



Pro·Def Estrie

Promotion et défense des droits en santé mentale

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2008-2009

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
NOTRE MISSION, NOS VALEURS ET NOTRE RÔLE	3
SOMMAIRE DES STATISTIQUES	4
1. LA PRISE DE CONTACT	5
1.1 Les démarches	5
1.2 Le portrait de la clientèle	5
1.3 Le profil des lois	6
2. L'AIDE ET L'ACCOMPAGNEMENT	7
2.1 Les démarches	8
2.2 Les types de demandes	8
2.3 Les recours	9
2.4 Le portrait de la clientèle	13
3. LA PROMOTION ET LA SENSIBILISATION	14
3.1 Les démarches	14
3.2 Le dossier garde en établissement	17
3.3 Le dossier contention /isolement	17
4. LES FORMATIONS	18
5. LA VIE ASSOCIATIVE	19
5.1 La corporation	19
5.2 Le conseil d'administration	19
5.3 Les comités	19
6. LES COLLABORATIONS ET LES REPRÉSENTATIONS	20
7. LE DOSSIER SPÉCIFIQUE DES RENCONTRES RÉGIONALES	23
8. LE FINANCEMENT	28
9. L'ÉQUIPE DE PRO-DEF ESTRIE	29
9.1 Les ressources humaines	29
9.1.1 <i>Stages en service social</i>	29
9.1.2 <i>Programmes d'emploi</i>	29
9.2 Le perfectionnement	30
LEXIQUE	31

INTRODUCTION

Pro-Def Estrie est heureux de vous présenter son rapport d'activités et comme vous pourrez le constater à la lecture du présent document, l'année 2008-2009 a été l'occasion de plusieurs moments de fierté et de reconnaissance.

Tout d'abord, commençons par mettre en lumière la contribution exceptionnelle de plusieurs membres de l'organisme qui se sont impliqués corps et âme aux diverses activités reliées à la cause et à la promotion des droits en santé mentale. Pensons par exemple, à tous ceux et celles qui ont contribué à l'avancement de la réflexion sur la qualité des services en Estrie, aux personnes qui ont participé au colloque sur les préjugés ainsi qu'au panel et à celles qui ont investi de leur temps pour la réalisation de capsules d'information sur les droits. Fier de leur participation, nous leur disons Merci!

Nous sommes fiers aussi de soutenir depuis 20 ans toutes les personnes qui se sont adressées à nous dans l'exercice de leurs droits et de leurs recours. Leur reconnaissance est une preuve tangible de leur appréciation. Un merci particulier leur est adressé.

Le travail assidu de tous les membres du conseil d'administration est à souligner avec grand éloge. Impliqués et soucieux de l'avancée des droits en santé mentale, ils sont aussi des administrateurs avisés et consciencieux.

Pensons aussi aux délégués régionaux qui ont été présents sur les différentes tables en santé mentale en Estrie. Leur participation, en tant qu'usagers, a su colorer de façon positive l'organisation des services puisqu'ils étaient les porteurs de première main des besoins de ceux et celles directement impliqués. Pour tout ce beau travail, nous leur disons Merci!

Que dire aussi de tout le travail accompli par notre équipe, qui vous le savez, se compose que de très peu de personnes. Nous sommes fiers du boulot accompli mais surtout de la qualité avec laquelle cette équipe s'investit jour après jour. Un merci du fond du cœur leur est aussi adressé sans oublier bien sûr, les personnes bénévoles ou sur des projets d'intégration au travail qui enrichissent l'équipe de leur précieuse aide.

Nous gardons pour la fin notre grande fierté de l'année, soit celle d'avoir accueilli au sein de notre organisme, madame Raymonde St-Germain, protectrice du citoyen ainsi que deux autres membres de son équipe. L'occasion était rêvée de leur faire part de nos préoccupations et de nos attentes face au respect des droits des personnes en santé mentale de notre région et d'échanger plus largement sur l'état des droits au Québec.

Cette rencontre a été très marquante pour tout ceux et celles qui y ont participé. Il est clair dans l'esprit de chacun que madame St-Germain est une excellente ambassadrice des droits des personnes en santé mentale; son implication et son ardeur face à la cause en témoignent. Mille mercis à toute l'équipe du Protecteur du citoyen.

Bonne lecture!

NOTRE MISSION

Pro-Def Estrie se donne pour mission de lutter pour la reconnaissance et l'exercice des droits des personnes vivant ou ayant vécu des problèmes de santé mentale; droits de tout citoyen / citoyenne à part entière, fondés sur des principes de justice sociale, de liberté et d'égalité.

NOS VALEURS

Il va de soi que nos valeurs sont reliées d'abord et avant tout au respect de la personne, c'est-à-dire à son rythme et à ses valeurs ainsi qu'à son cheminement personnel, à ses choix et à ses désirs. C'est ce que nous appelons la primauté de la personne. L'ensemble de nos actions est basé sur le préjugé favorable envers la personne; principe qui se distingue du concept du meilleur intérêt. L'appropriation du pouvoir est au cœur même de nos interventions. Acquérir une plus grande maîtrise de sa vie, retrouver son autonomie et développer une plus grande estime personnelle est l'essence même de la démarche de l'empowerment. Elle est source d'espoir tout en offrant aux personnes la motivation nécessaire pour rechercher des solutions à leurs problèmes, leur permettant ainsi d'obtenir un meilleur contrôle de leur vie au quotidien.

NOTRE RÔLE

L'action des groupes régionaux de promotion et de défense des droits en santé mentale s'intéresse à l'ensemble des droits reconnus aux citoyens et aux citoyennes par les différents législateurs. Elle est, entre autres, liée aux chartes québécoise et canadienne définissant les libertés et les droits fondamentaux mais nos actions quotidiennes auprès des personnes que nous aidons prennent aussi appui sur d'autres assises légales.

À titre d'exemple, mentionnons la Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec, la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui, la Loi sur la protection de la jeunesse, la Loi sur le Curateur public, la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles ainsi que la Loi sur la Régie du logement.

En fait, les groupes d'aide touchent à tout aspect légal pouvant affecter les droits des personnes ayant des problèmes de santé mentale et c'est dans notre cadre de référence intitulé « Pour la promotion, le respect et la défense des droits en santé mentale » que sont définis les différents rôles que notre organisme est appelé à jouer.

Tout au long de l'année, nous comptabilisons nos actions. C'est ce qui nous permet de vous dresser un portrait de notre investissement auprès de notre clientèle. C'est donc à travers les pages qui suivent que vous pourrez vous faire une bonne idée du travail réalisé par notre organisme. Commençons d'abord par le sommaire des statistiques.

SOMMAIRE DES STATISTIQUES

LA PRISE DE CONTACT :	594 demandes
L'AIDE ET L'ACCOMPAGNEMENT :	1173 actions
LA PROMOTION ET LA SENSIBILISATION :	33 activités 821 personnes rejointes
LES FORMATIONS :	66 participants 2 formations différentes

1. LA PRISE DE CONTACT

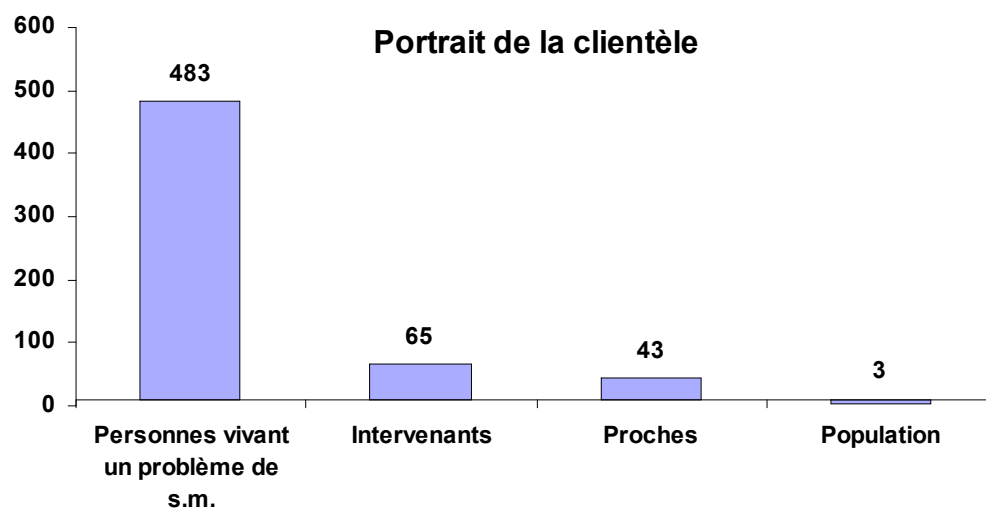
La prise de contact s'adresse à toute personne de la population qui souhaite **obtenir de l'information** sur nos services ou sur les droits et les recours existants. À cet égard, plusieurs personnes font appel à nous pour recevoir de l'information, et ce, sur toutes sortes de situations. On pense ici aux proches, aux intervenants du communautaire ou du réseau ou aux personnes vivant un problème de santé mentale. Notre rôle est donc de leur donner une information aussi complète que possible afin qu'ils puissent entreprendre leurs démarches avec succès.

1.1 Les démarches

Au chapitre des prises de contact, l'organisme a répondu à **594 demandes** cette année.

1.2 Le portrait de la clientèle

Les personnes qui ont fait appel à Pro-Def Estrie pour demander de l'information sur les droits et les recours ou pour connaître les services de l'organisme se comptabilisent comme suit :



De ce nombre : **64 %** étaient des femmes

36 % étaient des hommes

1.3 Le profil des lois

Le tableau qui suit a l'avantage de vous donner un bon aperçu de la diversité des demandes qui nous sont adressées.

PRISES DE CONTACT / LOIS

	LOIS	%
1	Loi sur les services de santé et les services sociaux	37
2	Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui	15
3	Loi sur le logement locatif / Loi sur la Régie du logement	11
4	Loi sur l'aide aux personnes et aux familles	10
5	Code criminel	5
6	Loi sur le Curateur public / Les régimes de protection	5
7	Code civil / Livre 5 des obligations / les contrats	2
8	Code civil / Livre 2 de la famille	2
9	Loi sur le régime de rentes du Québec	1
10	Loi sur la protection du consommateur	1
11	Loi sur les normes du travail	1
12	Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles	1
13	Loi sur l'aide financière aux études	1
14	Lois variées	8

2. L'AIDE ET L'ACCOMPAGNEMENT

L'aide et l'accompagnement sont des services offerts aux personnes qui vivent ou qui ont déjà vécu un problème de santé mentale. L'aide consiste plus particulièrement à **soutenir** les personnes dans les démarches qu'elles entreprennent pour faire valoir leurs droits ou pour avoir accès à un recours. L'accompagnement va plus loin, en ce sens que la conseillère **accompagne** la personne dans ses différentes démarches et particulièrement lorsque celle-ci doit faire face à des tiers dans l'exercice de ses droits.

Ces services permettent à la personne d'intégrer la philosophie du « Self Advocacy » traduit par « Devenir son propre défenseur » et de développer notamment les habiletés nécessaires pour la mettre en pratique. Les avantages d'une telle pratique sont nombreux car cela permet à la personne de :

- reprendre du pouvoir sur les décisions qui la concernent;
- protéger et défendre ses droits contre les abus et la négligence;
- développer des techniques d'écoute, d'affirmation et de négociation;
- se responsabiliser face à sa situation;
- prendre sa place devant les situations qui lui semblent problématiques;
- développer sa confiance personnelle et son estime de soi;
- devenir à son tour un conseiller pour d'autres personnes lésées dans leurs droits.

Rappelons que la démarche pour développer son pouvoir personnel et devenir son propre défenseur se divise en quatre étapes, soit : la définition du problème, la planification de l'action, l'action et l'évaluation de la démarche. Pour chacune de ces étapes, la conseillère veille à ce que la personne garde le rôle principal dans la défense de ses droits.

Il est à noter que toutes les personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale en Estrie peuvent s'enquérir de ce service, et que seules les démarches d'aide et d'accompagnement font l'objet d'une ouverture de dossier.

Contrairement à d'autres organismes de défense de droits, nous accueillons à Pro-Def Estrie toutes demandes ou si vous préférez, tout sujet de droits. En effet, qu'il s'agisse d'une démarche en lien avec l'aide sociale ou la Régie du logement, la personne peut être accompagnée dans tout son processus par notre organisme ce qui, à notre avis, favorise le lien de continuité et de sécurité pour la personne.

2.1 Les démarches

Bon an mal an, plusieurs demandes d'aide et d'accompagnement sont acheminées à Pro-Def Estrie. En regard des besoins exprimés, **1173 actions** ont été posées cette année contrairement à **1262** l'année dernière. Ces actions comprennent autant les appels faits que reçus, les rencontres au bureau ou à l'extérieur, les accompagnements ainsi que les actions posées sans le demandeur.

2.2 Les types de demandes

Toutes les demandes qui ont été traitées cette année font référence à **27 lois différentes**. En voici quelques-unes, ce qui vous donnera une bonne idée de la diversité des demandes qui nous sont adressées.

- La Loi sur l'aide aux personnes et aux familles
- La Loi sur les services de santé et les services sociaux
- Le Code civil / Livre 5 sur les obligations / les contrats
- Le Code criminel
- La Loi sur la Régie du logement
- La Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui
- La Loi sur l'aide financière aux études
- La Loi sur les impôts
- Le Code civil / Livre 2 sur la famille / séparation divorce/ pension alimentaire / garde d'enfants
- La Loi sur la faillite et l'insolvabilité
- La Loi sur les petites créances

Quant aux droits qui sont reliés aux différentes démarches de défense de droits et de recours, reprenez que **25 droits différents** ont été comptabilisés cette année. Voici ceux qui retiennent l'attention.

- Droit à la révision d'une décision
- Droit à l'information
- Droit de porter plainte
- Droit d'être accompagné
- Droit de recevoir le barème correspondant à sa situation réelle
- Droit de consentir à des soins de façon libre et éclairée
- Droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire
- Droit de demander l'annulation complète de sa dette d'études
- Droit à la vie, à la sécurité, à l'intégrité et à la liberté
- Droit de faire une demande de pardon
- Droit de faire faillite
- Droit de participer à un recours collectif
- Droit au professionnel et à l'établissement de son choix
- Droit à la jouissance paisible des lieux
- Droit à une demande d'absolution inconditionnelle
- Droit d'annuler un contrat

2.3 Les recours

Négociation à la base et recours formels

D'entrée de jeu, réitérons que notre philosophie d'intervention est d'amener la personne à devenir son propre défenseur. L'accent est donc mis sur la réappropriation du pouvoir personnel de la personne concernée par une démarche de défense de droits et de recours.

La négociation à la base fait partie des stratégies suggérées pour régler les conflits. À Pro-Def Estrie, nous privilégions cette façon de faire parce qu'elle permet à la personne de développer plusieurs habiletés dont, entre autres, la communication affirmative et la négociation.

Toutefois, la négociation à la base n'est pas toujours souhaitée par la personne ni même appropriée ou indiquée. De ce fait, la personne n'a pas d'autre choix que de s'adresser aux **recours formels** pour faire valoir ses droits. Pensons par exemple, à la personne qui souhaite déposer une plainte en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, à celle qui veut aller en révision d'une décision au ministère de la Solidarité sociale ou à telle autre qui souhaite se faire entendre devant la Cour des petites créances. Cette année encore, nous avons accompagné plusieurs personnes dans l'exercice de leurs recours. Au total, **34 démarches donnant accès à des recours** ont été comptabilisées.

Le tableau qui suit donne le portrait des négociations à la base et des recours formels ainsi que des résultats obtenus.

Négociation à la base	4	4 gains de cause
Recours formels	30	<p>15 gains de cause</p> <ul style="list-style-type: none"> - 9 Ministère de la Solidarité sociale - 2 Ministère de l'Éducation - 2 Cour des petites créances - 1 Cour criminelle - 1 Régie du logement <p>15 ont essuyé un refus</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Tribunal administratif du Québec - 1 Commissaire aux plaintes - 1 Protecteur du citoyen - 1 Régie du logement - 1 Ministère de l'Éducation - 1 Médecin examinateur - 2 Cour du Québec - 3 Cour supérieure - 4 Ministère de la Solidarité sociale
	34	

Pour vous donner un aperçu plus concret du travail réalisé, voici maintenant quelques exemples de négociation à la base et de démarches de recours formels.

Les démarches de **négociation à la base** cette année se résument comme suit. Deux personnes ont conclu des ententes satisfaisantes, l'une avec son propriétaire et l'autre avec sa compagnie d'assurance. Quant aux deux autres personnes, l'une a reçu une réponse positive quant à sa demande de changer d'intervenant au Ministère des anciens combattants et l'autre a été très satisfaite de sa démarche de négociation avec sa conseillère à la représentation au Curateur public. Elle est ressortie de sa rencontre avec un budget spécifique pour l'achat de ses cadeaux de Noël et une plus grande autonomie quant à la gestion de ses avoirs mensuels.

Passons maintenant à d'autres situations où les personnes, cette fois-ci, ont plutôt choisi d'utiliser un **recours formel** et d'être accompagnées par notre organisme. Soulignons, que pour toutes les situations qui suivent, les personnes ont obtenu **gain de cause**.

Face au ministère de la Solidarité sociale, neuf personnes ont été satisfaites de la réponse qu'elles ont obtenue. L'objet de leur demande, pour sept personnes d'entre elles du moins, était relié à l'obtention du barème pour contraintes sévères à l'emploi. Quant aux deux autres démarches, l'une était reliée à l'obtention d'une prestation et l'autre à la diminution du montant du remboursement d'une dette.

Il y a eu deux personnes cette année qui, suite à une demande d'annulation de leur dette d'études pour cause de santé, ont reçu une réponse positive, mettant ainsi fin à leur dossier de mauvaise créance.

Deux autres personnes ont eu gain de cause devant la Cour des petites créances. L'une en demande et l'autre en défense. La personne qui était en demande a réussi à obtenir un jugement favorable à son égard lui permettant ainsi de recouvrer les sommes d'argent qu'elle avait engagées pendant la période où elle était en phase manie.

Quant à l'autre personne, qui elle était en défense, elle fut bien heureuse d'apprendre que le juge lui a donné raison quant à sa non-obligation de partager les coûts d'entretien et de réparation d'une parcelle de terrain qu'elle avait vendu au demandeur et sur lequel se

trouvait des espaces de stationnement et une descente à bateau qui demandait entretien, réparation et certains aménagements.

Pour une autre personne, la joie fut grande lorsqu'elle a su que sa demande d'absolution inconditionnelle avait été acceptée. Les charges qui pesaient contre elle auraient pu être lourdes de conséquences si le jugement ne lui avait pas été favorable. La personne était accusée d'avoir eu en sa possession des armes à feu sans être titulaire à la fois d'un permis et d'un certificat d'enregistrement et de les avoir entreposées de manière négligente. La personne a su démontrer qu'elle ne représentait pas un danger pour la société et que ce serait préjudiciable pour elle de se retrouver avec un dossier criminel puisqu'elle ne pourrait plus traverser la frontière pour rendre visite à ses parents vieillissants et malades.

Pour terminer au chapitre des gains de cause, une personne a obtenu un jugement positif devant la Régie du logement, et ce, malgré les nombreuses doléances de ses voisins et les nombreux avertissements de l'Office municipale d'habitation. Face au caractère particulier de la situation, le régisseur a fait preuve d'ouverture et de clémence, en donnant à la personne une dernière chance pour se reprendre en main. Entre autres, on reprochait à la personne de recevoir de nombreuses visites à toute heure du jour et de la nuit.

Quant aux personnes qui ont essuyé un refus, elles sont aussi au nombre de quinze. Pour quelques-unes d'entre elles, ce sont des refus du ministère de la Solidarité sociale soit de leur accorder (en première instance) le barème des contraintes sévères à l'emploi ou de leur octroyer une prestation de dernier recours, les considérant vivre maritalement avec une tierce personne ou avec leur colocataire.

Une personne cette année, ce qui est très rare, a essuyé un refus suite à sa demande d'annulation de sa dette d'études parce qu'elle n'a pas pu démontrer, via son rapport médical, le caractère invalidant de sa situation médicale.

Une autre a perdu devant la Régie du logement, le régisseur étant lié avec le jugement antérieur. Un seul retard dans le paiement du loyer ouvrait la porte à l'expulsion. La personne a fait valoir que son retard était lié à une détérioration de sa condition médicale

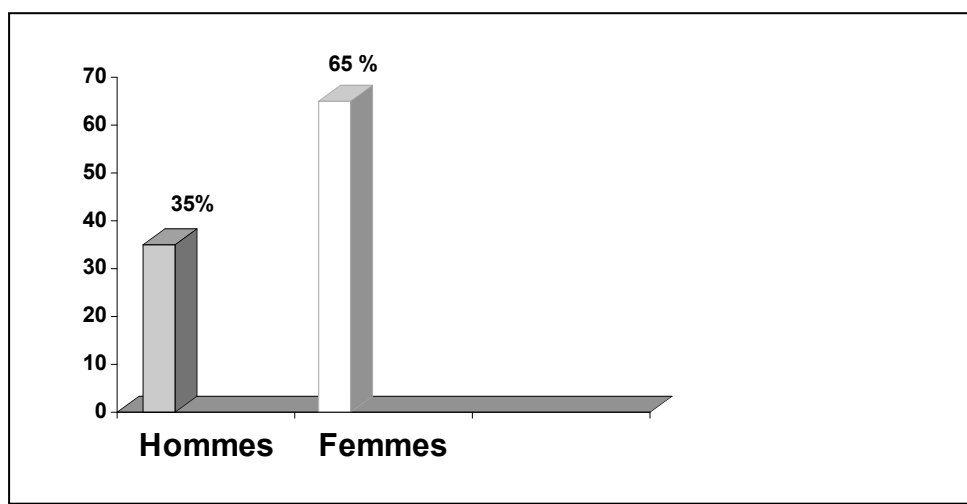
l'ayant conduite à une hospitalisation, mais ce fut sa seule consolation puisque le juge a tout de même ordonné l'expulsion, et ce, malgré que la personne a pu faire valoir en surplus, qu'elle y demeurait depuis plus de vingt ans.

Quant aux plaintes qui ont été acheminées soit au commissaire local, au protecteur du citoyen et au médecin examinateur cette année, toutes malheureusement ont été déboutées. Même constat du côté des requêtes pour garde en établissement ou pour le renouvellement de la garde devant la Cour du Québec et devant le Tribunal administratif du Québec. Même tableau pour ceux et celles qui ont fait l'objet d'une requête de traitement et d'hébergement devant la Cour supérieure.

En guise de conclusion au chapitre des recours, nous ne dirons jamais assez qu'il est d'une importance capitale d'exercer ses droits en utilisant les lieux de recours qui sont mis à notre disposition. Même s'il est vrai de dire que ce ne sont pas toutes les personnes qui ont été satisfaites des résultats obtenus, toutes par ailleurs, pourraient témoigner que cette expérience leur a apporté une satisfaction personnelle d'avoir pu se rendre jusqu'au bout du processus. Quant à ceux et celles qui ont eu gain de cause, les décisions obtenues ont toutes eu un impact positif dans leur vie.

2.4 Le portrait de la clientèle

Les hommes et les femmes qui ont fait des demandes d'aide et d'accompagnement pour l'année 2008-2009 se distinguent comme suit :



3. LA PROMOTION ET LA SENSIBILISATION

3.1 Les démarches

La démarche dite de **promotion et de sensibilisation** signifie que le groupe prend publiquement la parole afin de promouvoir le respect des droits des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale. Cette démarche inclut également la réalisation d'activités permettant la sensibilisation des personnes et le développement de leur sens critique par rapport aux enjeux reliés au domaine de la santé mentale.

Pour l'année 2008-2009, **821 personnes** ont été rejointes dans le cadre de ce volet, et ce, lors de **33 activités** différentes. Notre expérience nous dit toutefois que ces rencontres ont une portée beaucoup plus large sur la population concernée. Voici quelques exemples où nous avons pris la parole cette année. Vous serez à même de constater que plusieurs milieux différents ont été sensibilisés quant à la mission de notre organisme, aux services que nous offrons ainsi qu'aux différents enjeux que nous portons.

Présentations

- Association québécoise des retraités.
- Cégep de Sherbrooke dans le cadre du programme de technique de travail social.
(2 rencontres)
- Centre 24-Juin dans le cadre du programme d'assistance familiale et sociale.
(2 rencontres)
- La Chaudronnée dans le cadre d'un café rencontre avec la clientèle.
- Kiosque au CHUS Hôtel-Dieu dans le cadre des portes ouvertes pour l'inauguration de l'agrandissement. Présence pendant deux jours complets.
- Formation intégration sociale de Mégantic / formation aux adultes/santé mentale.
- Concours des prix orange et citron de l'AGIDD-SMQ, présentation des candidatures aux personnes utilisatrices en santé mentale.

Autres activités de sensibilisation

La Protectrice du citoyen à Pro-Def Estrie

Madame St-Germain et son équipe (au volet santé) sont venues rencontrer notre organisme lors de leur visite en Estrie afin d'échanger avec nous sur les difficultés vécues par les personnes vivant un problème de santé mentale. Les échanges ont notamment porté sur l'application de la P-38.001, l'exercice du consentement aux soins, l'utilisation des mesures de contrôle ainsi que sur les préjugés dont sont victimes ces personnes.

À ce sujet, nous avons abordé plus précisément le traitement des médias autour de la question de la violence associée à certain diagnostic psychiatrique. Nous croyons sincèrement que cette façon de faire n'a d'autre effet que de perpétuer la stigmatisation des personnes aux prises avec un problème de santé mentale sans apporter aucun éclairage qui tient compte de la réalité.

Focus group

Notre organisme a lancé une invitation toute spéciale aux personnes utilisatrices de ses services à venir partager leurs expériences entourant les préjugés dont elles ont pu être victimes dans l'exercice de leurs droits. Deux rencontres ont eu lieu. L'une à Sherbrooke et l'autre à Mégantic. Au total, une vingtaine de témoignages ont pu être recueillis en cours d'année.

Colloque sur le rétablissement « Les préjugés on s'en fou! »

C'est avec enthousiasme que nous avons répondu à l'invitation du comité organisateur de participer à la table ronde au colloque sur le rétablissement, dont le thème cette année portait sur les préjugés. Cette présence nous a permis de porter la parole de plusieurs usagers sur les impacts qu'ont eus ces préjugés sur l'exercice de leurs droits et sur leur rétablissement.

Reportage à Radio-Canada

Pro-Def Estrie a soutenu les personnes utilisatrices en santé mentale qui étaient désireuses de faire entendre leur voix et de partager leur expertise sur deux dossiers qui leur tenaient particulièrement à cœur. On parle ici de la réorganisation des services résidentiels et de l'absence d'un centre de crise communautaire en Estrie. Une entrevue collective avec la journaliste madame Annie Corriveau de Radio-Canada a été une expérience riche en émotion et porteuse d'espoir. Les personnes y ont vu une occasion rêvée de partager et de faire valoir à toute la population estrienne leur propre lecture quant aux besoins des personnes en situation de crise et en situation de relocalisation.

Sortie médiatique

Les médias ont interpellé notre organisme afin de recueillir nos réactions dans une affaire impliquant une personne aux prises avec un problème de santé mentale. L'enjeu que nous avons soulevé lors de cette entrevue a été l'absence de continuité de services et la reconnaissance du droit de la personne d'avoir accès à des services de santé et à des services sociaux de façon continue tel que stipulé dans la LSSSS.

Les actions promotionnelles visent à mettre en valeur les services et les activités de l'organisme. Pour répondre à cet objectif, plusieurs moyens sont utilisés, notamment la distribution de notre dépliant et la diffusion de plusieurs communiqués dans les différents journaux de la région. Les rencontres régionales ainsi que les formations offertes par notre organisme sont diffusées dans le carnet communautaire du journal La Tribune ainsi que dans celui du Journal de Sherbrooke.

Depuis l'été 2007, vous pouvez accéder à notre site web au www.prodefestrie.qc.ca. Cette nouvelle vitrine promotionnelle offre aussi plusieurs liens intéressants en matière de droits et de santé mentale.

3.2 Le dossier garde en établissement

Pro-Def Estrie s'est investi dans la cueillette de données afin de présenter les tableaux des statistiques relatives aux requêtes pour garde en établissement et pour garde préventive. Le comité garde en a assuré le suivi et a acheminé ses recommandations au conseil d'administration. Le comité s'est aussi investi à préparer la rencontre avec la Protectrice du citoyen dont un des thèmes portait sur les enjeux reliés à la garde en établissement.

Notre organisme a maintenu sa collaboration avec le CHUS afin de favoriser la diffusion du dépliant « Droits et Recours » du MSSS. De son côté, la Direction des services professionnels a maintenu son soutien à la réalisation du profil estrien en nous acheminant les statistiques entourant les gardes préventives autorisées.

Notre organisme a aussi assuré le suivi des travaux de notre regroupement provincial, l'AGIDD-SMQ.

3.3 Le dossier contention et isolement

L'utilisation des mesures de contrôle en santé mentale est une préoccupation constante pour notre organisme. Cette année, nous avons participé à la diffusion de la déclaration commune initiée par l'AGIDD-SMQ, la COPHAN et la FQSA. Une campagne de signatures a été réalisée, l'objectif visé étant de faire valoir auprès du MSSS l'importance du développement d'approches alternatives aux mesures de contrôle actuelles.

Notre organisme est l'un des deux cent cinquante organismes à avoir soutenu la demande de l'AGIDD-SMQ. Ajoutons, qu'un millier de personnes à titre individuel ont aussi soutenu cette demande.

De plus, nous avons consulté en cours d'année, une cinquantaine de personnes pour connaître leur opinion sur l'utilisation de la contention physique et chimique et sur l'utilisation de la salle d'isolement. Cet exercice fut fort intéressant puisqu'il a permis de dégager plusieurs pistes quant aux alternatives qui seraient possible d'envisager.

4. LES FORMATIONS

Des sessions de formation ont été offertes par notre organisme afin de favoriser le développement des connaissances et des compétences des personnes ayant un problème de santé mentale permettant ainsi l'appropriation du pouvoir de celles-ci et un meilleur exercice de leurs droits. 66 personnes y ont participé.

L'Autre côté de la pilule

Cette année, 5 sessions ont été offertes. Les MRC de Memphrémagog, de Coaticook, du Granit, du Val-St-François, des Sources, du Haut-St-François, ainsi que la ville de Sherbrooke à deux reprises ont profité de cette formation. Cette formation se veut une démarche visant l'acquisition de connaissances sur les médicaments de l'âme et la compréhension de leurs effets. La formation veut également favoriser l'appropriation du pouvoir des personnes vivant avec un problème de santé mentale face à leur médication. Elle permet aussi aux proches et aux intervenants de développer leurs connaissances sur la pharmacothérapie et sur les habiletés nécessaires pour supporter les personnes dans leur démarche d'appropriation du pouvoir sur leur médication.

Être délégué régional, c'est quoi?

Les Rencontres régionales continuent de susciter un intérêt grandissant chez les personnes utilisatrices de services en santé mentale. Les délégués régionaux voient d'un bon œil toutes les possibilités qui s'offrent à eux de porter la parole de leurs pairs.

À cet effet, Pro-Def Estrie a diffusé une formation pour le développement des compétences et des habiletés des personnes dans l'exercice de leur rôle de délégué. Les objectifs spécifiques de cette formation sont :

- ◆ Connaître la structure, le rôle et le mandat des Rencontres régionales.
- ◆ Connaître les responsabilités des délégués régionaux.
- ◆ Connaître l'environnement organisationnel, structurel et décisionnel du réseau de la santé et des services sociaux, particulièrement celui de la santé mentale.
- ◆ Outiller les délégués régionaux afin qu'ils soient en mesure d'intervenir efficacement dans les différents lieux de concertation.

5. LA VIE ASSOCIATIVE

5.1 La corporation

L'organisme compte **119 membres** en règle. La demande d'adhésion à la corporation est présentée une seule fois au conseil d'administration. Cependant, le renouvellement se fait à chaque année par un contact personnalisé pour chaque membre. Une procédure interne est établie à cet effet.

5.2 Le conseil d'administration

Le conseil d'administration est composé de 9 personnes. De ce nombre, il y a 5 représentants des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale ainsi que 4 représentants de la communauté. Voici par ordre alphabétique la liste des membres du conseil d'administration : Louise Beaulé, Jean-Christian Blais, Gérard Bouffard, Alain Courchesne, Marie Crevier, Denis Dore, Guy Moreau et Mélissa Robert. Il y a un poste vacant, soit celui de Marthe Gilbert qui a démissionné en octobre 2008.

5.3 Les comités

Le conseil d'administration a mis en place encore cette année, des comités de travail afin de procéder à l'étude de certains dossiers. Les recommandations qui s'en dégagent sont un outil précieux pour les membres du conseil d'administration. Il y a deux types de comités. Les comités restreints composés de membres du conseil d'administration et les comités ouverts pouvant être composés d'administrateurs, de membres de l'organisme et de non membres. Les comités actifs cette année sont : le comité sélection au conseil d'administration, le comité finance et le comité garde.

6. LES COLLABORATIONS ET LES REPRÉSENTATIONS

Au niveau régional

RRCSME

Pro-Def Estrie est un groupe membre affilié au RRCSME. Cette année, la directrice a participé aux réunions régulières du conseil d'administration ainsi qu'à l'assemblée générale annuelle. Le financement, la gamme de services inscrits au Plan d'action en santé mentale, la semaine de prévention du suicide et celle de la santé mentale sont des dossiers dans lesquels le RRCSME s'est investi. Nous tenons à remercier le RRCSME pour son apport aux rencontres régionales. Cette participation a permis aux usagers d'être informés des différents dossiers menés dans leur région.

ROC DE L'ESTRIE

Pro-Def Estrie a participé à l'assemblée générale annuelle du ROC de l'Estrie. Monsieur Sylvain Dubé est le délégué du secteur santé mentale au conseil d'administration.

TABLES EN SANTÉ MENTALE

Nous avons participé aux Tables en santé mentale des MRC du Val St-François, de Coaticook et de Memphrémagog. Nous étions aussi présents au comité sur les services de crise et au comité socioprofessionnel. Quant aux autres tables de la région, elles ne sont pas encore en action. Quant à celle de Sherbrooke, le CSSS a plutôt choisi de ne pas nous interpeller.

CHUS

Pro-Def Estrie tient à souligner les nombreuses invitations que le CHUS lui a adressées. À plusieurs reprises, celui-ci a fait preuve d'ouverture sur la communauté en tenant compte des organismes communautaires en santé mentale sur le territoire. Pensons par exemple, à l'activité « Portes ouvertes » où le CHUS nous a attribué un espace entouré de kiosques réservés au programme santé mentale. Pensons aussi à l'invitation de se joindre à eux lors de la visite de la Protectrice du citoyen dans leur établissement. Le CHUS nous a aussi sollicités pour participer à une rencontre avec le comité CHUS sans fumée en prévision de l'ouverture de la nouvelle urgence. Finalement, nous avons été conviés à un « 5 à 7 » interdisciplinaire regroupant l'ensemble des partenaires en santé mentale de l'Estrie.

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE L'ESTRIE

Notre organisme a participé activement au comité directeur en santé mentale et au comité de consultation et de suivi en lien avec la réorganisation des services résidentiels. De plus, nous avons participé au comité promotion des droits de l'Agence sous la responsabilité du commissaire régional aux plaintes. Nous avons aussi collaboré à la réalisation du colloque régional sur la promotion des droits ainsi qu'à la production d'une vidéo sur les droits de la LSSSS.

LE CENTRE AFFILIÉ UNIVERSITAIRE DU CSSS-IUGS (CAU)

Nous avons été invités à faire partie d'un nouveau comité de l'axe santé mentale cette année. Issu du CAU, ce comité a comme objectif de développer une nouvelle programmation scientifique pour 2009-2012. En ce sens, une demande de subvention a été acheminée au FQRSC. Plusieurs projets de recherches sont donc à venir. Notre participation avait été souhaitée pour que nous puissions partager notre expérience terrain et pour rendre compte de la parole des personnes utilisatrices des services en santé mentale, particulièrement en matière de qualité des services, à partir de leur perception.

L'ARCHE DE L'ESTRIE

Nous avons collaboré à l'activité de sensibilisation en distribuant des rubans rouges auprès de nos membres à l'occasion de la journée mondiale du SIDA.

DÉFI RÉCUP-AIR

Nous avons assisté aux portes ouvertes de cette nouvelle entreprise d'intégration au travail pour la clientèle santé mentale.

Au niveau provincial

AGIDD-SMQ

Pro-Def Estrie travaille en étroite collaboration avec son regroupement provincial l'AGIDD-SMQ. Monsieur Guy Moreau siège au conseil d'administration à titre de trésorier pour une deuxième année.

Plusieurs dossiers sont portés par l'AGIDD-SMQ, soit le dossier sur la P-38.001, les mesures de contrôle, le financement et le cadre de partenariat. À ce titre, nous avons participé au comité Négoc

et au comité cadre de partenariat. De plus, l'AGIDD-SMQ soutient la formation l'Autre-côté de la pilule par l'accréditation de formateurs qualifiés. Finalement, nous remercions l'AGIDD-SMQ pour les formations qu'elle a offertes à ses groupes membres, celles-ci se sont avérées pertinentes et mobilisatrices.

LE COMMISSAIRE À LA SANTÉ

Notre organisme a été interpellé par le commissaire à la santé dans le cadre d'une enquête sur l'information concernant la santé, plus précisément la littératie. Le but de cette recherche est de dégager des pistes de solutions pour améliorer l'accès à l'information en plus de la qualité et de la prise en charge de cette information. Nous avons donc eu la chance de partager les actions et les outils mis de l'avant par notre organisme et que nous cumulons depuis plusieurs années.

7. LE DOSSIER SPÉCIFIQUE DES RENCONTRES RÉGIONALES

L'appropriation du pouvoir et la participation des personnes vivant un problème de santé mentale font partie intégrante de la philosophie d'intervention de Pro-Def Estrie. C'est dans cet esprit que nous avons initié, au printemps 2000, nos premières rencontres régionales favorisant ainsi un espace de parole privilégié pour ces personnes. Soutenir leur participation à différentes structures de décisions sur la planification et l'organisation des services en santé mentale fait partie intégrante de nos préoccupations et de notre apport.

C'est dans ce même esprit qu'en 2008-2009, Pro-Def Estrie a soutenu l'organisation de six rencontres régionales, a coordonné les représentations des délégués régionaux aux différentes tables de concertation. Pro-Def Estrie a, de plus, favorisé des activités préparatoires aux représentations, assuré la continuité du comité qualité et a organisé la tenue de rencontres entre délégués régionaux.

Cette année, il y a eu **6 rencontres régionales et 188 personnes y ont assisté.**

Du côté des délégués régionaux, ils ont participé, en équipe de deux, à une **cinquantaine d'activités de représentation** et pratiquement à autant de rencontres préparatoires. L'ensemble des délégués se sont réunis à quatre reprises durant cette même période pour se soutenir mutuellement dans la réalisation de leur mandat.

Les rencontres régionales, vous le savez, se veulent un temps d'échange pour toutes les personnes utilisatrices de services de santé mentale de la région, qu'elles fréquentent ou non le réseau public, les organismes communautaires, Pro-Def Estrie ou tout autre lieu. C'est un moment que les personnes se donnent pour s'informer, débattre et s'outiller. Ces rencontres servent aussi aux personnes présentes de tribune pour exercer leur citoyenneté, s'approprier leur pouvoir individuel et collectif ainsi que pour élire des délégués régionaux avec lesquels elles maintiennent un lien tout au cours de l'année.

En ce qui a trait au déroulement comme tel, toutes les rencontres débutent par une période d'échange et d'information sur les services en santé mentale au Québec, en Estrie, et dans chacune des MRC, s'il y a lieu. Fait suite, la présentation sur les thèmes à l'ordre du jour ainsi qu'une période de questions et de partage avec un invité, le cas échéant. Une période de temps est réservée aux délégués régionaux afin qu'ils puissent faire le suivi de leur représentation. Un retour sur la rencontre ainsi qu'une évaluation écrite et verbale clôturent la rencontre.

Voici maintenant les thèmes abordés en cours d'année :

- L'Urgence-détresse
- Le système de plaintes
- Les programmes en santé mentale du CSSS
- Le CHUS sans fumée
- Le rapport du Protecteur du citoyen concernant le Plan d'action en santé mentale
- Le suivi des travaux entourant la nécessité d'un centre de crise en Estrie
- La réorganisation des services résidentiels en santé mentale
- Les PSI / formation et expérience de partenariat
- Le guichet d'accès santé mentale / adulte
- L'analyse des enjeux concernant le formulaire d'autorisation pour la circulation d'information

Plusieurs invités, tant du secteur privé que du communautaire, nous ont fait l'honneur de leur présence. Des remerciements sincères sont adressés aux personnes suivantes :

- Monsieur Douglas Buchanan, directeur des services généraux et des programmes spécifiques des personnes adultes au CSSS-IUGS.
- Madame Lyne Cardinal, commissaire locale aux plaintes au CHUS.
- Monsieur Pierre Noël, chef de programmes et des services généraux en santé mentale volet adulte au CSSS-IUGS.
- Monsieur Claude Durocher, chef de soins et des services du sous-programme d'approches intensives et médico-légales en santé mentale au CHUS.
- Madame Louise Lévesque, directrice de JEVI.
- Madame Andrée Duquette, directrice de programmes, CSSS de la MRC de Coaticook.
- Madame Gaétanne Cormier, chargée de projet pour le dossier santé mentale volet hébergement à l'Agence de l'Estrie.

- Madame Liane Savard, responsable du dossier Santé mentale à l'Agence de l'Estrie.

- Madame Chantal Beaudoin, infirmière en santé mentale au CSSS du Val-St-François.
- Monsieur Sylvain Dubé, directeur du Rivage du Val-St-François.
- Monsieur Frédéric Jeanson, utilisateur des services du Rivage du Val-St-François.
- Madame Louise Desrosiers, stagiaire à Pro-Def Estrie.
- Madame Claire Henquet, stagiaire à Pro-Def Estrie.

Les évaluations que nous faisons après chacune des rencontres régionales nous permettent d'affirmer que ces rencontres sont toujours d'actualité et qu'elles répondent à des besoins très concrets identifiés par les participants.

Cette année encore, les délégués régionaux ont pu participer à plusieurs formations ou rencontres d'échange afin de parfaire leurs connaissances. Nous pensons ici :

- à la formation sur les PSI;
- aux deux Journées bi-annuelles de santé mentale du MSSS;
- au colloque de l'Agence de l'Estrie « Avancées et perspectives des projets cliniques en Estrie »;
- à la formation « Être délégué, c'est quoi ? »;
- à la conférence de Docteur Massimo Marsili;
- au colloque de l'AQRP;
- au Séminaire sur les services d'hébergement;
- à la rencontre sur le partage de l'expertise des participants suite à leur participation aux Journées bi-annuelles du MSSS, au colloque de l'AQRP et à la formation PSI;
- au colloque sur le rétablissement : « Les préjugés on s'en Fou! ».

De plus, soulignons l'apport de deux délégués régionaux à l'enregistrement de capsules vidéo pour le colloque régional de l'Agence de l'Estrie sur les projets cliniques.

Mentionnons de plus, les sorties réalisées par les délégués régionaux pour promouvoir les rencontres régionales. L'une s'est effectuée au Rivage dans la région du Val-St-François et l'autre à la Cordée, organisme bien connu du milieu sherbrookoïse.

Enfin, le comité qualité issu des rencontres régionales a été soutenu cette année par deux stagiaires de l'Université tout en étant supervisé par Pro-Def Estrie. Ce comité a poursuivi les travaux

amorcés l'année dernière et s'est investi aux diverses activités mises de l'avant par les rencontres régionales.

Pour terminer au chapitre des rencontres régionales, nous aimerions vous laisser avec quelques témoignages. Ces commentaires nous ont été livrés en fin d'année et comme vous pourrez le constater ils nous en disent long sur l'appréciation et sur l'impact de ces rencontres.

Commentaires et témoignages des participants :

« Démarche vers l'inclusion. »

« J'ai reçu de bonnes informations à la Rencontre régionale sur divers sujets. J'aime bien venir à Pro-Def Estrie aux Rencontres régionales pour l'information qu'ils donnent. Par exemple : l'évaluation de la réorganisation des services en santé mentale.»

« C'est beaucoup d'information, très intéressant, ce n'est pas facile de partager le temps entre tout le monde, mais ça c'est bien passé. Je trouve que c'est une très bonne chose que la journée soit animée par les personnes utilisatrices de services en santé mentale. Merci! »

« Toujours enrichissant de recevoir des invités qui nous éclairent. J'espère que les prochaines Rencontres régionales continueront dans la même veine. »

Témoignages des délégués régionaux :

«Au début, je ne connaissais pas Pro-Def Estrie et c'est par l'entremise de La Cordée, organisme communautaire, qui m'a référé pour de l'aide dans la défense de droits en santé mentale. Ça m'a apporté de la confiance en moi. J'ai été capable de prendre ma place. J'ai cessé de m'isoler, je suis capable de m'exprimer et de me faire respecter.»

«Cela m'a apporté un sentiment de fierté, de confiance, de reconnaissance et de réussite. Cela a permis, à mon humble avis d'amener les enjeux vers des considérations plus humaines, centré sur la clientèle, leurs besoins et leur vision. Cela a permis au réseau de se faire refléter l'image que nous avons d'eux et, peut-être, de vouloir changer pour le mieux. Mon implication a donné espoir et fierté aux utilisateurs de services présents aux Rencontres régionales.»

«Ça m'a permis d'avoir une vision beaucoup plus large de la santé mentale, de tous ces tenants et aboutissants en cette matière. J'ai un pouvoir de changer les choses grâce à tous les gens qui sont aux Rencontres régionales. J'ai un point de vue collectif.»

Témoignages des décideurs :

« Ça nous donne un pouls plus près et plus direct des préoccupations des personnes usagères. Ça nous demande une adaptation au niveau du discours et de la transparence. Ça nous demande de tenir en compte davantage de la réalité de la

personne. Ça nous invite à ne pas travailler en vase clos. Ça nous confronte aux limites de l'ouverture, dans le sens où on veut éviter des effets pervers. On ne veut pas mettre la personne dans l'eau chaude. Ça fait neuf ans qu'on a cette ouverture là, moi ça fait cinq ans. C'est la concrétisation de cette ouverture. »

«Pour ma part, l'apport des personnes utilisatrices s'est manifesté à travers l'établissement d'une grille d'évaluation permettant de mesurer l'atteinte de critères-qualités dans leur milieu de vie. L'échange entre le milieu institutionnel et les représentants régionaux des personnes utilisatrices a été fort appréciable. Ces échanges m'ont permis de mettre un visage et un vécu aux centaines de personnes qui côtoient nos services chaque jour. Leur expertise amène une vision et une perspective humaine au travail que nous réalisons.»

«C'est la qualité des personnes, leurs valeurs, leur ouverture et leur capacité d'innovation qui fait toute la différence dans les concertations. Je considère que l'Estrie a la chance de pouvoir compter sur des personnes utilisatrices exceptionnelles et très bien accompagnées par Pro-Def Estrie depuis plusieurs années. Nous sommes très reconnaissants envers toutes ces personnes pour l'énergie déployée à comprendre les rouages du système (ce qui n'est pas rien) et à participer à l'évolution de ce système dans le sens des aspirations des personnes pour qui il a été mis en place. Un grand merci!»

«Depuis l'automne dernier vos délégués/représentants ont su porter vos voix et votre message comme un athlète olympique porte fièrement la flamme jusqu'à sa destination!

Vos messages ont été entendus et ont fait en sorte de faire la différence dans la façon de travailler ce dossier si important pour notre région!

Sans vous, sans eux, nous n'aurions pu franchir le pas que nous avons franchi soit d'actualiser un projet de décentralisation de l'offre de services résidentiels en santé mentale ni de croire au rétablissement des personnes atteintes d'un problème de santé mentale.

Merci pour cette participation concrète et dynamique, prometteuse de nombreux partenariats à venir! Merci beaucoup.»

8. LE FINANCEMENT

Le financement de notre organisme n'a pas connu beaucoup de variante. Malgré une fausse joie au printemps 2008, où le SACAIS avait amorcé des discussions sur notre transfert vers le MSSS, celui-ci a fait volte face en août dernier, revenant ainsi à la case départ, et ce, au grand désespoir du milieu associatif. Notre double rattachement administratif au MSSS et au SACAIS a été maintenu et une mince indexation de 1.5 % de notre subvention au programme SOC du MSSS nous a été versée. Nous pouvons rajouter que la promotion et la défense des droits a fait l'objet cette année d'aucune discussion dans le cadre des répartitions budgétaires à l'Agence. À nos yeux, l'avenir nous semble inquiétant.

Toutefois, il y a une bonne nouvelle à partager au chapitre de la reconnaissance du financement issu de l'Agence. C'est avec enthousiasme que nous avons appris en cours d'année l'augmentation de la subvention accordée pour les Rencontres régionales. Rappelons que cette demande de budget additionnel avait été présentée par Pro-Def Estrie et soutenue par le RRCSME en 2007-2008.

Pour terminer, nous tenons à souligner que nous appuyons l'Alliance des Forces communautaires en santé mentale du Québec dont l'AGIDD-SMQ fait partie. À cet égard, nous revendiquons au moins 10 % du budget total consacré à la santé mentale au Québec, et ce, tel qu'énoncé dans le plan d'action en santé mentale « La force des liens » du Ministère de la santé et des services sociaux.

9. L'ÉQUIPE DE PRO-DEF ESTRIE

9.1 Les ressources humaines

L'équipe permanente est composée de la directrice, de la conseillère en défense des droits et de la secrétaire.

9.1.1 *Stages en service social*

Bon an mal an, nous offrons aux étudiants de l'Université de Sherbrooke, inscrits au programme de service social, la possibilité de venir faire leur stage au sein de notre équipe. Cette année, nous avons accueilli deux étudiantes de ce programme d'études, dont l'une venait de la Belgique. Chacune d'elle a contribué à l'avancement des travaux des Rencontres régionales. Plus spécifiquement, elles ont soutenu le comité qualité dans sa démarche d'élaboration de critères qualité en lien avec les services résidentiels.

9.1.2 *Programmes d'emploi*

Emploi d'été Canada

Une étudiante a été engagée au cours de l'été 2008, pour une période de neuf semaines à titre d'agent de développement. L'étudiante a élaboré un nouveau document pour les procédures services et a conçu divers outils visant à synthétiser les sujets de droits.

Programme Devenir

Au cours du dernier trimestre, le Centre local d'emploi de Sherbrooke nous a accordé deux postes au Programme Devenir. L'un à l'accueil et communication et l'autre à l'entretien ménager. Nous sommes heureux de soutenir ces personnes dans leur intégration socioprofessionnelle et sommes d'avis que leur apport est une richesse pour notre organisation.

9.2. Le perfectionnement

Des membres du conseil d'administration, le personnel, les délégués régionaux ainsi que des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale ont participé aux activités de formation offertes par diverses organisations régionales ou provinciales.

Ces formations ont permis à chacun d'acquérir de nouvelles connaissances selon leur implication et leur rôle dans l'organisme. Cette participation contribue au développement des compétences en ce qui a trait à l'appropriation du pouvoir tant sur le plan individuel que collectif. À plusieurs reprises, les participants ont eu le souci de transmettre leurs connaissances au retour de leurs formations. Merci à tous!

Voici la liste des activités de perfectionnement :

- ◆ Colloque régional « Avancées et Perspectives des projets cliniques en Estrie, réalisé par l'Agence de l'Estrie.
- ◆ Colloque « Les préjugés on s'en Fou! Rétablissons les faits », initiative du CSSS-IUGS, du CHUS avec la collaboration du Centre Jean-Patrice Chiasson, La Cordée, Pro-Def Estrie, l'Agence de l'Estrie et du Service correctionnel Canada.
- ◆ Colloque « Le Rétablissement : un passeport vers la citoyenneté » par l'AQRP.
- ◆ Forum estrien Réso Prévention du suicide « Un projet qui se partage » par JEVI.
- ◆ 4^{es} Journées bi-annuelles de santé mentale « Attachons nos pratiques » par le MSSS.
- ◆ 5^{es} Journées bi-annuelles de santé mentale « S'unir pour aller plus loin » par le MSSS.
- ◆ Formations sur les régimes de protection, les mécanismes de plaintes et la confidentialité avec Me Rainville et Me Ménard, organisées par l'AGIDD-SMQ.
- ◆ Formations « La protection des personnes vulnérables » par le Barreau du Québec.
- ◆ Formation « PSI-Adultes » par les CSSS de l'Estrie.
- ◆ Formation « Secouristes en milieu de travail » par Action Secours.
- ◆ Séminaire « Les alternatives à l'hébergement, histoires à succès » par l'Agence de l'Estrie.

LEXIQUE

ACSM	- Association canadienne de santé mentale
AETMIS	- Agence d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé
A.G.A.	- Assemblée générale annuelle
AGIDD-SMQ	- Association des groupes d'intervention en défense de droits en santé mentale du Québec
APPAMME	- Association des proches de personnes atteintes de maladie mentale de l'Estrie
AQIS	- Association du Québec pour l'intégration sociale
AQRIPH	- Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées
AQRP	- Association québécoise pour la réadaptation psychosociale
C.A.	- Conseil d'administration
CAU	- Centre affilié universitaire
CDC	- Corporation de développement communautaire
CHUS	- Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
CHSLD	- Centre d'hébergement de soins de longue durée
CJE	- Centre jeunesse Estrie
CLD	- Conseil local de développement
CLE	- Centre local d'emploi
COPHAN	- Confédération des organismes des personnes handicapées du Québec
CRD	- Conseil régional de développement
CSSS	- Centre de santé et de services sociaux
CSST	- Commission de la santé et de la sécurité du travail
CTQ	- Centre Travail Québec
DPJ	- Directeur de la protection de la Jeunesse
DSP	- Direction de la santé publique
D.S.P.	- Directeur des services professionnels
DT	- Dyskinésie tardive
ÉRASME	- Équipe de recherche et action en santé mentale et culture
FRAPRU	- Front d'action populaire en réaménagement urbain

FCPASQ	- Front commun des personnes assistées sociales du Québec
FQSA	- Fédération Québécoise des Sociétés Alzheimer
FQRSC	- Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture
GMF	- Groupes de médecine familiale
IUGS	- Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
LSSSS	- Loi sur les services de santé et les services sociaux
MEPACQ	- Mouvement d'éducation populaire et d'action communautaire du Québec
MEQ	- Ministère de l'Éducation du Québec
MSSS	- Ministère de la Santé et des Services sociaux
OPHQ	- Office des personnes handicapées du Québec
PAC	- Politique d'action communautaire
PI	- Plan d'intervention
PROS	- Plan régional d'organisation de services
PSI	- Plan de services individualisé
RA	- Résidence d'accueil
ROC de l'Estrie	- Regroupement des organismes communautaires de l'Estrie
RI	- Ressources intermédiaires
RSI	- Réseaux de services intégrés
RLSI	- Réseaux locaux de services intégrés
RRASMQ	- Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec
RRCSME	- Regroupement des ressources communautaires en santé mentale de l'Estrie
RRQ	- Régie des rentes du Québec
RTF	- Ressources de type familial
SACAIIS	- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales
SOC	- Soutien aux organismes communautaires
SQDM	- Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre
TROC	- Table des regroupements des organismes communautaires
TROVEPE	- Table ronde des organismes volontaires d'éducation populaire de l'Estrie
TRPOCB	- Table des regroupements provinciaux des organismes communautaires et bénévoles
TAQ	- Tribunal administratif du Québec