



RAPPORT D'ACTIVITÉS
RAIDDAT
2005-2006

LE 19 MAI 2006
ROUYN-NORANDA

Table des matières

1	Présentation.....	2
2	Mandat de l'organisme	2
3	Mission.....	3
4	L'équipe	3
5	L'année 2004-2005	4
	<i>Appropriation du pouvoir</i>	4
	<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
8	Perspectives d'action et priorités de la dernière année	10
9	Conflit et poursuites judiciaires	11
10	Perspectives d'action et priorités 2006-2007	12
11	Conclusion	13

1. Présentation

Voici le rapport sur les activités du personnel du RAIDDAT pour la période couvrant l'année financière qui s'est terminée le premier avril 2006. Le RAIDDAT a connu un regain très important dans ses activités, fruit des consolidations des dernières années.

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 à plein temps qui sont Lucie Simard, conseillère en défense des droits, Denise Royer, qui est à l'accueil et au soutien administratif, et moi-même, Jean-Luc Pinard. Lucie Simard, en tant que conseillère à plein temps, s'occupe de la majorité des demandes d'aide et d'accompagnement. Elle réalise aussi des conférences, des rencontres avec les principaux partenaires et participe à des tables de concertation en santé mentale. La gestion courante de la comptabilité est maintenant assumée par Denise Royer, qui fait l'accueil et la liaison; elle assume la responsabilité du bureau.

Pour ma part, j'ai encore plus de 50% de ma tâche consacrée à de la défense des droits, particulièrement pour les situations demandant une intervention plus approfondie, comme les plaintes aux ordres professionnels et les secteurs nouveaux d'intervention. Des personnes bénévoles viennent aider pour des besoins ponctuels.

Il faut aussi mentionner la contribution très appréciée de deux stagiaires provenant de l'UQAT, l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue, module Travail social. Il

s'agit de Annick Royer et de Mélanie Huard-Deroy, qui ont apporté aide et encouragement, réalisant principalement des activités de promotion de l'organisme auprès de divers partenaires pour la période s'échelonnant de janvier à avril 2006..

5. L'année 2005-2006

L'année 2005-2006 a été une année de travail intense en défense des droits, principalement à cause d'une très forte hausse de la demande d'individus pour l'aide et l'accompagnement. Encore cette année, nous avons connu une augmentation importante de références et d'accompagnements, particulièrement dans les MRC de Rouyn-Noranda et du Témiscamingue. Un nombre plus important de personnes ont été rejointes et aidées par le RAIDDAT, comme le démontre le tableau présenté plus loin.

Dans la MRC de la Vallée-de-l'Or, les difficultés vécues au cours des années antérieures sont en voie de résolution et des liens constructifs sont engagés avec l'établissement de santé pour assurer aux usagers de services en santé mentale des services de qualité et une présence du RAIDDAT lorsque requis. Ailleurs en région, la tournée régionale des partenaires, amorcée à la fin de 2004, s'est poursuivie en 2005, par une série de présentations et de conférences.

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. À titre de participant au Comité sur le Cadre de référence régional sur l'appropriation du pouvoir mis en place par l'Agence, j'ai soumis une proposition de travail en décembre 2005. En accord avec madame Nicole Gallant, représentante pour la TCROCASMAT, nous avons proposé nos services en tant qu'équipe restreinte pour voir à l'avancement des travaux, avec le support technique du personnel de l'Agence et l'appui à l'animation de Marcel Daudelin, répondant régional en santé mentale. Pour chaque tâche spécifique, nous nous sommes engagés à mettre davantage d'efforts, de manière à présenter des produits et des profils d'activités au cours des mois suivants. Cette équipe a été composée de Nicole Gallant

et de Jean-Luc Pinard, puis de Doris Bisson et Michelle Renaud en tant qu'animatrices de ces rencontres.

Ainsi, suivant l'approbation par le Comité, une tournée de consultation dans les groupes communautaires a été réalisée, de janvier à mars 2006. une soixantaine de personnes utilisatrices ont été rencontrées dans le cadre de sessions de discussions et d'échanges d'une durée d'environ deux heures. Sept groupes ont été rencontrés dans leur localité.

Nous avons l'intention de continuer de jouer un rôle actif dans ce dossier et de faire en sorte que le cadre de référence régional prévu pour la région puisse faire l'objet d'une promotion efficace dans tous les milieux. La tournée de consultation nous a permis de recueillir le point de vue des personnes et d'aborder le contenu des recommandations issues des travaux entrepris par le Comité régional il y a maintenant plusieurs mois.

Associé à cette démarche, nous avons facilité la prise de contact d'une personne représentant la Coalition pan-Canadienne de Ressources Alternatives en Santé Mentale et le Réseau National pour la Santé Mentale, CCRASM et RNSM. Madame Loïse Forest est venue présenter une approche inclusive et informative à l'appropriation du pouvoir et au rétablissement, ainsi que 6 brochures du programme "Usagers en action", développé par le groupe "Self-Help Connection" en Nouvelle-Écosse et présenté en français par le RNSM. Madame Forest a visité cinq groupes d'usagers dans la région, incluant un groupe dans nos locaux.

Activités de concertation

Actuellement, deux Tables de concertation en santé mentale sont actives et incluent la participation du RAIDDAT, il s'agit de celle de Rouyn-Noranda et celle du Témiscamingue. Lucie Simard collabore activement aux rencontres ainsi qu'à certains travaux sur des enjeux spécifiques.

En mai 2005, nous avons organisé une série de conférences publiques en faisant venir madame Marguerite Mérette, infirmière en CHSLD, qui a écrit un livre où l'on retrouve un grand nombre de principes et d'expériences vécues relatives au respect des droits des personnes, avec des perspectives concrètes d'amélioration des pratiques.

Plusieurs partenaires ont agi en concertation avec le RAIDDAT pour supporter cette activité, qui s'est déroulée à Amos, Val-d'Or et Rouyn-Noranda. En tout, sept conférences et rencontres d'échange ont eu lieu, regroupant au total près de 150 personnes.

Des liens de collaboration se poursuivent avec certains établissements hospitaliers, pour faciliter le travail de défense des droits dans les milieux de soins. À cet égard, il faut souligner la tenue de rencontres régulières avec la direction et le personnel du pavillon de Malartic du Centre de santé et de services sociaux de la Vallée de l'Or. une série de rencontres préparatoires constructives permet de croire que du travail concret sur les pratiques se poursuivra, notamment des échanges sur l'éthique et l'application des politiques touchant plus spécifiquement les droits des usagers: consentement aux soins, contentions et isolement, garde en établissement, transferts entre centres hospitaliers et autres sujets. Ces rencontres de travail se poursuivent à un rythme conditionné par nos obligations respectives.

Promotion de l'organisme

Le personnel du RAIDDAT profite d'événement tels le Salon du livre de l'Abitibi-Témiscamingue et la semaine de la vente-trottoir à Rouyn-Noranda pour rencontrer la population et distribuer de l'information. Nous avons poursuivi cette année notre tournée des conférences dans des organismes communautaires avec une présentation sur les préjugés, donnée par Lucie Simard. Pour la quatrième année consécutive, nous avons eu la chance de tenir un kiosque aux Promenades du Cuivre, ce qui nous permet de distribuer des dépliants et de rencontrer la population de Rouyn-Noranda. 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. L'an dernier, nous avons tenu un kiosque au Salon du Livre qui se tenait à Val-d'Or, avec une auteure invités qui a procédé à plusieurs séances de signatures. En plus de distribuer des centaines de dépliants, nous avons l'occasion de discuter plus en profondeur avec des personnes qui posent des questions et ont la chance de connaître notre personnel. Cette année, nous répétons l'expérience à Ville-Marie du 24 au 28 mai 2006.

Nous avons fait l'expérience de rencontrer plus de 200 jeunes du troisième niveau du secondaire à Rouyn-Noranda pour une septième année consécutive. En 2005, nous avons aussi fait cette expérience avec neuf classes de secondaire 4 et 5 à Val-d'Or. ceci représente un remarquable travail de collaboration de la part des professeurs et des autorités des écoles qui nous reçoivent. 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 préparé, en collaboration avec l'équipe de Radio Énergie, le contenu de clips publicitaires que nous achetons à cette station, pour mieux faire connaître l'organisme du grand public. Nous avons aussi placé des annonces permanentes dans les bottins locaux du Témiscamingue et de Val-d'Or. nous croyons que la population va avoir moins de difficulté à nous trouver et aura le réflexe de s'informer lorsque l'un des leurs aura besoin de défense des droits. L'augmentation importante du nombre de demandes en témoigne déjà.

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. Pour les fins de statistiques, nous comptabilisons uniquement les demandes qui ont nécessité une deuxième démarche, contrairement aux personnes qui obtiennent satisfaction dès le premier appel téléphonique ou visite au bureau.

Cette année, nous avons connu une augmentation fulgurante des demandes d'aide. L'an dernier, la proportion des hommes que nous avons accompagnés était passée de 31 % à 40,5 %. Cette année, elle se situe à 34,7%, pour 65,3% de femmes. Le décompte du total des personnes aidées est impressionnant: 720 personnes, comparé à 301 personnes l'an passé. L'augmentation s'est surtout fait sentir à Rouyn-Noranda et au Témiscamingue, avec des augmentations passant de 188 à 430, et de 34 à 128 respectivement. À Rouyn-Noranda, nos visites hebdomadaires dans l'unité interne de psychiatrie se poursuivent et facilitent que les personnes puissent faire appel à nous au moment opportun. Dans les autres secteurs de la région, notre activité de défense des droits a plus ou moins doublé. Vous comprendrez que la défense des droits individuelle aura été très intensifiée au RAIDDAT cette année.

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 protection et d'assistance pour la connaissance et le respect de ses droits.
- Le droit de faire valoir son point de vue et de contester s'il y a lieu une demande d'ordonnance prolongée de soins ou de traitement imposés par le Tribunal.
- Le droit à la liberté et la dignité versus les gardes en établissement.
- 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, ont pris davantage d'ampleur, de même que les problématiques touchant le harcèlement au travail, les litiges avec les firmes d'assurance invalidité et les insatisfactions envers certains syndicats.
- Nous avons aussi à conseiller et à accompagner des personnes qui, éprouvant des troubles mentaux, doivent se présenter au tribunal pour toute autre question, criminelle, civile ou familiale.
- Nous avons une augmentation des demandes d'assistance e d'accompagnement dans des litiges opposant des usagers de services en santé mentale et les services de protection de la jeunesse, dans le but de s'assurer du respect des jugements et de prévenir les abus de pouvoirs chez certains intervenants. Souvent, il existe à la base une difficulté de communications et une absence de lien de confiance.

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.

Le processus de plainte: 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.

Un nombre croissant de personnes appellent pour obtenir de l'assistance pour un proche en difficulté. Nous répondons à toutes les demandes d'aide ou d'informations, y compris lorsque des personnes oeuvrant dans le réseau de la santé nous contactent sous le couvert de la confidentialité.

8. Perspectives d'action et priorités de la dernière année

Voici, par ordre de priorité, les perspectives d'actions que nous proposons pour la dernière année. Ces perspectives venaient s'ajouter à l'exercice d'un mandat de défense des droits qui est en très forte croissance.

1. 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: Un travail a été fait cette année au sein du comité provincial sur la contention et l'isolement mis en place par l'AGIDD-SMQ pour la sortie d'un document de réflexion et une déclaration commune visant à mobiliser un ensemble de partenaires sur cette problématique. Les mois qui vont venir vont probablement être plus propices à une action concertée sur cette question.

Nous avons participé à des formations données par la directrice des services professionnelle du Centre de santé et de services sociaux de Rouyn-Noranda, ce qui fut une bonne occasion d'être présents à ce qui se fait comme effort dans les milieux de soins pour prévenir les abus.

À titre de représentant du RAIDDAT, j'ai agi comme agent visiteur du ministère de la Santé et des Services sociaux en mars 2006, pour apprécier la qualité des services et le respect des droits dans des résidences d'accueil du secteur de Val-d'Or – Malartic. Cette visite a été suivie d'un rapport adressé au Ministre dans les semaines qui ont suivi.

Le 23 février 2006, j'ai accordé une entrevue sur le réseau national de la radio de Radio-Canada pour commenter les carences au niveau des services de crise dans la région.

Nous avons manqué des occasions et des complicités nécessaires pour agir à l'encontre des pratiques en cours en milieu de centre jeunesse sur la question des

¹ Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes pour le ministère de la Santé et des Services sociaux.

retraits en chambre et de l'isolement. C'est une question toutefois qui n'a pas cessé de nous préoccuper.

2. Soutenir le travail en comités sur des thèmes touchant la promotion et le respect des droits: La formation des comités était prévue pour la fin de l'été 2005. Nous en avons confié la direction à Doris Bisson, la présidente sortante du RAIDDAT. Pendant plusieurs mois, nous avons cru cette réalisation possible, mais des difficultés de fonctionnement interne ont fait en sorte que ces activités ont dû être reportées. Par contre, dès janvier 2006, madame Bisson s'est impliquée à titre personnel dans une tournée des groupes communautaires sur l'appropriation du pouvoir, ce qui a permis des contacts très constructifs avec un bon nombre d'usagers. Cette opération ayant été très vigoureusement contestée par le président du RAIDDAT à ce moment-là, nous avons dû insister pour le maintien de cette activité telle que planifiée, ce qui a mené à un conflit majeur au sein de l'organisme.

3. Assurer une présence significative dans les localités de la région afin d'assurer une meilleure disponibilité pour la défense des droits: Mission accomplie. Définitivement, cette perspective a fait l'objet d'une réalisation sans précédent, avec une présence marquée du personnel du RAIDDAT dans toutes les MRC de la région. Nous comptons maintenir cette présence régionale et offrir cette année une disponibilité pour intervenir plus fréquemment dans les milieux locaux.

4. Diffuser périodiquement un bulletin d'informations sur la défense des droits en santé mentale: Cette perspective demandait aussi à être concrétisée avec l'aide de bénévoles et de membres du conseil d'administration. Elle a été reportée de semaine en semaine, pour finalement être rediscutée avec la contribution de madame Juliane Pilon, de Rouyn-Noranda. Les perspectives de réalisation sont excellentes à court terme. Nous sommes maintenant prêts à vous solliciter pour faire partie d'une équipe de journal au RAIDDAT.

De plus, différentes formules de diffusion d'information écrite sont à l'étude et devraient voir le jour cette année, avec l'aide de personnes expérimentées.

9. Conflit et poursuite judiciaire

En février 2006, suite à des difficultés importantes de fonctionnement vécues entre le président du conseil d'administration, le coordonnateur et les autres membres du conseil d'administration, la demande a été faite à "Y.F." de démissionner de son poste de président et d'administrateur. Celui-ci a refusé catégoriquement et, dans la même semaine, il a, sous de fausses représentations, commis plusieurs gestes répréhensibles et il a ensuite envoyé des lettres circulaires et prétendu le congédiement du coordonnateur.

Une série d'événements ont succédé, portant le litige à un niveau intolérable, tant pour le personnel que pour les membres du conseil d'administration. Peu après, "Y.F." demandait et obtenait une injonction empêchant le RAIDDAT de tenir une assemblée générale pour trancher ce litige. Le 12 avril 2006, au terme d'un procès qui a duré une journée, le Tribunal a confirmé les prétentions du RAIDDAT à l'effet que "Y.F." n'était plus président et il reconnaissait la poursuite des activités régulières de l'organisme. Le jugement stipule que "Y.F." demeure confirmé dans son rôle d'administrateur du RAIDDAT jusqu'à son terme, c'est à dire la présente assemblée générale.

L'atmosphère de tensions qui a précédé ce conflit ainsi que les événements qui se sont précipités lors de cet affrontement ont exigé de la part du personnel une énergie considérable et a représenté une perturbation importante ainsi que plusieurs conséquences reliées au stress, à l'inquiétude et à la nervosité. Nous avons maintenue intacte la disponibilité que nous offrons à la population pour la défense des droits individuelle mais plusieurs de nos priorités ont vu leur réalisation chambardée. Nous souhaitons qu'avec l'appui de nos membres, la prochaine année soit plus constructive, porteuse d'enthousiasme et d'une atmosphère fraternel. Il faut rendre un hommage très spécial à nos administrateurs qui ont été persévérants dans leur engagement.

10. Perspectives d'action et priorités pour l'année 2006-2007

Actions systémiques: Campagne de promotion des droits relatifs à l'intégrité de la personne versus certaines pratiques de contention et d'isolement.

Vie associative: Accentuer le travail en comités par le recrutement et des rencontres régulières d'usagers dans leur milieu et à l'échelle régionale.

Communications: Mise en œuvre du bulletin du RAIDDAT et mise à jour du site Internet.

Défense des droits: Déploiement de campagnes d'information pour que le RAIDDAT soit plus connu dans les milieux actuellement moins couverts, soit Val-d'Or, Amos et LaSarre.

11. Conclusion

Cette année a été à la fois très emballante et extrêmement difficile pour le personnel du RAIDDAT. L'énorme augmentation des demandes s'est fait graduellement, ce qui fait que nous avons pu répondre à la demande, avec un sentiment d'accomplissement et un enthousiasme qui s'est maintenu malgré les difficultés. Nous avons, plus que jamais, besoin de l'appui de nos membres et particulièrement d'administrateurs solidaires. Cette année, le courage et la persévérance des administrateurs qui vous représentent ont permis à toute l'équipe de continuer à se sentir supportés, ce qui a pour nous une très grande valeur. Merci à tous ceux et celles qui ont mis de l'ardeur à nous témoigner leur reconnaissance et leurs appréciations. Denise, Lucie et moi-même avons été touchés maintes fois par vos appels et vos gestes de solidarité.

Dans votre milieu, dans votre localité, des personnes ont besoin d'appui pour défendre leurs droits, d'autres ont besoin de s'engager pour affirmer et mettre en pratique leurs convictions, pour être administrateurs ou pour s'engager dans des comités, continuez à les mettre en contact avec nous, votre rôle est indispensable pour la poursuite de la mission qui nous tient à cœur.

JLP/

Jean-Luc Pinard, coordonnateur
RAIDDAT