



RAPPORT D'ACTIVITÉS
RAIDDAT
2004-2005

19 MAI 2005
ROUYN-NORANDA

Table des matières

1	Présentation.....	2
2	Mandat de l'organisme	3
3	Mission.....	3
4	L'équipe	3
5	L'année 2004-2005	4
	<i>Appropriation du pouvoir</i>	5
	<i>Activités de concertation</i>	5
	<i>Promotion de l'organisme</i>	6
6	Défense des droits – Demandes d'aide	7
7	Les droits des personnes	8
	<i>Les hôpitaux et Les mesures d'isolement</i>	9
	<i>La contention chimique</i>	9
	<i>Consentement aux soins</i>	9
	<i>Libre choix du professionnel</i>	10
	<i>Les suicides dans les hôpitaux et les mesures d'isolement</i>	10
8	Perspectives d'action et priorités	11
9	Conclusion	11

1. Présentation

Voici le rapport sur les activités du coordonnateur du RAIDDAT pour la période couvrant l'année financière qui s'est terminée le premier avril 2005. Cette année a été une période de consolidation de nos activités de défense des droits et de réorganisation importante au niveau de l'équipe ainsi que des infrastructures. Voici donc les grandes lignes de l'évolution de nos activités en 2004-2005.

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.

1. *L'aide* consiste à informer, préparer et entraîner la personne pour qu'elle puisse accomplir elle-même les démarches requises par la situation.
2. *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.
3. *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.
4. *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.

5. *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 bénéficie 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.

4. L'équipe

Le travail quotidien accompli au RAIDDAT repose maintenant sur la contribution de trois employés réguliers qui sont Lucie Simard, conseillère en défense des droits, Denise Royer, qui est nouvellement employée à l'accueil et moi-même, Jean-Luc Pinard sur une base de 35 heures par semaine. Lucie est maintenant conseillère à plein temps. Elle peut donc offrir une plus grande disponibilité pour l'accompagnement. Elle réalise aussi des conférences, des rencontres avec les principaux partenaires et participe à des tables de concertation en santé mentale. Elle assume la gestion courante de la comptabilité. Denise travaille actuellement à raison de vingt heures par semaine, tous les après-midis. Elle fait l'accueil et la liaison, elle assume la responsabilité du bureau. Pour ma part, je consacre davantage de temps à des tâches d'organisation et de promotion de l'organisme, tout en continuant de faire de la défense des droits, particulièrement pour les situations demandant une intervention plus approfondie, comme les plaintes aux ordres professionnels. Des personnes bénévoles viennent aider pour des besoins ponctuels.

5. L'année 2004-2005

L'année 2004-2005 est une année de reconnaissance pour l'organisme. En effet, la mission de défense des droits a fait l'objet d'une attention spécifique au ministère de la Santé et des Services sociaux et des fonds spécifiques ont été attribués pour en assurer le développement. Nous en avons profité pour consolider l'équipe de travail par l'ajout de personnel, un meilleur partage des responsabilités et une plus grande disponibilité. Nous avons entièrement réaménagé nos locaux et nous sommes particulièrement fiers du résultat. Les entrevues individuelles et le travail en équipe en seront facilités. Nous avons aussi ajouté une ligne téléphonique et fait l'acquisition d'un système téléphonique nous permettant de répondre simultanément à plusieurs appels. Le travail en conférence téléphonique sera aussi facilité.

Au cours de la dernière année, nous avons connu une augmentation importante de références et d'accompagnements, particulièrement dans la MRC de Rouyn-Noranda. Les nombreuses rencontres entre partenaires visant à maintenir un sain climat de collaboration ont fait en sorte qu'un nombre plus important de personnes ont été rejointes et aidées par le RAIDDAT.

Dans la MRC de la Vallée-de-l'Or, nous sommes malheureusement loin de cet objectif et c'est la population de ce territoire qui en est pénalisée. Notre absence aux travaux de leur Table de concertation en santé mentale, ainsi que l'extrême lenteur dans nos communications avec l'établissement principal, font en sorte que des situations litigieuses n'ont pas progressé vers des voies de solutions. Nous avons donc interpellé l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue à la mi-octobre 2004 sur cette question. Ces derniers nous ont rendu une première réponse en avril 2005. Il faut donc continuer à solliciter tous les paliers de décision pour s'assurer une reconnaissance explicite du mandat du RAIDDAT par tous les partenaires ainsi que des pratiques concrètes et régulières de communication en conséquence.

Nous avons également répondu à un nombre sans précédent de demandes d'aide individuelle et, par le fait même, notre action est mieux connue des nombreux

intervenants auprès desquels les personnes requièrent des services. Notre action gagne en efficacité et les résultats sont généralement plus rapides que par le passé.

Il est maintenant acquis pour l'ensemble de nos partenaires que nous devons continuer à enrichir les modes de collaboration pour favoriser un meilleur respect des droits pour toute personne qui vit ou a vécu des problèmes de santé mentale et ce, en comptant sur la présence et l'action soutenue du RAIDDAT au sein même des milieux de soins et de services. Nous avons donc amorcé à l'automne dernier une tournée régionale des partenaires, que nous allons poursuivre dans l'année actuelle.

Appropriation du pouvoir

Nous participons et soutenons encore la démarche initiée l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue pour promouvoir la mise en place d'un cadre de référence régional sur l'appropriation du pouvoir. Nous avons repris les activités au sein de ce comité régional à l'automne 2004 après une pause due à des changements organisationnels au sein de l'Agence. Les travaux devraient s'accélérer au cours des prochains mois. Nous voulons continuer d'y jouer un rôle actif et faire en sorte que les principes de base de l'appropriation du pouvoir soient davantage mis en application dans le réseau des services en santé mentale.

Activités de concertation

Cette année encore, l'accent a été mis sur la concertation provinciale, qui rejoint davantage la mission de l'organisme. Ainsi des dossiers importants pour l'avancement du respect des droits peuvent y être approfondis, ce qui améliore aussi l'expertise du groupe régional. Notre participation aux travaux des tables de concertation en santé mentale se poursuit là où la situation le permet. Avec notre récent ajout de personnel, nous offrons une participation plus soutenue aux rencontres de concertation.

Nous avons fait une avancée significative dans nos liens de collaboration avec la TCROCASMAT, la Table de concertation régionale des organismes communautaires et alternatifs en santé mentale de l'Abitibi-Témiscamingue. Nous avons collaboré à la production d'un dépliant d'informations pour leurs membres, portant sur les

informations entourant le processus de plaintes. Les discussions se poursuivent dans le but de mieux se concerter sur des dossiers d'intérêt commun.

Nous avons participé à des rencontres initiées par le ministère de la Santé et des Services sociaux en région relativement à l'organisation des services de santé mentale, particulièrement en ce qui concerne le plan d'action en santé mentale proposé par le ministre Couillard. À deux occasions, nous avons pu sensibiliser les représentants du ministère sur les améliorations à apporter à ce plan d'action. Vous trouverez en annexe le texte qui a servi de base à notre présentation.

Enfin, la présente activité d'organisation de conférences publique illustre assez bien les fruits du travail de concertation accompli au cours des derniers mois avec une diversité de partenaires dans le but d'assurer un meilleur respect des droits des personnes.

Promotion de l'organisme

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 la population et distribuer de l'information. Nous reprenons cette expérience cette année en organisant aussi des conférences publiques. Pour la troisième année consécutive, nous avons la chance de tenir un kiosque 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.

Nous visitons aussi des organismes communautaires pour informer leurs membres et être sensibilisés par leur vécu et leurs questions. Ces activités ont été accentués depuis janvier 2005 : on y présente un court vidéo ainsi qu'une conférence et un échange d'expériences qui est apprécié des participants. N'hésitez pas à demander pour une visite des représentants du RAIDDAT dans votre groupe, nous allons continuer à mettre l'accent sur un resserrement de nos liens cette année. Des liens de collaboration se poursuivent avec certains établissements hospitaliers, pour faciliter le travail de défense des droits dans les milieux de soins.

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

Nous avons aussi apporté une mise à jour du matériel de promotion du RAIDDAT, par une refonte de la présentation du dépliant, avec l'aide d'un graphiste chevronné, Yves Falardeau, notre vice-président. Au premier coup d'œil, vous saurez en apprécier la qualité.

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. 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. Nous assistons les personnes s'ils veulent porter plainte à cette instance.

Cette année, nous avons connu une augmentation significative des accompagnements. La proportion des hommes que nous avons accompagnés est passée de 31 % à 40,5 %. On note une augmentation plus importante à Rouyn-Noranda, où nous sommes mieux connus et plus présents sur place. Nos visites régulières dans l'unité interne de psychiatrie facilitent que les personnes puissent faire appel à nous au moment opportun.

Vous trouverez plus loin des tableaux illustrant les demandes d'aide pour cette année, en comparaison avec celles de l'an dernier.

7. Les droits des personnes

La situation n'a pas tellement changé cette année sur les types de droits 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 : 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 de faire valoir son point de vue et de contester s'il y a lieu une demande d'ordonnance prolongée (généralement pour trois ans) de soins ou de traitement imposés par le Tribunal.
- 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.
- Le droit à l'accès et à la compréhension de son dossier
- 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.

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 Abitibi-Témiscamingue¹. 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 par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour réduire jusqu'à l'élimination 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.

La contention chimique

Cette année, nous avons réagi à la publication d'un avis du Collège des médecins sur cette question, en dénonçant le fait que ces derniers semblaient banaliser la contention chimique et en nier l'existence. Vous trouverez ci-annexé le document que l'AGIDD-SMQ a produit et auquel nous avons participé. Vous trouverez aussi une documentation pertinente sur notre site.

Consentement aux soins

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 et à les assister dans l'exercice de leur consentement. Avec de l'information et de l'assistance, la personne réussit à établir un lien plus satisfaisant avec les dispensateurs de soins et à faire respecter ses choix. Il demeure inacceptable que des personnes vivant des problèmes de santé mentale soient des otages d'un système de soins psychiatriques, quel qu'il soit.

¹ Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes [pour le ministère de la Santé et des Services sociaux](#).

Libre choix du professionnel

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.

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.

Au fil des années, nous devons répéter la dénonciation des situations qui se reproduisent. Dans nos précédents rapports annuels, 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 encore préoccupante dans notre région, nous connaissons encore des situations où l'on se questionne sur le respect des droits des personnes au cours des jours et des semaines qui ont précédé leur décès.

Lors de l'enquête publique sur la mort de Mme 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 et de réclusion dans leur chambre pour des périodes vingt deux heures et plus par jour. Nous n'avons pas d'indices nous permettant de croire que les pratiques de réclusion et d'isolement en milieu psychiatrique respectent rigoureusement le cadre légal et les orientations du ministère de la Santé et des Services sociaux. Nous croyons que les personnes ayant vécu ces aberrations sont les mieux à même de les dénoncer et de susciter des changements de pratiques.

8. Perspectives d'action et priorités

Voici, par ordre de priorité, les perspectives d'actions que nous proposons pour la présente année.

- Soutenir le travail en comités sur des thèmes touchant la promotion et le respect des droits;
- Diffuser périodiquement un bulletin d'informations sur la défense des droits en santé mentale;
- Être présent dans les localités de la région en vue d'assurer une meilleure disponibilité pour la défense des droits.
- 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

Cette année, nous sommes mieux préparés que jamais pour initier des nouvelles activités à l'échelle régionale ainsi que dans les différentes MRC. Nous avons déjà amorcé cette intensification en organisant une série de conférences données par Lucie Simard ou par le coordonnateur dans les associations et aussi par notre présence au Salon du livre de l'Abitibi-Témiscamingue, à Val-d'Or la semaine du 23 mai 2005. Nous entendons poursuivre sur cette lancée tout au cours de la présente année.

Je ne saurais passer sous silence les efforts exceptionnels fournis par vos administrateurs qui ont relevé des défis importants, avec une ardeur incomparable, comme vous avez pu le constater dans le rapport de la présidente et la présentation des documents. Je les en remercie.

Une année de grandes réalisations est déjà amorcée au RAIDDAT. Votre groupe régional de défense des droits aura besoin de votre contribution pour que dans tous les milieux, les personnes aient la possibilité de voir leurs droits respectés, tant sur le plan individuel que sur le plan collectif.

JLP/lb

Jean-Luc Pinard, coordonnateur
RAIDDAT