



DROITS-ACCÈS
DE L'OUTAOUAIS
**RAPPORT
ANNUEL**

2020-2021

Cahier de la 32e Assemblée générale annuelle

Orientation et approbation :	Conseil d'administration du 25 mai 2021
Rédaction et conception :	Émilie COUTURE-GLASSCO, Alexandre MÉTRAS, Rebecca LABELLE, Jessica PICHÉ, Marie-Pier CHARTRAND
Conseils :	Geneviève NAULT
Mise en page et correction :	Émilie COUTURE-GLASSCO, Geneviève NAULT
Page couverture :	Photo Alain Rouette © 2006..2020

Dépôt au Centre intégré de santé et des services sociaux de l'Outaouais (CISSSO) ainsi qu'à l'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec (AGIDD-SMQ) et à la Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais (TROCAO).

DAO 2021

Table des matières

Ordre du jour de l'AGA 2021	3
Procès-verbal de l'AGA 2020	4
Mot du président	15
Rapport annuel des activités	16
<i>Profil statistique des démarches réalisées dans la dernière année</i>	16
Nouvelles demandes d'aide	17
Interventions individuelles	26
<i>Démarches collectives et systémiques</i>	28
Dossier systémique #1: Le respect du caractère exceptionnel des mécanismes d'exception	28
Dossier systémique #2 : Le respect des droits dans le Réseau de la santé et des services sociaux	32
Dossier systémique #3 : Le caractère discriminatoire de la vérification des antécédents judiciaires	34
Dossier systémique #4: Intervention policière et de crise	35
<i>Comités de travail</i>	37
Comité mécanismes d'exception (AGIDD-SMQ)	37
Comité politique	37
Comité de vie associative (VIA)	38
<i>Représentations et collaborations</i>	39
AGIDD-SMQ	39
ROCSMO	39
TROCAO	40
Mobilisation	40
Programme pro bono	41
<i>Projets de recherche</i>	42
Recherche sur la coercition en milieu hospitalier	42
Comité de gouvernance	43
<i>Promotion et formations</i>	44
Ateliers d'éducation populaire	44
Formations	44
Conférences/présentations	44
Formation continue de l'équipe	46
Promotion et prises de position dans les médias sociaux	47
Autres actions médiatiques	47
<i>Le conseil d'administration et l'équipe de travail</i>	48
Composition du conseil d'administration	48
Sièges en élection	49
Réalizations de l'équipe de travail et du conseil d'administration	49
Remerciements	49
Présentation l'équipe de travail	50
Stagiaire	51
Présentation des bénévoles	51
<i>Objectifs pour la prochaine année</i>	53

Ordre du jour de l'AGA 2021

Ordre du jour
Assemblée générale annuelle 2021
de Droits-Accès de l'Outaouais
Mercredi 2 juin 2021 à 16 :30
Via Zoom

1. Ouverture de l'assemblée générale annuelle
2. Présentation des membres du conseil d'administration de 2020-2021
3. Nomination d'un(e) président(e) et d'un(e) secrétaire d'assemblée
4. Lecture et adoption de l'ordre du jour
5. Adoption du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 2 décembre 2020
6. Présentation et réception du rapport de l'auditeur indépendant au 31 mars 2021
7. Nomination de l'auditeur indépendant pour l'année 2021-2022
8. Présentation et adoption du rapport annuel d'activités
9. Présentation des lignes directrices du plan d'action
10. Nomination d'un(e) président(e) et d'un(e) secrétaire d'élection
11. Mise en nomination et présentation des candidats-tes à l'élection du conseil

— PAUSE DE 15 MINUTES —

12. Élection des membres du conseil d'administration pour 2021-2022
13. Souhait de l'assemblée
14. Levée de l'assemblée

Procès-verbal
Assemblée générale annuelle 2018-2019
de Droits-Accès de l'Outaouais

Tenue le mercredi 02 décembre 2020, à 17h30
Par vidéoconférence (Zoom)
Outaouais, (Québec)

MEMBRES PRÉSENTS :

Santina Agresta
François Pézès
Jean Daniel Jacob
Hélène Bellemare
Marie-Josée Manceau
Amanda Vandyk
Christine Nadeau
Yves Rochon
Alain Rouette
Geneviève Nault
Katharine Larose-Hébert
Radney Jean-Claude

NON-MEMBRES PRÉSENTS :

Christina Charron-St-Pierre
Émilie Couture-Glassco
Rebecca Labelle
Amélie Lafortune-Lauzon
Alexandre Métras
Jessica Piché

1- OUVERTURE DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Il est 17h40 et Jean Daniel Jacob, président du conseil d'administration, ouvre l'assemblée. Il souhaite la bienvenue aux personnes présentes et vérifie le quorum.

Il remercie le conseil d'administration et la permanence pour leur implication et la mise en œuvre de tous les projets en 2019-2020. Il souligne l'excellent travail de l'équipe qui est présente au quotidien pour répondre aux besoins de la

population en matière de défense des droits. Il met également en lumière le fait que l'organisme met en place des moyens pour favoriser la rétention du personnel. Le président termine en remerciant monsieur Alexandre Métras pour son bon travail lors du remplacement de la coordination durant l'année 2019-2020.

2- PRÉSENTATION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE 2019-2020

Jean Daniel Jacob présente les membres du conseil d'administration. Il souligne les principales réalisations durant la dernière année et remercie les membres pour leur engagement remarquable. Il souligne l'implication des membres du conseil d'administration qui ont quitté leur fonction au courant de la dernière année, soit Lise Émard et Lia Tran Quang. Il souligne également l'arrivée des nouveaux administrateurs, Alain Rouette et Katharine Larose-Hébert. Il termine en informant l'assemblant que s'est jointe au courant de l'année madame Jessica Piché comme conseillère, en remplacement d'Audrey Lévesque.

Au 31 mars 2020, le conseil d'administration était composé des membres suivants :

Monsieur Jean Daniel Jacob, président
Monsieur François Pénzes, vice-président
Madame Christine Nadeau, secrétaire
Madame Geneviève Nault, administratrice
Madame Lise Émard, administratrice
Madame Lia Tran Quang, administratrice
Madame Katharine Larose-Hébert, administratrice

3- NOMINATION D'UN-E PRÉSIDENT-E ET D'UN-E SECRÉTAIRE D'ASSEMBLÉE

Jean Daniel Jacob propose madame Amélie Lafortune-Lauzon et madame Rebecca Labelle, respectivement comme présidente et secrétaire d'assemblée.

Il est proposé par Jean Daniel Jacob

Appuyé par Katharine Larose-Hébert

Que madame Amélie Lafortune-Lauzon agisse comme présidente d'assemblée et que madame Rebecca Labelle agisse comme secrétaire d'assemblée.

Adopté à l'unanimité

4- LECTURE ET ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR

Amélie Lafortune-Lauzon remercie les membres pour sa première nomination à titre de présidente d'assemblée pour Droits-Accès de l'Outaouais. Elle fait la lecture de l'ordre du jour et demande à l'assemblée de procéder à son adoption.

1. Ouverture de l'assemblée générale annuelle
2. Présentation des membres du conseil d'administration de 2019-2020
3. Nomination d'un(e) président(e) et d'un(e) secrétaire d'assemblée
4. Lecture et adoption de l'ordre du jour
5. Suspension de l'article 4.3.3 des règlements généraux
6. Adoption du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 5 juin 2019
7. Présentation et réception du rapport de l'auditeur indépendant au 31 mars 2020
8. Présentation du bilan financier intérimaire
9. Nomination de l'auditeur indépendant pour l'année 2020-2021
10. Présentation et adoption du rapport annuel d'activités 2019-2020
11. Présentation des lignes directrices du plan d'action
12. Nomination d'un(e) président(e) et d'un(e) secrétaire d'élection
13. Mise en nomination et présentation des candidats-tes à l'élection du conseil
14. Élection des membres du conseil d'administration pour 2020-2021
15. Souhait de l'assemblée
16. Levée de l'assemblée

Il est proposé par Jean Daniel Jacob

Appuyé par Geneviève Nault

Que l'ordre du jour soit adopté tel que modifié.

Adopté à l'unanimité

5- SUSPENSION DE L'ARTICLE 4.3.3 DES RÈGLEMENTS GÉNÉRAUX

Afin d'admettre des personnes qui ont récemment fait une demande de membership et souhaiteraient participer à notre AGA, le président du conseil d'administration propose à l'assemblée de suspendre l'article 4.3.3 des règlements généraux qui stipule que le conseil ne peut admettre aucun nouveau membre après l'adoption finale de l'ordre du jour proposé pour une assemblée générale annuelle ou spéciale.

Tous les membres présents sont d'accord et aucun vote n'est demandé.

Il est proposé par Jean Daniel Jacob

Appuyé par Marie-Josée Manseau

Que l'article 4.3.3 des règlements généraux soit suspendu pour la durée de l'assemblée générale annuelle 2020 inclusivement et que toutes les nouvelles demandes de membership formulées dans les trente derniers jours soient acceptées.

Adopté à l'unanimité

6- ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 05 JUIN 2019

La présidente d'assemblée accorde quelques minutes aux membres présents pour lire le procès-verbal de l'assemblée générale 2019. Madame Amanda Vandyk spécifie qu'elle désire s'abstenir de voter puisqu'elle est nouvellement membre.

Aucun membre ne demande le vote.

Il est proposé par Christine Nadeau

Appuyé par Yves Rochon

Que le procès-verbal de l'assemblée générale annuelle de 2019-2020 soit adopté tel que présenté.

Adopté à l'unanimité

7- PRÉSENTATION ET RÉCEPTION DU RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT AU 31 MARS 2020

Rebecca Labelle présente le rapport de l'auditeur indépendant de la firme Jacques Trudel et explique les états financiers à l'assemblée. Elle survole l'état des résultats, le bilan ainsi que l'évolution de l'actif net. Madame Labelle souligne la bonne position financière de Droits-Accès de l'Outaouais. Elle souligne également la bonne gestion des finances par le conseil d'administration et la permanence. Jean Daniel Jacob et Rebecca Labelle répondent aux questions de l'assemblée. L'assemblée se dit satisfaite des informations soumises et elle reçoit le rapport de l'auditeur.

Il est proposé par Alain Rouette

Appuyé par Marie-José Manceau

Que le rapport de l'auditeur indépendant 2019-2020 soit adopté tel que présenté.

Adopté à l'unanimité

8- Présentation du bilan financier intérimaire

Rebecca Labelle présente le rapport financier intérimaire. La présidente d'assemblée précise aux membres que le bailleur de fonds exige la présentation d'un bilan financier intérimaire si l'organisme doit faire son assemblée générale au-delà de 4 mois suivants la fin de l'année financière. Aucune question n'est soulevée. Les membres sont prêts à passer au vote.

Il est proposé par Geneviève Nault

Appuyé par François Pézès

Que le rapport du bilan financier intérimaire soit reçu tel que présenté.

Adopté à l'unanimité

9- NOMINATION DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT POUR L'ANNÉE 2020-2021

En raison de la satisfaction des services reçus, Jean Daniel Jacob propose la reconduction de la même firme, soit Jacques Trudel CPA, pour l'audit des états financiers de l'année 2020-2021.

Il est proposé par Jean Daniel Jacob

Appuyé par Marie-José Manceau

Que la firme Jacques Trudel soit reconduite dans ses fonctions pour l'année 2020-2021.

Adopté à l'unanimité.

10- PRÉSENTATION ET ADOPTION DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

Émilie Couture Glassco, coordonnatrice, débute la présentation du rapport d'activité en présentant les faits saillants de l'année 2019-2020. Elle présente les statistiques du nombre de personnes rejointes par nos services, leur provenance sur le territoire, les organismes référents et la répartition des interventions par domaine de droits. Elle fait état des nouvelles tendances en matière de demandes d'aide en défense des droits.

Alexandre Métras, conseiller, présente les dossiers systémiques menés par l'équipe. Ceux-ci sont en lien avec le respect du caractère exceptionnel des mécanismes d'exception et le respect des droits dans le Réseau de la santé et des services sociaux. Il mentionne notamment notre participation à un groupe de travail sur le respect des droits mené par le CISSSO ainsi que les efforts pour mettre sur pied une table représentACTION. Il partage également avec les membres les différents dossiers sur lesquels a travaillé le comité politique. Tous les membres sont invités à communiquer directement avec la permanence de DAO pour de plus amples informations sur les différentes actions systémiques ou s'ils désirent s'impliquer dans une action en cours.

Jessica Piché, conseillère, fait un survol des activités de formation et des ateliers d'éducation populaire offerts par Droits-Accès à la population et aux intervenants psychosociaux dans la région. Elle invite également les membres présents à contacter l'équipe pour tout désir d'implication à ce niveau.

Certains membres ont des questions concernant les actions pour l'année en cours. La présidente d'assemblée précise aux membres présents que l'année présentée est celle de 2019-2020 et que les membres sont invités à contacter la permanence de DAO pour toute autre information sur les activités de l'organisme depuis avril 2020.

Il est proposé par Christine Nadeau

Appuyé par Marie-Josée Manceau

Que le rapport annuel d'activités soit adopté tel que présenté.

Adopté à l'unanimité.

11- PRÉSENTATION DES LIGNES DIRECTRICES DU PLAN D'ACTION

Émilie Couture-Glassco présente les lignes directrices du plan d'action de la prochaine année. Les quatre grands objectifs sont les suivants :

Faire la promotion du respect des droits par le biais de nos formations

Cet objectif devait être rempli en bonifiant l'offre de formation et en diversifiant les sujets. L'intention était également de rejoindre un bassin plus important de personnes provenant de milieux plus variés. La coordonnatrice mentionne qu'en raison de la COVID, cet objectif n'a pu être atteint tel que souhaité. Quelques formations et conférences ont tout de même été offertes en ligne et le contenu de nouvelles formations à venir a été retravaillé.

Favoriser l'émergence et la poursuite des dossiers systémiques

La coordonnatrice mentionne que l'équipe souhaitait poursuivre les dossiers systémiques en cours, mais également être proactive pour en mener de nouveaux. L'idée était également de diversifier les moyens pour arriver aux objectifs de chacun des dossiers systémiques. Encore une fois, la pandémie a chamboulé le plan d'action, mais la coordonnatrice mentionne que les dossiers en cours se sont tout de même poursuivis et qu'un dossier systémique sur la vérification des antécédents judiciaires a été relancé.

Développer et mettre en œuvre une stratégie médiatique

La coordonnatrice souligne le fait que l'organisme a été très présent sur les réseaux sociaux, en maintenant une veille médiatique sur les enjeux de droits et de santé mentale. L'organisme a émis des communiqués de presse, lettre d'opinion et a sollicité la participation de la population sur des enjeux précis. Elle mentionne qu'un plan de communication sera développé à l'hiver avec l'agente de communication de l'AGIDD-SMQ.

Obtenir un portrait de l'utilisation des mesures d'exception

La coordonnatrice mentionne le fait que des demandes d'accès à l'information détaillées ont été faites pour avoir un portrait plus précis de l'utilisation des mesures d'exception. Toutefois, l'organisme se bute au fait que les données reçues sont limitées. Ces limites amènent l'équipe à développer de nouvelles stratégies pour avoir accès aux données et pouvoir les analyser.

12- NOMINATION D'UN-E PRÉSIDENT-E ET D'UN-E SECRÉTAIRE D'ÉLECTION

L'assemblée propose madame Amélie Lafortune-Lauzon et madame Rebecca Labelle, respectivement à titre de présidente et secrétaire d'élection.

Il est proposé par Jean Daniel Jacob

Appuyé par Marie-José Manceau

Que madame Amélie Lafortune-Lauzon et madame Rebecca Labelle agissent respectivement comme présidente et secrétaire d'élection.

Adopté à l'unanimité.

13- MISE EN NOMINATION ET PRÉSENTATION DES CANDIDAT-E-S À L'ÉLECTION DU CONSEIL

La présidente d'élection fait la lecture des postes en élections. Elle explique que parmi les sièges en élection, trois sont destinés aux membres majoritaires et deux, aux membres sympathisants.

Par catégorie de membres, en commençant par les membres majoritaires, le président d'élection inscrit les mises en nomination des candidat-es et vérifie auprès de chaque personne en nomination, si elles acceptent leur mise en candidature.

MEMBRES MAJORITAIRES

Il est proposé par Geneviève Nault

Appuyé par Jean Daniel Jacob

Que Christine Nadeau soit mise en candidature en tant que membre majoritaire.

Madame Christine Nadeau accepte.

Il est proposé par Jean Daniel Jacob

Appuyé par François Pézès

Que Katharine Larose-Hébert soit mise en candidature en tant que membre majoritaire.

Madame Katharine Larose-Hébert accepte.

Il y a trois postes à combler et aucun autre membre majoritaire présent ne souhaite se présenter. La présidente d'élection explique donc les règlements prescrits à ce sujet à l'assemblée, soit celui stipulant que tous les autres membres sympathisants qui souhaitent se présenter ont la possibilité de le faire afin de combler un poste majoritaire.

MEMBRES SYMPHATISANTS

Il est proposé par Jean Daniel Jacob

Appuyé par Geneviève Nault

Qu'Amanda Vandyk soit mise en candidature en tant que membre sympathisant.

Madame Amanda refuse sa mise en candidature.

Il est proposé par François Pénzes

Appuyé par Jean Daniel Jacob

Que Marie-José Manceau soit mise en candidature en tant que membre sympathisant.

Madame Marie-Josée Manceau refuse sa mise en candidature.

Il est proposé par Jean Daniel Jacob

Appuyé par Katharine Larose Hébert

Que Geneviève Nault soit mise en candidature en tant que membre sympathisant.

Madame Geneviève Nault accepte sa mise en candidature.

Il est proposé par Christine Nadeau

Appuyé par Katharine Larose-Hébert

Que Jean Daniel Jacob soit mis en candidature en tant que membre sympathisant.

Monsieur Jean Daniel accepte sa mise en candidature.

Tous les postes sympathisants sont comblés.

14- ÉLECTION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION POUR 2020-2021

Madame Amélie Lafortune-Lauzon déclare qu'il n'y aura pas d'élection pour les sièges réservés aux membres majoritaires, puisqu'il y a deux (2) candidats qui se présentent et trois (3) sièges à combler. Elle ajoute qu'il n'y aura pas d'élection pour les sièges réservés aux membres sympathisants, puisque le nombre de candidats-es est égal à celui des postes vacants. Les membres mis en candidature sont donc tous élus par acclamation.

Les administrateurs-trices du conseil d'administration pour l'année 2020-2021 sont applaudis par l'assemblée. La présidente d'élection invite chacun des membres élus du conseil à se présenter devant l'assemblée et à faire une brève description de leur intérêt pour l'organisme.

Il y a donc un poste du conseil d'administration vacant pour l'année 2020-2021.

Le nouveau conseil d'administration pour 2020-2021 est donc composé de :

Monsieur Jean Daniel Jacob
Madame Geneviève Nault
Monsieur Alain Rouette
Madame Katharine Larose-Hébert
Madame Christine Nadeau
Monsieur François Pénzes
Poste Vacant

15- SOUHAITS DE L'ASSEMBLÉE

La présidente d'assemblée laisse la parole aux membres afin qu'ils expriment leurs souhaits pour Droits-Accès dans l'année à venir.

Madame Geneviève Nault souhaite pouvoir faire L'AGA et les CA 2020-2021 en personne et Monsieur François Pénzes appuie ce souhait.

Monsieur Alain Rouette souhaite de la santé à tous en ces temps de pandémie.

La présidente nomme que l'habitude de demander les souhaits de l'assemblée est très intéressante, qu'elle leur a été partagée par une personne originaire de l'Outaouais et qu'elle se propage à travers la province. Elle souhaite également remercier les membres du CA, la permanence et les membres de l'organisme de lui avoir fait confiance dans l'animation de cette AGA particulière.

16- LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE

Il est 19h45 et François Pénzes propose la levée de l'assemblée.

Amélie Lafortune-Lauzon, présidente

Rebecca Labelle, secrétaire

Mot du président

Cher(ère)s membres,

C'est avec énormément de reconnaissance que je souhaite souligner le travail exceptionnel ayant été accompli par l'équipe de la permanence au cours des 12 derniers mois. Cette année a été, sans contredit, une année des plus difficile, dans la mesure où nous continuons de lutter contre la pandémie COVID-19 à l'échelle mondiale et, par le fait même, avons dû nous engager dans une réorganisation massive du travail d'interventions en défense de droits. Cette situation historique a demandé à l'équipe de la permanence, de concert avec les membres du Conseil d'administration, de repenser comment travailler afin de répondre aux besoins des citoyens de la région.

Grâce au travail d'Émilie, Alexandre, Jessica et Rebecca, DAO continue d'être une référence en matière de droits et santé mentale dans la région de l'Outaouais et demeure une ressource indispensable pour les utilisateurs de services. C'est donc avec humilité et surtout beaucoup de fierté que je remercie l'équipe pour le travail accompli au cours de la dernière année.

Je souhaite souligner également mon immense privilège de travailler avec un Conseil d'administration dont l'implication au sein de l'organisme est hors pair. Je me compte chanceux de travailler, année après année, avec une si belle équipe. Merci à François, Alain, Christine, Geneviève et Katharine pour leur travail. Je veux tout particulièrement remercier Lise qui a dû nous quitter pour d'autres projets cette année. Lise était un pilier au sein du conseil d'administration et sera grandement manquée.

Finalement, je suis très content de vous présenter notre rapport d'activités et j'espère que vous partagez mon enthousiasme au regard des succès que nous avons accomplis.

Je vous souhaite bonne santé et on l'espère, un retour en personne au cours de l'année.

Solidairement,



Jean Daniel Jacob
Président

Rapport annuel des activités

Profil statistique des démarches réalisées dans la dernière année

Les démarches individuelles se traduisent par une série de rencontres entre les conseillers et les usagers de Droits-Accès de l'Outaouais. Les démarches de type individuel représentent la plus grande partie de nos interventions dans la communauté. Bien qu'elles occupent une part importante de nos ressources et qu'elles sont déterminantes dans le parcours de vie des personnes que l'on accompagne pour résoudre des problèmes vécus, celles-ci représentent du travail « en aval » ; elles répondent bien souvent à des abus en matière de droit sans nécessairement s'attaquer à la cause la plus importante des difficultés vécues. C'est pourquoi, dans les années à venir, Droits-Accès de l'Outaouais espère toujours accorder une place croissante aux démarches de type systémique, sans toutefois délaisser les accompagnements individuels. Rappelons que ce sont les démarches individuelles qui nous permettent d'identifier les causes systémiques des abus de droit auprès des personnes fragilisées par un problème de santé mentale et saisir l'ampleur des conséquences que ceux-ci ont sur elles.

Avec notre outil statistique, nous comptabilisons deux données principales, soit les nouvelles demandes d'aide et les interventions effectuées auprès de chaque personne aidée. Il est pertinent d'analyser les nouvelles demandes d'aide, car elles nous permettent de constater les situations d'abus de droit qui amènent les personnes à solliciter nos services à la base. Il arrive toutefois que les problématiques sur lesquelles la personne souhaite travailler évoluent au fil des rencontres. Alors que les statistiques relatives aux nouvelles demandes d'aide nous permettent de mettre en lumière des nouvelles tendances dans les problématiques vécues dans la région, les statistiques liées aux interventions permettent, quant à elles, de mieux saisir le travail qui se fait suite à ce contact initial. Nous pouvons ainsi saisir la complexité des démarches effectuées ainsi que le type d'intervention que font les conseillers tout au long de leur accompagnement. Dans cette section, vous pourrez prendre connaissance de notre analyse de la manière dont ces données interagissent entre elles et nous permettent d'avancer certaines hypothèses.

Nouvelles demandes d'aide

Cette année, nous avons accueilli **435 nouvelles demandes d'aide** pour des démarches individuelles en défense des droits, soit une **augmentation de 52%** par rapport à l'année dernière. Nous attribuons cette hausse aux effets de la pandémie sur la population, qui a présenté davantage de signes de détresse psychologique et de situations où leurs droits étaient lésés ou susceptibles de l'être. Nous avons en effet remarqué que plusieurs personnes nous contactaient, ne sachant plus vers quel organisme se tourner pour obtenir de l'aide et de l'accompagnement. Une portion de ses nouvelles demandes d'aide a donc engendré des interventions de courte durée. Celles-ci consistaient à informer les personnes de leurs droits, mais aussi de les référer vers les bonnes ressources.

Par le biais des démarches individuelles en défense des droits, nous avons rejoint un plus grand pourcentage de femme (64%), bien que 36% des suivis aient été effectués auprès d'hommes. Nous constatons que l'écart entre les demandes provenant de femmes et celles provenant d'hommes s'est élargi dans la dernière année. Est-ce là un reflet du fait que la pandémie a eu davantage d'impacts négatifs sur les femmes ? Cette donnée sera certainement à surveiller au cours des prochaines années alors que les impacts de la pandémie continueront à se faire sentir, notamment sur le plan de la santé mentale.

Tableau 1: Nouvelles demande d'aide

Sexe	2019-2020		2020-2021	
	# de demandes	% des demandes	# de demandes	% des demandes
Hommes	120	42.0%	158	36.0%
Femmes	166	58.0%	277	64.0%
Total	286	100%	435	100%

Provenance des demandes/références

Les statistiques recueillies au courant de l'année nous démontrent que la majorité des demandes d'aides proviennent de personnes référées par les professionnels du Réseau de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (40%). Cette réalité supporte notre hypothèse selon laquelle il se crée une forme de déversement des responsabilités du réseau vers le communautaire depuis la réforme de 2015 et que celui-ci s'est accentué dans la dernière année en raison de la pandémie. On remarque également que nous avons eu deux fois plus de références d'organismes communautaires (31%) qu'en 2019-2020. Cette hausse peut être attribuable à une augmentation des besoins chez les personnes faisant appel aux ressources communautaires dans la dernière année et qui vivent des situations où leurs droits sont potentiellement lésés. Nous avons également fait circuler sur les réseaux sociaux une publicité de l'organisme pour faire la promotion

de nos services. Celle-ci ciblait entre autres les organismes communautaires rejoignant les mêmes personnes que Droits-Accès.

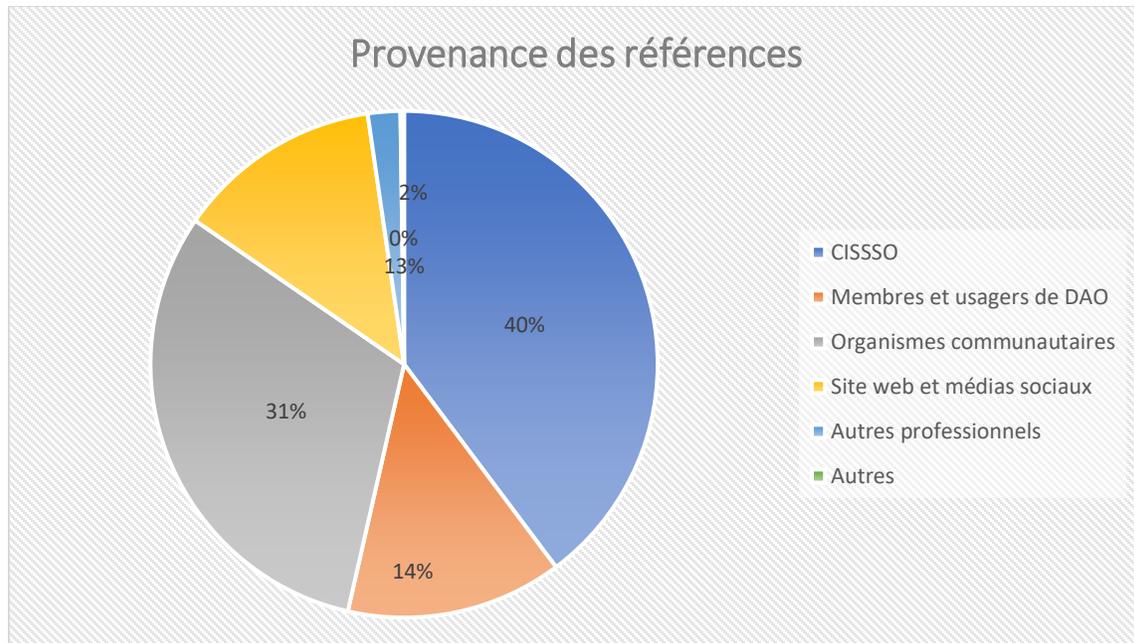


Tableau 2: Provenances des références des nouvelles demandes d'aide

Provenance des références	2019-2020		2020-2021	
	# de demandes	% des demandes	# de demandes	% des demandes
CISSSO	102	35.6%	173	39.7%
Membres et usagers de DAO	66	23.0%	60	13.7%
Organismes communautaires	51	17.8%	135	31.0%
Site web et médias sociaux	57	19.9%	57	13.1%
Autres professionnels	7	2.4%	9	2.0%
Autre	3	1.0%	1	0.2 %
Total	286	100%	435	100%

Répartition des demandes sur le territoire

Bien que Droits-Accès de l'Outaouais ait un mandat à portée régionale, la grande majorité de nos interventions demeurent concentrées dans la ville de Gatineau. En dépit du fait que le contexte pandémique ait limité nos activités de promotion en personne cette

année, nous comptons poursuivre nos efforts pour assurer une meilleure présence dans les différentes MRC en continuant nos tournées régionales de promotion. Malgré le fait que nous connaissons l'impact positif de ces tournées de promotion sur notre capacité à rejoindre la population et à faire connaître notre mission dans l'ensemble du territoire, nous nous butons toujours au fait que nos ressources financières sont limitées et que cela réduit inévitablement nos possibilités d'actions à l'extérieur de Gatineau. Nous tentons toujours d'augmenter notre financement afin de mieux remplir notre mandat régional, notamment par des demandes de rehaussement de notre enveloppe du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC). Ce rehaussement nous permettrait, entre autres, d'augmenter les ressources humaines nécessaires à l'atteinte de cet objectif.

Cette année, nous notons une hausse des demandes de personnes résidant dans la MRC des Collines. Cette hausse va de pair avec le fait que nous avons fait beaucoup de promotion de nos services dans les organismes communautaires et que nous avons développés des contacts personnalisés avec des intervenants du milieu ainsi que dans les établissements de santé dans la MRC des Collines. Cela nous démontre que les actions de promotion ont un impact direct sur le nombre de demandes d'aide formulées à l'organisme. Bien entendu, nous souhaiterions avoir les ressources pour assurer une telle présence dans toutes les MRC de la région, et ce, de manière continue.

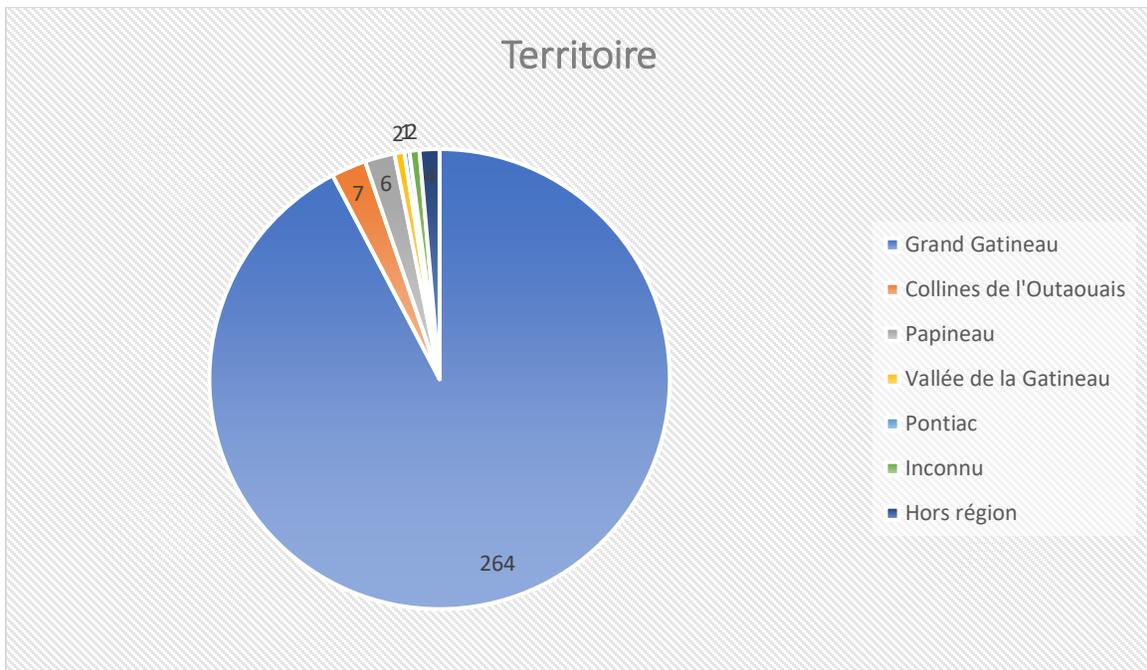


Tableau 3 : Répartition des demandes par MRC

MRC	2019-2020		2020-2021	
	NPDT	% TDP	NPDT	%TDP
Grand Gatineau	264	92.3%	389	89.6%
Collines de l'Outaouais	7	2.4%	25	5.7%
Papineau	6	2.1%	5	1.1%
Vallée de la Gatineau	2	0.7%	7	1.6%
Pontiac	1	0.3%	4	0.9%
Inconnu	2	0.7%	0	0%
Hors région	4	1.4%	5	1.1%
Total	286	100%	434	100%

LÉGENDE

NPDT : Nombre de personnes desservies par territoire
 % TPD : Pourcentage du total des personnes desservies par DAO

Domaines de droits

Le tableau suivant illustre le fait que bien que desservant des citoyens qui composent avec un problème de santé mentale, Droits-Accès de l'Outaouais défend l'ensemble des droits de ses usagers ; autant dans le réseau de la santé que dans les autres sphères de notre société. Nous intervenons quotidiennement dans une multitude de domaines, ayant rapport autant au réseau de la santé qu'à la sécurité du revenu et au logement.

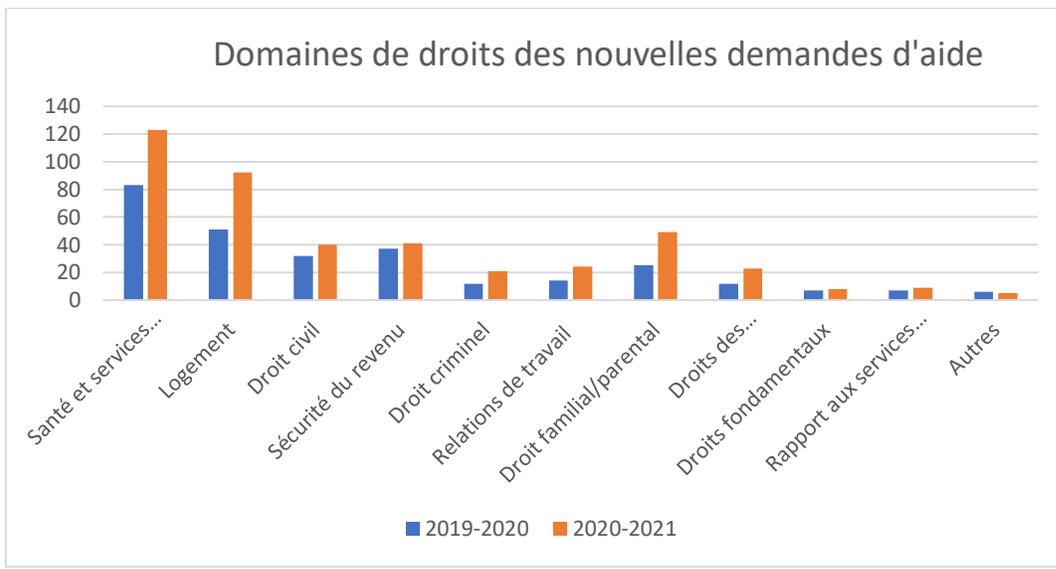


Tableau 4 : Comparatif du nombre et du pourcentage des nouvelles demandes par domaine de droit

Domaines de droit	2019-2020		2020-2021	
	# demandes	% des demandes	# demandes	% des demandes
Santé et services sociaux	83	29.0%	123	28.2%
Logement	51	17.6%	92	21.1%
Droit civil	32	11.2%	40	9.1%
Sécurité du revenu	37	12.9%	41	9.4%
Droit criminel	12	4.2%	21	4.8%
Relations de travail	14	4.9%	24	5.5%
Droit familial/parental	25	8.7%	49	11.2%
Droit des consommateurs	12	4.2%	23	5.2%
Droits fondamentaux	7	2.4%	8	1.8%
Rapport aux services policiers	7	2.4%	9	2.0%
Autres	6	2.1%	5	1.1%
Total	286	100%	435	100%

Les données obtenues cette année nous indiquent qu'il y a eu une légère hausse des demandes d'aide liées au logement et au droit familial. Cela confirme nos observations sur le terrain au sujet des conséquences directes de la pandémie sur les personnes rejointes: outre l'augmentation de la détresse psychologique, nous avons constaté une hausse des évictions et une difficulté à se reloger en raison de la crise du logement qui sévit de manière importante en Outaouais. En effet, nous sommes témoins de propriétaires qui profitent du fait que les personnes ont peu d'options de logement pour enfreindre les droits de leurs locataires, de propriétaires qui évincent leurs locataires sous prétexte de vouloir faire des rénovations (rénovictions).

Nous avons également constaté l'impact de la pandémie sur les familles : des familles qui éclatent, qui se séparent, se questionnent sur la garde de leurs enfants, sur leurs droits d'accès, qui craignent que leur état mental vienne jouer contre eux, etc. À ce sujet, le problème d'accès à la justice, déjà observé dans les dernières années, semble avoir été exacerbé au cours des derniers mois. En effet, plusieurs se tournent vers nous, car ils ne sont pas admissibles à l'aide juridique, mais n'ont pas les moyens de se payer un avocat au privé. Bien que nous sommes disposés à les accompagner dans la recherche d'information juridique, nous ne pouvons que constater l'impact de cette difficulté d'accès aux ressources juridiques et à la représentation légale sur la trajectoire de vie des personnes. Il va sans dire que ces problématiques sont bien souvent interreliées: une

perte d'emploi peut avoir rendu le paiement du loyer difficile, ce qui peut avoir mené à l'éviction et à l'instabilité résidentielle, augmenter les problèmes de santé mentale et avoir menacé l'équilibre familial.

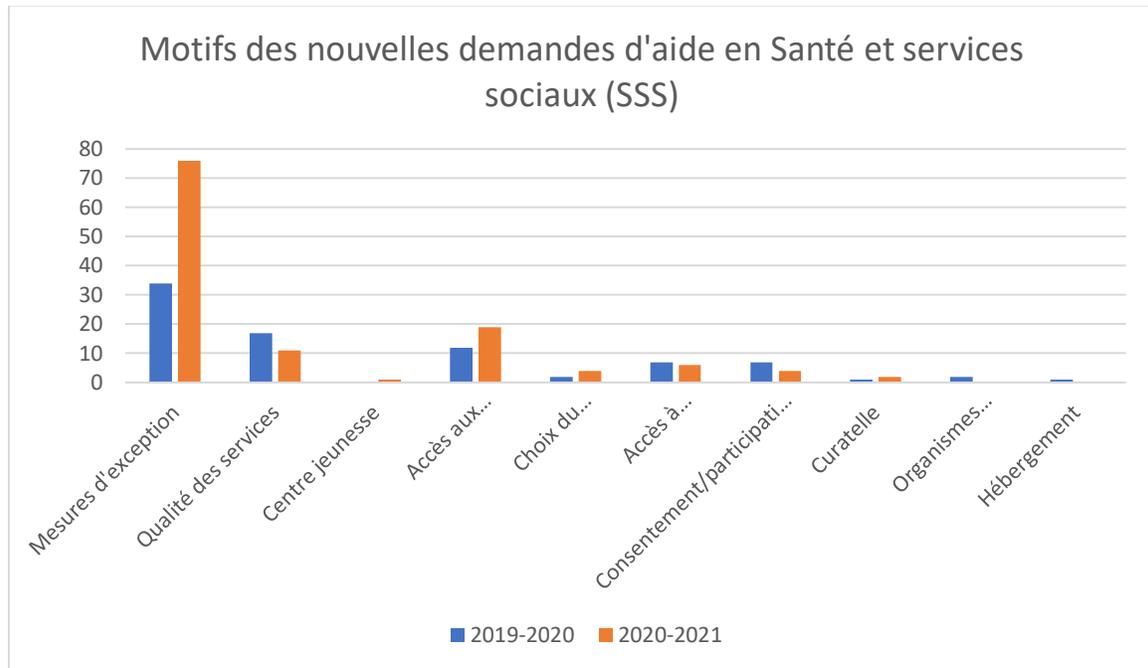


Tableau 5: Comparatif du nombre de demandes pour chaque motif en Santé et services sociaux (SSS)

Motifs des interventions (SSS)	2019-2020		2020-2021	
	# demandes	% des demandes	# demandes	% des demandes
Mesures d'exception (gardes, contention, isolement et ordonnances de soin)	34	11.0%	76	61.7%
Qualité des services	17	5.9%	11	8.9%
Centre jeunesse	0	0.0%	1	0.8%
Accès à des services/services couverts	12	14.4%	19	15.4%
Choix du professionnel/établissement	2	0.6%	4	3.2%
Accès à l'information, confidentialité	7	2.4%	6	4.8%
Consentement/participation aux soins	7	2.4%	4	3.2%

Curatelle	1	1.2%	2	1.6%
Organismes communautaires	2	2.4%	0	0.0%
Hébergement	1	1.2%	0	0.0%
Total	83	100%	123	100%

Ce qui nous frappe cette année par rapport aux demandes d'aide en Santé et services sociaux c'est l'importante augmentation des demandes d'aide qui concernent les mesures d'exception. Cette hausse est surtout attribuable à une augmentation des demandes d'aide liées au gardes (préventives, provisoire et en établissement). Il faut dire que les données de 2019-2020 étaient anormalement basses et que nous avons multiplié les efforts pour être plus présents auprès des personnes sujettes à des mesures d'exception. Vous trouverez ici-bas, suivant les données sur les hospitalisations, l'explication que nous faisons de cette augmentation.

Hospitalisations

Pour terminer le portrait statistique des demandes d'aide individuelles, nous vous présentons le pourcentage des demandes d'aide provenant de chaque hôpital de la région. Ces données concernent des demandes d'aide liées aux motifs d'interventions de la Santé et services sociaux. Ce sont donc des personnes qui nous contactent directement de l'hôpital où ils séjournent (de manière volontaire ou involontaire) et qui souhaite obtenir de l'aide pour défendre leurs droits.

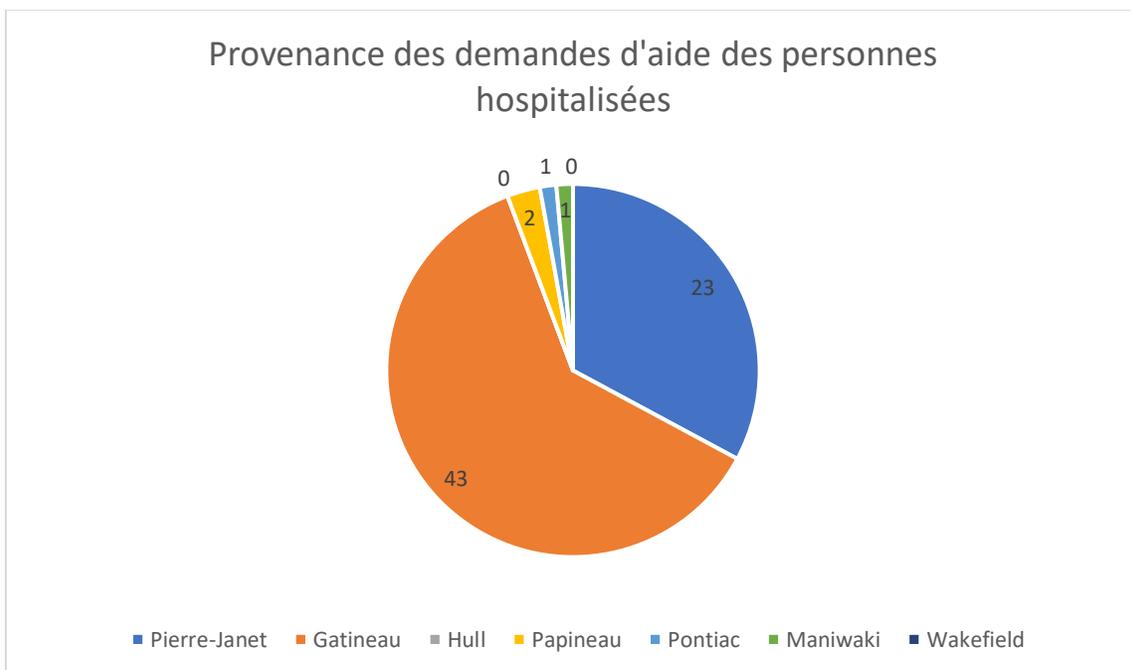


Tableau 6 : Comparatif sur la provenance des demandes d'aide des personnes hospitalisées

Hôpital de provenance de la demande	2019-2020		2020-2021	
	# demandes	% demandes	# demandes	% demandes
Pierre-Janet	18	64.2 %	23	32.8%
Gatineau	5	17.8 %	43	61.4%
Hull	2	7.1%	0	0.0%
Papineau	3	10.7 %	2	2.8%
Pontiac	0	0.0%	1	1.4%
Maniwaki	0	0.0 %	1	1.4%
Wakefield	0	0.0%	0	0.0%
Total	28	100%	70	100%

Ces données mettent en lumière le fait que la majorité des personnes qui nous ont contactés dans la dernière année l'ont fait de l'hôpital de Gatineau (61%), suivi de l'hôpital Pierre Janet (33%). Ces statistiques diffèrent considérablement de celles de l'année dernière. En effet, tandis que le nombre de demandes d'aide provenant de patients de Pierre-Janet est resté sensiblement le même, le nombre de patients de l'hôpital de Gatineau qui ont sollicité notre aide a quant à lui augmenté de manière significative. Nous expliquons cette hausse de deux manières. D'abord, face au constat que nous rejoignons très peu les patients de l'hôpital de Gatineau, malgré que l'urgence psychiatrique s'y trouve, nous avons redoublé d'efforts pour faire la promotion de nos services au sein de cet établissement. Avec la collaboration du CISSSO, nous avons fait installer des affiches permanentes de notre organisme avec nos coordonnées sur les unités (ainsi que dans les autres hôpitaux de la région). Nous avons également rencontré les gestionnaires des différentes unités en santé mentale pour leur rappeler l'importance que nos dépliants soient distribués systématiquement aux personnes mises sous garde et qu'ils soient facilement accessibles à tous.

Deuxièmement, le projet *Pour une défense pleine et entière* (DPE) pourrait avoir eu comme effet d'inciter d'autres patients sur l'unité à nous contacter (voir description du projet dans le dossier systémique P-38). En effet, bien que seulement 6 interventions dans le cadre du projet aient été effectuées dans les mois de février et mars, nous avons eu une hausse marquée de demandes d'aide provenant des mêmes unités pendant la durée du projet. Nous avons déjà remarqué cet effet boule de neige dans le passé. Plus nous intervenons auprès des patients sur une unité, plus d'autres patients nous contactent pour obtenir de l'aide également. Un autre élément à considérer et qui explique le fait que nous n'avons plus de demandes d'aide provenant de l'hôpital de Hull est que celui-ci n'a plus d'unité en santé mentale.

Ces données mettent en lumière l'importance d'être présent et d'agir de manière proactive sur les unités psychiatriques ainsi que de rester vigilant quant à la distribution de l'information donnée aux patients sur notre organisme ainsi que sur leurs droits et recours. Comme démontré, notre présence et nos actions ont eu un impact sur la provenance des demandes d'aide chez les personnes hospitalisées, mais également sur le nombre total d'accompagnements fait auprès des personnes sujettes à des mesures d'exception.

Malgré cette avancée, nous avons toujours des doutes que l'information sur les droits et recours soit donnée en temps utile, soit au début du processus de garde. Il est possible également qu'elle soit donnée, mais que l'on ne s'assure pas de la bonne compréhension de la personne face à celle-ci. Nous n'avons pas plus de garanties que notre dépliant soit donné systématiquement aux personnes en garde. Pour toutes ces raisons, nous attendons toujours impatiemment que la trousse d'information remise à chaque personne sous garde (incluant notre dépliant) soit finalisée et distribuée, ce qui n'a pas été le cas cette année en raison de la COVID.

Interventions individuelles

Comme mentionné précédemment, nous comptabilisons chacune des interventions effectuées auprès des personnes ayant eu recours à nos services. Ces données nous permettent de mieux illustrer la diversité des interventions menées par les conseillers auprès des usagers.

Cette année, les conseillers en défense des droits ont effectué un **total de 2298 interventions**, soit une **légère hausse** par rapport à l'année dernière (4%). Comme le nombre de personnes rencontrées a quant à lui doublé, nous pouvons déduire que plusieurs dossiers ont été conclus rapidement et ont donc nécessité moins d'interventions.

Vous trouverez ici-bas les types d'interventions effectuées par les conseillers en défense des droits et le nombre d'interventions de chaque type. Vous remarquerez que la plus grande proportion de nos interventions relève du support-conseil (41%), suivi d'info-références (31%) et de recherche-rédaction (16%). Ces proportions ont changé par rapport à l'année dernière. D'abord, nous constatons une hausse des info-références, ce qui va de pair avec la hausse du nombre de demande d'aide. En effet, une portion des nouvelles demandes d'aide a demandé une intervention de courte intervention, suite à laquelle les personnes étaient informées et orientées vers des ressources plus adaptées pour répondre à leurs besoins. C'est cette réalité qui explique, selon nous, le fait que malgré une hausse importante du nombre de demandes d'aide, le nombre d'interventions n'ait pas augmenté significativement. Nous constatons également une hausse des interventions « recherche-rédaction » et une baisse des accompagnements. Ceci s'explique qu'en raison du contexte sanitaire qui limitait la possibilité des rencontres en personnes, les conseillers n'ont pas pu accompagner les personnes aussi souvent qu'à l'habitude lors de rencontres avec de tierces parties et ont fait plus de recherche et de rédaction pour la personne afin de faciliter la démarche.

Types d'intervention

Info-référence : Toute intervention qui consiste à donner de l'information à une personne pour mieux l'orienter dans sa démarche. Cette intervention s'effectue régulièrement lors du premier appel, lorsque la personne est référée vers une autre ressource ou lorsque la personne avait simplement besoin d'une information de base pour poursuivre sa démarche.

Support-conseil : Toute intervention qui consiste à mieux comprendre le besoin de la personne, explorer les différentes dimensions de sa situation et les avenues qui s'offrent à elle. Cette catégorie comprend l'écoute active, le support émotif, la recherche de chronologie des événements, l'explication donnée sur les différents recours, etc.

Accompagnement : Il s'agit d'accompagnement « physique », c'est-à-dire lorsqu'un-e conseiller-ère accompagne une personne à la cour, chez son médecin, à l'aide juridique, lors d'une rencontre de médiation, etc.

Recherche et rédaction : Toute forme de recherche pour faire avancer la démarche (jurisprudence, recherche scientifique, informations recueillies sur internet, recherche d'avocats, etc.) ou la rédaction de documents dans le cadre de la démarche de défense de droits (lettres, plaintes, formulaires, etc.)

Communications : Toute communication avec une personne tierce ou une institution dans le but de faire avancer la démarche.

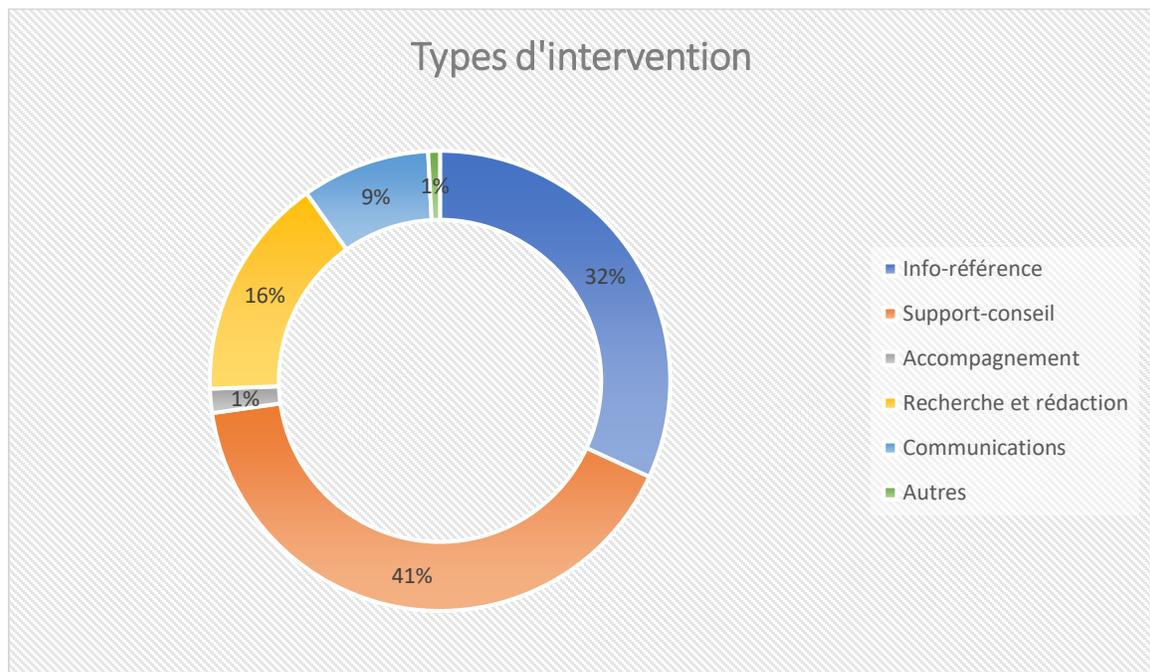


Tableau 7: Type et nombre d'interventions effectuées en 2019-2020 et 2020-2021

Types d'intervention	2019-2020		2020-2021	
	# d'intervention	% des interventions	# d'intervention	% des interventions
Support conseil	1152	52.1%	940	40.9%
Communication	366	16.5%	207	9.0%
Info-référence	409	18.5%	732	31.8%
Recherche et rédaction	189	8.5%	361	15.7%
Accompagnement	86	3.8%	39	1.6%
Autre	6	0.2%	19	0.8%
Total	2208	100%	2298	100%

Démarches collectives et systémiques

Les démarches collectives sont entreprises auprès de groupes, qui comptent habituellement plus de trois personnes, qui ont vécu ou vivent une situation commune et acceptent d'y travailler ensemble. Ces démarches visent à faire reconnaître des abus, obtenir une indemnisation ou encore à corriger des situations entraînant des abus de droit.

Les démarches systémiques s'attaquent à un système plus vaste. L'objectif est de produire un changement positif pour la communauté et la société en général. Il peut s'agir de lutter contre une loi ou un règlement problématique, mais peut aussi viser à dénoncer les pratiques inquiétantes de certaines organisations. Droits-Accès de l'Outaouais espère se concentrer davantage sur les démarches de type systémique, afin d'attaquer à la racine les divers problèmes préoccupant les personnes que nous rejoignons par notre mission.

Dossier systémique #1: Le respect du caractère exceptionnel des mécanismes d'exception

Loi P-38.001

Les abus en matière d'application de la Loi P-38.001 sont une préoccupation constante pour l'organisme. En conséquence, en plus d'effectuer des accompagnements individuels de défense de droits dans un contexte de garde (garde préventive, provisoire et autorisée), Droits-Accès de l'Outaouais cherche à entreprendre des démarches systémiques visant à produire des changements de fond pour un meilleur respect des droits des personnes visées par la Loi P-38.001. Ces démarches s'effectuent à différents niveaux, soit au niveau politique, législatif, organisationnel et culturel.

Dans un premier temps, nous avons mis sur pied un projet pilote intitulé *Pour une défense pleine et entière* (DPE), inspiré du projet du même nom ayant été instigué par le Collectif des droits de la Montérégie (CDDM). Ce projet permet aux conseillers-ères d'avoir un accès systématique à toutes les personnes qui font l'objet d'une requête de garde en établissement au 5e étage de l'hôpital de Gatineau, tout en s'assurant de préserver le droit à la confidentialité. L'équipe de Droits-Accès de l'Outaouais prend contact avec chaque personne qui consent pour leur offrir de l'aide et de l'accompagnement dans les différentes étapes du processus de garde. Ce projet nous permet de travailler en collaboration avec le CISSSO pour favoriser l'accès à la justice, ainsi qu'une meilleure représentation juridique.

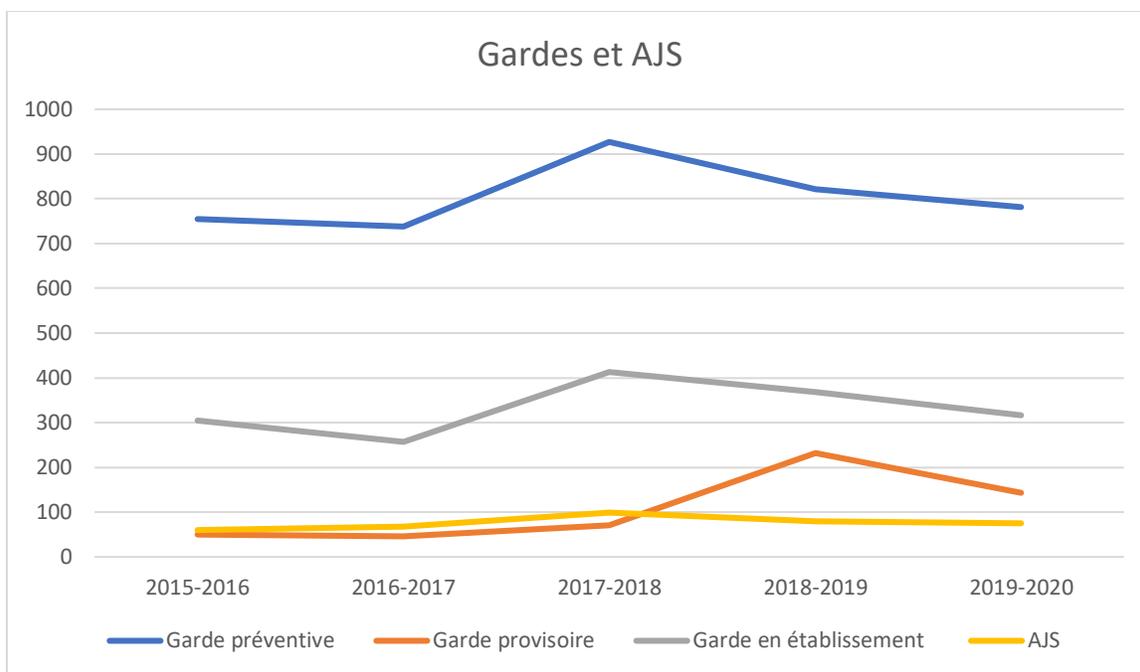
Dans un deuxième temps, nous avons enfin terminé la conception du dépliant *La P-38 : Comment s'y retrouver?* Ce dépliant vise à aider les personnes mises sous garde à mieux se retrouver dans le processus de garde encadré par la Loi P-38.001 et à identifier quelles sont les options qui s'offrent à elles à chaque étape. Dans la prochaine année, nous souhaitons que ce dépliant soit intégré à la trousse d'information qui sera désormais

remise à chaque personne mise sous garde, dès son admission à l'établissement de santé. La pandémie ayant engendré des retards dans le développement de cette trousse, nous poursuivrons nos discussions avec le CISSSO sur son contenu et nous assurerons que le dépliant de Droits-Accès y soit également inclus.



Dans un troisième temps, afin de bien suivre l'évolution de l'application de la P-38.001, nous avons utilisé notre nouvel outil statistique pour bien monitorer le respect des droits des personnes qui sont en garde et qui font appel à nos services. Ainsi, des questions relatives au respect du consentement, des délais et de l'accès à l'information ont été évaluées à chaque demande d'aide lorsque c'était possible.

Finalement, nous avons, encore une fois cette année, fait une demande d'accès à l'information pour obtenir les données du CISSSO relatives aux différentes gardes (préventives, provisoires et autorisées). Cette demande d'accès à l'information nous permet d'avoir un portrait plus juste des tendances en matière de loi P-38. Nous incluons également les données obtenues pour les cinq dernières années à titre comparatif. Voici donc les données obtenues :



Gardes préventives

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre	755	738	927	821	781
Variation du nombre	-9%	-2%	+26%	-11%	-5%

Gardes provisoires

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Présentées	50	46	70	232	143
Acceptées	48	46	66	212	129
Annulées	-	9	6	49	6
Rejetées	2	0	4	20	14
% acceptées	96%	100%	94%	91%	90%
Variation # présentées	-42%	-8%	+52%	+231%	-38%

Gardes en établissement

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Présentées	305	257	413	369	316
Acceptées	288	246	398	351	293
Annulées	-	14	15	17	4

Rejetées	17	11	15	18	23
% acceptées	94%	94%	96%	95%	93%
Variation # présentées	-18%	-15%	+60%	-11%	-14%

Autorisations judiciaires de soin

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Présentées	55	60	67	99	79	75
Variation # de demandes présentées	-5%	+9%	+12%	+48%	-20%	-5%

Nous constatons cette année une légère baisse du nombre de garde préventive et de garde en établissement, ce qui est toujours souhaité vu le caractère exceptionnel de ces mesures. Nous demeurons tout de même convaincus que s’il y avait un meilleur accès aux ressources et services en santé mentale, des services de crise encore plus développés et la mise en place d’approches alternatives, ce nombre pourrait être encore davantage réduit.

Pour ce qui est des gardes provisoires, il convient de rappeler que la hausse importante des demandes présentées en 2018-2019 s'expliquait par une décision de la Cour d’appel qui avait servi de rappel de l’importance d’obtenir un consentement libre et éclairé en matière d’évaluation psychiatrique. Avant ce jugement, les médecins et psychiatres vérifiaient parfois si la personne consentait aux évaluations psychiatriques sans nécessairement leur donner toute l’information leur permettant de prendre une décision libre et éclairée. Ils n’expliquaient pas toujours quel était l’objectif de ces évaluations, soit de déterminer la nécessité ou non de mettre une personne sous garde en établissement parce que son état mental la rend dangereuse pour elle-même ou pour autrui. En connaissant l’objectif des évaluations psychiatriques, il est possible qu’un plus grand nombre de personnes les refusaient, ce qui exigeait par le fait même de présenter au tribunal des demandes de gardes provisoires afin d’imposer ces évaluations. Cette année, nous assistons à une baisse du nombre de gardes provisoires. Est-ce qu’il y aurait eu un relâchement par rapport à la recherche du consentement libre et éclairé? Il faudra certainement continuer à observer les tendances en matière de grade provisoire et vérifier auprès des personnes qui nous contactent leurs impressions par rapport à la recherche de consentement lors des évaluations psychiatriques.

Mesures d'isolement – Direction santé mentale et dépendances

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
# d'épisodes	382	308	210*	318	323

Mesures de contention physique – Direction santé mentale et dépendances

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
# d'épisodes	49	58	210*	129	45

*La donnée pour l'année 2017-2018 incluait le nombre total de mesures d'isolement et de contention physique. Le CISSSO n'était pas en mesure de dissocier ces deux données.

Mesures de contention chimique* – Direction santé mentale et dépendances

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
# d'épisodes	108	261	179
Variation du # d'épisodes		+141%	-31%

*Les mesures de contention chimique n'étaient pas comptabilisées avant 2017.

Les données obtenues indiquent également une baisse des mesures de contention (physique et chimique) ainsi qu'une légère hausse des mesures d'isolement. Nous connaissons maintenant l'existence d'alternatives aux mesures de contrôle et la possibilité de limiter grandement leur recours. Il suffit maintenant de se doter des moyens pour mettre en place ces alternatives en Outaouais et d'aller au-delà de ce qui est prévu dans la Politique d'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle, afin de constater de véritables changements de pratique sur les unités de soin. Nous continuerons de demander à la Direction santé mentale et dépendances et aux autres directions du CISSSO concernées, quels seront les moyens mis en place dans la prochaine année pour tendre vers l'objectif de réduction des mesures de contrôle, mais également pour transformer le paradigme qui favorise leur utilisation.

Dossier systémique #2 : Le respect des droits dans le Réseau de la santé et des services sociaux

Consultation pour le PAISM

Droits-Accès a participé en février à une consultation menée par le MSSS dans le cadre de l'élaboration du prochain plan d'action interministériel en santé mentale (PAISM). Cette

consultation avait débuté en 2019 par la tenue de différents forums (forums jeunesse et adulte) auxquels Droits-Accès avait participé. Nous avons donc pu, à travers cette consultation, apporter notre point de vue ainsi que celui de nos membres sur des questions relatives à l'accès aux services, l'intégration et la complémentarité des services, la stigmatisation et l'offre de services en santé mentale. Bien que satisfaits d'avoir pu faire entendre nos idées, nous rejoignons la préoccupation de nos regroupements, l'AGIDD-SMQ et du ROCSMO ainsi que celle du RRASMQ, quant à la non-participation des personnes utilisatrices de services dans le processus de consultation. C'est en enjeu qui a été maintes fois décrié, mais qui semble encore être balayé du revers de la main. Il est grand temps que nous abordions cette question de ce qui constitue un véritable processus de consultation des personnes concernées et la place qui leur est accordée dans les orientations ministérielles.

Capsules d'information sur les droits

Afin de relever notre mandat d'assurer la promotion des droits auprès de personnes susceptibles de voir leurs droits lésés et devant la difficulté de circuler sur les unités en santé mentale en temps de COVID, nous avons élaboré des capsules d'information s'adressant aux patients hospitalisés. Ces capsules visent à outiller les personnes hospitalisées en leur permettant d'acquérir de l'information sur quatre droits en lien avec la *Loi sur les services de santé et services sociaux*. Le projet nous a également permis de présenter les membres de l'équipe et les services offerts par l'organisme. De plus, des brochures format portefeuille seront remises aux personnes qui auront visionné les capsules dans le but de leur fournir un aide-mémoire qu'elles pourront utiliser pour défendre leurs droits et ainsi, reprendre le pouvoir sur leur vie.

ReprésentACTION

En 2019, Droits-Accès s'était impliqué dans la mise sur pied d'une table ReprésentACTION en Outaouais. Les tables ReprésentACTION ont comme objectif de donner de l'information aux personnes utilisatrices de services en santé mentale et d'assurer la parole collective des personnes utilisatrices de services en santé mentale dans l'organisation et la planification des services. Droits-Accès de l'Outaouais et l'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec (l'AGIDD-SMQ) avaient uni leurs efforts pour mobiliser des partenaires et avaient reçu une réponse favorable du Fond de soutien au développement des communautés (FSDC) pour mettre en branle le projet. Un chargé de projet fut donc engagé pour bâtir le matériel promotionnel du projet et établir un contact avec différents partenaires susceptibles de participer à la mise sur pied de cette table.

Malheureusement, la subvention FSDC n'a pas été reconduite. Nous n'avons donc pas pu poursuivre le contrat du chargé de projet qui aurait permis de poursuivre le travail de mobilisation. Nous souhaitons toujours que ReprésentACTION Outaouais puisse

officiellement voir le jour et porter la parole collective au sein de différentes tables de concertation. D'ailleurs, la non-participation des personnes utilisatrices des services en santé mentale lors de la dernière consultation entourant le PAISM met en lumière le besoin criant de mettre ces tables de l'avant ou, comme en Outaouais, de carrément les mettre sur pied. Nous resterons à l'affût de toute possibilité qui va dans ce sens et nous joindrons aux efforts de mobilisation.

Dossier systémique #3 : Le caractère discriminatoire de la vérification des antécédents judiciaires

Droits-Accès s'est intéressé à la question de la vérification des antécédents judiciaires pour la première fois en 2018. À cette époque, des personnes avaient sollicité l'aide de l'organisme pour dénoncer le fait que des incidents liés à leur santé mentale et impliquant des policiers apparaissaient dans la vérification de leurs antécédents judiciaires alors qu'elles souhaitaient travailler auprès d'une clientèle dite vulnérable (enfants, personnes âgées, personnes en situation d'handicap). Ces informations liées à leur santé mentale ressortaient dans le rapport de vérification des antécédents judiciaires bien que celles-ci n'étaient pas d'ordre criminel ou judiciaire, sous la mention de "comportement à risque".

En plus de constituer une atteinte sévère aux droits de la personne en matière de vie privée et de non-discrimination, Droits-Accès constatait que cette pratique contribuait également à la marginalisation des personnes fragilisées par un problème de santé mentale, en limitant l'accès au marché du travail et en les décourageant d'aller chercher de l'aide en cas de besoin.

C'est devant le constat que les policiers appliquaient une procédure conforme aux dispositions légales que Droits-Accès a réalisé qu'il fallait entamer des démarches à plus grande échelle, au niveau politique et légal. L'organisme a donc fait, en 2018, une plainte à la Commission d'accès à l'information (CAI) sur les bases que cette pratique allait à l'encontre du respect à la vie privée. Une plainte a également été formulée à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) afin que celle-ci se penche sur cette pratique policière que nous jugions discriminatoire à l'égard des personnes qui vivent des difficultés sur le plan de la santé mentale.

La Commission des droits de la personne et de la jeunesse a envoyé un avis au ministre de la Sécurité publique en 2018 partageant les préoccupations de Droits-Accès et recommandant une pratique qui respecte les articles 18.2, 10, 4 et 5 de la Charte des droits et libertés. Pour ce qui est de la Commission d'accès à l'information, étant plus limitée dans ses actions faute de l'existence de plaintes individuelles, celle-ci a référé l'organisme à un chapitre portant sur la question dans son rapport quinquennal de 2016. Ce chapitre allait dans le sens des préoccupations de l'organisme et suggérait un meilleur encadrement de la pratique.

Le ministère de la Sécurité publique, bien qu'il ait été sensibilisé au fait que cette pratique était contraire au respect des droits des personnes vivant des problèmes de santé mentale et bien qu'il ait reçu les avis et rapports de la CDPDJ et de la CAI, n'a pas donné de suite aux revendications des organismes impliqués depuis 2018. Droits-Accès a donc rédigé un communiqué de presse à l'automne 2020 pour dénoncer une fois de plus cette pratique, sensibiliser la population générale, recueillir des témoignages et interpeller les différents acteurs susceptibles de pouvoir se pencher sur la question.

Droits-Accès de l'Outaouais est toujours très préoccupé par cet usage inquiétant du pouvoir policier et du manque d'encadrement législatif pour mieux protéger les personnes vivant des difficultés sur le plan de la santé mentale. L'organisme continue de dénoncer cette pratique qui constitue une atteinte sérieuse aux droits à la vie privée et à la dignité des citoyens.

Nous souhaitons ardemment qu'un projet de loi vienne encadrer cette pratique de manière à ce que la transmission d'informations sur la santé mentale d'un individu dans le cadre de vérification d'antécédents judiciaires soit strictement limitée, comme c'est d'ailleurs le cas en Ontario depuis 2015. Dans la prochaine année, nous allons poursuivre un travail de recherche menée en collaboration avec une professeure et étudiante en droit de l'Université d'Ottawa pour approfondir notre compréhension de la problématique. Nous allons également poursuivre nos démarches entamées auprès du ministère de la Sécurité publique et de la CDPDJ afin qu'on se penche sérieusement sur la question.

Dossier systémique #4: Intervention policière et de crise

Depuis plusieurs années, Droits-Accès s'intéresse à l'intervention de crise auprès des personnes fragilisées par un trouble de santé mentale car celle-ci a une incidence sur leur trajectoire et le respect de leurs droits. Nous nous intéressons à savoir en quoi les pratiques d'intervention ont changé puisqu'il devient de plus en plus évident que les ressources au Québec et en Outaouais ne sont pas suffisantes pour permettre aux personnes d'avoir accès à un éventail de ressources et aux services dont elles ont besoin en situation de crise. Les compétences des policiers en matière d'intervention psychosociale sont limitées, et lorsqu'ils interviennent comme premiers répondants auprès d'une personne en détresse, peu de choix s'offrent à eux.

Cette année, nous avons donc entamé une recherche sur l'intervention policière, de crise, auprès des personnes touchées par un problème de santé mentale. De manière globale, nous désirons contacter les différents intervenants sociaux impliqués lors de situations de crise afin de discuter de leurs observations et ainsi avoir le pouls de la situation actuelle en Outaouais, ce que nous avons débuté. Nous désirons entre autres choses établir un contact avec les gestionnaires du 811 et les membres de l'équipe UNIC afin de mieux suivre l'évolution des services offerts à la population en matière de crise psychosocial.

Rappelons que le service info-social 811 est un service du CISSSO qui consiste à offrir à la population vivant des situations de détresse psychologique, du soutien au téléphone et un pont vers les ressources existantes. L'unité d'intervention de crise (UNIC) quant à elle, est composée de 8 policiers et de 4 intervenants sociaux, qui se déploie rapidement sous forme de tandems auprès des personnes dont l'état mental est perturbé ou en crise.

De plus, comme nous nous intéressons également aux interventions policières auprès des personnes vivant des difficultés sur le plan de la santé mentale, dont celles en situation d'itinérance, nous prévoyons faire une demande d'accès au ville de Gatineau pour obtenir les données concernant certains types de constats d'infraction municipales afin d'analyser les nouvelles tendances en matière de profilage social dans la région.

Dans la prochaine année nous allons continuer d'observer de près la situation et les différentes problématiques rapportées avec l'aide des intervenants des organismes communautaires œuvrant auprès des personnes en situation de marginalité. Nous allons également consolider nos relations avec les différents acteurs du milieu communautaire afin de bâtir un portrait de l'évolution des interventions de crise et l'offre de service en la matière.

Comités de travail

Comité mécanismes d'exception (AGIDD-SMQ)

Cette année, un membre de l'équipe de travail de Droits-Accès a participé au comité mécanismes d'exception de notre regroupement provincial, l'AGIDD-SMQ (Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec). Le mandat du comité est de poursuivre la promotion de nos recommandations auprès de différents acteurs et entreprendre une réflexion sur la remise en question du recours aux mécanismes d'exception. En raison de la pandémie et de l'absence de la personne chapeautant le comité à l'AGIDD, celui-ci s'est rencontré moins régulièrement dans la dernière année. Le comité a tout de même travaillé sur la recherche relative aux interventions alternatives aux mesures de contrôle. Il a aussi élaboré différentes stratégies pour obtenir un portrait plus complet de l'application des mesures d'exception au Québec ainsi que des pratiques existantes en amont de la crise psychosociale.

Comité politique

Le comité politique est un milieu d'échange, d'éducation, de réflexion et de revendication sur des enjeux de la communauté qui touchent les droits et la santé mentale. Il a aussi comme objectif de bâtir les prises de position idéologiques de manière à refléter le point de vue de l'ensemble des acteurs qui gravitent autour de l'organisme, soit les citoyens, les membres, les bénévoles, les administrateurs et les employés. Cette année, le comité politique s'est principalement penché sur le débat entourant l'admissibilité des problèmes de santé mentale dans le contexte de l'aide médicale à mourir.

Le comité a été impliqué dans un processus visant à informer et subséquemment consulter les membres de l'organisme sur cette question complexe afin que Droits-Accès puisse prendre position de manière démocratique. Bien que des séances de consultation publique en présentiel auraient été préférables, les mesures de distanciation sociale en lien avec la pandémie ont forcé le comité à organiser les événements de façon virtuelle. Malheureusement, dû à un manque d'inscription, le processus s'est déroulé par correspondance papier et électronique.

Face à ce sujet fort complexe où les principes d'égalité et de rétablissement s'opposent dans un débat fortement chargé émotionnellement, les membres ont pu donner leur avis sur l'accessibilité à l'aide médicale à mourir pour des raisons de santé mentale et les modalités acceptables à son application le cas échéant. Bien que le projet de loi C-7 ait reçu la sanction royale plus tôt cette année, fort est à parier que le débat n'est pas terminé et Droits-Accès pourra prendre parole au nom de ses membres pour faire avancer cette question de droit.

Comité de vie associative (VIA)

Le comité VIA a pour mandat de représenter les intérêts des membres, identifier les obstacles auxquels ils doivent faire face quant à leur participation aux activités et leur besoin de services offerts par Droits-Accès. Il a pour deuxième mandat de donner ses recommandations à l'équipe ou au conseil d'administration pour prendre des décisions éclairées en rapport à la vie associative. Et finalement, il est mandaté pour dynamiser la vie associative de l'organisme.

Cette année, le comité VIA a dû s'ajuster face à la difficulté de mener les activités de la vie associative en présentiel. Les membres du comité se sont donc dotés de moyens technologiques afin de poursuivre les rencontres selon l'horaire prévu pour 2020-2021. Il y a tout de même eu 10 rencontres du comité durant cette année. Les membres ont poursuivi leur travail sur le journal l'Info-DAO, destiné aux membres de l'organisme et aux citoyens de l'Outaouais. Au travers les Info-DAO, les membres ont pu s'exprimer et partager entre eux des articles, de l'information, des photos, des jeux et de l'art, tous inspirés de la défense des droits en santé mentale. Le comité poursuit sa mission et est toujours à la recherche de nouveaux bénévoles qui voudraient s'impliquer.

Représentations et collaborations

AGIDD-SMQ

Droits-Accès est membre de l'Association des groupes d'intervention en défense de droits en santé mentale du Québec (AGIDD-SMQ). L'Association est un regroupement d'organismes partageant une même préoccupation à l'égard du respect des droits des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale. Fondé en 1990, cet organisme compte aujourd'hui 22 membres et est très présent auprès des instances politiques, légales et médiatiques panquébécoises. Elle met en place également différents comités de travail pour joindre les efforts des groupes de défense des droits dans l'atteinte d'objectifs communs entourant le respect des droits des personnes vivant avec un problème de santé mentale.

Cette année, nous avons participé à un comité de travail de l'AGIDD, soit le comité mesures d'exception. Nous avons également participé à l'Assemblée générale annuelle qui s'est tenue le 15 décembre 2020. Notre regroupement a également organisé des web rencontres dans les premiers mois de la pandémie afin de permettre aux groupes membres d'échanger entre eux des enjeux de droits constatés sur le terrain, mais également sur les difficultés vécues par les organismes en raison de la pandémie.

ROCSMO

Cette année, nous sommes redevenus membre du Regroupement des organismes communautaires en santé mentale de l'Outaouais (ROCSMO). Le ROCSMO a comme mission d'assurer la qualité des services et la cohésion entre les différents acteurs en santé mentale de l'Outaouais par le partage et la concertation entre les organismes, les intervenants et les dirigeants; la connaissance globale des enjeux et des besoins; la formation continue et le développement de projets en partenariat; le leadership dans la promotion des bonnes pratiques en santé mentale.

Cette nouvelle membriété découle du souhait de l'organisme de mener davantage d'actions collectives et de mobilisation sur les enjeux de santé mentale avec les autres organismes membres du ROCSMO et ainsi avoir une portée plus grande en termes de transformations sociales. Droits-Accès souhaite également joindre sa voix aux revendications menées par le regroupement ainsi qu'apporter sa contribution aux concertations et actions politiques. Ce nouvel engagement nous a permis, lors d'une consultation des organismes menée par le ROCSMO, de partager notre vision du travail pouvant être mené par le regroupement et dans lequel Droits-Accès pourrait y mettre du sien. Nous avons également participé à l'AGA du ROCSMO le 29 octobre 2021 et aux tables des directions générales.

TROCAO

La Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais (TROCAO) est un regroupement d'une centaine d'organismes qui a pour mission de défendre et promouvoir l'action communautaire autonome (ACA) en plus d'être l'interlocutrice privilégiée du Centre intégré de santé et services sociaux (CISSSO). L'adjointe à la coordination de Droits-Accès a été élue par l'assemblée de la TROCAO en mai 2019 pour siéger sur un mandat de deux (2) ans.

Dû aux nombreux chambardements au sein du milieu communautaire en lien avec la COVID-19, la TROCAO a joué un rôle crucial de courroie de transmission entre les organismes et le CISSSO. Cette voix privilégiée a permis aux membres de rester connectés avec le milieu et le regroupement. La nature même du regroupement a été ébranlée par cette interruption de contact forcée. Plusieurs projets ont dû être reportés tels que le travail entamé sur le cadre de référence régionale. Toutefois cette pause aura favorisé la mise sur pied par la permanence d'un projet de formation populaire pour les organismes, qui verra le jour d'ici 2022.

Mobilisation

Comité régional de mobilisation en Outaouais

Cette année, nous avons participé à certaines rencontres et activités menées par le Comité régional de mobilisation en Outaouais. Ce comité est un lieu de convergence entre les regroupements régionaux et organismes communautaires en vue de mobilisations visant une plus grande justice sociale. Le comité peut organiser des actions de visibilité (conférence de presse, campagne sur les réseaux sociaux), de l'action directe (action dérangeante, blocage, occupation), des moyens de pression (manifestation, grève, rassemblement, pétition, campagne nationale, dont Engagez-vous pour le communautaire) et des actions d'éducation populaire (atelier, jeu, présentation, journée de réflexion), etc.

Nous avons donc assisté cette année à une conférence de presse régionale dans le cadre de la journée mondiale pour la justice sociale le 17 février et rassemblant le milieu syndical et communautaire. Cette conférence de presse était suivie d'une marche qui nous a menés de la Maison du citoyen, au bureau de Greg Fergus (député fédéral), puis aux bureaux provinciaux sur la rue Hôtel-de-ville.

Campagne Aplatissons la courbe de la détresse

Cette année, nous avons également participé à la campagne *Aplatissons la courbe de la détresse*, menée par le Regroupement des ressources alternatives en santé mentale

(RRASMQ) et ReprésentACTIONsmq en vue du prochain Plan d'action interministériel en santé mentale (PAISM). Droits-Accès a pris part aux revendications en participant à deux actions, soit l'envoi d'une lettre type au cabinet du ministre Carmant et une action photo sur les réseaux sociaux.

La campagne Aplatissons la courbe de la détresse, dont l'objectif est de faire entendre ces quatre message-clés:

- 1) Les inégalités sociales, on ne s'en lave pas les mains!
- 2) La parole des personnes premières concernées doit être virale!
- 3) L'action communautaire autonome, un geste barrière contre la solitude et l'exclusion sociale!
- 4) Pour des pratiques en santé mentale qui donnent de l'oxygène!



<https://www.jaiunehistoire.com/approcheglobale2020/#aplatissons>

Programme pro bono

Chaque année, nous avons l'opportunité de profiter de l'expertise du Réseau national d'étudiant(es) pro bono de la faculté de droit de l'Université d'Ottawa pour nous aider à comprendre les rouages légaux des enjeux auxquels font face les personnes que nous accompagnons. Le domaine de droit convenu pour le projet de recherche des étudiants est souvent conséquent des tendances des demandes d'aide du moment.

Cette année, nous avons ciblé les autorisations judiciaires de soin. Celles-ci ne sont pas un domaine de droit où l'organisme intervient de manière prévalente, mais il s'agit définitivement d'un mécanisme juridique qui a le pouvoir de retirer à l'utilisateur ses droits les plus fondamentaux. Devant cette puissance médico-légale et le peu de recours possibles en la matière, les conseillers et, par conséquent, l'utilisateur lui-même, sont souvent impuissants dans de telles situations. D'autre part, l'organisme intervient de façon systémique auprès du Réseau de la santé et des autres acteurs concernés afin de militer pour des pratiques axées sur le respect des droits.

Droits-accès a donc donné comme mandat aux étudiantes de rédiger, dans un premier temps, un mémo de recherche portant sur des questions spécifiques ayant trait aux droits que conservent la personne sous autorisation judiciaire de soin ainsi qu'au mécanisme d'appel. L'objectif était de mieux outiller les conseillers en matière de droits des patients afin qu'ils puissent mieux informer et accompagner l'utilisateur sous autorisation judiciaire de soins dans le peu de marge de manœuvre qu'il lui reste. Dans un deuxième temps, les étudiantes devaient élaborer un portrait des jugements sur les autorisations judiciaires de soin afin de mettre en lumière les tendances dans l'application des mesures par les centres hospitaliers en Outaouais dans le but d'orienter les démarches systémiques de l'organisme. Le travail est toujours en cours et nous tenons à remercier les étudiants bénévoles qui s'impliquent dans ce dossier et qui nous permettront de parfaire nos connaissances liées à ce sujet.

Projets de recherche

Recherche sur la coercition en milieu hospitalier

Droits-accès a débuté cette année son implication dans un projet de recherche intitulé « Survivre à la contrainte : Analyse situationnelle des pratiques d'intervention psychosociales associées à la coercition en psychiatrie à partir du point de vue des personnes concernées », dont le chercheur principal est Pierre Pariseau-Legault, professeur au département des sciences infirmières de l'Université du Québec en Outaouais.

Ce projet nous semble pertinent, dans la mesure où il propose d'étudier plusieurs difficultés auxquelles sont confrontées les personnes aux prises avec une problématique de santé mentale lorsque des mesures coercitives telles que l'hospitalisation et le traitement involontaires leur sont imposées. Ces difficultés sont documentées et dénoncées par notre organisme depuis un bon nombre d'années, notamment en ce qui concerne la perpétuation des abus de droits qui découlent de ces mesures, leurs nombreuses difficultés d'application par les intervenants ou les institutions, ainsi que la nécessité de fournir un meilleur accompagnement aux personnes visées par ces mesures afin de protéger leur intégrité et leur dignité. Ce projet répond donc à un enjeu et surtout à des besoins importants pour les personnes ciblées par la coercition en santé mentale, mais également pour celles et ceux qui participent à leur accompagnement et à la défense de leurs droits dans ce contexte.

En tant que partenaires de ce projet, nous avons été ravis de pouvoir cette année amorcer notre contribution aux différentes étapes de la collecte des données. Les conseillers-ères ont pu commencer à être accompagnés par l'assistant de recherche lors des interventions auprès d'utilisateurs en établissement de santé et participer à des entretiens individuels.

À notre avis, ce projet de recherche a le potentiel de contribuer durablement à la reconnaissance des pratiques d'intervention communautaires et aux efforts nécessaires afin de mieux les arrimer aux pratiques d'intervention psychosociales des milieux institutionnels. C'est la raison pour laquelle il nous fait plaisir d'agir à titre de partenaires de ce projet et de contribuer activement à son succès.

Comité de gouvernance

Cette année, Droits-Accès a été approché pour faire partie du comité de gouvernance de la Chaire du Canada en santé mentale et accès à la justice de l'Université d'Ottawa. Cette chaire de recherche est dirigée par Emmanuelle Bernheim, professeure à la faculté de droit de l'Université d'Ottawa, avec qui l'organisme collabore déjà sur différents projets. Le rôle du comité de gouvernance sera de déterminer ensemble des objectifs de recherche (à partir des constats faits sur le terrain, des préoccupations, des connaissances à ce jour, etc.).

Promotion et formations

Ateliers d'éducation populaire

Droits-Accès de l'Outaouais a voulu poursuivre cette année les ateliers d'éducation populaire. Ceux-ci s'adressent aux citoyens afin de permettre une mise en commun de leurs expériences autour d'un sujet lié à la défense des droits et la santé mentale. Ces ateliers consistent en une rencontre d'éducation populaire qui met l'emphase sur le partage des savoirs expérientiels, des réflexions critiques des citoyens entourant une problématique et une prise de conscience individuelle et collective sur ce qui cause les abus de droit. En plus de permettre l'échange sur une thématique donnée, les ateliers d'éducation populaire permettent aux participants de se solidariser et de réfléchir sur des actions de revendication communes s'il y a lieu.

Malgré notre bonne volonté, l'impossibilité de se rassembler a rendu la poursuite des ateliers d'éducation populaire plus difficile. En effet, puisque cette activité mise sur l'échange, les plateformes de rencontres virtuelles n'offraient pas un environnement favorable au partage et aux interactions spontanées. Nous avons donc opté pour l'offre d'une session d'information sur divers thèmes liés aux droits et à la santé mentale.

Formations

Les activités de formations offertes par Droits-Accès sont normalement destinées aux usagers qui doivent demeurer les premiers défenseurs de leurs droits. Cependant, elles sont également destinées aux intervenants du réseau public de la santé, des services sociaux et de tous les autres membres de la fonction publique qui devraient eux aussi voir au respect des droits des citoyens. Nous voyons également à l'organisation d'activités de promotions visant à assurer une meilleure visibilité à l'organisme, à sa mission et aux enjeux qui le préoccupent. Cette année, encore une fois, le contexte pandémique a eu un impact sur les formations offertes par l'organisme. Nous avons tout de même fait la promotion de nos formations en ligne et avons terminé la mise à jour de la formation *Comment être son propre défenseur*. Nous avons également bonifié nos formations *P-38: son application et ses dérives*, ainsi que *Droits et recours en santé mentale*.

Conférences/présentations

En dépit du fait que nous avons donné moins de formations et d'ateliers d'éducation populaire qu'à l'habitude, nous avons quand même rempli notre mission de promotion auprès de futurs intervenants sociaux. En effet, nous avons eu beaucoup de demandes de milieux académiques pour donner des présentations sur l'organisme et sur l'intervention en défense des droits. À travers l'ensemble des activités de promotion et de formation, nous avons rejoint un total de **252 personnes**. Nous croyons avoir ainsi influencé les intervenants en devenir à l'importance du respect des droits des personnes

fragilisées par un problème de santé mentale ainsi qu'à l'intégration de la défense des droits dans leur travail au quotidien.

Date	Type d'activité	Thème	Participant-es	Nb de personnes
20 avril 2020	Formation	P-38 : son application et ses dérives	Étudiants-es en travail social, Collège Universel	50
19 juin 2020	Conférence	Séminaire virtuel sur la question des droits en santé mentale/violence institutionnelle	Membres du groupe ERASME	12
30 septembre 2020	Présentation	Droits-Accès de l'Outaouais et la défense des droits en santé mentale	Étudiant-es en service social, Université d'Ottawa	30
5 novembre 2020	Atelier d'éducation populaire	Accès aux services	Membres et communauté	4
3 décembre 2020	Présentation	Droits-Accès de l'Outaouais et la défense des droits en santé mentale	Étudiants-es en techniques de travail social, Collège La Cité	35
10 décembre 2020	Présentation	Droits-Accès de l'Outaouais et la défense des droits en santé mentale	Étudiants-es en techniques d'éducation spécialisée, Collège La Cité	40
11 décembre 2020	Présentation	Droits-Accès de l'Outaouais et la défense des droits en santé mentale	Étudiants-es en techniques d'éducation spécialisée, Collège La Cité	40
12 janvier 2021	Présentation	Droits-Accès de l'Outaouais : défense des droits en santé mentale et principaux enjeux	Étudiants programme Venture, Université d'Ottawa	15
9 mars 2021	Présentation	Intervention en défense des droits en santé mentale	Étudiants programme Venture, Université d'Ottawa	10
22 mars 2021	Formation	Comment être son propre défenseur	Gîte-Ami	16
TOTAL				252

Formation continue de l'équipe

Bien que possédant des moyens limités, à Droits-Accès, le conseil d'administration et l'équipe de travail considèrent que la formation continue des employés permet d'assurer la qualité des services rendus à la population, stimuler les employés et maintenir notre analyse critique en matière d'enjeux de droit et de santé mentale.

Voici les formations qu'a suivies l'équipe de travail en 2020-2021 :

Date	Titre	Formateurs-trices
01/05/2020	Utilisation des outils comptables (sage comptable)	Sage comptable
21/10/2020	Formation éclair : Porte-parole avec les médias	Alain Charbonneau, UQAM
20/01/2021	Aide médicale à mourir et les personnes souffrant principalement de troubles mentaux: discussion	Centre de formation en santé mentale justice et sécurité (PINEL)
11/11/2020	Administration du régime de retraite	Régime de retraite des groupes communautaires et de femmes (RRFS-GCF)
29/01/2021	La protection des personnes vulnérables	Colloque du Barreau
02/02/2021	Comment rédiger une mise en demeure ?	Centre de justice de proximité de la Montérégie
04/02/2021	Testament et succession	INFORM'ELLE
08/02/2021	La santé mentale en milieu de travail : sensibilisation et intervention	UQO
10/02/2021	Accès en santé mentale : où en sommes-nous ?	UMontréal
10/02/2021	Accès à la justice et décrochage judiciaire	Juripop
10/02/2021	Assurance-chômage	Mouvement Action-Chômage de Montréal
17/02/2021	Aide médicale à mourir lorsqu'un trouble mental est le seul problème médical invoqué : droits et enjeux	Centre de formation en santé mentale justice et sécurité (PINEL)
17/02/2021	Open dialogue, équipe d'intervention multi	Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec (RRASMQ)
17/02/2021	Impacts du casier judiciaire	Alter Justice
18/02/2021	Démystifier l'aide sociale	ADDS (Rive-Sud)
18/02/2021	Présentation du rapport de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) portant sur la pratique des compagnies d'assurances en matière de prestations d'assurance-invalidité.	Action Autonomie
22/02/2021	Harcèlement au travail, l'assurance-chômage et les normes du travail	GAIHST, Mouvement Action-Chômage de

		Montréal et Au bas de l'Échelle
26/02/2021	Médiation à la CNESST	Au Bas de l'Échelle
17/03/2021	Santé mentale et travail	L'Envol

Promotion et prises de position dans les médias sociaux

Dans la dernière année, nous sommes passés de 658 à 739 abonnés de notre page Facebook. Voici le palmarès des 10 publications et partages les plus marquants au courant de l'année 2020-2021 ainsi que le nombre de personnes rejointes :

	Date	Publication	Nb de personnes
1.	01/09/20	Publicité générale pour l'organisme	25 507
2.	17/04/20	Publicité pour la présentation de la table Représent'ACTION Outaouais	8300
3.	29/03/21	Les offres d'emplois de DAO pour 2020-2021	6200
4.	13/11/20	Annonce de la consultation sur l'aide médicale à mourir	3504
5.	30/11/20	Santé mentale et antécédents judiciaires	2538
6.	17/03/21	Présentation de notre dépliant "La P-38: Comment s'y retrouver?"	1193
7.	06/11/20	Texte d'opinion de DAO : Pour une approche globale des problématiques de santé mentale	915
8.	16/11/20	Communiqué de presse de DAO : Vérification des antécédents judiciaires	645
9.	25/08/20	Invitation aux intervenants à participer la recherche de Pierre Pariseau-Legault sur la coercition en psychiatrie	640
10	19-01-21	Partage d'un reportage Radio-Canada : « Quitter un hôpital en rampant : 3 ans plus tard, un homme raconte son épreuve »	371

Autres actions médiatiques

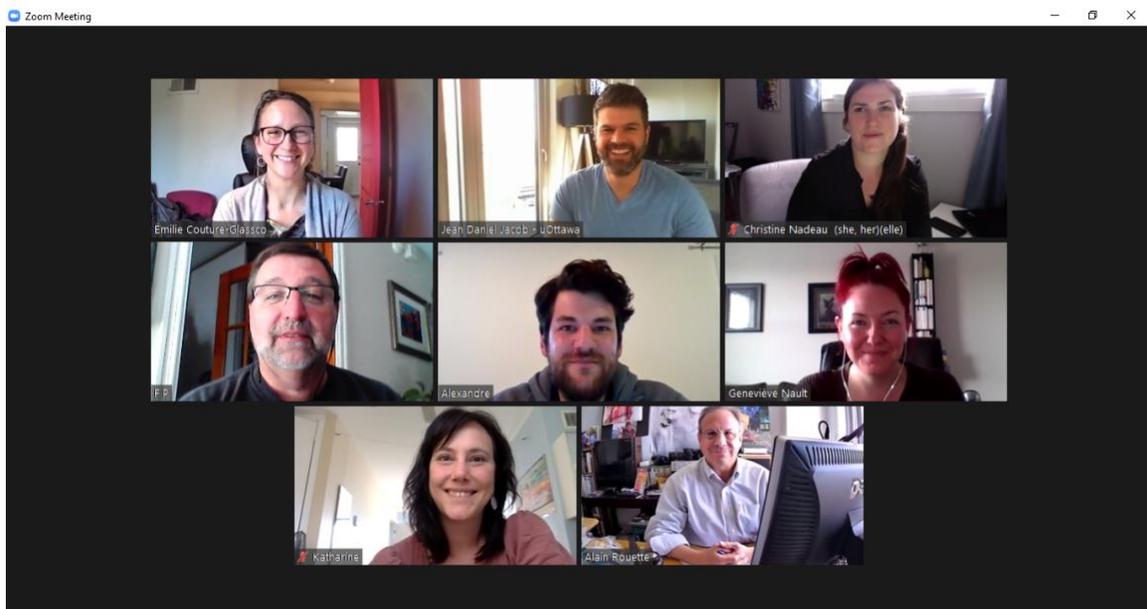
- Lettre d'opinion parue dans le Droit le 22 octobre 2020 et s'intitulant "Itinérance: les intervenants de proximité ne sont pas des agents de normalisation".
- Lettre d'opinion envoyée au journal Le Droit sur le financement supplémentaire pour la santé mentale et envoi d'un communiqué de presse le 6 novembre 2020
- Communiqué de presse sur la Vérification des antécédents judiciaires, envoyé le 16 novembre 2020

Le conseil d'administration et l'équipe de travail

Composition du conseil d'administration

Le conseil d'administration de Droits-Accès de l'Outaouais est composé de sept (7) postes d'administrateurs, dont au moins quatre (4) sont accordés, en priorité, à des membres majoritaires. D'autre part, les trois (3) autres postes du conseil sont accordés, en priorité, à des membres sympathisants. Les membres du Conseil d'administration sont :

Poste	Administrateur-trice	Siège	Fin du mandat
Présidence	Jean-Daniel Jacob	Sympathisant	2022
Vice-présidence	François Pénzes	Sympathisant	2021
Trésorerie	Katharine Larose-Hébert	Majoritaire	2022
Secrétariat	Christine Nadeau	Majoritaire	2022
Administration	Geneviève Nault	Sympathisant	2022
Administration	Alain Rouette	Majoritaire	2021
Administration	Vacant	Majoritaire	-



Rencontre du Conseil d'administration par visioconférence le 19 avril 2021. De gauche à droite : Émilie Couture-Glassco (coordonnatrice), Jean-Daniel Jacob (président), Christine Nadeau (secrétaire), François Pénzes (vice-président), Alexandre Métras (conseiller), Geneviève Nault (administratrice), Katharine Larose-Hébert (trésorière), Alain Rouette (administrateur).

Sièges en élection

Élection en deux cycles : Deux (2) des quatre (4) sièges réservés aux membres majoritaires et un (1) des trois (3) sièges réservés aux membres sympathisants font l'objet d'une élection lors des années impaires, alors que les deux (2) autres sièges réservés aux membres majoritaires et les deux (2) autres sièges réservés aux membres sympathisants font l'objet d'une élection, lors des années paires [2]. Lors de l'assemblée générale annuelle cette année, deux sièges réservés aux membres majoritaires et un siège réservé aux membres sympathisants font l'objet d'une élection. La durée du mandat des membres élus au conseil est de deux ans.

Réalisations de l'équipe de travail et du conseil d'administration

- Révision du protocole de travail
- Augmentation de 13 126\$ du financement du Programme de soutien aux organismes communautaires
- Obtention d'une aide financière de Centraide pour couvrir les dépenses liées à la pandémie
- Obtention d'une subvention dans le cadre de l'augmentation des services en santé mentale
- Obtention d'une subvention du Fonds Accès Justice pour la mise en place d'une station d'autodéfense des droits
- Bonification des salaires des employés permanents

Remerciements

Nous tenons à remercier Lise Énard, membre du conseil d'administration qui nous a quittés au courant de l'année. Ton passage à Droits-Accès et ton implication ont été des plus appréciés. Nous tenons également à féliciter et à remercier tous les membres du conseil d'administration pour leur engagement exceptionnel. En plus d'assister aux rencontres mensuelles du conseil d'administration qui n'ont été que virtuelles cette année, ils sont impliqués sur divers comités et contribuent activement à la réalisation de notre mission. Leur soutien indéfectible a été grandement apprécié en cette année particulière. Nous tenons également à souligner le travail remarquable de l'équipe pour assurer des services de qualité malgré les différentes contraintes, répondre à une hausse des demandes d'aide et continuer en parallèle à mener tous les autres projets qui sont chers à l'organisme. Chapeau à la grande équipe de DAO!

Présentation l'équipe de travail



1 De gauche à droite: *Émilie Couture-Glassco* (coordonnatrice), *Jessica Piché* (conseillère), *Alexandre Métras* (conseiller), *Rebecca Labelle* (adjointe à la coordination)

- ⇒ **Émilie Couture-Glassco**, coordonnatrice. Émilie occupe le poste de coordination de Droits-Accès depuis février 2016. Elle a fait deux stages à Droits-Accès dans le cadre de ses études et a également prêté main-forte à l'équipe de conseiller. Détentrice d'une maîtrise en travail social, elle cumule également plus de 10 ans d'expérience comme intervenante sociale, en tant que travailleuse de rue auprès des jeunes, intervenante de crise et comme intervenante communautaire.
- ⇒ **Alexandre Métras**, conseiller. Alexandre travaille au sein de l'équipe de conseillers depuis janvier 2014. Il détient un baccalauréat en psychologie et un baccalauréat en criminologie ainsi qu'une expérience auprès de personnes judiciairisées.
- ⇒ **Rebecca Labelle**, adjointe à la coordination. Rebecca occupe le poste d'adjointe à la coordination depuis 2014. Elle détient un diplôme d'études collégiales en Finances et comptabilité informatisée. Elle possède également une expérience de plus de 10 ans dans le domaine privé comme technicienne comptable et superviseuse des ressources humaines.
- ⇒ **Jessica Piché**, conseillère. Jessica s'est jointe à l'équipe en février 2020. Elle possède des connaissances académiques en droit et en psychologie. Elle détient également un baccalauréat en criminologie à l'Université d'Ottawa et a effectué un stage à Droits-Accès dans le cadre de ses études.

Stagiaire

Une stagiaire du nom de **Marie-Pier Chartrand** est venue prêter main-forte à l'équipe durant la dernière année. Marie-Pier est étudiante au baccalauréat en service social à l'Université d'Ottawa. Elle s'implique également dans divers organismes communautaires comme intervenante sociale. Une particularité pour l'organisme cette année est que le stage de Marie-Pier s'est effectué dans le cadre d'un contrat de travail. En effet, avec la pandémie est la hausse des problèmes de santé mentale qui en a découlé, notre principal bailleur de fonds, le ministère de la Santé et des Services sociaux, via le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), a octroyé des fonds supplémentaires aux organismes pouvant bonifier l'offre de service en santé mentale. Ainsi, nous avons déposé un projet dans lequel une personne contractuelle allait être embauchée pour relever le mandat suivant :

- Mener des interventions proactives auprès des personnes hospitalisées en raison de leur santé mentale (voir projet DPE)
- Faire de la promotion des droits dans des milieux ciblés, où les personnes qui s'y trouvent pourraient avoir un accès plus difficile à nos services (voir capsule d'info sur les droits).
- Faire de l'aide et de l'accompagnement auprès de personnes faisant appel à nos services dans la défense de leurs droits

Marie-Pier a relevé ce défi avec brio et a donné un véritable coup de main aux conseillers qui ont dû faire face à une hausse et complexification des demandes d'aide. Nous la remercions du fond du cœur et lui souhaitons que du succès dans ses projets futurs.

Présentation des bénévoles

Un merci tout spécial à nos bénévoles, qui sont venus nous soutenir encore cette année dans nos diverses activités. Ils passent souvent dans l'oubli, mais sans eux, l'équipe aurait eu du mal à bien mener sa mission. Un grand merci à toutes et à tous !

- **Henri Morrissette** : Henri fait partie du comité entretien et est venu faire plusieurs travaux de maintenance depuis l'acquisition de notre maison en juillet dernier. Il siège également sur le comité VIA et participe à la promotion des ateliers d'éducation populaire.
- **Santina Agresta** : Santina a contribué à la promotion de notre organisme et de nos services en distribuant des pamphlets dans divers organismes et services publics.
- **Hélène Bellemare** : Hélène s'est impliquée activement au sein de l'organisme cette année, notamment par sa participation au comité VIA et dans plusieurs des activités de vie associative de l'organisme.

- **Claude Valiquette** : Claude nous a donné un coup de main cette année dans l'envoi de communications aux membres de l'organisme ainsi que la maintenance des nouveaux locaux.

Objectifs pour la prochaine année

1. Développer et mettre en œuvre une stratégie médiatique

- Élaborer un plan de communication
- Poursuivre la veille médiatique pour réagir rapidement à l'actualité
- Mener des actions proactives auprès des médias
- Collaborer avec le comité politique pour mener des actions visibles dans l'espace médiatique
- Prévoir des activités dans l'espace médiatique pour les dossiers systémiques en cours.

2. Optimiser la pratique du self-advocacy et favoriser l'accès à la justice

- Mettre sur pied la station de travail d'autodéfense des droits
- Développer la section "Recours et ressources" sur notre site web
- Développer une trousse d'outils de défense des droits

3. Obtenir un portrait plus détaillé de l'utilisation des mesures d'exception

- Mener une recherche comparative avec notre étude de 2010 sur les gardes en Outaouais
- Utiliser l'outil statistique de l'organisme sur les droits pendant la garde et en dégager une analyse
- Dresser un portrait des mesures d'exception par le biais de demandes d'accès à l'information
- Poursuivre le projet DPE

4. Augmenter nos actions de mobilisation locales autour d'enjeux de santé mentale

- Participer à des actions de mobilisation et de revendication en Outaouais qui touchent les enjeux de droits et de santé mentale
- Mener des actions de mobilisation et de revendications en collaboration avec des acteurs clés œuvrant en santé mentale

5. Augmenter l'accessibilité à nos services sur tout le territoire de l'Outaouais

- Réfléchir à des stratégies pour bonifier l'équipe de conseillers-ères
- Mener des actions proactives auprès des personnes dont les droits sont susceptibles d'être lésés (ex. personnes hospitalisées)
- Faire de l'outreach dans les différentes MRC et organismes de la région

