nos disponibilités et considérant que la majorité des tables en santé mentale ont fonctionné au ralenti. L'accent a été mis sur la concertation provinciale, qui rejoint davantage la mission de l'organisme. Les activités provinciales comportent des mesures avantageuses d'assistance financière pour la participation des membres du RAIDDAT, sans amputer notre budget d'opérations.

### *Formation du personnel et des administrateurs*

En novembre 2002, le conseil d'administration et le personnel avait eu l'occasion de participer à une formation de deux jours sur les pratiques en défense des droits et la vie associative ainsi que d'une journée sur la contention et l'isolement. Ce type

d'activité devrait se reproduire en 2004 mais n'a pas été possible cette année en raison de contraintes budgétaires et de manque de ressources.

### *Les activités de promotion*

Le RAIDDAT profite d'événement tels le Salon du Livre de l'Abitibi-Témiscamingue et la semaine de la vente-trottoir à Rouyn-Noranda pour sortir de ses locaux, rencontrer le monde et distribuer de l'information. Nous l'avons fait à Ville-Marie en mai 2001, et dans la rue en juillet 2002. L'expérience du Salon du Livre n'a pas été répétée cette année en raison de contraintes budgétaires. Pour la deuxième année consécutive, nous avons la chance de tenir un kiosque gratuit aux Promenades du Cuivre, ce qui nous permet de distribuer des centaines de dépliants et de rencontrer la population locale. Nous souhaitons reproduire cette expérience dans chacune des localités. Nous avons besoin de votre aide et de vos suggestions pour développer cette activité de promotion dans chacun de vos milieux.

Lorsque nous le pouvons, nous visitons aussi des organismes communautaires pour informer leurs membres et être sensibilisés par leur vécu et leurs questions. Ces activités devraient être consolidées cette année. N'hésitez pas à demander pour une visite des représentants du RAIDDAT dans votre groupe communautaire local, nous souhaitons mettre l'accent sur un resserrement de nos liens dans l'année qui vient. Nous entretenons aussi des liens de collaboration avec certains établissements hospitaliers qui apprécient mieux connaître les approches et l'expertise de l'organisme. La situation demeure difficile le Centre hospitalier psychiatrique régional.

Nous avons fait l'expérience de rencontrer plus de 200 jeunes du troisième niveau du secondaire à Rouyn-Noranda pour une cinquième année consécutive. À partir du visionnement d'un vidéo mettant en scène un jeune ayant des problèmes de santé mentale, nous engageons avec eux un échange sur la santé mentale et la protection des droits. Nous recevons des commentaires positifs qui nous incitent à répéter cette activité à chaque année.

## 6. Défense des droits – Demandes d'aide

Des personnes s'adressent au RAIDDAT pour obtenir de l'aide dans la défense de leurs droits pour leur situation personnelle ou pour un proche qui est en difficulté. Pour un groupe de personnes vivant un problème de même nature, il s'agit de ce que nous appelons de l'action collective: toute demande faite au nom d'un groupe est considérée comme prioritaire et fait l'objet d'efforts exceptionnels pour qu'un membre de l'équipe du RAIDDAT se déplace en région.

Nous recevons en moyenne par semaine entre dix et quinze demandes de personnes qui ont besoin d'aide ou d'information pour la défense de leurs droits, ce qui représente plus de 500 demandes par année. Durant certaines périodes, on est extrêmement occupés, alors qu'à d'autres moments, la demande est moins forte.

On peut dire que l'automne et l'hiver 2003 ont été plus intenses au niveau des demandes alors que l'été 2003 fut plus tranquille. Nous ne tenons aucun dossier d'usager et l'ensemble du travail ponctuel ne laisse aucun fichier dans les filières de l'organisme. Cette pratique a pour but d'assurer la confidentialité à toute personne qui fait appel à l'organisme, peu importe sa condition, son statut économique ou son milieu de travail.

Un grand nombre des demandes feront l'objet d'une demande d'informations ou encore d'une intervention ponctuelle via un appel-conférence avec la personne-ressource appropriée, c'est à dire les gens qui offrent des services et qui disposent des réponses appropriées ou encore des avocats ou autres ressources de protection des droits, comme la Commission des normes du Travail ou la Commission des droits de la personne.

Pour certains cas, il est nécessaire d'aller plus loin et d'aider la personne à exercer un recours ou encore à bien faire valoir ses droits d'une manière plus formelle. C'est ce que nous appelons un suivi ou un accompagnement. Lorsque ça n'implique pas un déplacement dans une autre MRC de la part d'un membre du personnel du RAIDDAT, la personne est toujours rencontrée si elle y consent. Dans des cas exceptionnels, un déplacement régional sera fait, particulièrement si le problème est

de nature systémique et qu'une action en défense des droits contribuera vraisemblablement à modifier une pratique spécifique touchant les droits d'un groupe de personnes ou la population de cette localité.

Nous avons généralement un surcroît d'activité à Rouyn-Noranda. Nous y sommes présents et nous rencontrons systématiquement les gens. Pour les autres secteurs géographiques, nous refusons souvent de nous déplacer, faute de ressources financières. Toutefois, nous l'avons fait davantage cette année en regroupant divers dossiers, incluant des activités de concertation ou de promotion.

Voilà ce qui explique en très grande partie la répartition des suivis et accompagnements pour l'année 2002-2003, au nombre de 177, dont 104 (59%) ont été effectués à Rouyn-Noranda. Divers facteurs entrent en jeu : la présence hebdomadaire d'une personne représentant le RAIDDAT qui visite les personnes hospitalisées à l'unité interne de psychiatrie du CHRN en est un. Il y a aussi le fait que progressivement les tâches de l'adjointe administrative se sont transformées en cours d'année pour devenir celle d'une conseillère en défense des droits, accomplissant un nombre grandissant de démarches complexes d'aide et d'accompagnement, dans ce que nous pouvons qualifier de remarquable travail d'équipe. Ce changement nous a permis d'être plus présents à l'échelle régionale et d'augmenter le nombre de personnes aidées encore plus cette année, en grâce à une meilleure disponibilité pour la défense des droits.

### *Action collective*

Les besoins en action collective sont traités en priorité, tel que nous l'avons dit plus haut. À titre d'exemple d'action collective, nous avons rencontré en 2002 un groupe de personnes qui avait témoigné avoir vécu des mesures de harcèlement au travail et d'abus d'autorité. Cette année, nous avons rencontré deux groupe d'usagers qui vivaient des insatisfactions dans des ressources offrant des services de santé mentale. Nous avons cherché avec eux à clarifier leurs demandes et à leur offrir des stratégies pour un respect amélioré de leurs droits et de leurs besoins. Vous trouverez en annexe des extraits d'un rapport d'action collective. Nous ne faisons pas de tels rapports à chaque fois, il arrive que nous les assistions de diverses manières, suivant leurs

demandes. Nous y allons généralement avec la stratégie qui est développée dans le rapport d'intervention que vous trouverez à la section 11 en annexe IV. Vous êtes invités à prendre connaissance de ce rapport dans un esprit constructif, en regardant ce qui pourrait inspirer des meilleures pratiques dans d'autres milieux d'intervention en santé mentale.

## 7. Les droits des personnes

Nous reprenons cette année notre discours sur les droits des personnes qui sont le plus affectés en santé mentale et qui ont fait l'objet de notre intervention :

- Le consentement aux soins et la participation aux traitements, incluant le consentement substitué, attribué légalement à un curateur ou à un proche chargé de protéger la personne.; un patient captif d'un milieu de soins psychiatriques doit pouvoir EN TOUT TEMPS consentir à ses soins ou jouir de la protection et de l'assistance d'une autre personne nommée à cet effet.
- Le droit à la liberté et la dignité versus les gardes en établissement, les mises en isolement, les retraits en chambre pour des périodes parfois prolongées.
- Le droit au libre choix du professionnel et la possibilité d'établir un lien de confiance avec le médecin ou le thérapeute.
- Les droits sociaux tels la sécurité du revenu, le travail etc.

Notre première tâche est de faire en sorte que la personne connaisse ses droits et qu'elle se sente en confiance pour en exiger le respect, alors qu'elle est dans une situation de perte d'énergie, de vulnérabilité et de dépendance face à une ressource d'aide.

Lorsqu'une personne ou un groupe de personnes nous contacte pour dénoncer une situation, nous l'assistons dans le processus de plainte approprié. De plus en plus, un

choix est donné à la personne de procéder avec notre aide ou avec celle du CAAP<sup>1</sup>. Lorsque la plainte est de nature à mener à une action systémique, nous informons les personnes de l'importance pour l'organisme RAIDDAT de garder le lien nécessaire à la poursuite d'un travail constructif pour le changement des pratiques.

### *Les mesures d'isolement*

Suite aux orientations mises de l'avant pour réduire, voire éliminer les mesures de contention et d'isolement dans les institutions, nous sommes en mesure de faire un travail plus efficace auprès des personnes qui ont subi ces pratiques et qui s'adressent à nous pour les dénoncer. Selon les témoignages que nous recevons, le problème de l'isolement illégal et injustifié persiste dans certains établissements. Il est nécessaire et urgent que des discussions éthiques clarifient les limites acceptables pour ce genre de pratique et que surtout que la loi soit appliquée dans toute sa rigueur.

### *Consentement*

Toute personne qui reçoit des soins, des services ou un traitement médical a besoin de bien comprendre ce dont il est question dans le cadre d'un accord thérapeutique librement consenti. Un nombre important de nos interventions consiste à rappeler ce droit des personnes. Généralement, la personne réussit, avec de l'information et de l'assistance, à établir un lien satisfaisant et exercer son consentement. Des personnes nous déclarent être mise face à une absence d'alternatives si elles n'acceptent pas l'aide proposée: elles le vivent comme des mesures de chantage n'ayant rien de professionnel. Le même problème se pose pour des parents, les proches et des personnes ayant un mandat légal de tutelle à la personne recevant des soins. Il est inacceptable que des personnes vivant des problèmes de santé mentale soient des otages d'un système de soins psychiatriques, quel qu'il soit.

### *Libre choix*

La question du libre choix du professionnel est souvent une demande qui nous est adressée, c'est une source de malaises et de tension dans des unités de services où le personnel est réduit. Nous informons les personnes et les assistons dans leurs demandes pour le professionnel de leur choix.

---

<sup>1</sup> Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes pour le Ministère de la santé et des services sociaux

## *Les suicides dans les hôpitaux et les mesures d'isolement*

*«... ce qu'ils nous font vivre quand on est là, dans les salles d'isolement. Ils [les psychiatres] nous disent qu'on est là pour penser. Savez-vous à quoi on pense, là-dedans ? On pense à vouloir en finir avec la vie. On en a assez d'être un fardeau pour tout le monde, même pour nous-même.»*

*Jacky Levac, "La vie qui bat", Stanké, Montréal 2003 page 280*

Lors de l'enquête publique sur la mort de Madame Éliane St-Amant, qui s'est tenue en mars 2003 à Val d'Or, nous avons tenté d'aborder la délicate question du traitement des états suicidaires en milieu psychiatrique, à partir de l'expérience de personnes ayant vécu des périodes prolongées de mesures d'isolement dite thérapeutique et de réclusion dans une chambre vingt deux heures et plus par jour.

Dans notre rapport annuel de l'an dernier, nous dénonçons les mesures de contrôle exagérées dans certains établissements et leur impact sur les états suicidaires des personnes hospitalisées pour des problèmes de santé mentale. Cette problématique demeure toujours aussi préoccupante dans notre région.

Les événements survenus à St Charles Borromée en novembre 2003 ont bien démontré à quel point la situation a pu prendre des proportions alarmantes, malgré les prétentions contraires de l'établissement. Nous n'avons pas les moyens d'assurer la nécessaire vigilance à cet égard si les autorités d'un établissement limitent leur collaboration avec le RAIDDAT sur ces questions. .

Vous trouverez en annexe un document de commentaires sur le rapport de monsieur Jean-Jacques Camera et de madame Louise Chouinard-Desrosiers, appelé Rapport Camera, qui a été présenté au ministre Couillard le 5 décembre 2003 concernant la situation à la résidence Saint-Charles-Borromée. Nous y avons élaboré certaines pistes de réflexion que ce rapport nous inspire quant à cette problématique telle que nous l'observons en Abitibi-Témiscamingue.

## 8. Perspectives d'action et priorités

- Offrir à la population une disponibilité constante et accrue pour la défense des droits en santé mentale en travaillant plus étroitement avec d'autres organismes qui font de l'accompagnement.
- Visiter davantage les utilisateurs de services dans les milieux communautaires qu'ils fréquentent.
- Diffuser davantage d'informations et aider à la mobilisation des personnes utilisatrices de services dans le but de renforcer le principe d'appropriation du pouvoir.
- Mener des actions systémiques pour réduire les pratiques qui ne respectent pas les droits des personnes, notamment en matière d'isolement et de contention dans les institutions et dans les ressources d'hébergement.

## 9. Conclusion

L'exercice de ce rapport annuel est une occasion de se rappeler que les droits des personnes gagnent peu de terrain avec les années. Nous avons aussi réalisé à quel point la quantité de personnes accompagnées avait augmenté au RAIDDAT cette année. Cela nous laisse supposer que les gens utiliseront bien davantage le RAIDDAT lorsque nous serons présents dans chacune des MRC de la région. Nous souhaitons avec ardeur disposer des moyens suffisants pour diversifier et élargir notre champ d'action dans un avenir rapproché.

JLP/l

Jean-Luc Pinard, coordonnateur  
RAIDDAT