



RAPPORT D'ACTIVITÉS
RAIDDAT
2007-2008

6 JUIN 2008
ROUYN-NORANDA

Table des matières

1. Présentation.....	2
2. L'année 2007-2008.....	2
3. L'équipe de travail.....	2
4. Projets Interagir	3
5. Concertation et mobilisation.....	3
6. Appropriation du pouvoir.....	4
7. Défense des droits – Demandes d'aide	4
8. Vie associative : On prend notre envol !.....	5
9. Accessibilité du local.....	5
10. Mieux défendre ses droits	5
11. Dossier collectif	6
12. Rayonnement et visibilité	7
13. Conclusion	7
Annexe 1 : Mission du RAIDDAT	9
Annexe 2 : Mandat du RAIDDAT	10
Annexe 3 : Les droits des personnes : des exemples des cas les plus fréquents	11
Annexe 4: J'AI DES RECOURS, J'AI DES DROITS!	13

1. Présentation

Voici le rapport sur les activités du RAIDDAT pour la période couvrant l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2008. Lors de la dernière assemblée générale annuelle, vous avez demandé que cette présentation soit abrégée. Vous y trouverez donc une synthèse des actions réalisées, complétée par quelques annexes explicatives.

2. L'année 2007-2008

L'année financière qui s'est terminée au 31 mars 2008 a été marquée par une certaine diversification des activités de l'organisme et par une légère augmentation des activités de défense des droits au niveau de l'aide et l'accompagnement. Nous avons tenté d'augmenter notre présence et notre disponibilité pour la population en général tout en se consacrant à la résolution de dossiers complexes de défense des droits.

3. L'équipe de travail

Du 1^{er} avril 2007 à aujourd'hui, la composition de l'équipe de travail subi des modifications. Actuellement, l'équipe d'employés est composée de Doris Bisson, France Riel, Lucie Simard, Claudette Bégin et moi-même, Jean-Luc Pinard à la coordination. Denise Royer travaillait à l'accueil et aux tâches administratives jusqu'au 13 mars 2008. Son poste a été vacant pendant quelques semaines et nous avons procédé dernièrement à l'embauche d'une nouvelle employée.

Ajout de personnel

- À la fin de mars 2007, nous avons eu l'approbation d'un projet d'emploi subventionné à temps partiel pour développer du travail d'organisation et d'animation à la vie associative et pour mobiliser des personnes intéressées à s'impliquer dans l'organisme. Doris Bisson, après avoir entrepris bénévolement ce projet depuis octobre 2006, était embauchée à raison de 24 heures par semaine sur un projet se poursuivant jusqu'au 30 janvier 2008. Son projet est maintenant renouvelé pour un an, à raison de 30 heures par semaine, comme agente de projet et de vie associative.
- Suite à une récente démarche de recrutement (mars 2008) visant à embaucher une secrétaire administrative, il a été décidé, après examen des candidatures, de ne pas combler ce poste tel que prévu. En conséquence, les fonctions d'accueil et de réception seront jumelées aux tâches d'une nouvelle agente de développement qui a été embauchée à raison de 30 heures par semaine.

- L'agente de développement viendra supporter les efforts du coordonnateur et de l'agente à la vie associative dans le travail de communication, de visibilité et d'organisation d'activités (exemple : comité journal) visant à assurer une meilleure liaison de l'organisme avec ses membres et la population en général. Durant les heures d'ouverture du RAIDDAT, sa disponibilité sera conditionnée par les fonctions d'accueil et de réception, de même qu'à certaines tâches de secrétariat. Claudette Bégin a été embauchée pour ce faire, elle est à l'emploi du RAIDDAT depuis le 5 mai 2008.

4. Projets Interagir

À l'automne 2006, des espaces adjacents aux locaux du RAIDDAT avaient été libérés et rendus disponibles pour location. Un des buts de l'agrandissement des locaux était de permettre de libérer des espaces propices au travail en comités et à des rencontres de groupes. Le RAIDDAT a donc embauché six personnes sur des mesures d'intégration sociale pour participer à des activités de mobilisation, d'information, d'échange, de sensibilisation ou autres. Il s'agit (successivement) de Mario Paradis, Nicole Rousson, Laurent Duchesne, Gaétan Girard, Diane Rivard, Jean-François Delisle et Serge Aumond. En cours d'année, trois personnes ont cessé leurs activités et les trois derniers mentionnés sont toujours très actifs dans leur projet. Doris Bisson assure un encadrement à ce projet pour la réalisation de diverses activités d'échange mais aussi un soutien quotidien au fonctionnement du bureau, allant de l'entretien des locaux à l'amélioration des facilités de travail pour toute l'équipe. Les trois personnes actuellement en poste enrichissent le quotidien de l'équipe régulière de travail.

5. Concertation et mobilisation

Dès septembre 2006, nous avons présenté à l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue un projet de mobilisation régionale des personnes utilisatrices de services en santé mentale en collaboration avec l'AGIDD-SMQ. Nous l'appelons le Cadre de Partenariat.¹ Nous avons organisé, en lien avec Madame Louise Dallaire, de l'AGIDD-SMQ, des rencontres avec des groupes d'usagers à ce propos. Quatre rencontres ont eu lieu, à Rouyn-Noranda, Val d'Or, Amos et La Sarre. La représentante de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue a été rencontrée à ce moment-là. Ces rencontres ont été suivies par une présentation récente (mai 2008) faite par Madame Dallaire aux répondants en santé mentale pour les centres de santé et de services sociaux de la région. Ce projet, qui requiert le soutien financier à l'organisation de délégations d'utilisateurs de services sur une base régionale, est encore à l'étude et pourrait démarrer au cours de la présente année.

En santé mentale, plusieurs lieux de concertation sont actuellement en réorganisation dans les MRC. Des représentants du RAIDDAT participent néanmoins à une Table locale qui se réunit avec assiduité, regroupant le Centre de santé et de services sociaux de Rouyn-Noranda et des partenaires locaux. Les rencontres sont fructueuses et permettent des intéressants échanges d'informations. Ce lieu est aussi une occasion pour le Centre de santé et de services sociaux de consulter les groupes. Une prochaine étape consiste à y inviter des représentants des utilisateurs de services.

6. Appropriation du pouvoir

Doris Bisson et moi-même Jean-Luc Pinard soutenons encore la démarche initiée par 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. Des rencontres d'un comité de travail ont permis de préparer un document synthèse qui devrait être présenté aux centres de santé et de services sociaux par l'Agence, après son approbation. On vise à sensibiliser les milieux et susciter des actions visant l'appropriation du pouvoir chez les personnes qui utilisent des services de santé mentale.

7. Défense des droits – Demandes d'aide

L'année 2007-2008 a connu une légère hausse des demandes d'aide individuelles. Cette situation est toujours conditionnée à la disponibilité de conseillères. Cette année, France Riel a assuré une continuité à raison de 28 heures par semaine. Lucie Simard était à l'emploi jusqu'au 24 mai 2007, puis du 28 janvier 2008 à aujourd'hui.

À Rouyn-Noranda, les visites hebdomadaires des conseillères dans l'unité interne de psychiatrie du Centre de santé et de services sociaux se poursuivent et permettent que des personnes puissent faire directement appel au RAIDDAT pour la défense de leurs droits.²

Vous trouverez à la fin de ce rapport un tableau illustrant les demandes d'aide pour cette année, réparties par territoire de MRC. Le total des personnes nécessitant un accompagnement cette année est de 367 personnes, ce qui constitue une légère augmentation par rapport à 2007. Cette année, la proportion des hommes qui ont eu recours à l'organisme se situe à 40,9% du total des demandes, comparativement à 59,1% de femmes. Il est bon de rappeler l'importance du travail de représentation qui doit être fait par les employés, mais aussi par les administrateurs et les militants.

¹ Une version mise à jour de ce projet mis de l'avant par l'AGIDD-SMQ est reproduite en annexe, vu son importance pour les membres du RAIDDAT.

² En annexe, un document préparé par les conseillères précise certaines de leurs interventions.

Dans la majorité des cas, les gens font appel au RAIDDAT parce que quelqu'un qu'ils connaissent leur en a parlé.

8. Vie associative : On prend notre envol !

Comment enrichir la vie associative dans un groupe de défense des droits comme le RAIDDAT? Quelles sont les activités qui peuvent le mieux rejoindre les besoins et les intérêts des membres et contribuer à améliorer le respect des droits ?

L'année 2007-2008 en a été une d'expérimentations et de nouvelles initiatives. Des rencontres d'échange et des ateliers sur des sujets particuliers ont été réalisés périodiquement dans les locaux du RAIDDAT et chez des organismes partenaires :

- Rencontres sur l'appropriation du pouvoir
- Rencontres sur le projet *Cadre de Partenariat*
- Rencontre d'échange sur la contention et l'isolement
- Information sur la modernisation de la pratique professionnelle en santé mentale (loi 50)
- Soirées *Mieux défendre ses droits*

En matière de vie associative, en plus des activités réalisées, mentionnons les activités amorcées, telles le journal du RAIDDAT, l'amorce de travail sur le projet de Cadre de partenariat (présenté l'an dernier) et la participation d'usagers au forum Internet *Droits et recours en santé mentale*.

9. Accessibilité du local

Dans cet ordre d'idées et pour favoriser l'implication des membres à la vie associative du RAIDDAT, nous continuons à investir des énergies dans les locaux pour permettre un meilleur accueil et des activités valorisantes. Trois nouveaux ordinateurs ont été installés, ce qui a permis à des personnes de venir consulter sur Internet pour des questions touchant la santé mentale et leur droit à une information juste et complète, avec notre assistance au besoin. Le local a servi de lieu d'intégration et d'implication de six personnes sur des projets, dont trois ont quitté et reviennent ponctuellement pour échanger ou pour offrir du travail bénévole.

Nous avons aussi amorcé une initiative de bibliothèque de prêts de documents ou de vidéos touchant les thèmes qui préoccupent les personnes qui nous consultent. Ce projet va demander du renfort en termes d'implication bénévole. Avis aux personnes intéressés !

10. Mieux défendre ses droits

Comment s'y prendre pour mieux défendre ses droits? À l'aide d'une présentation Power Point, nous avons élaboré un atelier où sont expliquées les méthodes, précautions et attentes propres à une bonne défense de nos droits. À partir d'éléments applicables dans tout type de situation, la focalisation peut être mise sur des enjeux plus spécifiques, par exemple les droits reliés à la reconnaissance d'une invalidité ou à la santé et la sécurité au travail.

Cette activité, offerte en soirée, a été proposée à l'hiver 2007-2008 dans trois villes soit ; Rouyn-Noranda, Amos et La Sarre. Vu le haut taux de satisfaction et la forte demande, nous l'avons redonnée à Rouyn-Noranda au cours de l'année. Cet atelier répond aux besoins de la population en général et l'accent est mis sur les difficultés spécifiques que représente le fait de vivre un état dépressif ou un problème grave de santé mentale.

11. Dossier collectif

Nous avons mené, à partir de janvier 2008, un dossier collectif complexe et éprouvant, avec une collaboration de l'ACEF de l'Abitibi-Témiscamingue. Il s'agit d'une situation préjudiciable occasionnée par le décès de M. Robert Roussy, qui opérait sous le nom de R.D.D.S. INC, une compagnie immatriculée 9069-6949 Québec INC.

En vertu de son mandat d'honoraires, R.D.D.S. facturait à la base un montant de 1709.25\$ à une personne désirant se faire représenter pour une réclamation à la CSST, à la Société d'assurance automobile, (la SAAQ) ou à la Commission des lésions professionnelles (la CLP). D'autres frais pouvaient s'ajouter, selon la nature du travail promis par M. Roussy. Nous avons assisté plusieurs personnes qui avaient payé à l'avance pour des services qui n'ont pu être rendus, pour des sommes présumées allant jusqu'à 7000\$. Des personnes ont éprouvé des difficultés à obtenir en temps utile une copie de leur dossier à R.D.D.S. Nous avons facilité pour les personnes concernées, les demandes de réclamations, de mises en demeure et d'utilisation des tribunaux. Nous avons obtenu la collaboration d'avocats et d'officiers des Palais de justice de Rouyn-Noranda et de Val d'or. Nous avons négocié avec les représentants de la succession de M. Roussy. Des personnes ont entrepris des procédures légales, certaines ont obtenu gain de cause. Nous avons convoqué et animé une rencontre de groupe et effectué un ensemble de démarches d'accompagnement représentant une part significative du travail des deux conseillères de janvier à avril 2008.

Enfin, la plupart des clients de M. Roussy que nous avons rencontrés avaient besoin d'aide pour continuer ou redémarrer la défense de leur cause initialement représentée par R.D.D.S. Sans en assurer ni la représentation ni l'expertise légale, les conseillères du RAIDDAT aident à mettre de l'ordre dans la documentation au dossier, à faire le point sur les démarches qui restent à entreprendre et à trouver les ressources appropriées, dans le respect des délais fixés pour chacune

des causes. C'est un travail qui va se poursuivre au cours des prochains mois. Nous avons assisté 10 personnes dans leurs démarches et actuellement nous avons 5 dossiers actifs dans cette action collective.

12. Rayonnement et visibilité

Au fil des opportunités, nous avons réalisé des belles expériences de visibilité pour l'organisme, notamment avec les médias. Il y a deux ans, nous avons commandé la production de deux messages promotionnels qui ont été diffusés sur Radio Énergie. Faute de budgets suffisants, nous n'avons pas rediffusé ces messages cette année, c'est partie remise. Par contre, nous donnons périodiquement des entrevues sur des sujets qui touchent la mission du RAIDDAT, notamment l'article reproduit en annexe, tiré du journal le Citoyen de Rouyn-Noranda.

Nous avons bénéficié d'une très belle collaboration de l'équipe de TVC9 pour une série de deux émissions de trente minutes décrivant bien le RAIDDAT, sa mission, ses activités, incluant un témoignage de Jean-François Delisle. Ces deux productions peuvent être visionnées en tout temps en cliquant sur les liens apparaissant dans la page d'accueil du RAIDDAT et constituent un complément au présent rapport.

Nous avons tenu à jour le site Internet du RAIDDAT, qui existe depuis 1996. Ce site est bien référencé et facilement repérable à partir de tout moteur de recherche avec différents mots clés. Nous avons à cœur d'en renouveler le contenu et la présentation au cours des prochains mois. Certains d'entre nous ont collaboré au forum Internet Droits en santé mentale, un portail intéressant de nouvelles et d'échange sur différents sujets qui touchent la santé mentale et les droits.

13. Conclusion

Le présent rapport d'activités se veut un portrait fidèle de la période correspondant à l'année financière 2007-2008. Lors de la dernière assemblée générale annuelle, les membres ont demandé un rapport plus succinct, une présentation plus brève et mieux ciblée. Nous avons répondu à cette demande, notamment en se concentrant sur les éléments nous apparaissant les plus significatifs et sur les informations de nature à stimuler l'intérêt et la motivation des personnes désireuses de s'impliquer dans l'organisme, ce dont le RAIDDAT a encore bien besoin. C'est donc avec fierté et dans l'espoir d'un autre regain dans votre engagement que nous vous soumettons ce rapport.

Jean-Luc Pinard, coordonnateur

RAIDDAT

Ressource d'aide et d'information en défense des droits de l'Abitibi-Témiscamingue

Annexe 1 : Mission du RAIDDAT

Le RAIDDAT est un organisme communautaire autonome qui a une mission principale de défense collective des droits, assortie à un mandat d'aide et d'accompagnement confiée par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Tout au long de son histoire, l'organisme, via ses représentants, a participé à l'avancement des droits et de leur application, par sa participation à des études, formations, forums et activités de concertation destinées principalement aux intervenants dans le champ de la santé mentale. Par notre apport à des projets d'envergure nationale, nous participons à des actions politiques visant à faire changer des mentalités et à accélérer la mise en application des initiatives progressistes en matière de respect des droits. Pensons seulement à l'approche de la gestion autonome de la médication en santé mentale et aux principes de l'appropriation du pouvoir mis de l'avant à l'échelle nationale.

L'organisme organise ou collabore aussi à des activités de sensibilisation, de formation et de mobilisation visant à ce que les thèmes principaux qui nous tiennent à cœur fassent partie des conversations et des préoccupations des gens, que les droits et le vécu des personnes soient présents à l'esprit quand on est témoins de marginalisation et de souffrances liées à des problèmes de santé mentale. 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.

Le RAIDDAT est soutenu principalement par le SACAIS, (le *Secrétariat à l'action communautaire autonome*) et aux initiatives sociales, qui relève du Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale. L'exercice de notre mission de base est reconnu et valorisé dans le cadre d'une entente qui respecte le cadre de référence québécois en matière d'action communautaire.

Annexe 2 : Mandat du RAIDDAT

Le RAIDDAT est aussi supporté financièrement par le ministère de la Santé et des Services sociaux dans l'exercice d'un mandat de promotion et de défense des droits mieux décrit dans un document mis à jour en 2006.³ Certaines personnes sont aux prises de façon temporaire ou persistante avec des problèmes psychologiques qui affectent leur capacité à faire valoir leurs droits et qui les rendent également plus susceptibles d'être lésées. L'épuisement, 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 confié au RAIDDAT par le ministère de la Santé et des Services sociaux 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.

³ Ministère de la Santé et des Services sociaux, « Cadre de référence pour la promotion, le respect et la défense des droits en santé mentale » Québec 2006 (document disponible au RAIDDAT)

Annexe 3 : Les droits des personnes : des exemples des cas les plus fréquents

- 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.
- Assistances au tribunal lors de requêtes, garde en établissement, ordonnances de soins.
- Assistance pour gérer son consentement à la médication, respect des intervenants des principes de gestion autonome de la médication.
- Le droit de faire valoir son point de vue et de contester s'il y a lieu une demande d'ordonnance de soins, de traitement ou d'encadrement (en général demandée pour une période de trois ans) imposés par le Tribunal.
- Le droit à la liberté et la dignité versus les gardes en établissement, non consenties par le personne.
- Le droit au libre choix du professionnel et la possibilité d'établir un lien de confiance avec le médecin ou le thérapeute, la possibilité d'obtenir des soins en dehors de sa localité, si désiré : assistance pour changer de psychiatre.
- Les droits sociaux tels la sécurité du revenu, le travail, les normes du travail, la santé et la sécurité au travail, de même que des problématiques touchant le harcèlement au travail, les litiges avec les firmes d'assurance invalidité et les insatisfactions envers certains syndicats.
- Personnes victimes de vols, abus ou exploitation.
- Négocier une réintégration au travail après une dépression, dans un climat sain et exempt de pressions excessives.
- Assistance pour des demandes de reconnaissance des incapacités, programme Soutien financier, en lien avec les évaluations médicales et les médecins de l'aide sociale.
- Litiges opposant des usagers de services en santé mentale et les services de protection de la jeunesse, exemple une mère qui se voit retirée la garde de ses enfants.

- 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.

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. Il faut souligner que la majorité des personnes que nous accompagnons obtiennent gain de cause et nous témoignent de leur satisfaction. Ceci a comme effet que plusieurs intervenants réfèrent des gens au RAIDDAT pour agir sur des situations qui dépassent leur champ d'action. Des personnes appellent aussi pour obtenir de l'assistance pour un proche en difficulté. Nous aidons un nombre croissant de parents et de proches. 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.

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. 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.

RAIDDAT, POURQUOI? **J'AI DES RECOURS, J'AI DES DROITS!**

LA CONSEILLÈRE M'INFORME SUR DIFFÉRENTS ASPECTS DE LA LOI, SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX, ENTRE AUTRES :

QUELS SONT MES DROITS LORSQUE JE SUIS HOPITALISÉ?

- au respect du personnel;
- d'avoir l'information sur les services qui existent et des moyens pour y avoir accès;
- de choisir l'établissement qui me convient;
- du choix du professionnel;
- Avoir accès à un avocat afin de s'assurer que la personne puisse bénéficier d'une défense pleine et entière.

De participer aux décisions affectant mon état de santé;

- de connaître le diagnostic associé à mon état de santé;
- d'être informé des médicaments qu'on veut me donner, des risques, des effets secondaires et des traitements alternatifs;
- d'accepter ou de refuser un traitement sans subir de pressions ou menaces;
- de contester l'ordonnance de garde en demandant une révision;
- de faire une demande de révision de mon régime de protection;
- à la confidentialité de mon dossier et des informations me concernant;
- de consulter mon dossier ou en demander une copie;
- de téléphoner aux personnes de mon choix;
- d'être accompagné par une personne de mon choix;
- d'exercer des recours en tout temps.

La conseillère a donc comme priorité le respect de la personne utilisatrice de services et le respect de ses droits. Tout en ayant un préjugé favorable.

L'année 2007-2008 fut pour nous une année très enrichissante mais à la foi désolante quant au recul du respect des usagers. Prenons par exemple, les électrochocs, qui sont encore utilisés de nos jours : les usagers manquent d'informations sur ce traitement afin d'être en mesure de faire un choix libre et éclairé. Nous avons dû intervenir à ce sujet.

Concernant l'isolement, on remarque qu'il arrive assez souvent qu'une personne hospitalisée en psychiatrie se voie forcée de rester dans sa chambre pour des raisons punitives. Ce sont des mesures d'isolement à l'intérieur de ce que l'on appelle un plan de chambre, et ça ne respecte pas les droits des patients.

Nous avons eu plusieurs cas de litiges avec la psychiatrie, notamment à La Sarre et à Rouyn-Noranda et à l'Institut Pinel. Nous avons dû faire un signalement et une plainte au Protecteur du citoyen. Nous avons fait appel au député pour une annulation de dette au CLE en collaboration avec l'ACEF de l'Abitibi-Témiscamingue. La demande a été acceptée et la dette annulée car elle constituait une menace sérieuse à la santé de la personne.

Parmi nos interventions, plusieurs dossiers se sont réglés suite à un appel téléphonique ou par conférence téléphonique, et ce, le jour même.

Résumé d'interventions :

Nous avons accompagné des usagers face à leurs employeurs ou collègues pour des situations de harcèlement au travail. Le cheminement de ces accompagnements est le suivant :

1. Déterminer et définir avec l'employé si le comportement qu'il subissait était oui ou non dans la définition du harcèlement au travail selon la Politique sur le harcèlement au travail ou d'abus de pouvoir.
2. S'assurer que l'usager avait tous les outils nécessaires pour formuler une plainte à ce sujet sinon le référer au bon endroit.
3. L'accompagner à ce niveau et s'assurer qu'il soit bien entendu et qu'il soit respecté, que ses demandes soient claires et, bien sûr, qu'il se sente écouté par les représentants du syndicat ou de la Commission des normes du travail.
4. Pendant l'accompagnement, s'assurer que l'employé ait bien saisi les informations ou les démarches à venir.
5. En tout temps, l'employé a le pouvoir de continuer ou de cesser ses démarches selon sa volonté et ce choix doit être libre et éclairé, respecté de part et d'autre. Ça concerne tous les intervenants dans le dossier.
6. Suite à nos interventions, certains dossiers se sont réglés en médiation avec le syndicat et d'autres avec une mutation du supérieur immédiat dans une autre équipe de travail.

D'après nous, ces cas seront de plus en plus fréquents et dénoncés, dû à la compréhension de la politique sur le harcèlement et sa définition de la part du milieu de travail et à la promotion de cette

politique. Alors nous, comme accompagnateurs, nous devons nous tenir à l'affût de tout changement dans cette politique. Car malheureusement les abus mènent souvent à des problèmes de santé mentale. Par contre, certains professionnels ont remarqué notre expertise et nous réfèrent leurs clients sans hésitation. Leur méfiance face à notre mission semble se transformer en collaboration.

Nous avons aussi accompagné des usagers dans leur cheminement de mise en demeure en première instance et ce même jusqu'au tribunal des petites créances.

Ce furent beaucoup d'apprentissages pour nous. Les recherches que nous avons faites afin de pouvoir offrir un accompagnement professionnel nous ont permis d'apprendre beaucoup sur les démarches juridiques et aussi de développer de bons liens et même d'avoir du coaching de la part de certains avocats, en privé et aux bureaux d'aide juridique. Nous avons développé cette expertise qui servira à d'autres usagers.

De plus, des juges nous apprécient et reconnaissent l'importance de notre accompagnement et ce fut même mentionné dans des débats judiciaires. Un juge nous a aussi demandé d'avoir un rôle de vigilance pour s'assurer que l'usager qui a reçu une ordonnance de garde en établissement ne devienne pas une raison d'abus des droits de l'usager de la part de l'établissement.

De plus le RAIDDAT a développé une expertise dans les dossiers avec la D.P.J., plusieurs accompagnements ont été réalisés. Ces dossiers DPJ demandent beaucoup de travail, et ce, à long terme car ici il y a beaucoup de gens en jeu, par exemple le bien-être des enfants et des droits des parents. La DPJ nous a témoigné l'importance de notre accompagnement dans ses dossiers car notre présence facilite les communications entre les parties en cause et, par le fait même, devient aidante pour tous. Toujours dans le respect des droits de chacun.

Voici quelques domaines où nous sommes intervenues :

- CSST, CLP et SAAQ
- ACEF
- CLE
- Régie des Rentes du Québec
- Régie du logement
- Assurance emploi
- La cour des petites créances

- DPJ
- Curateur public du Québec
- Centres de santé et de services sociaux
- Protecteur du citoyen
- Syndicats
- Assurances
- Employeurs
- Commission des normes du travail
- Les partenaires communautaires (le Pont, le Portail, le Trait d'union...etc.)
- Députés
- Et plusieurs autres, pour ne pas tous les nommer.

Le tableau qui suit est présenté est à titre représentatif des gens que l'on a conseillées sous forme d'appels, d'accompagnements et consultations sur rendez-vous. Prenez note qu'une conseillère a été absente pour une période de plusieurs mois durant l'année 2007-2008.

Nous participons aussi avec le coordonnateur à une Table en santé mentale où nous abordons différents sujets qui se rejoignent avec différents partenaires du milieu, une belle collaboration semble s'être établie et on travaille tous pour le respect de la loi dans les différentes approches envers leur demande pour notre collaboration dans le rétablissement de l'utilisateur. Nous nous rencontrons une fois par mois.

Par le fait même nous nous sommes donné comme mandat cette année, de continuer notre tour des établissements et de rencontrer les directeurs des unités de soins de psychiatrie, afin de les sensibiliser et les informer sur les différentes politiques de la loi, et comment la faire respecter dans leurs unités respectives.

Cordialement,

France Riel

Lucie Simard

CONSEILLÈRES en défense des droits, RAID DAT