

2022-2023

DROITS-ACCÈS DE L'OUTAOUAIS RAPPORT ANNUEL

CAHIER DE LA
34^E ASSEMBLÉE
GÉNÉRALE ANNUELLE



droitsaccès.com

[@droitsaccès](https://www.facebook.com/droitsaccès)

17 Jeanne d'Arc, Gatineau, Qc

Orientation et approbation :	Conseil d'administration du 24 mai 2023
Rédaction et conception :	Serge BIGRAS, Simon CHARTRAND-PAQUETTE, Rebecca LABELLE, Claudie LYRETTE-THIBEAULT, Mélodie PELLETIER
Conseils :	Geneviève NAULT
Mise en page et correction :	Michèle HALLÉ, Rebecca LABELLE, Joannie CAMPEAU
Page couverture :	Boulev'Art-de-la-Vallée

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), à la Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais (TROCAO) et au regroupement des organismes en santé mentale de l'Outaouais (ROCSMO)

Table des matières

Ordre du jour de l'AGA 2023	5
Procès Verbal de l'AGA 2021-2022	6
Mot du président	14
Rapport annuel des activités	15
Profil statistique des démarches réalisées dans la dernière année	15
<i>Nouvelles demandes d'aide</i>	15
<i>Provenance des demandes/références</i>	16
<i>Répartition des demandes sur le territoire</i>	17
<i>Domaines de droits</i>	19
<i>Interventions individuelles</i>	24
<i>Types d'intervention</i>	24
<i>Démarches collectives et systémiques</i>	26
<i>Dossier systémique #1: Le respect du caractère exceptionnel des mécanismes d'exception</i>	26
<i>Dossier systémique #2: Intervention policière et de crise</i>	33
Comités de travail	34
<i>Comité mécanismes d'exception (AGIDD-SMQ)</i>	34
<i>Comité politique</i>	34
<i>Comité de vie associative (VIA)</i>	34
Représentations et collaborations	35
<i>AGIDD-SMQ</i>	35
<i>ROCSMO</i>	35
<i>TROCAO</i>	35
<i>ReprésentACTION santé mentale Outaouais</i>	36
Promotion et formations	40
<i>Ateliers d'éducation populaire</i>	40
<i>Formations offertes par DAO</i>	40
<i>Formation continue de l'équipe</i>	42
<i>Promotion et prises de position dans les médias sociaux</i>	42
<i>Autres actions médiatiques</i>	43
Le conseil d'administration et l'équipe de travail	44
<i>Composition du conseil d'administration</i>	44

<i>Sièges en élection</i>	45
<i>Réalisations de l'équipe de travail et du conseil d'administration</i>	45
<i>Remerciements CA</i>	45
<i>Présentation l'équipe de travail</i>	46
<i>Remerciements Équipe</i>	48
<i>Stagiaire</i>	48
<i>Présentation des bénévoles</i>	48
Objectifs pour la prochaine année	49

Ordre du jour
Assemblée générale annuelle 2023
de Droits-Accès de l'Outaouais
Mercredi 7 juin 2023 à 17 :30
17 rue Jeanne d'Arc

1. Ouverture de l'assemblée générale annuelle
2. Présentation des membres du conseil d'administration de 2022-2023
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 8 juin 2022
6. Présentation et réception du rapport de l'auditeur indépendant au 31 mars 2023
7. Nomination de l'auditeur indépendant pour l'année 2023-2024
8. Présentation et adoption du rapport annuel d'activités
9. Présentation des lignes directrices du plan d'action
10. Adoption du document Procédures et protocole des bénévoles
11. Nomination d'un(e) président(e) et d'un(e) secrétaire d'élection
12. Mise en nomination et présentation des candidats-tes à l'élection du conseil

— PAUSE DE 10 MINUTES —

13. Élection des membres du conseil d'administration pour 2023-2024
14. Souhait de l'assemblée
15. Levée de l'assemblée

Procès-verbal
Assemblée générale annuelle 2021-2022
de Droits-Accès de l'Outaouais

Tenue le mercredi 08 juin 2022, à 17h30
17 rue Jeanne d'Arc et par vidéoconférence (Zoom)
Gatineau, Outaouais, (Québec)

MEMBRES PRÉSENTS :

Jean Daniel Jacob
Geneviève Nault
Christine Nadeau
Yves Rochon
Julie Sénécal
Hélène Bellemare
Michèle Hallé
Joannie Campeau
Marie-Pier Ménard
François Péznes

NON-MEMBRES PRÉSENTS :

Rebecca Labelle
Henri Morissette
Serge Bigras
Simon Chartrand- Paquette
Claudie Lyrette-Thibeault
Mélanie Sarazin
Pier-Luc Tremblay
André Sabourin

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 2022-2023. 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 surtout dans ce contexte social si précaire pour les services en santé mentale.

2- PRÉSENTATION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE 2021-2022

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 qu'aucun des membres du conseil d'administration n'a quitté leur fonction au courant de la dernière année et qu'un poste est resté vacant. Au 31 mars 2022, 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 Katharine Larose-Hébert, administratrice
Monsieur Mirane Nouh Ouard, administrateur

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

Jean Daniel Jacob propose Madame Mélanie et Monsieur Simon Chartrand- Paquette, respectivement comme présidente et secrétaire d'assemblée.

Il est proposé par Julie Sénécal

Appuyé par François Pénzes

Que Madame Mélanie Sarrazin agisse comme présidente d'assemblée et que Monsieur Simon Chartrand-Paquette agisse comme secrétaire d'assemblée.

Adopté à l'unanimité

4- LECTURE ET ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR

Mélanie 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.

- a. Ouverture de l'assemblée générale annuelle
- b. Présentation des membres du conseil d'administration de 2021-2022
- c. Nomination d'un(e) président(e) et d'un(e) secrétaire d'assemblée
- d. Lecture et adoption de l'ordre du jour
- e. Adoption du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 2 juin 2021
- f. Présentation et réception du rapport de l'auditeur indépendant au 31 mars 2022
- g. Nomination de l'auditeur indépendant pour l'année 2022-2023
- h. Présentation et adoption du rapport annuel d'activités 2021-2022
- i. Présentation des lignes directrices du plan d'action 2022-2023
- j. Nomination d'un(e) président(e) et d'un(e) secrétaire d'élection
- k. Mise en nomination et présentation des candidats-tes à l'élection du conseil
- l. Élection des membres du conseil d'administration pour 2022-2023
- m. Souhait de l'assemblée

n. Levée de l'assemblée

Il est proposé par Christine Nadeau

Appuyé par Jean-Daniel Jacob

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

Adopté à l'unanimité

5- ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 02 JUIN 2021

Le président d'assemblée accorde quelques minutes aux membres présents pour lire le procès-verbal de l'assemblée générale 2020-2021. Aucun membre ne demande le vote.

Il est proposé par Yves Rochon

Appuyé par Christine Nadeau

Que le procès-verbal de l'assemblée générale annuelle de 2020-2021 soit adopté tel que présenté.

Adopté à l'unanimité

6- PRÉSENTATION ET RÉCEPTION DU RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT AU 31 MARS 2022

Rebecca Labelle présente le rapport de l'auditeur indépendant de la firme Monette Fortin Tremblay Inc. et explique les états financiers à l'assemblée. Elle survole l'état des résultats et le bilan. 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 François Pézses

Appuyé par Geneviève Nault

Que le rapport de l'auditeur indépendant 2021-2022 soit adopté tel que présenté.

Adopté à l'unanimité

7- NOMINATION DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT POUR L'ANNÉE 2022-2023

En raison de la satisfaction des services reçus, Jean Daniel Jacob propose la reconduction de la firme, Monette Fortin Tremblay Inc. pour l'audit des états financiers de l'année 2022-2023.

Il est proposé par Yves Rochon

Appuyé par Christine Nadeau

Que la firme Monette Fortin Tremblay Inc. soit reconduite dans ses fonctions d'auditeur indépendant pour l'année 2022-2023.

Adopté à l'unanimité

8- PRÉSENTATION ET ADOPTION DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

Rebecca Labelle, coordonnatrice intérimaire, débute la présentation du rapport d'activité en présentant les faits saillants de l'année 2021-2022. 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.

Simon Paquette-Chartrand, conseiller et chargé de projet, présente un des dossiers systémiques menés par l'équipe. Il fait un survol des activités d'intervention menées par les conseillers en contexte de garde en établissement et de mesures d'exception. Il conclut en présentant le projet de représentACTION.

Serge Bigras, conseiller présente les activités faites par le comité VIA. Le comité a su s'adapter à la pandémie et a continué de se rencontrer. Le comité a travaillé le journal l'info-DAO et de trouver une foule de sujets pour les ateliers d'éducation populaire. Comme à chaque année, un plan de travail sera mis sur pied à l'automne.

Il est proposé par Geneviève Nault

Appuyé par Christine Nadeau

Les membres proposent une motion de félicitation à l'équipe et aux divers comités qui ont surmonté les obstacles de la pandémie.

Proposé Jean Daniel Jacob

Appuyé François Pézès

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

Adopté à l'unanimité.

9- PRÉSENTATION DES LIGNES DIRECTRICES DU PLAN D'ACTION

Rebecca Labelle présente les lignes directrices du plan d'action de la prochaine année. Les quatre grands objectifs sont les suivants :

1. 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

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

- ✓ Rendre effectif le poste de conseiller mobile à l'automne 2022
- ✓ 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

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

- ✓ Utiliser l'outil statistique de l'organisme sur les droits pendant la garde et en dégager une analyse
- ✓ Participation au comité mesures d'exception de L'AGIDD-SMQ
- ✓ Participation au comité pour l'application du Plan d'Action interministérielle en santé mentale (PAISM)

4. Promouvoir la vie associative

- ✓ Impliquer davantage les membres dans les activités et les processus décisionnels de l'organisme.
- ✓ Maintenir les activités et développer des opportunités d'implications militantes
- ✓ Réappropriation des lieux physiques de l'organisme

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

L'assemblée propose madame Mélanie Sarrazin et monsieur Simon Chartrand-Paquette, respectivement à titre de présidente et secrétaire d'élection.

Il est proposé par Jean-Daniel Jacob

Appuyé par Christine Nadeau

Que Madame Mélanie Sarrazin et Monsieur Simon Chartrand-Paquette agissent respectivement comme présidente et secrétaire d'élection.

Adopté à l'unanimité.

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

Le président d'élection fait la lecture des postes en élections. Il explique que parmi les sièges en élection, deux sont destinés aux membres majoritaires et un, 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 Joannie Campeau

Appuyé par Michèle Hallé

Que Joannie Campeau soit mise en candidature en tant que membre majoritaire.

Madame Joannie Campeau accepte.

Il est proposé par Michèle Hallé

Appuyé par François Pézès

Que Michèle Hallé soit mise en candidature en tant que membre majoritaire.

Madame Michèle Hallé accepte.

Tous les postes majoritaires sont pourvus.

Il est proposé par François Pézès

Appuyé par Julie Senécal

Que Marie-Pierre Ménard soit mise en candidature en tant que membre majoritaire.

Maire-Pierre refuse la mise en candidature

Il est proposé par Jean Daniel

Appuyé par François Pézès

Que Yves Rochon soit mis en candidature en tant que membre majoritaire.

Yves Rochon refuse la mise en candidature

MEMBRES SYMPHATISANTS

Il est proposé par Christine Nadeau

Appuyé par Hélène Bellemare

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

Monsieur Jean Daniel Jacob accepte

Il est proposé par François Pézès

Appuyé par Jean Daniel Jacob

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

Madame Geneviève Nault accepte sa mise en candidature.

Tous les postes sympathisants sont pourvus.

12- ÉLECTION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION POUR 2022-2023

Madame Mélanie Sarrazin 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 deux (2) 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 2022-2023 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.

Tous les postes du conseil d'administration sont donc pourvus pour l'année 2022-2023.

Le nouveau conseil d'administration pour 2022-2023 est donc composé de :

Monsieur Jean Daniel Jacob
Madame Geneviève Nault
Madame Mirane Nouh Omar
Madame Joannie Campeau
Monsieur François Pézès
Madame Julie Sénécal
Madame Michèle Hallé

13- SOUHAITS DE L'ASSEMBLÉE

Monsieur François Pézès remercie madame Mélanie Sarrazin pour l'animation

Marie-Pierre remercie Rebecca pour son accueil lors de sa première visite à DAO

Julie Sénécal remercie Simon pour son rôle dans l'implantation du projet ReprésentACTION

Jean-Daniel souhaite la stabilité pour l'équipe de DAO afin de pouvoir mieux représenter les gens et bien les accompagner dans la défense de droits.

Yves Rochon souhaite que le comité politique se réunisse plusieurs fois lors de la prochaine année.

Hélène souhaite bonne chance à toute l'équipe formidable de Droits-Accès de l'Outaouais.

Rebecca remercie Christine et François pour leur implication dans le CA lors des dernières années.
Elle remercie aussi les nouvelles personnes qui se greffent à l'équipe.

Proposé par Christine Nadeau

Appuyé par François Pénzes

14- LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE

Il est 20h12 et Monsieur François Pénzes propose la levée de l'assemblée.



Mélanie Sarrazin, présidente



Simon Chartrand-Paquette, secrétaire

Mot du président

Cher(ère)s membres,

C'est avec énormément de reconnaissance que je souhaite souligner le travail ayant été accompli par l'équipe de travail au cours des 12 derniers mois. Cette année encore, l'équipe a su pallier les défis d'un contexte de travail peu commun. En effet, grâce au travail de notre coordonnatrice, Rebecca, et son équipe, Serge, Simon, Claudie, Annick et Mélodie, DAO continue d'être une ressource indispensable pour les utilisateurs de services en matière de droits et santé mentale, facilitant l'accès à la justice malgré la pandémie. 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 également 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.

Finalement, je suis très content de vous présenter notre rapport d'activités et espérons 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 réalisées dans la dernière année

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. Toutefois, les démarches individuelles 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 souhaite accorder une place croissante aux démarches de type systémique, sans toutefois délaisser les accompagnements individuels.

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 **459 nouvelles demandes d'aide** pour des démarches individuelles en défense des droits. On peut dire qu'il y a une légère diminution des chiffres en comparaison à l'année dernière, où le nombre de demandes s'élevait à 471. Nous attribuons cette baisse des chiffres dû à la rupture de service au mois de mai 2022 à la suite d'une pénurie importante de la main d'œuvre dans l'organisme. Nous avons quand même remarqué une hausse constante dans la demande les mois suivants lorsque l'équipe a été rétablie. Le nombre de personnes qui manifeste le besoin d'avoir de l'aide continu de croître entre les mois de juin 2022 et mars 2023.

Cette année, nos statistiques démontrent que les demandes faites par les femmes représentent 57% de toutes les demandes contrairement à 43% pour les hommes. Le constat demeure donc le même que l'année dernière, les femmes ont une plus grande facilité à demander de l'aide que leurs comparses masculins. Toutefois, cette tendance semble être à la baisse. Nous remarquons l'écart qui diminue.

Tableau 1: Nouvelles demandes d'aide

Sexe	2021-2022		2022-2023	
	# de demandes	% des demandes	# de demandes	% des demandes
Hommes	183	39.0%	199	43.0%
Femmes	288	61.0%	260	57.0%
Total	471	100%	459	100%

Provenance des demandes/références

Les statistiques recueillies au courant de l'année nous démontrent qu'il y a eu une importante hausse des références via nos réseaux sociaux ainsi que notre site web. Nous pouvons affirmer que la pandémie a eu cet effet sur les gens. Il semble y avoir un désir d'autonomie, le faire soi-même en dépit d'attendre les services, de la part des citoyens ainsi qu'une facilité à rejoindre les services via les moyens technologiques. Les références par les professionnels du réseau de la santé et des services sociaux de l'Outaouais sont stables. Nous maintenons notre position d'année en année face aux travailleurs du réseau, soit qu'une partie des tâches qui doivent être assumées par les travailleurs du réseau sont déchargées dans notre organisme. Il est de plus en plus fréquent de voir les travailleurs du CISSSO instrumentaliser DAO sans le financement qui le suit, bien sûr.

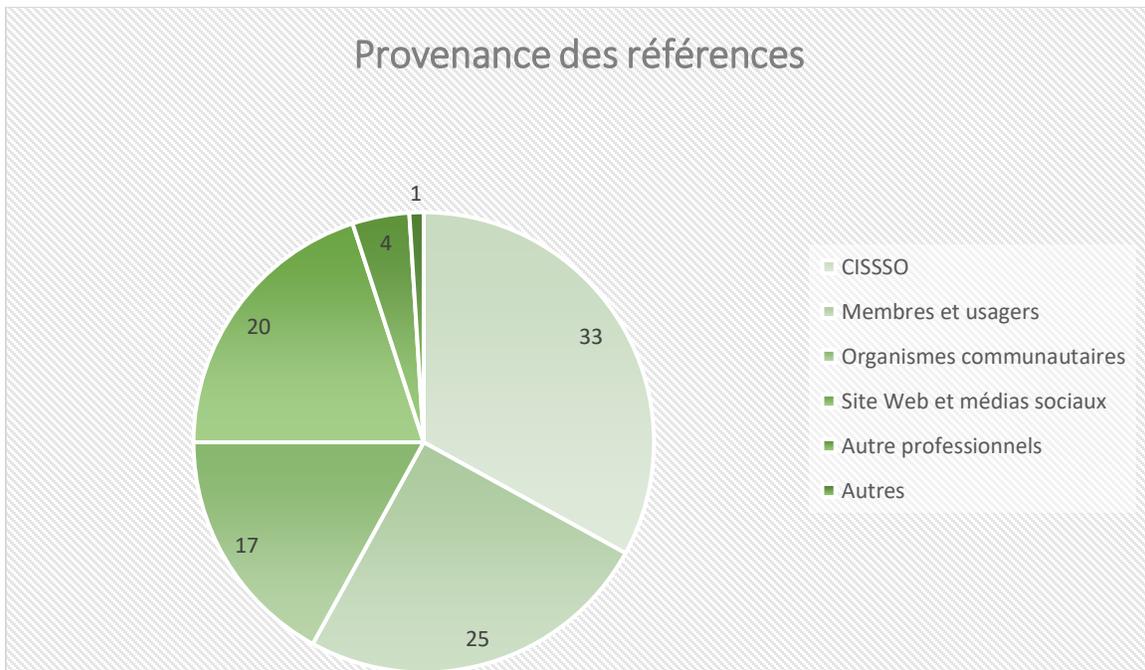


Tableau 2: Provenances des références des nouvelles demandes d'aide

Provenance des références	2021-2022		2022-2023	
	# de demandes	% des demandes	# de demandes	% des demandes
CISSSO	191	41%	152	33%
Membres et usagers de DAO	72	15%	115	25%
Organismes communautaires	160	33%	78	17%
Site web et médias sociaux	31	7%	91	20%
Autres professionnels	14	3%	20	4%
Autre	3	1%	3	1%
Total	471	100%	459	100%

Répartition des demandes sur le territoire

Les demandes provenant des centres urbains, comme le grand Gatineau, représentent toujours la plus importante proportion des nouvelles demandes. Malgré notre mandat régional, nous observons un manque criant de services dans les milieux ruraux de notre territoire. En effet, nous constatons une légère baisse des demandes provenant des MRC par rapport à l'année passée. Nous comptons poursuivre nos efforts pour assurer une meilleure présence dans les différentes MRC par la mise en œuvre du poste de conseiller mobile. Dans cette optique, l'un de ces mandats sera de maintenir une présence physique dans ces zones. 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).

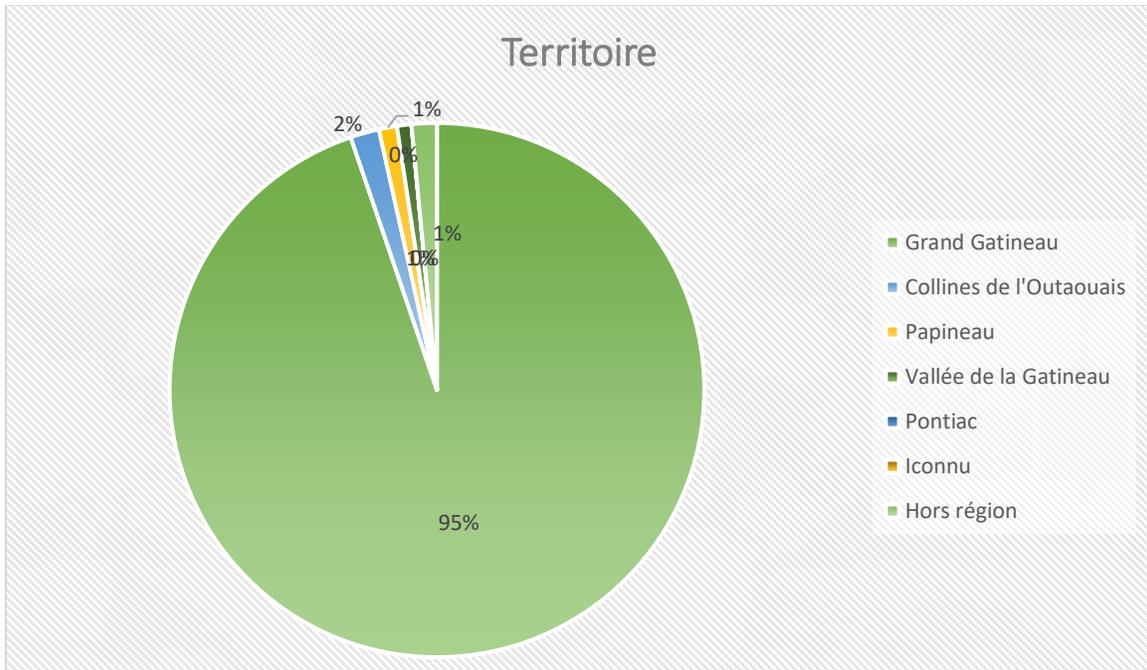


Tableau 3 : Répartition des demandes par MRC

MRC	2021-2022		2022-2023	
	NPDT	% TDP	NPDT	%TDP
Grand Gatineau	435	92%	435	93%
Collines de l'Outaouais	10	2%	8	2%
Papineau	8	1.6%	5	1.6%
Vallée de la Gatineau	2	0.4%	4	1.4%
Pontiac	4	1%	0	0%
Inconnu	3	1%	0	0%
Hors région	9	2%	7	2%
Total	471	100%	459	100%

LÉGENDE

NPDT : Nombre de personnes desservies par territoire
 % TDP : 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 de droits ayant rapport autant au réseau de la santé qu'à la sécurité du revenu et au logement.

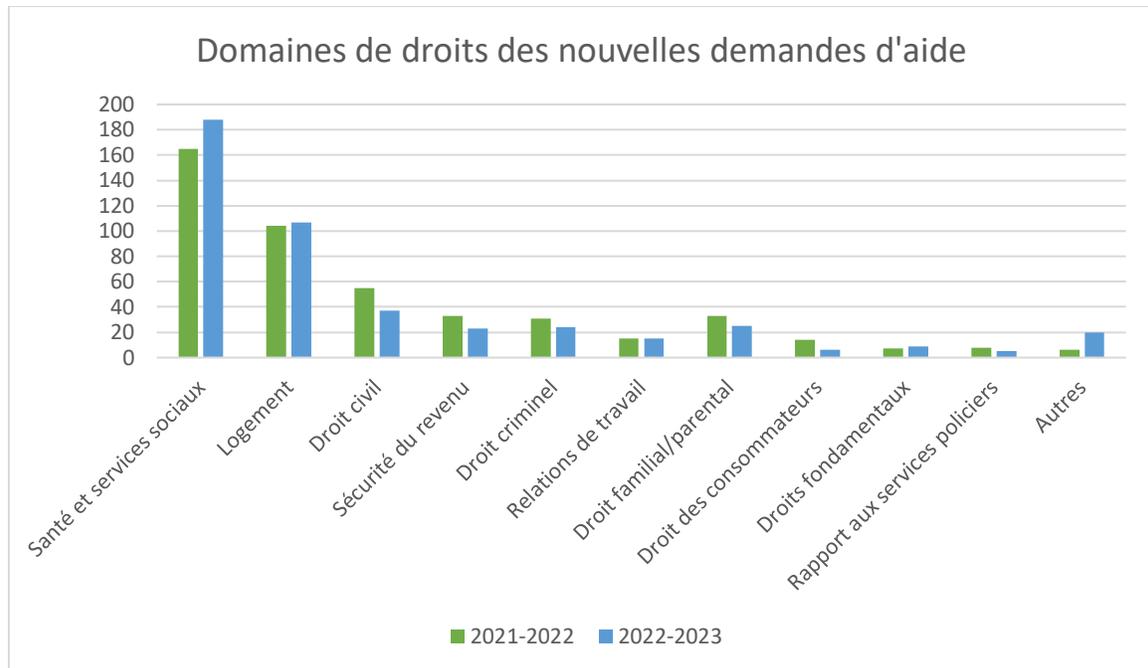


Tableau 4 : Comparatif du nombre et du pourcentage des nouvelles demandes par domaine de droit

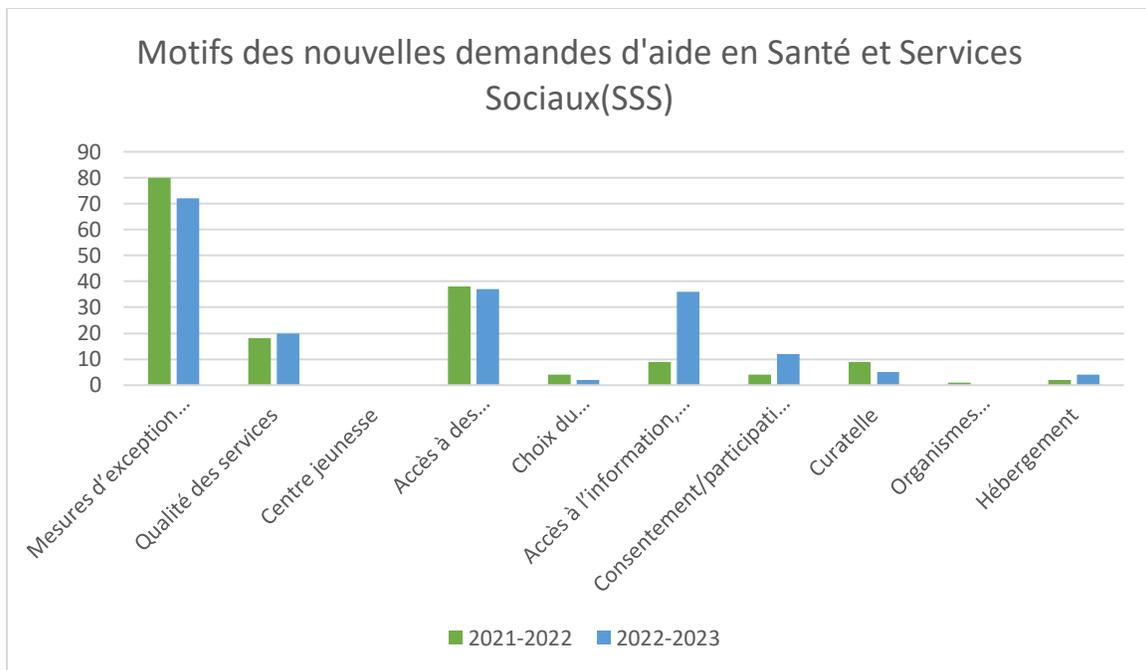
Domaines de droit	2021-2022		2022-2023	
	# demandes	% des demandes	# demandes	% des demandes
Santé et services sociaux	165	28.2%	188	41%
Logement	104	21.1%	107	24%
Droit civil	55	9.1%	37	9%
Sécurité du revenu	33	9.4%	23	5%
Droit criminel	31	4.8%	24	5%
Relations de travail	15	5.5%	15	3%
Droit familial/parental	33	11.2%	25	5%
Droit des consommateurs	14	5.2%	6	1%
Droits fondamentaux	7	1.8%	9	2%
Rapport aux services policiers	8	2.0%	5	1%
Autres	6	1.1%	20	4%
Total	471	100%	459	100%

Malgré une légère baisse des nouvelles demandes, nous constatons qu'il y a une hausse des demandes d'aide liées à la santé et services sociaux et le logement. Lors des démarches d'accompagnements, nous constatons un manque criant de services en santé mentale et une réelle pénurie de logements dans la région. Forcer d'admettre qu'une détresse psychologique pèse lourd sur les citoyens.

La situation du logement en Outaouais ne s'améliore pas. Cette année nous avons été témoins, encore une fois de plusieurs évictions sous le couvert de la rénovation (rénovictions). Un projet de financement majeur pour le logement à prix modique est disparu laissant ainsi plusieurs personnes dans l'incertitude de se loger. Le droit au logement ne fait-il pas partie des droits fondamentaux? Compte tenu du fait que Droits-Accès est un organisme de défense des droits en santé mentale qui œuvre dans le milieu de la santé, nous nous questionnons sur la pertinence de mettre sur pied un organisme responsable de l'accompagnement individuel des citoyens dans leurs démarches en lien avec le droit au logement.

Parallèlement, les services dans notre réseau de la santé en laissent plus d'un insatisfait. Nous avons eu une quantité impressionnante de plaintes pour la qualité de services et l'accès aux services du réseau. Qu'arrive-t-il avec ces plaintes une fois qu'elles sont déposées au protecteur du citoyen?

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



Motifs des interventions (SSS)	2021-2022		2022-2023	
	# demandes	% des demandes	# demandes	% des demandes
Mesures d'exception (gardes, contention, isolement et ordonnances de soin)	80	49%	72	39%
Qualité des services	18	11%	20	11%
Centre jeunesse	0	0%	0	0%
Accès à des services/services couverts	38	23%	37	20%
Choix du professionnel/établissement	4	2%	2	2%
Accès à l'information, confidentialité	9	5%	36	19%
Consentement/participation aux soins	4	2%	12	2%
Curatelle	9	5%	5	5%
Organismes communautaires	1	1%	0	0%
Hébergement	2	2%	4	2%
Total	165	100%	188	100%

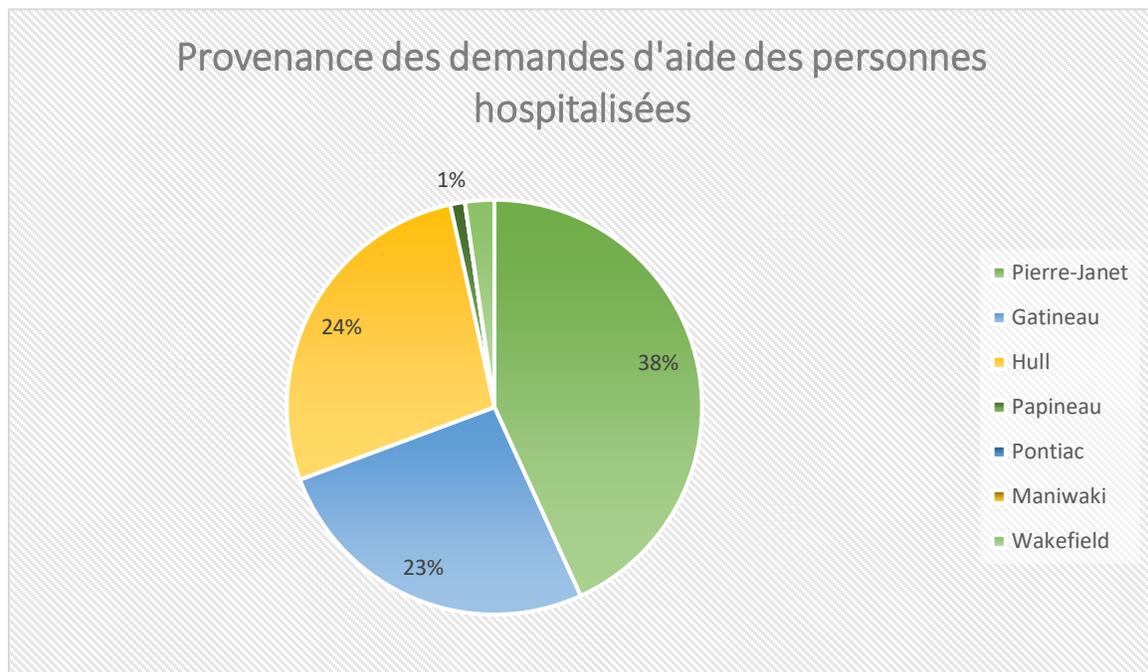
Malheureusement, nous constatons un maintien des statistiques dans les demandes concernant les mesures d'exception. Nous avons fait beaucoup de promotion dans les hôpitaux afin de maintenir le citoyen utilisateur informé de ses droits concernant les demandes d'aide liées aux gardes (préventives, provisoire et en établissement). Ce qui nous frappe davantage cette année est **l'augmentation du quadruple** des demandes d'accès à l'information et la confidentialité des dossiers.

Nous avons pu observer, lors de nos interactions dans les hôpitaux, le manque de connaissance des lois en matière de confidentialité et accès à l'information des équipes soignantes. À plusieurs reprises nous avons dû lire la loi aux personnels soignants afin que les utilisateurs de services puissent avoir accès à leurs informations médicales. Nous avons contacté le contentieux du CISSS pour légitimer nos actions à mainte et mainte reprise. Les directions santé mentale et dépendances ont été mises au courant de nos démarches et à chaque fois ils ont été coopératifs. N'empêche que nous devons conclure qu'il est difficile de convaincre les psychiatres du respect de la loi dans leur application des protocoles de santé. Qui est responsable de l'application de la loi et des protocoles dans les CISSS? À qui revient l'imputabilité de la formation du personnel soignant sur le respect des droits des personnes hospitalisées?

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 reliées à la santé et aux services sociaux. Ces données proviennent donc des personnes qui nous contactent directement de l'hôpital où elles sont hébergées (de manière volontaire ou involontaire) et qui souhaitent 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	2021-2022		2022-2023	
	# demandes	% demandes	# demandes	% demandes
Pierre-Janet	23	33%	30	38%
Gatineau	41	59 %	23	29%
Hull	3	4%	24	30%
Papineau	3	4 %	1	1%
Pontiac	0	0%	0	0%
Maniwaki	0	0%	0	0%
Wakefield	0	0%	2	2%
Total	70	100%	70	100%

Ces données mettent en lumière que la majorité des personnes qui nous ont contactées d'un hôpital dans la dernière année l'ont fait majoritairement lors d'une hospitalisation dans la grande région de Gatineau, soit l'hôpital Pierre-Janet (38 %), suivi de l'hôpital de Hull (30%) et ensuite de Gatineau (29%). Ces statistiques reflètent parfaitement la surreprésentation de la MRC du grand Gatineau au détriment des MRC en région ainsi que leur manque de service. Nous dénonçons la centralisation des services en santé mentale vers l'hôpital de Gatineau. Plusieurs hôpitaux ont vu leurs services en santé mentale être déplacés vers Gatineau malgré la spécificité des personnes utilisatrices de services vivant dans les milieux ruraux. Nous constatons que malgré nos efforts de promotion par la distribution de dépliants et par les rencontres avec les gestionnaires des différents établissements, le nombre de demandes concernant les hospitalisations est toujours en deçà de nos attentes. Il reste encore beaucoup de sensibilisation à faire auprès du personnel soignant quant à l'utilisation des mesures d'exceptions afin d'éviter l'hospitalisation et la judiciarisation des individus vivants avec un trouble de 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.

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 2507 interventions**, soit une augmentation de près de 400 interventions par rapport à l'année dernière. La hausse du nombre d'interventions s'explique par le nombre de personnes rejoint grâce aux tournées de promotion fait par l'organisme, les dossiers qui se complexifient et finalement, le nombre de conseillers ajoutés à l'équipe permanente. Nous constatons également une importante baisse de références vers d'autres organismes. L'équipe de Droits-Accès devient bien malgré elle, une experte dans tous les domaines par manque de services vers d'autres organismes et/ou le réseau public.

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 (54%), suivi d'info-références (24%) et de recherche et rédaction (12%). Ces proportions ont changé par rapport à l'année dernière. D'abord, nous constatons que la demande liée au support-conseil représente la majorité des demandes d'aide ce qui va de pair avec la continuité de la hausse du nombre de demandes d'aide depuis trois ans. En effet, une portion des nouvelles demandes d'aide a demandé une intervention de plus longue durée que l'année précédente, les situations qui se complexifient et exigent plus de recherche pour les conseillers expliquent clairement les nouvelles statistiques de l'organisme.

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.

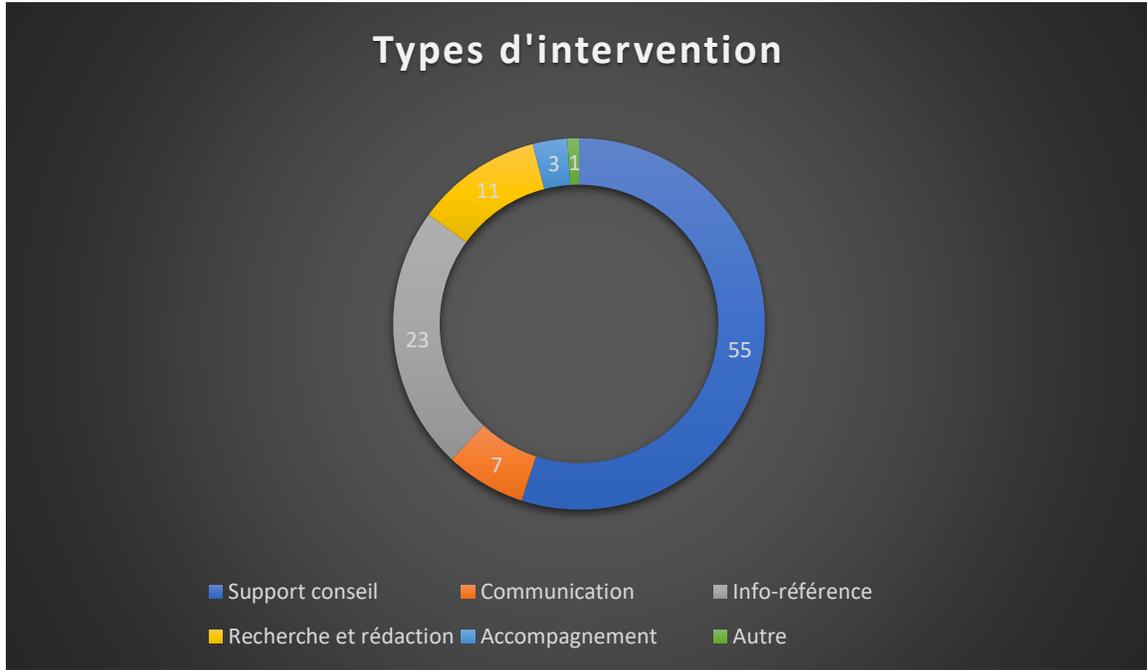
Support-conseil : Toute intervention qui consiste à mieux comprendre le besoin de la personne, explorer les différentes dimensions de sa situation et les avenues qui s'offrent à elle. Cette catégorie comprend l'écoute active, le support émotif, la recherche de chronologie des événements, l'explication 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 2021-2022 et 2022-2023



Types d'intervention	2021-2022		2022-2023	
	# d'intervention	% des interventions	# d'intervention	% des interventions
Support conseil	980	45.8%	1373	55%
Communication	232	10.7%	170	7%
Info-référence	578	27%	584	23%
Recherche et rédaction	212	10%	279	11%
Accompagnement	82	4%	87	3%
Autre	55	2.5%	14	1%
Total	2139	100%	2507	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. Cette année nous avons accompagné deux groupes vers une démarche collective. Les démarches se sont soldées par des règlements à l’amiable.

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

Cette année les conseillers ont créé un journal de bord des visites à l’hôpital afin de faciliter les analyses de nos interactions et interventions. Les conseillers ont déterminé les enjeux récurrents pour l’année 2022-2023 et ont fait l’analyse détaillée des quatre principaux.

Enjeux récurrents :

- **Consentement à l’hospitalisation et gardes illégales**

Pendant l’année 2022-2023, les conseiller.ères de Droits-Accès ont accompagnées plusieurs personnes hospitalisées dans les ailes de santé mentale, au 5e Sud de l’Hôpital de Gatineau, au 5e Est de l’Hôpital de Hull et aux unités 1,2,3,4 et 5 de l’Hôpital Pierre-Janet. Nous avons été témoins de plusieurs pratiques entravant le consentement des personnes hospitalisées. Premièrement, nous avons rencontrés plusieurs personnes qui nous ont dit avoir acceptées d’être hospitalisées pour un certain temps sous menace de se faire mettre en garde en établissement par leur psychiatre. Ces menaces verbales pouvaient ressembler à “ si tu refuses de rester, je vais te mettre en garde” ou “si tu refuses de rester, tu devras passer devant la tribunal”. Dans la majorité des cas, la personne ne se faisait pas expliquer ce que ça veut dire “se faire mettre en garde” ou “passer devant le tribunal”. Or, le consentement aux soins et à l’hébergement doit se faire de manière libre et éclairée. Dans ces cas, le consentement n’était pas libre puisque la personne le donnait sous la menace, ni éclairée puisqu’on ne lui expliquait pas adéquatement les conséquences possibles de son refus.

Le personnel du CISSSO que nous avons rencontrés, soit les infirmier.ères, les travailleurs.euses sociaux et les psychiatres disent de ces personnes qu’elles sont en “cure libre”. Or, ce terme est désuet et n’est plus utilisé ailleurs dans le réseau de la santé. Il faut plutôt parler d’une personne hospitalisée de manière consentante.

Il est également à noter que toutes les personnes que nous avons rencontrées dans cette situation avaient comme note du médecin dans leur dossier qu'elles devaient rencontrer un psychiatre avant de pouvoir quitter. Une personne hospitalisée de manière consentante peut habituellement quitter lorsqu'elle le veut et sans rencontrer un professionnel. Cette rencontre obligatoire avec le psychiatre vise l'évaluation du risque de la personne et, selon celle-ci, sa mise sous garde préventive. Cette personne qui a consenti à l'hospitalisation n'est donc pas pleinement libre de retirer son consentement.

Deuxièmement, nous avons aussi été témoin de gardes tout simplement illégales. C'est à dire que la personne est hospitalisée de manière consentante, a mentionné son désir de partir à son psychiatre, n'a pas été mise sous garde, mais se voit tout-de-même interdit de quitter. À ces moments, nous avons soulevé la situation au contentieux de l'hôpital qui a appelé les infirmières de l'unité pour leur dire de laisser partir la personne. Avant de quitter, les personnes ont dû signer un départ sans congé, c'est-à-dire qu'elles affirment quitter l'hôpital sans l'accord du médecin et que l'établissement ne peut pas être tenu responsable des conséquences de son départ. Il s'agit encore une fois d'une mesure qui entrave le consentement des personnes puisqu'elles remettent alors souvent en question leur départ devant cette procédure.

- **Relations avec le personnel en milieu hospitalier**

L'année 2022-2023 est marquée par une plus grande présence des conseiller.ères en milieu hospitalier. Les relations avec le personnel sur place sont changeantes dépendamment des gens rencontrés, des professionnels, des personnes hospitalisées ainsi que du type d'accompagnement. Il est possible de croire qu'une incompréhension de notre rôle de la part du personnel du réseau soit à l'origine des relations difficiles avec ces derniers. Il est courant que les conseiller.ères se fassent accuser d'entraver aux traitements des personnes hospitalisées alors qu'ils s'efforcent de faire respecter leurs droits. Ces altercations ont été rapportées à la direction de la santé mentale et dépendance (DSMD) et un travail est fait au quotidien pour mieux définir le rôle de l'organisme en milieu hospitalier. Notre rôle est plus clair et cela a pour effet de stabiliser l'intensité des échanges avec le personnel hospitalier. Encore à ce jour, les conseiller.ères ont à s'obstiner avec les différents professionnels afin de faire respecter les droits des personnes hospitalisées, mais les démarches sont plus brèves et se concluent plus souvent qu'autrement dans le calme avec l'appui d'une tierce partie comme par exemple, l'aide juridique ou le contentieux de l'hôpital. Bref, le personnel hospitalier semble mieux comprendre le rôle de Droits-Accès, les conseiller.ères sont mieux outillés pour faire valoir les droits des personnes hospitalisées et nous avons développé des relations positives avec la DSMD, ce qui aide les conseiller.ères à faire leur travail sur le terrain.

- **Accès au dossier médical en contexte d'hospitalisation**

Un élément récurrent lors des visites de l'équipe dans les milieux hospitaliers est le fait que les usager.ères ont de la difficulté à avoir accès à leur dossier médical. En effet, selon les observations et les interventions de l'équipe sur le terrain, lorsque les usager.ères demandent à obtenir leur dossier médical, ils se font répondre par le personnel qu'ils ne peuvent pas avoir accès à leur dossier médical lorsqu'ils sont hospitalisés, ou encore, que c'est le psychiatre qui décide si la

personne peut avoir accès à son dossier médical ou non. Pourtant, la LSSSS prévoit que tout usager.ère qui en fait la demande peut avoir accès à son dossier médical. La Loi ne spécifie pas que les personnes hospitalisées ne peuvent y avoir accès pendant les traitements. L'exception à cette loi prévoit qu'un accès limité au dossier peut être appliqué seulement si les informations écrites peuvent causer un préjudice grave à la santé de la personne utilisatrice et elle doit avoir une durée nommée dans le temps. À de nombreuses reprises, le personnel soignant interprète la loi de tel à ce que le psychiatre devient maître du dossier de la personne utilisatrice.

Alors, l'équipe se retrouve souvent dans des situations où elle doit expliquer la Loi au personnel soignant lors de ses visites hebdomadaires dans les hôpitaux.

- **Trousses d'accueil en hospitalisation – accueil des personnes hospitalisées**

Un des premiers aspects qui saute aux yeux lors des accompagnements en milieux hospitaliers est le manque d'informations offertes aux personnes à leur arriver en hospitalisation. Dans le protocole de fonctionnement du CISSSO il est mentionné qu'une trousse d'accueil en hospitalisation doit être remise systématiquement à l'arrivée des personnes à l'hôpital. C'est ainsi, qu'équipé de cette précieuse information, les conseiller.ères entame une longue et tumultueuse quête à la recherche de « la trousse d'accueil en contexte de garde en établissement ».

Entre juillet et octobre 2022, l'équipe de DAO a fait la tournée des hôpitaux et ailes de psychiatrie pour demander une copie de la précieuse trousse. Nos constats sont qu'il n'y a pas de trousse offerte systématiquement aux personnes qui arrivent à l'hôpital en contexte de garde. Certains documents sont offerts, mais ils varient selon l'établissement et son plus souvent qu'autrement incomplet et ne font pas référence aux droits des personnes hospitalisées contre leur gré.

À la lueur de nos découvertes, nous avons amené la situation aux oreilles de la DSMD. Nous leur avons fait des propositions concernant le contenu possible de la trousse et depuis ce temps, nous avons eu vent que des travaux sont en cours afin de créer et d'implanter l'outil d'accueil en milieu hospitalier. L'équipe de Droits-Accès continue de suivre le dossier à distance raisonnable, en gardant en tête que la tâche de mettre en place une telle trousse revient ultimement au CISSSO.

La liste ci-dessous représente d'autres thèmes récurrents issus de nos visites en milieu hospitalier.

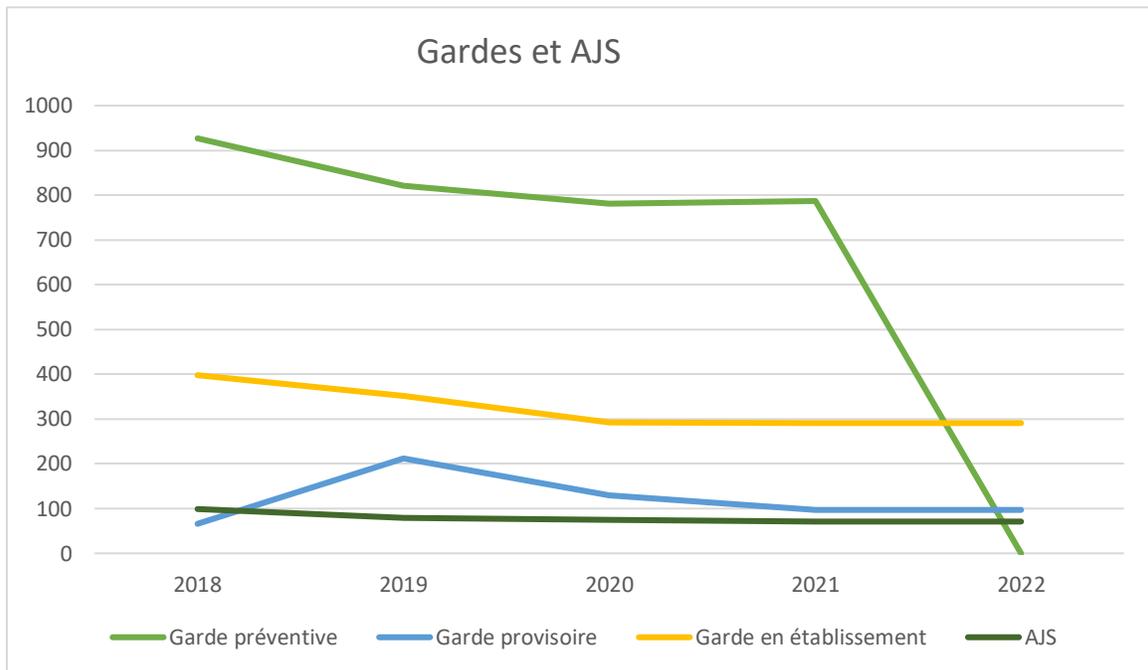
- Présence des conseiller.ères sur les ailes en santé mentale afin de faire de la promotion
- Droit de sortie, pause cigarette
- Salles pour rencontres sur les ailes en santé mentale
- Compréhension de son ordonnances/ Autorisations judiciaires de soins
- Révision de gardes/Annulation de la garde
- Barrière de langage (manque de personnel bilingue)
- Accessibilité difficile aux médecins/psychiatres sur les unités
- Formulaire d'insatisfaction interne vs formulaire de plainte commissaire aux plaintes
- Covid, ailes fermées et accès difficile
- Débordement, hausse des besoins en santé mentale
- Médication et consentement
- Contention, isolement
- Relation avec le contentieux

- Hospitalisation hors des grands centres (Pontiac, vallée de la Gatineau, etc...)
- Accès au téléphone, accès aux communications en situation d'hospitalisation
- Confidentialité

Loi P-38.001

Les abus en matière d'application de la Loi P-38.001 ou couramment appelée LPP dans le système de santé 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.

Une demande d'accès à l'information pour connaître le nombre d'application de la loi par les agents de polices a été loger auprès de la ville de Gatineau et du CISSSO. À ce jour, aucune de ces instances sont en mesure de nous fournir les données. Il semble qu'aucune statistique ne soient comptabilisées suite à l'application de la loi sur un citoyen.



Gardes préventives

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre	927	821	781	787	760
Variation du nombre	+26%	-11%	-5%	+6	-3.5%

Gardes provisoires

	2018	2019	2020	2021	2022
Présentées	70	232	143	132	133
Acceptées	66	212	129	97	106
Annulées	6	49	6	18	16
Rejetées	4	20	14	17	11
% acceptées	94%	91%	90%	73%	80%
Variation # présentées	+52%	+231%	-38%	-8	+0.08%

Gardes en établissement

	2018	2019	2020	2021	2022
Présentées	413	369	316	351	407
Acceptées	398	351	293	291	358
Annulées	15	17	4	18	9
Rejetées	15	18	23	42	40
% acceptées	96%	95%	93%	82%	88%
Variation # présentées	+60%	-11%	-14%	+26	+16%

Autorisations judiciaires de soin

	2018	2019	2020	2021	2022
Présentées	99	79	75	71	78
Acceptées	-	-	-	0	77
Annulées	-	-	-	0	0
Rejetées	-	-	-	0	1
Variation # présentées	+48%	-20%	-5%	-4%	+9%

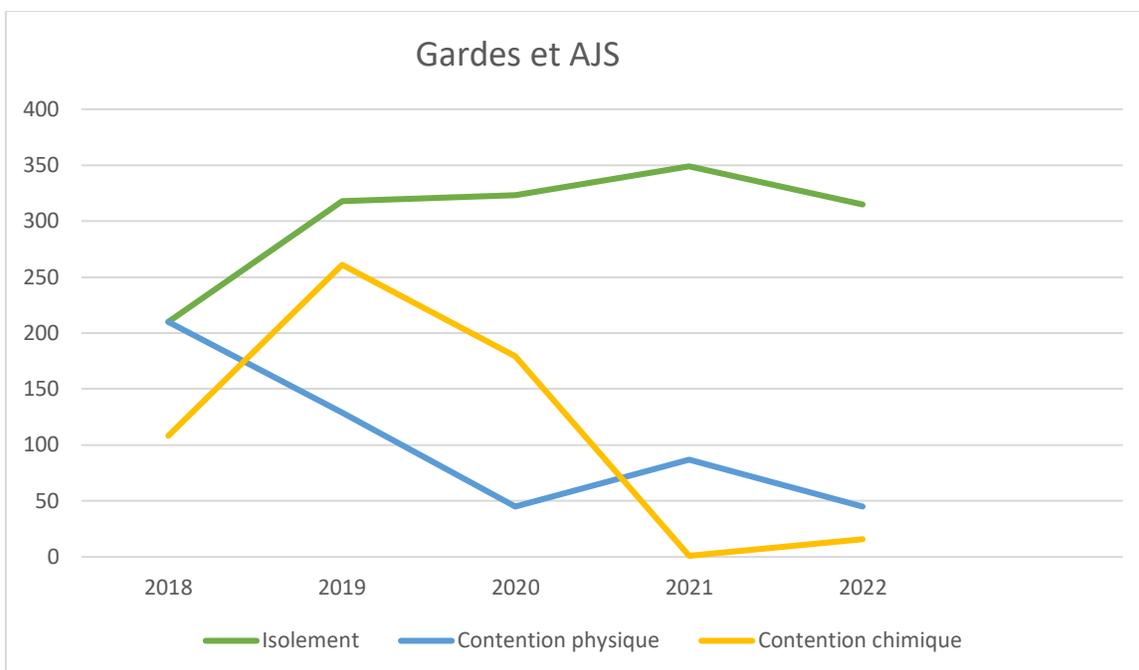
Nos analyses démontrent qu'il y a une baisse du nombre de gardes préventives et un maintien des gardes provisoires. Ces données nous portent à croire qu'il y a possiblement un relâchement par rapport à la recherche du consentement libre et éclairé? Nous nous questionnons sur l'application et la compréhension de la loi par les employés du réseau lors de la recherche de consentement auprès des usagers. L'équipe de Droits-Accès continuera à observer les tendances en matière de garde provisoire. Les conseillers orienteront leur collecte de données de façon à offrir un portrait du consentement lors des évaluations.

Cette année, nous assistons à une hausse du nombre de gardes en établissement et d'autorisations judiciaires de soin. Suite à nos analyses des données du CISSSO et celle fait sur le terrain dans nos interactions avec les usagers, nous sommes en mesure d'affirmer que les personnes utilisatrices ont très peu de choix quant à la prise de médication. Dès qu'une objection ou un questionnement de la part de l'utilisateur est verbalisé, les psychiatres ont tendance à exercer un contrôle protectionniste envers leur patient. Ils leur imposent une garde en établissement ou une autorisation judiciaire de soin presque systématiquement. Le patient se voit ordonner de prendre la médication. Dans très peu de cas l'utilisateur de service est mis au centre de son rétablissement. Son savoir expérientiel n'est pas reconnu par le corps médical. À très peu de reprise le psychiatre accepte de modifier, changer ou adapter la médication au besoin de la personne même suite à une demande formulé par celle-ci.

D'où la nécessité de continuer à militer au sein du comité mesure d'exception de l'AGIDD, qui se bat pour la mise en place de pratiques alternatives aux mesures d'exceptions.

Mesures d'exception : Contention physique et chimique, isolement – Direction santé mentale et dépendances

Nous avons reçu les données comparatives pour les années 2021 et 2022. Nous nous questionnons fortement sur le caractère EXCEPTIONNEL de ces mesures. Une nouvelle donnée a fait son apparition, soit les épisodes planifiés et non-planifiés. Comment peut-on planifier une contention ou un isolement sur une base exceptionnelle? Les données ne semblent pas être comptabilisées de la même manière d'un centre hospitalier à l'autre malgré la centralisation des services. Les personnes ayant été contraintes aux mesures d'exception nous mentionnent souvent que certains traitements ne sont pas consignés à leur dossier. Considérant ces faits, que faut-il comprendre des données obtenues? Ces données sont-elles représentatives des expériences vécues sur le terrain?



Isolation

	2018	2019	2020	2021	2022
Nb total d'épisode	210	318	323	349	315
Planifié	*	*	*	105	63
Non planifié	*	*	*	244	252
Variation # présentées					-11%

Contention physique

	2018	2019	2020	2021	2022
Nb total d'épisode	210	129	45	87	45
Planifié	*	*	*	39	4
Non planifié	*	*	*	48	41
Variation # présentées					-51%

Contention chimique

	2018	2019	2020	2021	2022
Nb total d'épisode	108	261	179	1	16
Planifié	*	*	*	0	4
Non planifié	*	*	*	1	12
Variation # présentées					%

*Les mesures de contentions chimiques n'étaient pas comptabilisées avant 2017, les mesures d'isolement et de contention n'ont pas été dissociée dans la comptabilisation des données avant 2019. Les données planifiées ou non n'ont pas été dissociée dans la comptabilisation des données avant 2021.

Les données démontrent une baisse de l'utilisation des mesures d'exception. Nous sommes tout de même septiques de la diminution dramatique des données. Nous tenterons de savoir auprès de la direction santé mentale et dépendance ainsi que les différentes directions concernées par les mesures de contrôles quel est la méthode de comptabilisation pour les données qui concernant les mesures de contrôle.

Dossier systémique #2: Intervention policière et de crise

En 2021-2022, Droits-Accès a amorcé un dossier systémique sur les interventions de crise effectuées par des policiers auprès des personnes fragilisées par un problème de santé mentale. Il est évident que les policiers possèdent des connaissances et des habiletés limitées en ce qui concerne les interventions de crise. En effet, le cursus scolaire des techniques policières du Cégep de l'Outaouais ne prévoit que deux cours en lien avec l'intervention en santé mentale soient «Intervention policière: santé mentale et toxicomanie» et «Intervention en situation de crise». Il est à noter que ces cours sont d'une durée de deux heures par semaine auxquelles les étudiants assistent pendant 15 semaines pour la durée totale de leur technique. De plus, les policiers possèdent un seul cours sur le profilage dans leur formation scolaire, soit «Réinsertion sociale et profilage», également donné deux heures par semaine sur 15 semaines.

En 2022-2023, Droits-Accès a commencé l'élaboration d'un plan d'action pour mettre le dossier en branle. La première étape était de faire une demande d'accès à l'information à la Ville de Gatineau afin de connaître le pourcentage du nombre total d'appel loger au service de police de la ville de Gatineau (SPVG) liés à la santé mentale par rapport au nombre d'appels total effectués au (SPVG). À ce jour, l'organisme a seulement reçu le nombre d'appels liés à la santé mentale, soit au nombre de 7940.

Une autre action qui sera effectuée est la rencontre des membres de l'équipe UNIC ainsi que des patrouilleurs du SPVG afin d'obtenir des informations sur le confort et l'aisance des policiers à intervenir en situation de crise. Cela permettra aussi d'obtenir des informations sur les critères sur lesquels se basent les policiers afin d'appliquer la Loi P-38.001. Cela aidera à déterminer les besoins de formation chez les policiers. En effet, Droits-Accès vise à donner ses formations «Droits et recours en santé» et «La Loi P-38.001, son application et ses dérives» aux policiers et aux premiers répondants.

Un autre objectif de Droits-Accès dans ce dossier est de monter et livrer des ateliers d'éducation populaire auprès des citoyens et citoyennes pour obtenir leurs perceptions sur leurs rapports avec les services policiers lors de situations de crise. Cela apportera davantage d'informations sur le déroulement des interventions de crise faites par les policiers et sur ce qui se passe réellement sur le terrain. Il sera aussi important de recueillir le point de vue des intervenants de terrain, comme les travailleurs de rue, et des autres organismes sur l'efficacité perçue des interventions de crise policières.

Droits-Accès prévoit également faire une demande d'accès à l'information sur certains types de constats émis dans la région de l'Outaouais afin d'obtenir un aperçu des tendances en termes de profilage social. En effet, les personnes fragilisées par un problème de santé mentale, dont certaines personnes en situation d'itinérance sont souvent victimes de profilage social.

Enfin, Droits-Accès prévoit aussi un bloc de recherche documentaire pour compléter les données recueillies sur le terrain. Ces recherches se traduiront par la recherche d'articles de journaux et d'articles de la littérature scientifique dans le but d'obtenir des informations sur les problématiques liées aux interventions de crise policières ainsi que sur des possibles recommandations pour améliorer ces interventions.

Comités de travail

Comité mécanismes d'exception (AGIDD-SMQ)

Les groupes ont travaillé sur l'exercice remis en 2022. Les résultats ont été compilés et seront remis lors du colloque annuel de l'AGIDD-SMQ en mai 2023. La priorité des méthodes alternatives aux mesures d'exception est bien amorcée auprès des groupes à travers la province. Il y a une réelle volonté de mettre l'expérience de l'utilisateur des soins et services en santé mentale à profit dans la culture des services de santé public. Un travail de collaboration doit se mettre en place pour la prochaine année entre l'AGIDD-SMQ et le MSSS. La coordonnatrice poursuit son implication auprès du comité pour l'année à venir.

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.

Le comité a été remis sur pied cette année et s'est rencontré pour la première fois en mars. Il compte présentement 6 membres, soit Yves Rochon, Michèle Hallé, Joanie Campeau, Geneviève Nault, Claudie Lyrette-Thibeault et Mélodie Pelletier. Lors de la première rencontre, les membres se sont informés sur les dossiers systémiques en cours et ont établi les bases du fonctionnement du comité. Les membres prévoient se rencontrer en avril 2023 afin d'établir un plan d'action pour l'année 2023-2024.

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.

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. Il y a eu plusieurs tentatives d'ateliers d'éducation populaire.

Il n'y a plus de membres responsables siégeant sur le comité malgré la tentative de recrutement effectué par Serge et Valérie à l'hiver 2023. Plusieurs membres ont été contactés par courriel sans succès. Serge a été mandaté par l'équipe et le CA de redynamiser le comité pour l'année 2023-2024. Il sera à la recherche de membres ayant envie de s'impliquer dans la vie associative. Le comité poursuivra sa mission dans la mise en œuvre de la vie associative. Plusieurs projets de partenariat et d'éducation populaire verront le jour pour l'année 2023-2024.

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 24 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.

ROCSMO

Nous sommes 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.

Droits-Accès souhaite joindre sa voix aux revendications menées par le regroupement ainsi qu'apporter sa contribution aux concertations et actions politiques.

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 de l'Outaouais (CISSSO). Droits-Accès siège au CA de la TROCAO depuis le 19 mai 2022. Au courant de la dernière année, nous avons participé à 7 rencontres de CA sur un total de 8. Les activités principalement discutées en CA sont les relations CISSSO-TROCAO, les conditions des employés de la TROCAO, le nouveau cadre ministériel, les mobilisations, la vie associative ainsi que d'autres activités et faits saillants tels que le soutien aux

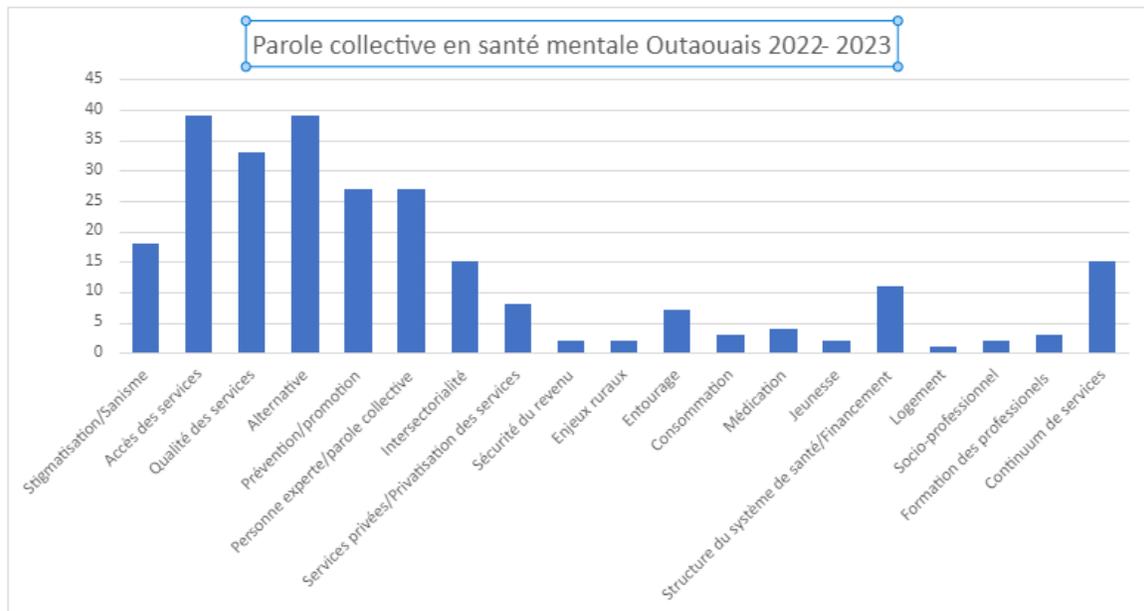
membres, le projet de Laboratoire de formation populaire de l'Outaouais, la commission Gatineau Ville en santé, Aire Ouverte, la CTROC et l'enquête sur les infrastructures des milieux communautaires en Outaouais.

Le fait que Droits-Accès de l'Outaouais siège sur le CA de la TROCAO nous permet d'être aux premières loges de plusieurs actions politiques régionales et nationales qui concerne les enjeux du milieu communautaire. Notamment en ce qui concerne les politiques de financement. Il sera d'autant plus pertinent d'y siéger au courant de la prochaine année avec l'arrivée de la loi 15 qui a pour objectif de créer une nouvelle société d'État (agence) pour gérer la santé et les services sociaux au Québec.

ReprésentACTION santé mentale Outaouais



Bilan de la parole collective en santé mentale en Outaouais pour l'année 2022-2023



25 mai 2022 – Relais des jeunes gatinois, 315 rue Migneault, Gatineau, secteur Gatineau

Cette date marque la première rencontre pour la parole collective en santé mentale en Outaouais. C'est sous la forme d'un atelier d'éducation populaire que nous avons lancé l'initiative de ces rencontres citoyennes. Les gens présents ont échangé autour de quatre questions :

1. C'est quoi un service en santé mentale ?
2. Est-ce que les services en santé mentale sont accessibles en Outaouais ?
3. Quelles sont les raisons qui expliquent l'état des services ?
4. Dans un monde idéal, l'accessibilité aux services en santé mentale...

Les discussions initiées par ces questions nous ont permis de mettre en place la fondation de notre parole collective en Outaouais. Ensuite, nous avons procédé à l'élection de la première cohorte de délégué.e.s ReprésentACTION santé mentale Outaouais.

Présentation de Katharine et son implication dans les rencontres ReprésentACTION :

Katharine Larose-Hébert est titulaire d'une maîtrise et d'un doctorat en travail social de l'Université d'Ottawa. De 2016-2020, elle fut professeure adjointe à l'École de travail social et de criminologie de l'Université Laval. Depuis 2020, elle est professeure régulière au sein du programme de psychologie et santé mentale de la TÉLUQ. Ses recherches portent sur l'offre de services et les pratiques d'intervention en santé mentale et auprès des populations marginalisées ainsi que sur les acteurs, les processus et les pratiques de judiciarisation et de déjudiciarisation de ces populations.

Lors de nos consultations, la thématique de l'accessibilité aux services en santé mentale est celle qui fut la plus populaire auprès des personnes utilisatrices de services de la région. C'est donc dans ce contexte que Katharine nous propose d'animer une programmation s'étalant sur trois rencontres ayant comme thématique générale : *L'inaccessibilité aux services de santé mentale au Québec*.

9 novembre 2022 - Maison du citoyen 25 rue Laurier, Gatineau, secteur Hull

L'inaccessibilité aux services de santé mentale au Québec. Partie 1 : L'approche biomédicale.

Durant la présentation, Katharine nous a parlé des défis qu'elle a vécu personnellement dans sa trajectoire de services en santé mentale pour ensuite animer une discussion sur nos défis liés à l'accessibilité des services de santé mentale et leurs répercussions dans nos vies.

Ensuite, nous avons vu e quelle façon l'approche biomédicale influence l'accessibilité aux services. Par exemple :

- La nécessité d'avoir un diagnostic psychiatrique pour obtenir des services,
- La pénurie de main d'œuvre en santé et le manque de ressources pour offrir les services nécessaires en santé mentale,
- L'accès réduit/compliqué à un médecin de famille et à un psychiatre,
- Sans médecin, il faut se présenter à l'urgence,
- La visée curative plutôt que préventive.

En bref, nous avons conclu que l'accès à plusieurs services dépend de l'accessibilité à un médecin traitant. Nous constatons que nous sommes dans une structure d'accès médico-centrique, découlant de l'approche biomédicale.

La rencontre s'est conclue autour de discussion sur les différentes approches en santé mentale et de leur influence sur l'accessibilité aux services.

16 février 2023 – Le Café des Artistes de la Lièvre, 408 Ave. de Buckingham, Gatineau, Secteur Buckingham

Mme Larose-Hébert nous a introduit au terme de Sanisme. Nous avons aussi discuté de Stigmatisation. Pour mettre en contexte, Commençons par le sanisme et la stigmatisation : Le sanisme est une forme d'oppression, et la cause de la stigmatisation envers les personnes ayant reçu un diagnostic d'un trouble de santé mentale. Découlant du sanisme, les troubles de santé mentale sont perçus comme étant négatifs, engendrent la stigmatisation ainsi que des effets néfastes pour la personne qui subit d'être stigmatisé (RÉF : Présentation de Katarine Larose Hébert,).

Plusieurs points intéressants ont été abordés lors de la présentation et des échanges. Afin de stimuler les échanges, 2 questions importantes ont été posées à l'audience : On nous a demandé de parler d'exemple de la manière dont le sanisme et la stigmatisation qui en découle peuvent affecter l'expérience des personnes ayant reçu un diagnostic psychiatrique alors qu'elles essaient d'accéder à des services. L'autre question abordait si les services offerts par le réseau de la santé

répondent adéquatement aux besoins des personnes vivant des difficultés liées à leur état de santé mentale.

Ces deux questions ont stimulé des échanges concernant :

- La difficulté d’obtenir des services dans son environnement ou sa propre région.
- Le besoin de formation des professionnels de la santé au niveau des défis de santé mentale chez un individu, du sanisme et de la stigmatisation
- Un énorme effort est à faire pour le changement de la perception de la santé mentale (changement de culture, on n'est pas fou)
- Le changement de perception de la santé mentale changerait la stigmatisation concernant plusieurs domaines tels que les défis au niveau du logement, au niveau professionnels, au niveau des assurances, etc...
- De l’accessibilité aux soins en fonction du genre, de la langue.
- Les gens sont “traités” comme pour une maladie physique avec des médicaments plutôt que pour le psychique avec de l’écoute et de l’encadrement.

Ce fut une magnifique rencontre. L’audience était très engagée. J’ai déjà hâte à la prochaine rencontre.

Autres activités

- 2 ateliers d’éducation populaire sur la parole collective en santé mentale
 - 9 mai : Maison Réalité
 - 6 octobre : Boulev’art de la Vallée
- 4 présentations
 - 29 septembre : Table de concertation territoriale en santé mentale de l’Outaouais (TCTSMO)
 - 4 octobre : Service d’aide et d’inclusion sociale (SAIS)
 - 15 novembre : Université du Québec en Outaouais (UQO)
 - 1 mars : Table de développement social de la Vallée de la Gatineau (TDSVG) comité santé mentale
- 5 participations à des tables et comités
 - Table de concertation territoriale en santé mentale de l’Outaouais (TCTSMO)
 - Table de développement social de la Vallée de la Gatineau (TDSVG) comité santé mentale
- 1 sondage pour récolter la parole collective
- 2 infolettres
- 2 formations (« Être délégué, c’est quoi? », Outils de communication)
- Kiosque au CÉGEP de l’Outaouais pour le salon du mieux-être
- Participation à la journée de réflexion du ROCSMO portant sur la paire-aidance

Les grandes orientations 2023-2024

1. Poursuivre l’organisation d’activités pour récolter la parole collective en Outaouais.
 - ✓ Rencontres ReprésentACTION
 - ✓ Sondage
 - ✓ Ateliers d’éducation populaire

2. Assurer une meilleure représentativité des personnes utilisatrices de services en santé mentale en Outaouais.
 - ✓ Maintenir la présence de délégué.e.s sur la Table de développement sociale de la Vallée de la Gatineau
 - ✓ Maintenir la présence de délégué.e.s sur la Table de concertation territoriale en santé mentale de l'Outaouais
 - ✓ Être présent dans les différentes MRC afin de promouvoir l'initiative
 - ✓ Recruter des délégué.e.s en dehors du grand Gatineau

3. Offrir l'encadrement nécessaire aux délégué.e.s afin qu'ils vivent une expérience positive
 - ✓ Tenir des formations pour délégué.e.s
 - ✓ Organiser des rencontres de délégué.e.s à tous les mois
 - ✓ Encourager le transfert de connaissance et le support entre les délégué.e.s plus expérimenté.e.s et les nouveaux

4. Que ReprésentACTION Outaouais s'implique dans des activités aux nationales avec ReprésentACTION SMQ
 - ✓ Participation des délégué.e.s dans l'organisation du *Mois de la parole collective en santé mentale*
 - ✓ Participation aux rencontres de chargés de projet
 - ✓ Maintien des bonnes relations avec les chargés de projet des autres régions

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'accent 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.

Les conseillers ont travaillé sur de nouveaux ateliers à offrir pour l'année 2023-2024. Il n'y a donc pas eu d'atelier d'éducation populaire offerte au citoyen pour cette année.

Formations offertes par DAO

Les activités de formations offertes par Droits-Accès sont destinées aux intervenants du milieu communautaire et du réseau public de la santé et des services sociaux. Cette année, l'équipe a offert la formation *Droits et recours en santé mentale*.

Tableau 1: Formation offert par DAO 2021-2022

Date	Type d'activité	Thème	Participant-es	Nb de person-nes
09 mai 2022	Atelier d'éducation populaire	ReprésentACTION, la parole collective	Participants du de la maison réalité	12
29 septembre 2022	Atelier d'éducation populaire	ReprésentACTION, la parole collective	Participant du Boulv'Art	15
06 octobre 2022	Conférence	Mission de DAO et collaboration avec le réseau de la santé	Direction des programmes en santé mentale et dépendance Directions DSMD	6
20 octobre 2022	Conférence	Mission de DAO et collaboration avec le réseau de la santé	Directions, chef et coordonnateur DSMD	55
24 janvier 2023	Représentation	Visite dans le pontiac : Mission de DAO et collaboration avec le réseau de la santé	Travailleur du réseau	30
27 janvier 2023	Représentation	Visite dans des établissement de Buckingham Mission de DAO et collaboration avec le réseau de la santé	Travailleur du réseau	30
01 février 2023	Conférence	Défense des droits en santé mentale	Professionnels et étudiants	30
09 février 2023	Conférence	Défense collective des droits en santé mentale	Professionnels et étudiants	60
28 mars 2023	Représentation	Mission de DAO et collaboration avec le réseau de la santé	Travailleur du réseau	17
TOTAL				255

Formation continue de l'équipe

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.

Tableau 2: Formation prises par les employés de DAO 2022-2023

Date	Titre	Formateurs-trices
26/04/2022	Défense des droits (santé mentale)	Doris Provencher
31/05/22	Colloque de l'AGIDD-SMQ	Claude Moreau
13/10/22	Journée pair aideance	ROCSMO
4/11/22	Formation équipe et teambuilding	Rebecca Labelle
11/11/22	Formation : intervenir avec des personnes vivant avec un trouble de la personnalité	Sébastien Auger
25/11/2022	Journée de formation Barreau du Québec	Colloque du Barreau
29/11/22	Formation : Outils de travail Canvas	Geneviève Hébert
17/01/23	Formation : Comment livrer la formation P-38	Émilie Couture-Glassco
19/01/23	Formation : Enjeux sociales dans le milieu communautaire	ROCSMO
31/01/23	Formation : LGBTQ+	Claudie Lyrette-Thibeault
03/02/23	Journée de formation Barreau du Québec	Colloque du Barreau

Promotion et prises de position dans les médias sociaux

Dans la dernière année, nous sommes passés de 930 à 1005 abonnés de notre page Facebook. Voici le palmarès des 10 publications et partages les plus marquants au courant de l'année 2022-2023 ainsi que le nombre de personnes rejointes :

Tableau 3: Promotion dans les médias de DAO 2022-2023

	Date	Publication	Nb de personnes
1.	17-10-23	Publication par DAO du formulaire de plainte CISSSO VS commissaire aux plaintes	831
2.	15-08-22	Capsule informative sur les droits présenté par l'équipe de DAO: Vérification des antécédents judiciaires en santé mentale	669
3.	18-07-22	Capsule informative sur les droits présenté par l'équipe de DAO: Consentement aux soins	404
4.	05-12-22	Partage d'un article de Radio-Canada sur les services en santé mentale	390
5.	27-09-22	Partage d'un article de la Presse suite au suicide d'une adolescente	387
6.	16-06-22	Photos de l'AGA prise par l'équipe de DAO, Photo original de DAO	369
7.	22-07-22	Capsule informative sur les droits présenté par l'équipe de DAO : Choix du professionnel	367
8.	06-07-22	Capsule informative sur les droits présenté par l'équipe de DAO : Info-DAO	366
9.	17-05-22	Capsule informative sur les droits présenté par l'équipe de DAO : Rôle des conseillers de DAO	350
10	25-08-22	Partage d'un article de journal en solidarité avec le CIPTO	335

Autres actions médiatiques

- ✓ Communiqué de presse envoyé aux médias pour dénoncer le caractère discriminatoire du dossier VAJ et l'inactivité du gouvernement
- ✓ Texte d'opinion parue dans Info DAO 2022-2023 sur la Qualité des services en Outaouais
- ✓ Partage d'articles dénonçant les pratiques abusives du système de santé tout au long de l'années

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 quatre (4) sont accordés, en priorité, à des membres majoritaires. D'autre part, les trois (3) autres postes du conseil sont accordés à des membres sympathisants. Les membres du Conseil d'administration sont :

Poste	Administrateur-trice	Siège	Fin du mandat
Présidence	Jean-Daniel Jacob	Sympathisant	2024
Vice-présidence	Geneviève Nault	Sympathisant	2024
Trésorerie	Julie Senécal	Majoritaire	2023
Secrétariat	Joannie Campeau	Majoritaire	2024
Administration	Poste vacant au 31 mars 2022	Majoritaire	2023
Administration	Mirane Omar	Sympathisant	2023
Administration	Michèle Hallé	Majoritaire	2024

Sièges en élection

Élection cette année : 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. La durée du mandat des membres élus au conseil est de deux ans.

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

- ✓ Embauche de la coordination
- ✓ Révision du protocole de travail
- ✓ Mise à jour plan triennal
- ✓ Atelier de formation participative sur les alternatives aux mécanismes d'exceptions
- ✓ Écriture de la politique et des procédures pour encadrer le travail des bénévoles
- ✓ Écriture du cadre de fonctionnement pour encadrer les démarches individuelles
- ✓ Fabrication et présentation de la trousse du conseiller lors des visites dans les hôpitaux

Remerciements CA

Nous tenons à remercier Monsieur François Penzès et madame Christine Nadeau, tous deux, membres du conseil d'administration depuis 2016 qui nous ont quittés au courant de l'année. Votre passage à Droits-Accès et votre implication ont été des plus appréciés. Vous avez fait la différence dans les dernières années au travers les changements de la culture organisationnelle de DAO. Votre apport au rayonnement de l'organisme est inestimable. Vous allez beaucoup nous manquer. Nous tenons également à féliciter et à remercier tous les membres du conseil d'administration pour leur engagement au cours de la dernière année. En plus d'assister aux rencontres mensuelles du conseil d'administration, ils contribuent activement à la réalisation de notre mission. Un grand merci à madame Michèle Hallé. Madame Hallé c'est présenté au bureau de l'organisme a toutes les semaines depuis le mois de juin 2022 afin d'apporter son soutien à l'équipe.

Présentation l'équipe de travail



**Membres
et équipe
de
Droits-
Accès**



**2022
2023**



- ⇒ **Rebecca Labelle, coordonnatrice.** Rebecca est en poste à DAO depuis 2014. Elle détient un diplôme d'études collégiales en Finances et comptabilité informatisée. Elle a accumulé plusieurs formations en santé mentale ainsi qu'en gestion des ressources humaines. Elle possède également une expérience de plus de 18 ans comme technicienne comptable et superviseure des ressources humaines. Depuis le mois de mai 2022, elle a repris le flambeau de la coordination. Sa nomination fût naturelle en dépit de sa grande expérience au sein de l'organisme.

- ⇒ **Serge Bigras, conseiller.** Serge a été embauché dans l'équipe de conseiller en août 2021. Il possède plus de 28 ans d'expérience comme intervenant psychosocial dans le milieu communautaire. Il détient plusieurs attestations de formation dans le milieu psychosocial et santé mentale. En plus d'une solide expérience en accompagnement et en intervention.

- ⇒ **Simon Chartrand-Paquette, conseiller** mobile et chargé de projet. Simon a été embauché suite à son stage à Droits-Accès en 2022. Il occupe présentement un nouveau poste créé en avril 2022 soit le poste de conseiller mobile. Il est également chargé du projet ReprésentACTION. Simon détient un BAC en travail sociale depuis avril 2022 et il est propriétaire d'un boxer-labrador âgé de dix ans nommé Obiwan. Il œuvre dans le milieu communautaire depuis 2017.

- ⇒ **Claudie Lyrette-Thibeault, conseillère.** Claudie a été embauché en juin 2022 au poste de conseillère. Elle possède un BAC en sexologie depuis juin 2022 et débutera un D.E.S.S en santé mentale à l'automne 2023 dans le but d'obtenir une maîtrise cumulée en santé mentale. Claudie travaille dans le milieu communautaire depuis 2019. Elle acquiert donc un savoir académique et expérientiel en intervention psychosociale depuis les quatre dernières années.

- ⇒ **Annick Bernier, adjointe administrative.** Annick a été embauché en septembre 2022. Elle détient un diplôme professionnel en secrétariat et comptabilité. Elle possède plus de 10 ans d'expérience dans le domaine administratif. Elle possède également un savoir expérientiel impressionnant.

- ⇒ **Mélodie Pelletier, conseillère.** Mélodie s'est jointe à l'équipe de conseiller.es en décembre 2022. Elle détient un baccalauréat en travail social et un baccalauréat en journalisme. Elle possède de l'expérience en intervention psychosociale auprès d'une population vulnérable depuis plus de 4 ans. Son parcours l'a amené à s'intéresser à l'accès à la prise de parole dans l'espace public.

Remerciements Équipe

Droits-Accès fait peau neuve avec une nouvelle équipe. Droits-Accès tiens à remercier madame Rebecca Labelle pour son implication et sa loyauté envers l'organisme. Elle a su tenir la barre dans la tempête de la dernière année. Elle a accepté le défi de la coordination sans hésitation. Elle travaille maintenant à mettre en place la meilleure équipe afin d'accompagner et aider la population dans leur démarche. On peut déjà affirmer que cette nouvelle équipe écrira une nouvelle page de l'organisme et sera d'aplomb pour relever les nouveaux défis.

Finalement, les membres du conseil d'administration tiennent à souligner le travail remarquable de l'équipe. Celle-ci a assuré des services de qualité, répondu à une hausse des demandes d'aide, mené tous les projets qui sont chers à l'organisme et ce, malgré les différentes contraintes.

Chapeau à la grande famille et équipe de DAO!

Stagiaire

Valérie Garfield, Bachelière en criminologie à l'Université d'Ottawa. Valérie a complété son stage à l'hiver 2022. Durant son stage, elle a accueilli les nouvelles demandes d'aide, a participé à plusieurs tournées de promotion de l'organisme, en plus de prendre en charge quelques dossiers individuels. Elle a su intégrer et prêter main-forte à l'équipe de manière professionnelle et efficace. Elle a su relever le défi de conseillère avec brio. Nous lui souhaitons la meilleure des chances dans sa nouvelle carrière d'intervenante psychosociale.

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 !

- **Michèle Hallé** : Michèle a participé au quotidien de l'organisme tout au long de l'année, elle a révisé plusieurs documents et soutenu l'équipe lorsque nous en avons eu besoin.
- **Manon Laframboise** : Manon est devenue déléguée pour ReprésentACTION. Elle a fait preuve d'implication et de courage pour porter la parole collective un peu plus loin en Outaouais. Le parcours d'un délégué peut parfois être intimidant, surtout en phase d'implantation de projet, Manon a su relever les défis et ses actions contribues à la mise en place de solides bases pour ReprésentACTION santé mentale Outaouais.
- **Julie Sénécal**: Julie en plus d'être trésorière de DAO est devenue déléguée pour ReprésentACTION. Elle a assisté à plusieurs tables de concertation et fait preuve d'une grande disponibilité pour l'équipe tout au long de l'année. Son expertise est inestimable pour l'ensemble de l'équipe.
- **Alexis Racine-Lacroix** : Alexis a été délégué pour ReprésentACTION une partie de l'année. Doté d'une puissante capacité d'analyse politique, il a teinté la parole collective en Outaouais d'une vision critique. Il a dû quitter ses fonctions à la conquête de nouveaux défis.

- **Céline Ayotte** : Céline a été délégué pour ReprésentACTION en début d'année. Riche de son vécu expérimental et professionnel, son humanisme incontestable a su donner un bon coup de main au démarrage du projet. Céline participe toujours aux activités de ReprésentACTION à ce jour.
- **André Sabourin** : André a été délégué pour ReprésentACTION au courant de l'été dernier. Il s'est impliqué dans l'initiative avant même qu'elle ne soit officiellement lancée. Son appui à la parole collective a grandement aidé à la mise en place du projet. André participe encore à ce jour aux activités de ReprésentACTION.
- **Nadine Huppé** : Nadine est nouvellement bénévole pour l'organisme. Elle a écrit un texte percutant pour le dernier journal de l'info-DAO. Nous lui souhaitons la bienvenue et avons plusieurs projets d'implication pour elle dans les prochains mois à venir!

Objectifs pour la prochaine année

1. Recentrer les actions de Droits-Accès sur sa mission

- ✓ Réorganisation des services de Droits-Accès de l'Outaouais en tenant compte des spécificités régionales
- ✓ Prioriser les domaines de droits en santé mentale
- ✓ Privilégier les démarches collectives
- ✓ Privilégier les démarches systémiques

2. Promouvoir la défense des droits 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
- ✓ Diffuser l'information sur l'état des droits en santé mentale dans la région
- ✓ Suivre de près le respect des droits des personnes utilisatrices lors de l'application des mesures d'exceptions par le CISSSO
- ✓ Dénoncer les abus de droits vécus au sein du réseau de la santé
- ✓ Tenter l'implantation d'un organisme de promotion vigilance en santé mentale

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

- ✓ 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
- ✓ Explorer la possibilité d'établir un bureau satellite dans la Vallée de la Gatineau

4. Promouvoir la vie associative

- ✓ Maintenir l'implication des membres dans les activités et les processus décisionnels de l'organisme
- ✓ Maintenir les activités et développer des opportunités d'implications militantes
- ✓ Maintenir la parution biannuelle des journaux L'info-DAO
- ✓ Reprendre l'animation des ateliers d'éducation populaire