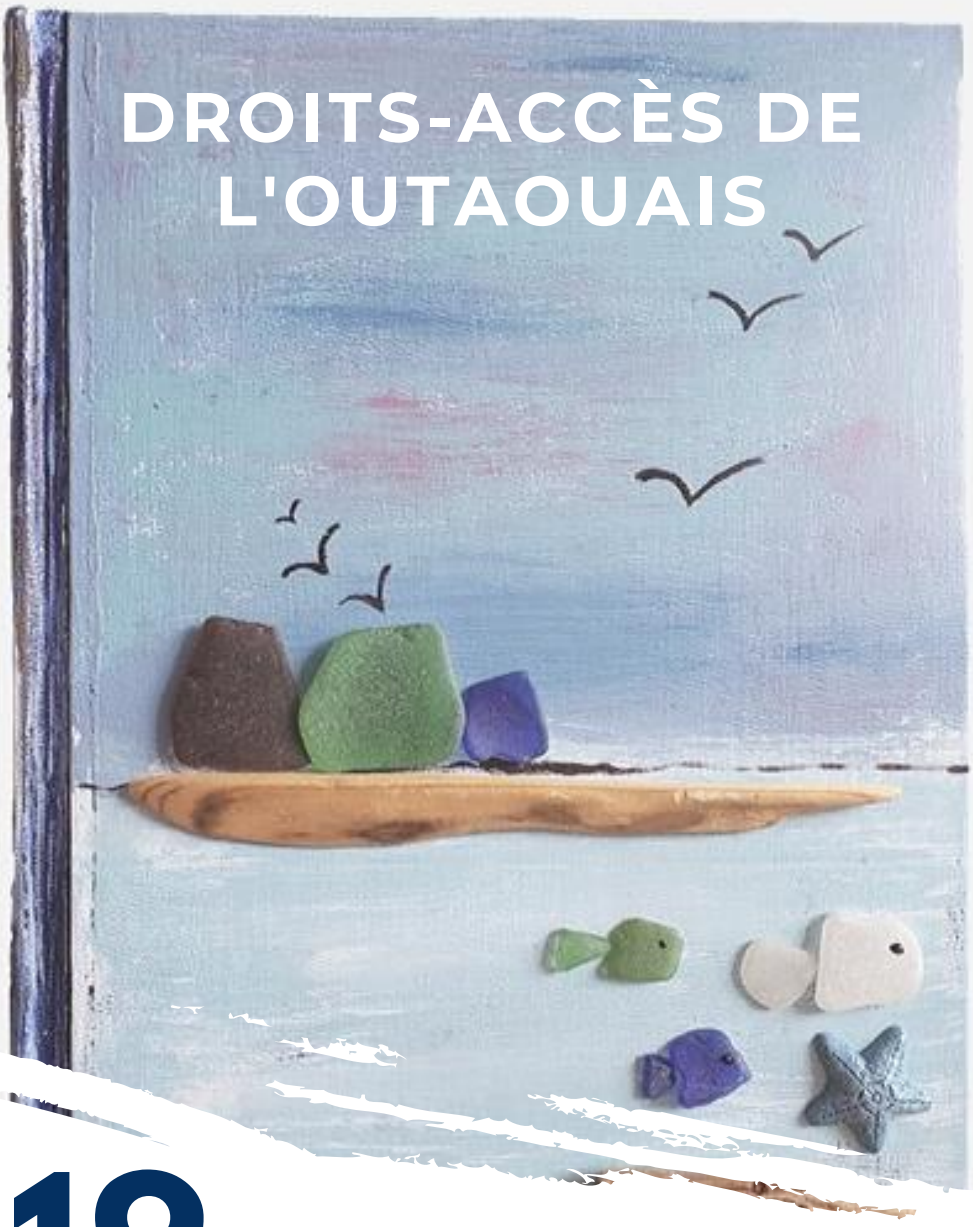
DROITS-ACCÈS DE L'OUTAOUAIS



19 20

RAPPORT ANNUEL

CAHIER DE LA 31E ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Orientation et approbation :	Conseil d'administration du 21 mai 2020
Rédaction et conception :	Émilie COUTURE-GLASSCO, Alexandre MÉTRAS, Rebecca LABELLE, Jessica PICHÉ
Conseils :	Geneviève NAULT
Mise en page et correction :	Émilie COUTURE-GLASSCO, Geneviève NAULT, François PÉNZES
Page couverture :	« Paysage ». Toile réalisée par un participant du Boulev'Art-de-la-Valée

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 2020

Table des matières

Mot du président **6**

Rapport annuel des activités **8**

Profil statistique des démarches individuelles *8*
Nouvelles demandes d'aide 9
Interventions individuelles 15

Démarches collectives et systémiques *23*
Dossier systémique #1: Le respect du caractère exceptionnel des mécanismes d'exception 23
Dossier systémique #2 : Le respect des droits dans le Réseau de la santé et des services sociaux 27

Comités de travail *29*
Comité entretien 29
Comité forum 29
Comité autofinancement 30
Comité mécanismes d'exception (AGIDD-SMQ) 30
Comité mob (AGIDD-SMQ) 31
Comité politique 31

Vie associative *33*
Comité de vie associative (VIA) 33
Ateliers d'éducation populaire 33
Activités pour les membres 34

Représentations et collaborations *36*
AGIDD-SMQ 36
TROCAO 36
Programme pro bono 37
Ateliers sur la gestion autonome des médicaments (GAM) 38
Projet accompagnement justice santé-mentale (PAJ-SM) 38

Promotion et formations *39*
Formation continue de l'équipe 39
Promotion et prises de position dans les médias sociaux 39
Formations et promotion en défense de droits 40

Le conseil d'administration et l'équipe de travail *42*
Composition du conseil d'administration 42
Sièges en élection 43
Réalisations de l'équipe de travail et du conseil d'administration 43
Remerciements 43
Stagiaires et employé-e-s d'été 45
Présentation des bénévoles 45

Objectifs pour la prochaine année *46*

Mot du président

Cher(ère)s membres,

C'est avec énormément de reconnaissance que je souhaite souligner l'excellent travail ayant été accompli par l'équipe de la permanence au cours des 12 derniers mois. L'équipe est maintenant bien installée au 17 rue Jeanne-D'Arc, et travaille de concert avec les membres du Conseil d'administration afin d'assurer l'entretien du bâtiment et tout particulièrement son accessibilité. Grâce au travail d'Émilie, Alexandre, Audrey, Rebecca et Morènikè, 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. Je voulais remercier tout particulièrement Alex qui a su prendre la relève en tant que coordonnateur au cours de la dernière année. 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, encore une fois cette année, 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 avec une si belle équipe.

Il est également important de souligner le départ et l'arrivée de certaines personnes importantes au sein de l'organisme. Alain Rouette a quitté son poste en tant qu'administrateur, laissant un vide à combler. Je voulais également souligner les départs d'Audrey et Morènikè en tant que conseillères à DAO. Nous leur souhaitons nos meilleurs vœux dans leurs nouvelles fonctions. Pour combler ces départs, une nouvelle conseillère et ancienne stagiaire, Jessica Piché, s'est jointe à l'équipe.

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.

Solidairement,

Jean Daniel Jacob
Président

Rapport annuel des activités

Profil statistique des démarches individuelles

Les démarches individuelles se traduisent par une série de rencontres entre les conseillers et les usagers de Droits-Accès de l'Outaouais. Celles-ci 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.

Depuis deux ans, nous avons revu la manière de comptabiliser les interventions individuelles effectuées afin de présenter un portrait plus précis de la teneur des démarches qui sont menées par les conseillers auprès des usagers au quotidien. L'an dernier, nous avions dressé un premier portrait de nos interventions sur les bases de notre nouveau système de statistiques. Cette année, nous serons en mesure de comparer nos données avec celles de l'année précédente.

Avec notre nouvel outil statistique, nous comptabilisons deux données principales, soient 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 situations 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 enjeux vécus 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 la manière dont ces données interagissent entre elles et nous permettent d'avancer certaines hypothèses.

Nouvelles demandes d'aide

Cette année, nous avons accueilli 286 nouvelles demandes d'aide pour des démarches individuelles en défense des droits, soit une légère baisse par rapport à 2018-2019. Notez que ce total exclut les démarches en cours durant l'année, mais qui ont débuté en 2018-2019. Par le biais des démarches individuelles en défense des droits, nous rejoignons un plus grand pourcentage de femmes (58%), bien que 42% des suivis aient été effectués auprès d'hommes. Ces proportions sont relativement semblables à celles de l'année dernière.

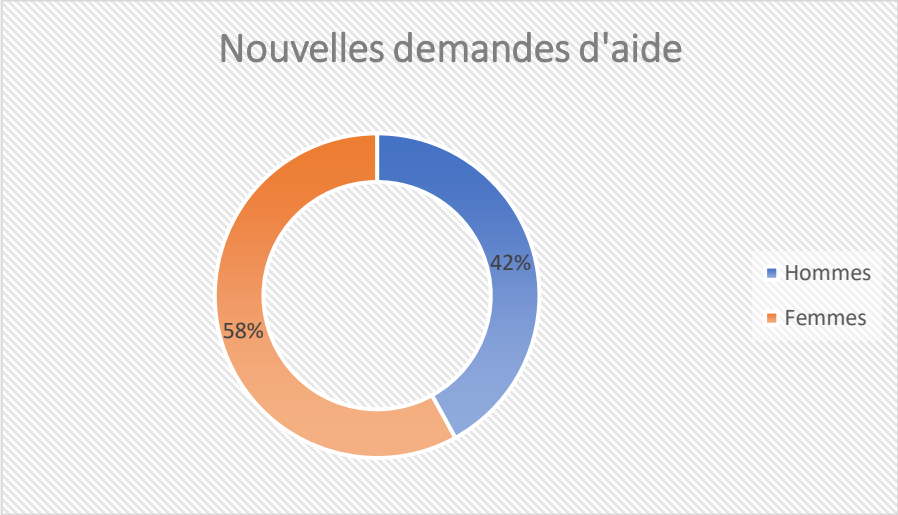
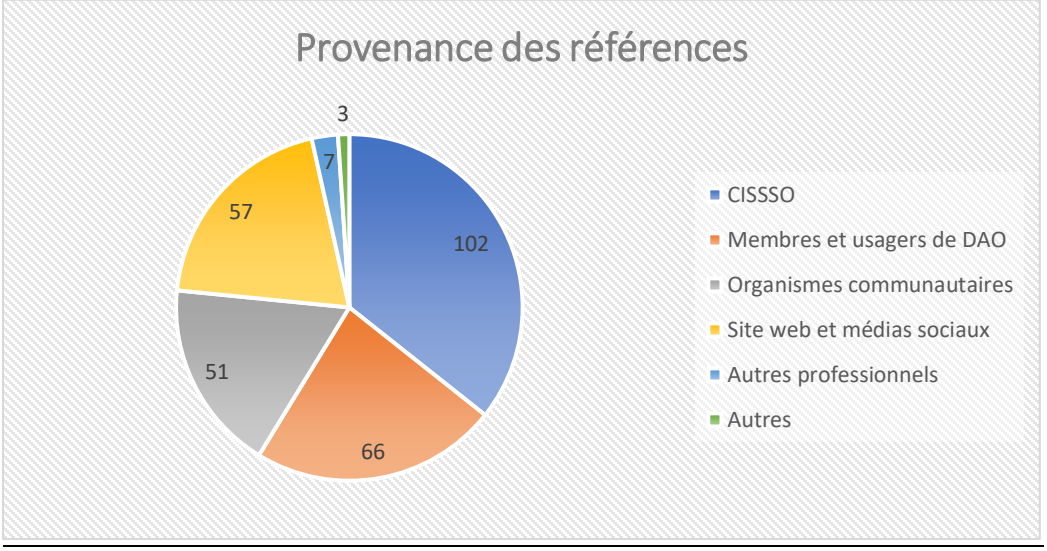


Tableau 1 : Nouvelles demandes d'aide

	2018-2019		2019-2020	
Sexe	**# de demandes**	**% des demandes**	**# de demandes**	**% des demandes**
Hommes	117	39.1%	120	42.0%
Femmes	182	60.8%	166	58.0%
Total	299	100%	286	100%

Provenance des références

Les statistiques recueillies au courant de l'année nous démontrent que la majorité des demandes d'aide est référée par les professionnels du Réseau de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (36%). 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. On remarque d'autant plus qu'une grande partie des références se font par bouche-à-oreille (23%). Il s'agit ici de citoyens ayant été référé par un membre ou usager de l'organisme ou quelqu'un qui a déjà reçu notre accompagnement qui fait de nouveau appel à nos services. Finalement, nous notons cette année une hausse des demandes d'aide de personnes ayant entendu parler de nos services via notre site web ou les médias sociaux. Cela nous confirme qu'il est pertinent d'être actif sur les médias sociaux et d'utiliser cette plate-forme pour être en lien avec nos membres et la communauté.



<u>Tableau 2</u>: Provenances des références des nouvelles demandes d'aide

	2018-2019		2019-2020	
Provenance des références	**# de demandes**	**% des demandes**	**# de demandes**	**% des demandes**
CISSSO	104	34.7%	102	35.6%
Membres et usagers de DAO	80	26.7%	66	23.0%
Organismes communautaires	58	19.3%	51	17.8%
Site web et médias sociaux	36	12.0%	57	19.9%
Autres professionnels	8	2.6%	7	2.4%
Autre	13	4.3%	3	1.0%
Total	**299**	**100%**	**286**	**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 sont concentrées dans la ville de Gatineau. Nous comptons toutefois poursuivre nos efforts pour assurer une meilleure présence dans les différentes MRC en continuant nos tournées régionales de promotion. Nous constatons cependant, comme chaque année, qu'en raison de nos ressources financières et humaines limitées, nos possibilités d'actions à l'extérieur de Gatineau sont réduites. 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).

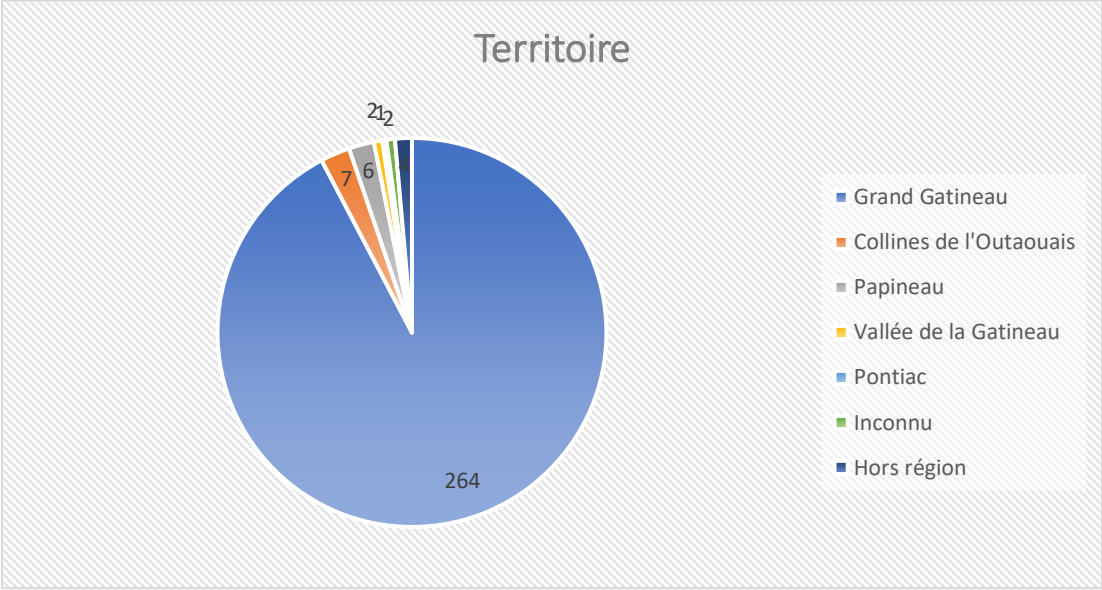
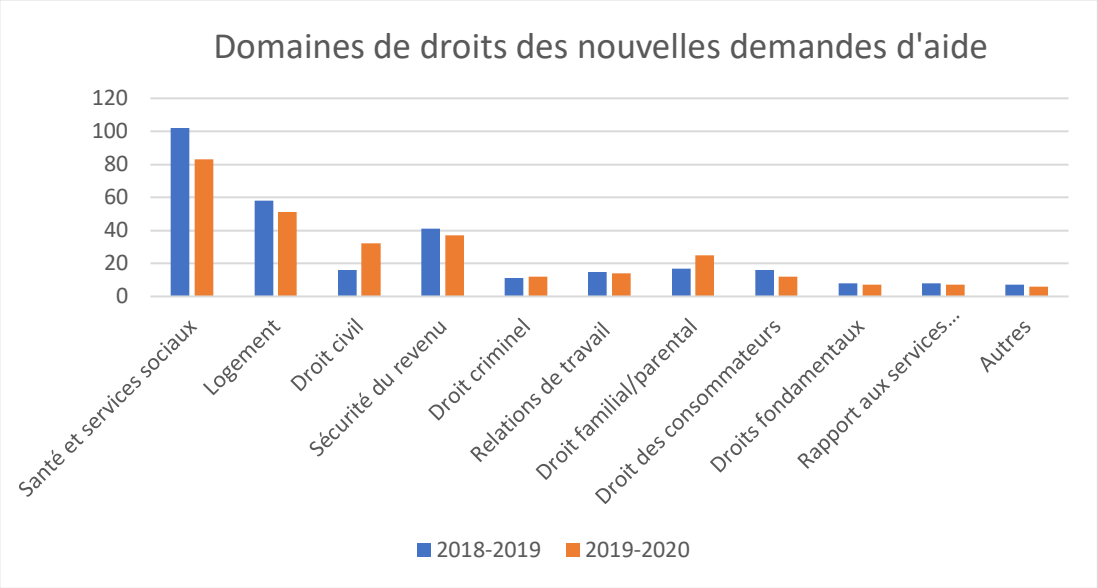


Tableau 3 : Répartition des demandes par MRC

	2018-2019		2019-2020	
MRC	**# demandes**	**% des demandes**	**# demandes**	**% des demandes**
Grand Gatineau	274	91.7%	264	92.3%
Collines de l'Outaouais	7	2.4%	7	2.4%
Papineau	9	3.0%	6	2.1%
Vallée de la Gatineau	4	1.3 %	2	0.7%
Pontiac	1	0.3%	1	0.3%
Inconnu	3	1.0%	2	0.7%
Hors région	1	0.3%	4	1.4%
Total	**299**	**100%**	**286**	**100%**

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.



<u>Tableau 4</u> : Nouvelles demandes par domaine de droit

	2018-2019		2019-2020	
Domaines de droit	**# demandes**	**% des demandes**	**# demandes**	**% des demandes**
Santé et services sociaux	102	34.1%	83	29.0%
Logement	58	19.3%	51	17.6%
Droit civil	16	5.3%	32	11.2%
Sécurité du revenu	41	13.7%	37	12.9%
Droit criminel	11	3.6%	12	4.2%
Relations de travail	15	5.0%	14	4.9%
Droit familial/parental	17	5.6%	25	8.7%
Droit des consommateurs	16	5.3%	12	4.2%
Droits fondamentaux	8	2.6%	7	2.4%
Rapport aux services policiers	8	2.6%	7	2.4%
Autres	7	2.3%	6	2.1%
Total	**299**	**100%**	**286**	**100%**

D'abord, nous constatons cette année, une baisse des demandes d'aide en lien avec le domaine de droits *Santé et les services sociaux*. Nous analyserons plus en profondeur ce domaine de droits dans le tableau suivant. Outre les demandes réalisées en services sociaux, remarquez que nous recevons un nombre élevé de demandes d'aide liées au domaine de la sécurité du revenu, du logement et du droit civil. Ces domaines de droits sont, d'année en année, systématiquement parmi les premiers rangs, ce qui implique des lacunes systémiques importantes sur lesquelles Droits-Accès de l'Outaouais devrait se pencher plus sérieusement. Les abus de droit liés au logement et la sécurité financière sont des problématiques constantes pour les personnes qui font appel à nos services. Nous savons que les problèmes de santé mentale sont directement liés aux déterminants sociaux de la santé, tels que le logement et le revenu, et qu'il faut agir sur ceux-ci pour favoriser une meilleure santé mentale dans la population.

Les statistiques révèlent également que les demandes d'aide pour des questions de droit civil ont doublé cette année. Comme nous avons commencé cette année à spécifier les situations spécifiques qui relèvent du droit civil (relations entre individus, relations avec des entreprises ou des institutions, droit notarial, etc.), nous ne sommes pas en mesure de vérifier laquelle de ces situations a connu une hausse. Malgré cela, nous constatons que la difficulté d'accès à des services juridiques a un impact direct sur les demandes d'aide que nous recevons. Vous pourrez prendre connaissance de l'analyse croisée que nous faisons avec nos données liées au nombre d'intervention dans la section sur les interventions.

Finalement, les données recueillies cette année nous indiquent que nous avons reçu plus de demandes d'aide liée au droit familial et parental. Il est possible que la cause de cette hausse soit la même que pour celle que l'on observe dans les domaines concernant le droit civil. Bien souvent, les personnes nous contactent car elles doivent défendre leurs intérêts ou ceux de leurs enfants en cour et n'ont pas les moyens de défrayer les coûts de services d'avocats. Dans ces situations, bien que nous ne puissions en aucun cas nous substituer à un avocat, nous accompagnons la personne dans la recherche d'information susceptible de l'aider dans le processus judiciaire, en plus de la référer vers des ressources appropriées pour sa démarche. Dans d'autres cas, les personnes qui nous contactent éprouvent des difficultés de communication avec leur avocat et souhaitent de l'accompagnement d'un conseiller lors des rencontres avec celui-ci ainsi que pour assimiler l'information relative au processus judiciaire.

Demandes d'aide en santé et services sociaux

Comme le plus grand nombre de demandes d'aide que nous recevons concerne le domaine de la santé et des services sociaux, le tableau suivant porte uniquement sur celui-ci. Nous invitons le CISSSO à jeter un coup d'œil attentif à cette section, afin qu'il puisse intégrer ces données à son prochain rapport annuel et en tenir compte, également, sur le plan de son régime d'examen des plaintes.

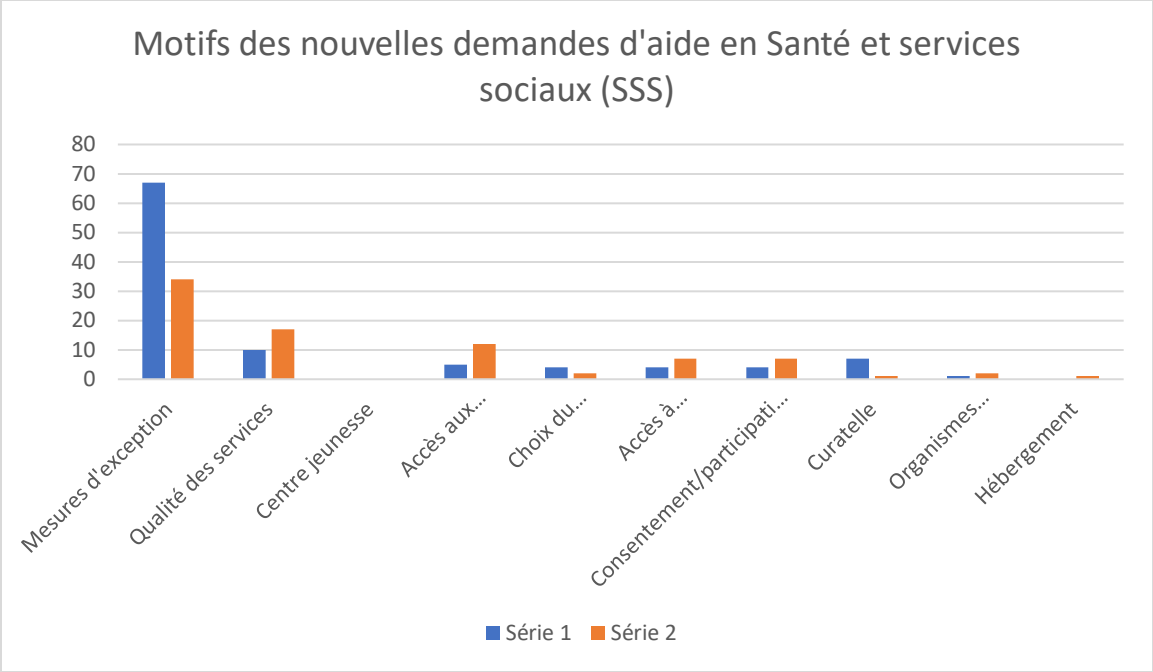


Tableau 5: Nouvelles demandes en Santé et services sociaux

	2018-2019		2019-2020	
Motifs des demandes (SSS)	**# demandes**	**% des demandes**	**# demandes**	**% des demandes**
Mesures d'exception (gardes, contention, isolement et ordonnances de soin)	67	65.0%	34	11.0%
Qualité des services	10	9.8%	17	5.9%
Centre jeunesse	0	0.0%	0	0.0%
Accès à des services/services couverts	5	4.9%	12	4.1%
Choix du professionnel/ établissement	4	3.9%	2	0.6%
Accès à l'information, confidentialité	4	3.9%	7	2.4%
Consentement/ participation aux soins	4	3.9%	7	2.4%
Curatelle	7	6.8%	1	1.2%
Organismes communautaires	1	0.9%	2	2.4%
Hébergement	0	0.0%	1	1.2%
Total	**102**	**100%**	**83**	**100%**

Ce qui nous frappe cette année, c'est la baisse des demandes d'aide liées aux mesures d'exception. En effet, lorsque nous analysons les données de plus près, nous pouvons constater que cette diminution est spécifique aux gardes et aux ordonnances de soin. Plusieurs hypothèses peuvent être formulées pour expliquer cette diminution. Il se peut que les dépliants de l'organisme ne soient pas distribués systématiquement aux personnes en garde et aux personnes qui font l'objet d'une ordonnance de soin. Nous savons en effet qu'il y a des lacunes dans la distribution de l'information sur les droits et les recours. De plus, au-delà de la distribution de l'information, il faut s'assurer que celle-ci est donnée à un moment où la personne est en mesure d'assimiler l'information et s'assurer qu'elle soit comprise. Cette tendance nous indique également que nous devons faire un travail de promotion plus important dans les différentes unités de soins, tant au niveau des usagers que du personnel soignant pour que tous les acteurs concernés par ces mesures d'exception sachent qu'ils peuvent faire appel à nous pour être mieux informés sur leurs droits et pour entamer des démarches de défense des droits au besoin. Finalement, nous espérons sincèrement que cette diminution soit le résultat de pratiques plus respectueuses des droits. Une vigilance accrue de l'accès à l'information sur les droits et recours pour les personnes concernées par les mécanismes d'exception nous permettra de mieux comprendre ce phénomène.

Interventions individuelles

Comme mentionné précédemment, nous avons commencé l'année passée, à comptabiliser 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 2208 interventions, soit une hausse de 30% par rapport à l'année dernière. Comme le nombre de personnes rencontrées est sensiblement le même, nous pouvons déduire que les dossiers menés cette année ont été plus complexes et ont donc nécessité plus d'interventions. En effet, les personnes qui se présentent à Droits-Accès ont parfois vécu plusieurs situations d'abus de droit qui sont interreliées. Pour ces personnes, il faut mener plusieurs recours différents dont certains sont plus longs et exigeants. De plus, il faut parfois interpeller de multiples acteurs et différentes instances pour faire valoir leurs droits. Toutes ces actions se reflètent dans le nombre d'interventions effectuées.

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 (52%), suivi de communications (17%) et d'info-références (19%). Ces proportions sont relativement semblables à celles de l'année passée outre une légère hausse du nombre d'interventions de type info-référence.

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.

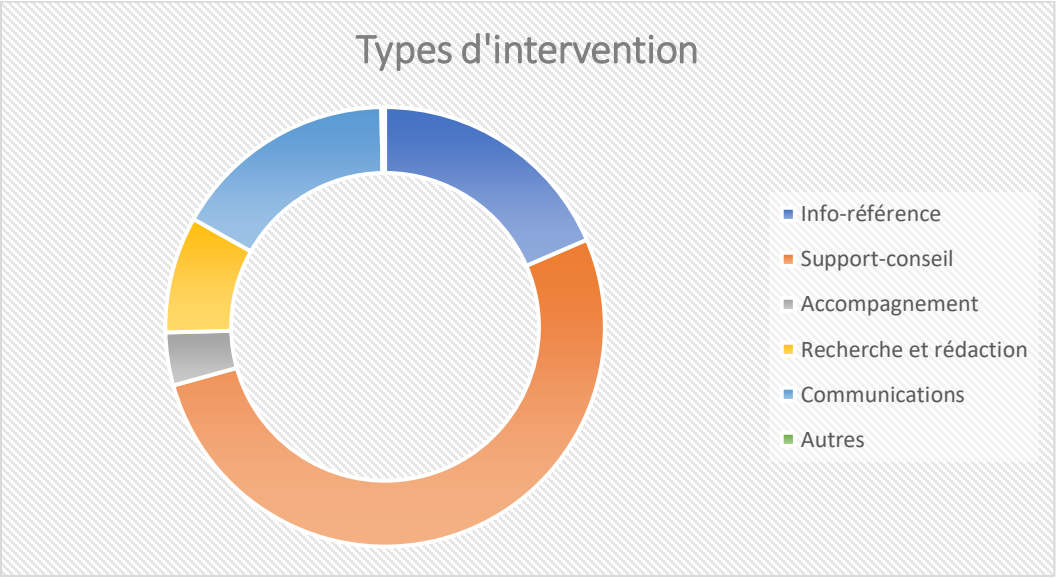
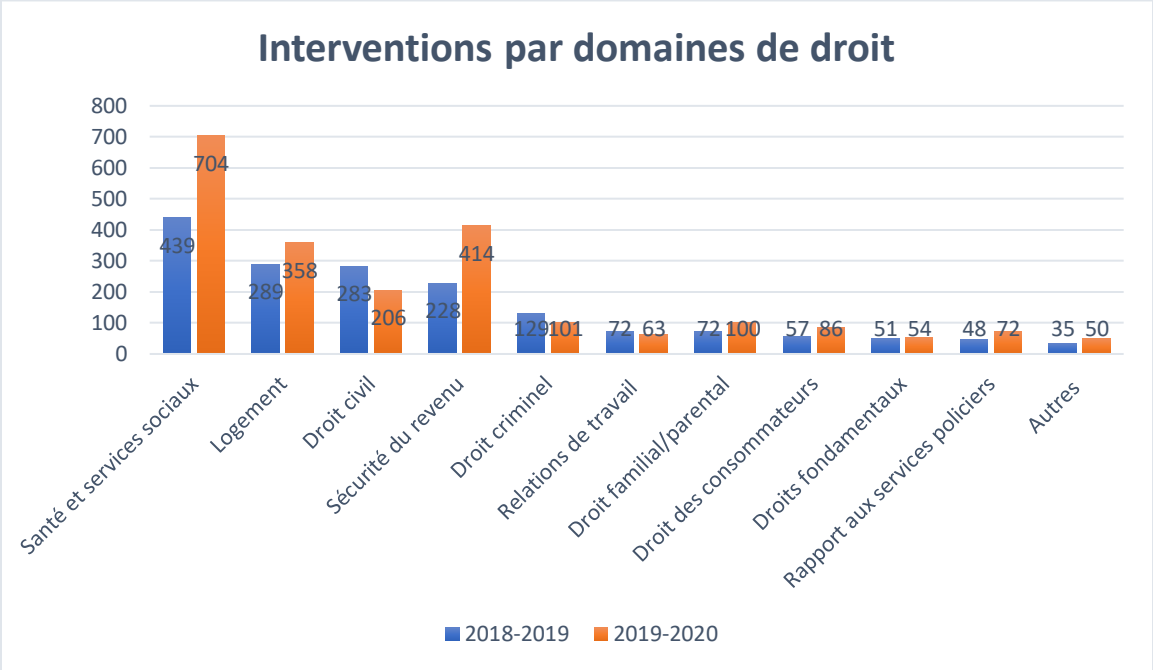


Tableau 6: Type d'interventions individuelles

	2018-2019		2019-2020	
Types d'intervention	**# d'intervention**	**% des interventions**	**# d'intervention**	**% des interventions**
Support conseil	905	53.2%	1152	52.1%
Communication	301	17.7%	366	16.5%
Info-référence	191	11.2%	409	18.5%
Recherche et rédaction	169	9.9%	189	8.5%
Accompagnement	135	7.9%	86	3.8%
Autre	2	0.0%	6	0.2%
Total	**1703**	**100%**	**2208**	**100%**

Interventions individuelles par domaines de droit



<u>Tableau 7</u>: Interventions par domaines de droit

	2018-2019		2019-2020	
Domaines de droit	**# d'intervention**	**% des interventions**	**# d'intervention**	**% des interventions**
Santé et services sociaux	439	25.8%	704	31.9%
Logement	289	17.0%	358	16.2%
Droit civil	283	16.6%	206	9.3%
Sécurité du revenu	228	13.4%	414	18.8%
Droit criminel	129	7.6%	101	4.6%
Relations de travail	72	4.2%	63	2.9%
Droit familial/parental	72	4.2%	100	4.5%
Droit des consommateurs	57	3.3%	86	3.9%
Droits fondamentaux	51	3.0%	54	2.4%
Rapport aux services policiers	48	2.8%	72	3.3%
Autres	35	2.1%	50	2.3%
Total	**1703**	**100%**	**2208**	**100%**

Par rapport à l'année passée, nous notons une hausse du nombre d'interventions liées à la sécurité du revenu. Cette hausse a été particulièrement importante dans les sous-catégories suivantes : aide sociale, assurance-emploi, assurance-invalidité et CNESST. Nous n'avons toutefois pas de hausse au niveau des nouvelles demandes concernant ce domaine de droits. Nous pouvons donc déduire que chaque demande d'aide qui concernait la sécurité du revenu a nécessité plus d'interventions que l'année dernière, notamment pour les motifs mentionnés ci-haut.

En comparaison avec l'année dernière, nous remarquons également une baisse des interventions dans le domaine du droit civil. Or, comme présenté précédemment, le nombre de nouvelles demandes qui concernent le droit civil a quant à lui doublé. Ainsi, nous avançons l'hypothèse que les situations problématiques pour lesquelles les personnes ont sollicité notre aide ont nécessité des suivis de moins longue durée. Plusieurs raisons peuvent expliquer que ces suivis aient été écourtés. D'abord, il faut mentionner que les personnes qui vivent des difficultés qui relèvent du droit civil bénéficieraient bien souvent de services d'avocats pour défendre leurs droits adéquatement. Dans certains cas, nous avons pu accompagner la personne vers des services juridiques et notre aide n'était plus requise. Dans d'autres cas, les personnes ne sont pas admissibles à l'aide juridique et n'ont pas les moyens de se payer un avocat au privé. Ces personnes doivent donc se représenter seules et font appel à nous pour les aider dans leurs démarches. Devant l'ampleur du travail qu'implique le fait de se

représenter seul, certains vont choisir de mettre de côté leurs démarches afin de préserver leur santé mentale.

Interventions spécifiques en santé et services sociaux

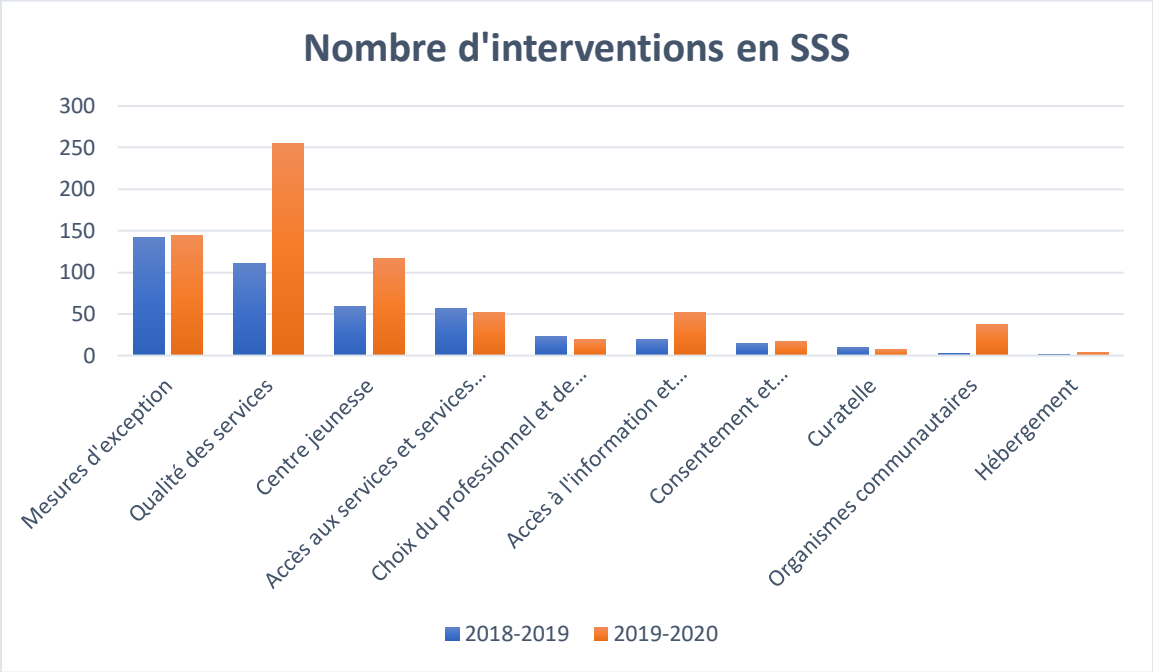


Tableau 8 : Interventions en Santé et services sociaux

	2018-2019		2019-2020	
Motifs des interventions (Santé et services sociaux)	**# d'intervention**	**% des interventions**	**# d'intervention**	**% des interventions**
Mesures d'exception (gardes, contention, isolement et ordonnances de soin)	142	32.3%	144	20.4%
Qualité des services	111	25.3%	255	36.2%
Centre jeunesse	59	13.4%	117	16.6%
Accès à des services/services couverts	57	13.0%	52	7.3%
Choix du professionnel/ établissement	23	5.2%	19	2.6%
Accès à l'information, confidentialité	19	4.3%	52	7.3%
Consentement/ participation aux soins	15	3.4%	17	2.4%

Curatelle	10	2.3%	7	0.9%
Organismes communautaires	2	0.5%	37	5.2%
Hébergement	1	0.2%	4	0.5%
Total	**439**	**100%**	**704**	**100%**

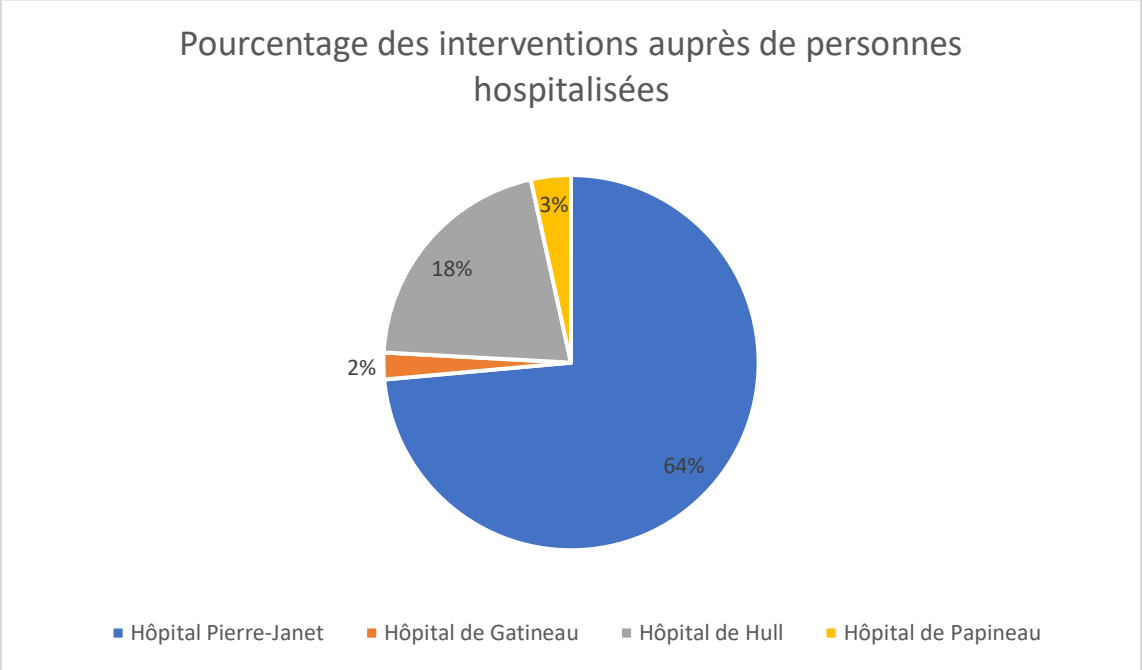
Comme il est coutume année après année, les interventions de nos conseillers concernent en grande partie les mesures d'exception, soit les gardes prévues dans la loi P.38 (préventive, provisoire et autorisée), l'ordonnance de soins ainsi que la contention et l'isolement. Ces situations, survenant exclusivement en contexte de soins psychiatriques en unité fermée, nous amènent à intervenir auprès de ceux pour qui les droits fondamentaux peuvent être retirés par le pouvoir médical ou juridique.

Toutefois, ce qui est particulier cette année, c'est la hausse du nombre d'interventions liées à la qualité des services. Ces interventions ont en effet surclassé celles liées aux mécanismes d'exception. Les personnes qui nous contactent pour défendre leur droit à des services de qualité peuvent le faire pour différentes situations : manque de respect ressenti de la part du personnel soignant, lacunes au niveau du soutien et des services offerts à la personne, présence de chantage pour maintenir certains privilèges ou certains services, soins interrompus lorsque la personne ne cadre plus dans les programmes, etc. Cette donnée est donc inquiétante et coïncide également avec une légère hausse des nouvelles demandes d'aide qui concernent la qualité des soins. Nous allons donc surveiller cette problématique de près pour mieux la documenter et mener des actions systémiques au besoin.

Nous remarquons également une hausse importante du nombre d'interventions liées au Centre jeunesse alors qu'aucune demande d'aide ne concernait ce motif à la base. Cela s'explique par le fait que bien souvent, les personnes nous contactent, car elles disent vivre des difficultés sur le plan du droit familial ou parental (séparation, garde des enfants, placements des enfants, etc.). Cette réalité explique également la hausse du nombre de demandes d'aide liées au droit familial. C'est en les accompagnant dans leurs démarches de droit familial et parental que des problèmes avec le Centre jeunesse deviennent apparents. En effet, ces interventions ont été nombreuses pour chaque personne concernée. L'accompagnement des personnes qui vivent des abus de droit en lien avec le Centre jeunesse se traduit par plusieurs rencontres avec les différents acteurs concernés dans la vie du parent et de l'enfant. Les personnes que nous aidons ont souvent un long parcours avec le Centre jeunesse et veulent dénoncer des abus de droit qui durent depuis longtemps. Les démarches exigent donc de replonger dans plusieurs événements qui se sont produits et d'intenter les recours appropriés pour chacun. Ce sont en raison de ces accompagnements, de la complexité des situations vécues et des lacunes dans nos connaissances sur le sujet que nous avons demandé à des étudiants pro bono de se pencher sur différentes questions sur le sujet (voir section pro bono pour les détails).

Hospitalisations

Pour terminer le portrait statistique des demandes d'aide individuelles, nous vous présentons le pourcentage des demandes d'aide qui proviennent de chaque hôpital de la région. Ces données concernent des demandes d'aide liées aux motifs d'interventions en 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 souhaitent obtenir de l'aide pour défendre leurs droits.



Ces données nous indiquent que la majorité des personnes qui nous contacte d'un hôpital le fait de l'hôpital Pierre-Janet. Cette statistique nous apparait normale puisque l'hôpital Pierre-Janet contient plusieurs unités de soins psychiatriques. Par ailleurs, ce qui retient notre attention est le fait que seulement 2% des demandes provenant de personnes hospitalisées le sont à l'hôpital de Gatineau. Pourtant, c'est à l'hôpital de Gatineau que l'on retrouve l'urgence psychiatrique et que les personnes sont amenées en garde préventive. Le fait qu'une si faible proportion de personnes nous appellent de l'hôpital de Gatineau nous indique qu'il est probable que l'information sur leurs droits et recours ne leur ai pas 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. Une autre hypothèse est que certaines personnes aient besoin de temps pour assimiler ce qui leur arrive et que leur souhait de faire valoir leurs droits ne vienne que plus tard.

Au-delà de ces hypothèses, nous avions déjà dénoncé des manques par rapport à la distribution systématique de notre dépliant aux personnes mises sous garde à l'hôpital

de Gatineau. Avec le nouveau protocole en matière de loi P-38.001 (voir section suivante pour les détails) et l'obligation de remettre une trousse d'information à chaque personne (incluant notre dépliant), nous nous attendons à voir des changements dans cette statistique dans les années à venir.

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 les divers problèmes préoccupant nos usagers à la racine.

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

Loi P-38.001

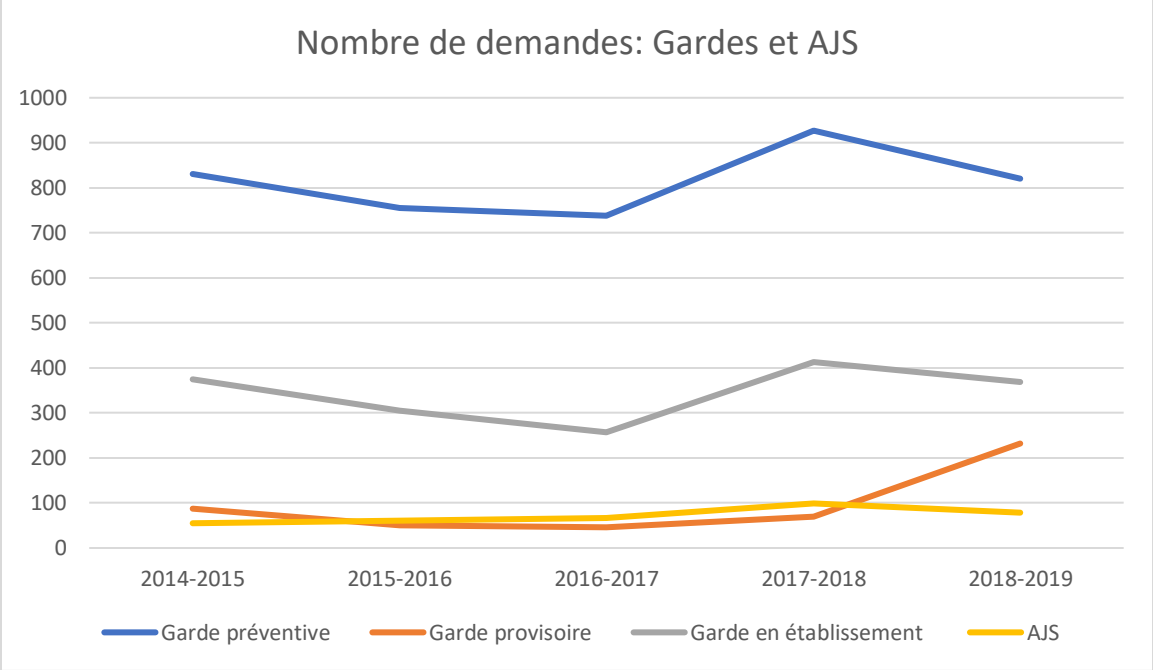
Les abus en matière d'application de la Loi P-38.001 sont une préoccupation constante pour l'organisme. En conséquence, en plus d'effectuer des accompagnements individuels de défense de droits dans un contexte de garde (garde préventive, provisoire et autorisée), Droits-Accès de l'Outaouais cherche à 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.

Cette année, notre formation P-38.001 a pu non seulement doter les intervenants d'une connaissance approfondie de la Loi, mais aussi les sensibiliser aux dérives possibles de son application et à l'importance du respect des droits des patients.

Nous avons également étudié en profondeur le *Protocole de mise sous garde en établissement des personnes présentant un danger pour elles-mêmes ou pour autrui en raison de leur état mental*. Ce protocole, émis par la Direction des programmes santé mentale et dépendances du CISSSO est en vigueur depuis le 26 avril 2019. Il traduit les orientations ministérielles et a été élaboré afin que les pratiques de mises sous garde en établissement soient conformes aux lois applicables. Nous avons bon espoir que ce protocole favorise un meilleur respect des droits en contexte de garde. Droit-Accès a également participé aux discussions entourant la trousse d'information qui sera désormais remise à chaque personne mise sous garde, dès son admission à l'établissement de santé. Comme mentionné précédemment, nous nous assurerons, dans la prochaine année, que le dépliant de Droits-Accès soit inséré dans cette trousse et remis

systématiquement à toute personne en garde. Enfin, nous sommes également en discussion avec le CISSSO pour intégrer à la trousse d'information un dépliant avec un schéma vulgarisant les différentes étapes de la garde (P-38 illustrée).

Par ailleurs, afin de bien suivre l'évolution de l'application de la P-38.001, nous avons développé un 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 seront évaluées à chaque demande d'aide. Qui plus est, 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

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre	830	755	738	927	821
Variation du nombre		-9.03%	-2.25%	+25.60%	-11.43%

Gardes provisoires

	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Présentées	87	50	46	70	232
Acceptées	85	48	46	66	212
Annulées	-	-	9	6	49
Rejetées	2	2	0	4	20
% acceptées	97.70%	96.00%	100%	94.28%	91.37%
Variation # présentées	-	-42.52%	-8.00%	+52.17%	+231.42%

Gardes en établissement

	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Présentées	375	305	257	413	369
Acceptées	354	288	246	398	351
Annulées	-	-	14	15	17
Rejetées	21	17	11	15	18
% acceptées	94.40%	94.42%	95.71%	96.36%	95.12%
Variation # présentées	-	-18.66%	-15.73%	+60.70%	-10.65%

Autorisations judiciaires de soin

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Présentées	58	55	60	67	99	79
Variation # de demandes présentées	-	-5.17%	+9.09%	+11.66%	+47.76%	-20.20%

En premier lieu, vous remarquerez une légère baisse du nombre de gardes préventives, de gardes en établissements et d'autorisations judiciaires de soin dans la dernière année. Il faut prendre en compte toutefois qu'il s'agit d'une diminution par rapport à l'année précédente, marquée par une hausse de ces mécanismes d'exception. Nous devons donc continuer de nous inquiéter du recours croissant aux mesures d'hospitalisation ou de soins forcés, qui résulte en partie d'un manque d'accès aux ressources de première ligne et de la psychiatrisation des problèmes sociaux.

Au-delà de ce constat, ce qui est particulièrement saisissant cette année, c'est le nombre de gardes provisoires (hausse de 231%). L'hypothèse principale pour expliquer cette hausse est le fait qu'il y aurait un meilleur respect des droits des usagers quant à leur capacité à consentir ou pas aux évaluations psychiatriques. En effet, nous pouvons

supposer qu'avant, les médecins et psychiatres vérifiaient si la personne consentait aux évaluations psychiatriques sans nécessairement leur donner toute l'information leur permettant de prendre une décision libre et éclairée. Il est possible qu'on ne leur expliquait pas 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 que plus de personnes les refusent, ce qui exige par le fait même de présenter au tribunal des demandes de gardes provisoires afin d'imposer ces évaluations.

Qu'est-ce qui a provoqué ce changement dans les pratiques? Il est clair que la décision de la Cour d'appel *J.M.* c. *Hôpital Jean-Talon du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Nord-de-l'île-de-Montréal*, en 2018, s'est avérée déterminante en matière de garde en établissement. Dans ce jugement, nous apprenons notamment que l'établissement de santé en question aurait réalisé une évaluation psychiatrique sans le consentement de la personne. Dans sa décision, la juge Marie-France Bich a rappelé les balises essentielles à l'intervention des établissements de santé et du corps médical en matière de garde préventive, d'évaluations psychiatriques et de garde en établissement.

Mesures de contention et d'isolement – Direction santé mentale et dépendances

Mesures d'isolement

	2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**	**2017-2018**	**2019-2020**
# d'épisodes	322	382	308	210*	318

Mesures de contention physique

	2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**	**2017-2018**	**2019-2020**
# d'épisodes	24	49	58	210*	129

*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**

	2017-2018	**2018-2019**
# d'épisodes	108	261
Variation du # d'épisodes		+141.66%

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

Pour ce qui est des mesures de contention et d'isolement, nous sommes grandement préoccupés par les données obtenues cette année. Malgré une façon de comptabiliser différente, nous notons tout de même une hausse globale de ces mesures. Le nombre de contentions chimiques a également bondi depuis la dernière année. Est-ce dû au fait que la collecte de données se fait de manière plus rigoureuse ou le reflet d'un recours plus important à ces mécanismes d'exception? Il faudra certainement dans la prochaine année, investiguer davantage les causes qui sous-tendent cette augmentation et demander des explications aux personnes en mesure de nous les fournir. Rappelons que le Centre intégré de santé et services sociaux de l'Outaouais (CISSSSO) s'est doté en 2016 d'une politique d'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle, qui englobe la contention, l'isolement et les substances chimiques.

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

Groupe de travail en matière de droits

À la suite à des discussions avec la Direction de la santé mentale et dépendances (DSMD) au sujet du Plan d'action en santé mentale (PASM) et le plan de primauté en Outaouais, nous avons convenu que Droits-Accès participerait à un groupe de travail sur les mesures mises en place pour assurer un meilleur respect des droits des utilisateurs de services en santé mentale dans le réseau de la santé et des services sociaux. Le Groupe de travail en matière de droits a donc réuni des acteurs du CISSSO, mais également des acteurs œuvrant à l'extérieur du réseau et qui possèdent des connaissances et expériences pertinentes en matière de respect des droits et de santé mentale. Le groupe de travail avait comme mandat de répertorier les moyens mis en place dans la région pour favoriser le respect et la défense des droits en plus de proposer des actions permettant de bonifier ces moyens. Un document avec ces moyens a été rédigé par le groupe de travail et sera présenté au courant de l'année à la Table de concertation territoriale en santé mentale de l'Outaouais et aux gestionnaires des services en santé mentale. Droits-Accès assurera un suivi des retombées de ce travail sur le respect des droits des usagers des services en santé mentale en Outaouais.

Projet ReprésentACTION Outaouais

Lors du forum sur l'état des droits en santé mentale en mai 2018, le manque de mécanismes pour assurer la prise de parole collective concernant l'organisation et la planification des services en santé mentale a été mis en lumière. En effet, bien qu'il existait des initiatives pour intégrer une personne utilisatrice de services sur différentes tables de concertation, celle-ci témoignait de sa propre expérience sans avoir comme responsabilité de parler au nom des autres personnes utilisatrices de services en santé mentale. Les tables ReprésentACTION, qui existent depuis 2006 ailleurs au Québec, 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) ont uni leurs efforts pour mobiliser des partenaires en vue de déposer une demande de subvention. Au printemps 2019, nous avons reçu une réponse favorable du Fond de soutien au développement des communautés (FSDC) pour mettre en branle le projet. À l'automne, Alexandre Cournoyer fut donc engagé à titre de chargé de projet 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. Des organismes ont été sondés pour favoriser la participation des usagers des services en santé mentale et une analyse des besoins liés au projet a été effectuée. De plus, une première rencontre a été organisée avec des personnes utilisatrices de services en santé mentale pour présenter le projet ReprésentACTION et pour réagir au forum santé mentale et adultes qui s'est tenu à Québec le 28-29 octobre 2019.

À l'hiver, après le départ d'Alexandre, Érik Parent a été embauché comme chargé de projet et a poursuivi le plan d'action en cours. En plus d'un travail de promotion du projet ReprésentACTION Outaouais auprès de différents organismes et partenaires, il a mené un sondage auprès des personnes utilisatrices de services pour connaître leurs préoccupations et les sujets sur lesquels elles aimeraient échanger en prévision d'une prochaine rencontre régionale.

Dans la prochaine année, nous espérons que la subvention FSDC sera reconduite afin de permettre au chargé de projet de poursuivre son travail de mobilisation, que ReprésentACTION Outaouais puisse officiellement voir le jour et porter la parole collective au sein de différentes tables de concertation. Nous aimerions souligner l'excellent travail des chargés de projet Alexandre Cournoyer et Érik Parent ainsi que le soutien de Marité Lord, chargée de projet pour ReprésentACTION Santé mentale Québec.

Comités de travail

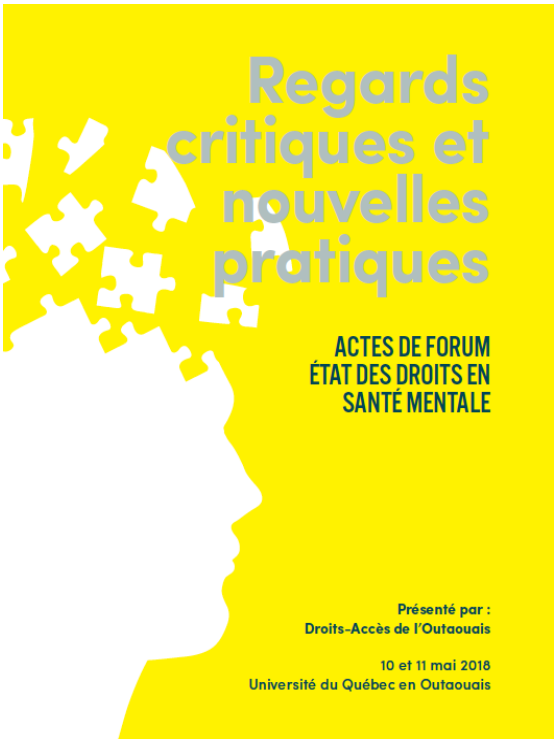
Comité entretien

Droits-Accès de l'Outaouais est propriétaire du 17 rue Jeanne d'Arc depuis décembre 2017. Depuis cette acquisition et le déménagement de l'organisme dans ses nouveaux locaux, un comité entretien s'est formé afin d'assurer la planification et l'exécution des travaux d'entretien pour la maison. Le comité peut compter parmi ses membres des bénévoles chevronnés possédant des connaissances approfondies dans le domaine de la construction. Le temps consacré à venir faire des menus travaux et à nous conseiller sur les réparations à mener est immensément apprécié par l'équipe de Droits-Accès. Nous en profitons pour remercier particulièrement François Pénzes et Henri Morrissette pour tout le travail accompli.

Dans la prochaine année, Droits-Accès devra entreprendre des travaux de rénovation pour assurer le maintien d'une bâtisse en bon état et pour assurer l'accessibilité des services aux personnes à mobilité réduite. En effet, des démarches sont entamées pour construire une rampe d'accès pour personnes en fauteuil roulant et rendre les installations intérieures accessibles.

Comité forum

« Regards critiques et nouvelles pratiques » est un forum qui a eu lieu le 10 et 11 mai 2018 à l'UQO et qui a rassemblé des chercheurs novices et experts afin d'aborder l'état des droits en santé mentale au Canada, et tout particulièrement au Québec. Le forum consistait en une série de conférences, de panels de discussion et d'ateliers de réflexions critiques sur une variété de sujets en lien avec les droits en santé mentale. Le contenu de ces diverses activités et des échanges qui ont pris place entre les participants fut rapporté dans des actes de forum. Le comité s'est donc chargé de rédiger ces actes et de les diffuser largement, afin de laisser une trace de cet événement unique et d'assurer une transmission des connaissances partagées dans le cadre de cette rencontre.



Comité autofinancement

Cette année, le comité d'autofinancement a mené une campagne de lettres pour solliciter l'appui de la population. Les lettres envoyées expliquaient la mission et les services rendus par l'organisme et invitaient les personnes à faire un don pour soutenir la poursuite des activités. En plus d'être une campagne de financement, l'activité aura permis de faire la promotion de l'organisme au sein de la population de l'Outaouais.

Comité mécanismes d'exception (AGIDD-SMQ)

Encore une fois cette année, Droits-Accès a participé au comité mécanismes d'exception de notre regroupement national, l'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec (AGIDD-SMQ). Ce comité est formé de personnes qui travaillent à l'AGIDD-SMQ ainsi que des représentants d'autres organismes en défense des droits au 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.

Dans la dernière année, les travaux du comité se sont majoritairement organisés autour de l'assemblée générale de l'AGIDD-SMQ du 31 mai 2019. Cet événement était d'une importance cruciale en raison de la décision que les groupes membres devaient prendre. En effet, suite aux travaux entourant la publication de *Psychiatrie : Un changement de modèle s'impose* dans lesquels différents constats ont été recensés sur les mesures d'exception, des questionnements ont été soulevés concernant la position idéologique de l'AGIDD-SMQ sur la garde en établissement (P-38.001) et l'autorisation judiciaire de soins (AJS). Tandis que le regroupement et ses groupes membres militent depuis plusieurs années pour l'élimination des mesures de contrôle (contention, isolement et substances chimiques), leurs revendications sur les mesures citées précédemment ont toujours été de l'ordre du respect des droits. L'assemblée de mai 2019 devait rendre une décision à savoir si nous nous positionnons de façon abolitionniste sur la P-38.001 et l'AJS. Le travail du comité mesures d'exception a donc été d'organiser les activités entourant cette prise de décision.

Pour ce faire, le comité a développé un outil d'animation afin que chaque groupe puisse sonder ses membres sur les arguments en faveur du statu quo et sur la position abolitionniste des mesures d'exception. Une analyse des données a ensuite été réalisée afin de préparer l'animation du débat à l'assemblée générale. Une fois sur place et après l'exercice, les membres du comité se sont réunis afin de faire une synthèse des discussions recueillies pendant la journée pour en faire des propositions. Le lendemain, les groupes ont voté de façon quasi-unanime contre la position abolitionniste. Les réflexions de chaque groupe ont été une fois de plus analysées en vue d'un exercice ayant eu lieu à la rencontre nationale des groupes de l'AGIDD-SMQ à l'automne 2019. Celui-ci avait comme objectif de faire un retour sur l'assemblée générale, mais surtout d'identifier

les revendications et actions prioritaires à entreprendre en cohérence avec les propositions adoptées en mai.

Comité mob (AGIDD-SMQ)

Droits-Accès de l'Outaouais a participé encore cette année au comité mobilisation de l'AGIDD-SMQ. Au total, il y a eu deux (2) rencontres au cours desquels plusieurs sujets ont été touchés tels que le prix orange et le prix citrons, la mobilisation nationale du 15 mai *Non aux mesures de contrôle* et la mobilisation nationale *Engagez-vous pour le communautaire*. Les membres du comité ont dû mettre de côté plusieurs sujets en raison d'enjeux de participation des membres. Pour la prochaine année, les membres du comité ainsi que l'ensemble des membres de l'AGIDD devront revoir leurs stratégies de mobilisation et penser à l'avenir du comité. La permanence de l'AGIDD-SMQ a présenté aux membres du comité mob un plan en octobre 2019 qui devrait être présenté aux membres à la prochaine AGA de l'AGIDD en 2020.

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 s'est penché sur quatre principaux dossiers.

Tout d'abord, il a formulé des critiques et recommandations à propos des services publics en santé mentale dans le cadre des consultations organisées dans le cadre Forum Jeunes et santé mentale et le Forum adultes et santé mentale. D'un côté, les enjeux soulevés s'illustraient par les difficultés d'accès à des services adaptés dans un temps raisonnable, la médicalisation des défis propres à l'adolescence et les dérives dans l'application de la Loi P-38.001. De l'autre, les pistes de solution proposées se résumaient par la promotion des pratiques alternatives en santé mentale et un investissement monétaire dans les services de première ligne et en prévention. Le comité a aussi soulevé les bons coups du Réseau comme l'implantation de l'Unité d'intervention de crise (UNIC) en collaboration avec le Service de police de la Ville de Gatineau (SPVG) ainsi que la publication du Cadre de référence en matière d'application de la P-38.001 et les Protocoles de mise sous garde en établissement.

Il a ensuite participé, par l'intermédiaire de l'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec (AGIDD-SMQ) et du Réseau québécois de l'action communautaire autonome (RQ-ACA), à la consultation en vue de l'élaboration d'un futur Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire (PAGAC). Mis en place par le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), le

PAGAC a comme objectif, entre autres, d'offrir un meilleur soutien et une plus grande reconnaissance aux organismes communautaires. Par l'entremise de la consultation, les groupes communautaires recommandent différents moyens qui devraient être pris par le gouvernement pour consolider, développer, promouvoir et valoriser l'action communautaire. Parmi les recommandations et appuis du comité, nous soulignons la hausse de l'enveloppe budgétaire allouée aux organismes communautaires, la reconnaissance de l'expertise de ses intervenants au même titre que ceux du secteur institutionnel et la promotion des pratiques alternatives en santé mentale au sein du Réseau public.

Finalement, le comité fut actif dans les activités entourant la prise de position idéologique que les membres de l'AGIDD-SMQ devaient prendre en mai dernier à son assemblée générale sur les mesures d'exception en psychiatrie. Le regroupement devait débattre s'il allait revendiquer l'élimination des mesures d'hospitalisation forcée et d'imposition de soins. Le comité politique, de façon à recueillir une position démocratique sur la question, a non seulement cogité sur la question avec ses membres, mais a aussi organisé une séance de consultation publique. Cet événement avait comme objectif d'être un atelier d'éducation populaire et de recueillir les points de vue et les recommandations des citoyens sur la question. Pour davantage d'information sur le débat, nous vous invitons à lire la section sur le comité mesures d'exception de l'AGIDD-SMQ.

Vie associative

Comité de vie associative (VIA)

Le comité VIA a pour mandat de représenter les intérêts des membres de Droits-Accès. Il a également le mandat d'identifier les obstacles à la participation des membres aux différentes activités de l'organisme. De plus, il a comme objectif de porter la parole des membres quant aux services et aux projets que Droits-Accès pourrait développer afin de mieux répondre à leurs besoins. Finalement, il poursuit la mission de dynamiser la vie associative de l'organisme. Le comité se rencontre sur une base régulière et donne ses recommandations à l'équipe et/ou au conseil d'administration afin que ceux-ci puissent prendre des décisions éclairées en rapport à la vie associative.

Cette année, le comité VIA a déployé beaucoup d'effort sur la mise en place de stratégies de rétention des membres de DAO ainsi que sur l'organisation du 30e anniversaire de l'organisme et des ateliers d'éducation populaire. C'est ainsi que plusieurs activités pour les membres ont été organisées telles que la soirée de reconnaissance des bénévoles, le souper de Noël, la mise sur pied et la distribution du journal *Info DAO*. À la suite d'un sondage effectué auprès des membres via l'info DAO, les cafés échanges ont changé de format pour ressembler davantage à des ateliers d'éducation populaire. Le comité VIA a pour objectif en 2020-2021 de poursuivre la mise à jour de son plan d'action et mettre en exécution la planification du 30e anniversaire de DAO.

Ateliers d'éducation populaire

Droits-Accès de l'Outaouais a poursuivi cette année les ateliers d'éducation populaire (anciennement appelés cafés-échange). Ils 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.

Cette année, nous avons organisé huit (8) ateliers d'éducation populaire dans des organismes disposant de milieux de vie. Ces rencontres informelles en dehors de nos locaux nous ont permis d'aller à la rencontre de nouveaux milieux, favorisant ainsi une meilleure connaissance de nos services chez les intervenants ainsi que chez les personnes susceptibles de recevoir notre aide. C'est donc pour ces raisons que nous répéterons l'expérience dès le printemps prochain.

Date	Lieu	Thème	Nb de personnes
3 avril 2019	Héberge Ado	Droits des jeunes	13
8 avril 2019	Café Rendez-vous	Droits au logement et santé	14
18 septembre 2019	L'Envol	Droits et recours en santé mentale	4
25 septembre 2019	La Destinée	Logement	6
2 octobre 2019	Elizabeth Fry	Droits et recours en santé mentale	4
5 novembre 2019	Centre d'animation familiale (CAF)	Droits et logement	12
18 novembre 2019	Vallée Jeunesse	Droits des jeunes	17
18 février 2020	Soupe populaire	Droits et recours en santé mentale	7
		Total	**77**

Activités pour les membres

Cette année, nous avons poursuivi notre objectif de dynamiser la vie associative, en offrant des occasions à nos membres de participer à diverses activités. Certaines avaient comme objectifs de rassembler les membres et leur permettre d'échanger, d'autres visaient à ce que nos membres contribuent à orienter nos actions. Voici le portrait des activités réalisées:

Activité	Date	Objectifs	Participants
Assemblée générale annuelle des membres	5 juin 2019	-Avoir un portrait des activités réalisées par l'organisme dans la dernière année et pouvoir y réagir -Élire les représentants du conseil d'administration et communiquer avec eux	-12 membres présents -11 non-membres présents

		-Recevoir les états financiers de l'organisme et poser des questions -Procéder à la nomination d'un vérificateur	
Soirée de reconnaissance des bénévoles	18 avril 2019	-Offrir aux bénévoles ayant été actifs au courant de l'année une soirée de reconnaissance de style 5 à 7. -Souligner la contribution des gens de notre communauté à la poursuite de notre mission. *Cette année une plaque honorifique a été remise au président de DAO, Jean-Daniel Jacob*	-10 membres présents -5 non-membres
Retraite de travail	23-24 août 2019	Journées de travail permettant à l'ensemble de l'équipe et du conseil d'administration de Droits-Accès de travailler ensemble sur des dossiers tels que : -Le plan d'action triennal -Activités d'intégration de la mission de l'organisme pour les administrateurs -Exercices de communication	-Membres du conseil d'administration -Membres de l'équipe de travail
Info DAO	Printemps et automne 2019	Journal de nouvelles pour les membres qui permet de : -Partager des informations pertinentes entre tous les comités et les membres de l'organisme concernant les activités de l'organisme et les enjeux de droits et santé mentale - Garder contact avec les membres	Tous les membres de DAO 103 membres 55 par courriels 53 par la poste

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 également en place 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 deux comités de travail de l'AGIDD, soit le comité mesures d'exception et le comité mobilisation. Nous avons également participé à l'assemblée générale annuelle et colloque de l'AGIDD-SMQ le 29 et 30 mai 2019 au Lac St-Jean. Lors de cette assemblée, une résolution a été adoptée à l'effet que l'AGIDD-SMQ allait poursuivre ses actions et revendications concernant: l'élimination des mesures de contrôle et leur remplacement par des mesures respectueuses des droits humains; la promotion d'alternatives aux mécanismes d'exception, une vigilance proactive et systémique des abus, des dérives et des pratiques coercitives en santé mentale incluant les mécanismes d'exception; l'établissement d'alliance avec différents acteurs.

TROCAO

Droits-Accès de l'Outaouais est membre de la Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais (TROCAO). Celle-ci 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). La priorité de la TROCAO cette année a été la mise à jour du *Cadre de référence, de relation et de soutien financier pour les organismes communautaires en Outaouais du CISSSO* ainsi que la distribution de sommes supplémentaires du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) aux différents groupes de la région. Malgré la mouvance au sein de l'équipe de la TROCAO et de plusieurs modifications internes du CISSSO, la permanence de la TROCAO a mis beaucoup d'efforts pour soutenir et promouvoir les valeurs en matière d'action communautaire autonome à travers la région de l'Outaouais ainsi qu'à travers la province lors des rencontres de la coalition des tables régionales d'organismes communautaires (CTROC).

Au cours de la dernière année, le regroupement a également poursuivi ses tournées régionales, qui ont comme objectif de resserrer les liens avec les organismes membres dans les différentes MRC de l'Outaouais, en leur permettant de réfléchir aux enjeux régionaux et nationaux qui les affectent. De plus, comme mentionné précédemment, la TROCAO a été présente lors des négociations avec le CISSSO pour la distribution des hausses de subvention dans le PSOC dans notre région. Le regroupement a été témoin du fait que la solidarité entre les groupes est mise à l'épreuve lorsqu'il est question de ressources financières devant être distribuées entre ceux-ci. Il faut dire que plusieurs organismes ont des besoins criants qui ne sont pas répondus par les bailleurs de fonds, et ce depuis longtemps. La TROCAO a encore beaucoup de travail à faire pour la promotion du regroupement dans la région de l'Outaouais et c'est sur cet aspect que la permanence devra se pencher pour l'an 2020-2021.

Enfin, en plus d'être un membre actif du regroupement, Droits-Accès contribue à son fonctionnement démocratique par le biais de la participation de l'adjointe à la coordination au Conseil d'administration de la TROCAO. En effet, elle a été élue par l'assemblée de la TROCAO en mai 2019 pour siéger comme administratrice pour un nouveau mandat de deux ans .

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 le droit familial et parental, et ce, pour plusieurs raisons. Ce domaine de droit, par sa complexité et ses recours majoritairement légaux, a souvent laissé les conseillers impuissants face à l'implication qu'ils pouvaient avoir dans ce type de dossier. Outre les accompagnements à la cour ou vers des services juridiques, nous avons fait le constat que notre implication dans ces dossiers et nos connaissances sur certains enjeux, tels que l'aliénation parentale, l'autorité parentale, les droits de garde et les ordonnances du tribunal nous étaient limitées. Avec l'appui du programme pro bono, nous espérons pouvoir être impliqués plus en profondeur dans ces dossiers au niveau de l'information sur les droits et recours.

Nous tenons à remercier les étudiants bénévoles qui se sont impliqués dans ces dossiers et qui nous ont permis de parfaire nos connaissances liées à ces deux sujets.

Ateliers sur la gestion autonome des médicaments (GAM)

La gestion autonome de la médication (GAM) est un processus, une démarche de réflexions et d'actions qui permet à la personne de cheminer à travers différents moments et questionnements concernant sa médication, son état de santé et son environnement. Cette démarche peut impliquer plusieurs acteurs (proches, pairs, intervenants, professionnels de la santé et organismes communautaires) dans l'accompagnement et le soutien de la personne dans sa recherche d'information et d'alternatives de même que dans ses prises de décisions. La GAM est l'un des moyens pour s'approprier du pouvoir sur sa vie. C'est une approche pour améliorer sa qualité de vie, ce n'est pas une fin en soi.

Cette année, l'équipe de Droits-Accès a voulu faire la promotion de la GAM en Outaouais en collaborant avec un autre organisme en santé mentale de la région, le Centre Intersection, afin d'offrir des ateliers sur cette approche aux personnes qui prennent des médicaments pour leur santé mentale. Une série de 8 ateliers ont donc été donnés au Centre Intersection à des personnes qui se questionnaient sur leur médication et/ou qui souhaitaient reprendre du pouvoir sur cet aspect de leur vie. Ces ateliers furent un véritable succès et ont permis d'accompagner une dizaine de personnes dans une réflexion sur leur médication, mais également sur leur relation avec leur médecin, leurs droits et leurs habitudes de vie. Droits-Accès et le Centre Intersection souhaitent répéter l'expérience dans l'année à venir.

Projet accompagnement justice santé-mentale (PAJ-SM)

Cette année, nous avons assisté à quelques rencontres du PAJ-SM en Outaouais. Ce programme vise à accompagner les personnes ayant commis une infraction criminelle admissible et présentant une problématique de santé mentale, à travers le processus judiciaire en instaurant un cadre soutenu par intervenant en santé mentale justice du PAJ-SM et une équipe multidisciplinaire afin d'assurer un suivi individualisé et continu dans la communauté et de diminuer l'incarcération. Le programme a reçu cette année plus de financement pour mettre sur pied le projet dans la région et continue à ce jour à se développer. L'apport de Droits-Accès à ces rencontres a été de sensibiliser les différents partenaires à l'importance de maintenir la question des droits des personnes ayant un problème de santé mentale au centre de l'élaboration du programme.

Promotion et formations

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 2018-2019 :

⇒ « L'ABC du droit en santé mentale » lors du *Congrès en santé mentale du CISSSO* le 18 octobre 2019
⇒ « Le droit au logement », donné par l'organisme Logemen'occupe le 17 janvier 2020

Promotion et prises de position dans les médias sociaux

Cette année, plus de 153 personnes ont aimé notre page Facebook. Voici le palmarès des 10 publications et partages les plus marquants au courant de l'année 2019-2020 :

	Publication/partage	**Date**	**Personnes rejointes**
1.	Partage de l'article sur le débordement des organismes communautaires en itinérance	2019-06-27	1292
2.	Publication de Droits-Accès sur la mise en place d'un service d'écoute par l'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP)	2020-03-26	682
3.	Partage d'une publication de l'AGIDD-SMQ sur le centre gériatrique Maimonides et les mesures de contrôle	2019-04-27	571
4.	Partage de l'article sur l'intervention en santé mentale et la formation des policiers du SPVM	2019-04-09	471
5.	Partage de la trousse d'aide du barreau pour les victimes d'inondation	2019-04-24	471

6.	Partage d'une publication de l'AGIDD-SMQ sur le Mohawk Valley Psychiatric Center et les mesures de contrôle	2019-05-01	422
7.	Publication de Droit-Accès sur les mesures entourant le COVID-19	2020-03-16	340
8.	Partage de l'article sur les grands consommateurs des urgences dans les hôpitaux	2019-05-28	330
9.	Partage d'une annonce d'Action Quartier pour une coopérative jeunesse de travail pour les jeunes entre 12 et 14 ans	2019-07-11	316
10.	Partage d'une publication sur "l'épidémie" de perfectionnisme chez les jeunes	2019-04-12	305

Formations et promotion en défense de droits

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.

Nous avons également continué à offrir les formations *Droits et recours en santé mentale* et *P.38-001 : son application et ses dérives*, qui nous a permis de rejoindre 13 intervenants du milieu communautaire. Il est à noter que nous avons reçu des demandes de formations de la part du milieu institutionnel, mais les formations n'ont pu avoir lieu, faute de budget de formation de leur côté. Comme mentionnée précédemment, la formation pour les personnes rejointes par notre mission est essentielle dans l'optique de contribuer à ce que les personnes soient plus à même de défendre leurs droits.

Formation P-38.001 et Droits et recours en santé mentale

Date	Lieu	Formation	Nb de personnes
4 septembre 2019	Donne-toi une chance	Droits et recours	8
10 octobre 2019	Donne-toi une chance	P-38.001	
25 février 2020	L'Entourelle	Droits et recours	5
26 février 2020	L'Entourelle	P-38.001	
		Total	**13**

Promotion des droits

Activités de promotion ciblée des droits	Nb de personnes rejointes
Tournée régionale (Collines, Pontiac, Papineau, Grand Gatineau)	113
Cafés-échanges	77
Salon du mieux-être, CÉGEP de l'Outaouais	47
Total	**237**

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.

Poste	**Administrateur-trice**	**Siège**	**Fin du mandat**
Présidence	Jean-Daniel Jacob	Sympathisant	2020
Vice-présidence	François Pénzes	Sympathisant	2021
Trésorerie	Vacant	Majoritaire	2021
Secrétariat	Christine Nadeau	Sympathisant	2020
Administration	Lia Tran Quang	Majoritaire	2020
Administration	Lise Émard	Majoritaire	2020
Administration	Geneviève Nault	Majoritaire	2021

Rencontre du Conseil d'administration par visioconférence en temps de pandémie. De gauche à droite : Émilie Couture-Glassco (coordonnatrice), Jean-Daniel Jacob, Christine Nadeau, Lia Tran Quang, François Penzes, Geneviève Nault, Lise Émard (14 avril 2020)

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. Lors de l'assemblée générale annuelle cette année, deux sièges réservés aux membres majoritaires et deux autres sièges réservés 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 des règlements généraux
- ⇒ Augmentation de 11 455$ du financement du Programme de soutien aux organismes communautaires
- ⇒ Mise sur pied d'un régime de retraite pour les employés

Remerciements

Nous tenons à remercier Alain Rouette, 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, ils sont impliqués sur divers comités et contribuent activement à la réalisation de notre mission. Un merci tout spécial à François Pénzes, qui a été très présent pour l'équipe cette année pour toute question ou démarche entourant l'entretien de la bâtisse. Quant à l'équipe de travail, nous ne pouvons passer sous silence l'excellent travail des conseillères Audrey Lévesque et Moréniké Idji qui sont parties relever de nouveaux défis.

Mille mercis pour votre générosité!

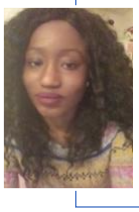
Présentation l'équipe de travail

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. Elle était en congé de maternité de février 2019 à janvier 2020.

Alexandre Métras, conseiller et coordonnateur par intérim. 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 judiciarisées. Il a remplacé Émilie à la coordination pendant son congé de maternité, de mars 2019 à janvier 2020.

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 superviseure des ressources humaines.

Audrey Lévesque, conseillère. Audrey s'est jointe à l'équipe en mars 2018. Elle possède des acquis académiques en psychologie, en criminologie et en droit en plus d'une expérience d'intervention auprès d'une clientèle variée. Elle a œuvré au sein d'organismes venant en aide aux adolescents et aux individus fragilisés par un problème de santé mentale ainsi qu'en institution carcérale fédérale. Elle nous a quitté en février 2020.



Morènikè Idji, conseillère par intérim. Morènikè s'est jointe à l'équipe en mars 2019. Elle détient une maîtrise en service social de l'Université d'Ottawa. Elle a une expérience auprès des femmes victimes d'agression sexuelle ainsi qu'auprès des personnes issues de la communauté LGBTQ+. Elle a remplacé Alexandre jusqu'en janvier 2020.

Jessica Piché, conseillère. Jessica s'est jointe à l'équipe en février 2020. Elle possède des connaissances académiques en droit et 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.

Stagiaires et employé-e-s d'été

Une stagiaire et un employé d'été sont venus prêter main-forte à l'équipe durant la dernière année. Nous les remercions pour leur implication au sein de l'organisme et pour leur contribution à l'atteinte des objectifs fixés pour l'année. Nous leur souhaitons bien du succès dans leurs projets futurs.

Pierre-Marc Côté : Étudiant au programme de travail social de l'Université du Québec en Outaouais, Pierre-Marc a été conseiller pendant la période estivale dans le cadre du programme Emploi-été Canada. Il a accueilli les nouvelles demandes d'aide et a effectué plusieurs interventions individuelles et accompagnements.

Widney Belfort : Étudiante au baccalauréat spécialisé approfondi en criminologie de l'Université d'Ottawa, Widney a réalisé son stage à l'hiver 2020. Elle a participé à l'accueil des nouvelles demandes d'aide, a siégé sur le comité VIA et a assisté les conseillers dans leurs interventions individuelles.

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. Il siège également sur le comité VIA et participe à la promotion des cafés-échange.
- **Santina Agresta** : Santina a contribué à la promotion de notre organisme et de nos services en distribuant des dépliants 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.
- **Marc-Antoine Taillefer Racine** : Marc-Antoine s'est joint au comité autofinancement cette année.
- **Rachel Nadeau :** Diplômée en droit, Rachel a construit une formation pour l'organisme sur les autorisations judiciaires de soins et sur le Tribunal administratif du Québec.
- **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.
- **Yves Rochon** : Yves s'est impliqué au sein du comité politique.
- **Suzanne Barbeau**: Suzanne a participé au comité autofinancement.

Objectifs pour la prochaine année

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

- Bonifier notre offre de formation en diversifiant les sujets
- Rejoindre un bassin plus important de personnes provenant de milieux plus variés
- Former des membres et/ou des usagers pour qu'ils deviennent co-formateurs

Favoriser l'émergence et la poursuite des dossiers systémiques

- Poursuivre les dossiers en cours
- Diversifier les moyens pour arriver aux objectifs pour chacun des dossiers systémiques
- Être proactif pour trouver de nouveaux dossiers systémiques à mener

Développer et mettre en oeuvre une stratégie médiatique

- Maintenir une veille médiatique pour réagir rapidement aux enjeux de droits et de santé mentale
- 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.

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

- Utiliser le nouvel outil statistiques sur le respect des droits pendant la garde
- Dresser un portrait des mesures d'exeption par le biais de demandes d'accès à l'information plus détaillées