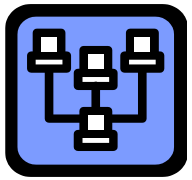
Bilan Annuel 2017-2018

Complément du rapport d'activités



15 MAI JOURNÉE NATIONALE NON AUX MESURES DE CONTRÔLE ! ISOLEMENT, CONTENTION ET SUBSTANCES CHIMIQUES

CDDM COLLECTIF DE DÉFENSE DES DROITS DE LA MONTÉRÉGIE
ENSEMBLE POUR UNE AUTRE VISION DE LA SANTÉ MENTALE

Table des matières

Région de Longueuil 3

Région de St-Jean-sur-le-Richelieu 15

Région de Sorel-Tracy 19

Région de Valleyfield et Châteauguay 21

Région de St-Hyacinthe 32

Région de Granby 44

Annexe 1 : Bilan Montérégien Volet 5 et Volet 6 58

Annexe 2 : Bilan de ReprésentAction 78

Annexe 3 : Bilan de la démarche d'évaluation des services 85

Accronymes 98

COLLECTIF DE DÉFENSE DES DROITS DE LA MONTÉRÉGIE

CDDM

ENSEMBLE POUR UNE AUTRE VISION DE LA SANTÉ MENTALE

Bilan d'activités 2017-2018

Région de Longueuil

Table des matières

Volet I : Soutien et Défense de Droits – Dossiers Individuels *Page 6*

Volet II : Éducation Populaire : Actions Collectives et Vie Associative *Page 8*

Volet III : Solidarité et Revendications Sociales *Page 10*

Volet IV : Enracinement dans la Communauté et Implication dans le Mouvement Communautaire *Page 12*

Volet V : Gestion et Administration du CDDM et grands totaux à Longueuil *Page 14*

Grands totaux *Page 14*

Conseillères à Longueuil 2017-2018

Mme Azélie Rocray
Mme Mona Chicoine
(Mme Cynthia St-Pierre)
(Mme Éméra Paquette)

Membres du conseil d'administration du Collectif 2017-2018

POSTE	NOM	RÉGION
Président	Mme Alyson Bousquet	Granby
Vice-présidente	Mme Paule Lussier	St-Hyacinthe
Trésorière	Mme Francine Santerre-Dupuis	St-Jean-Sur-Richelieu
Secrétaire	**Mme Chantal Donaldson**	**Longueuil**
Administrateur	**Guillaume-Aragon Lafrance**	**Longueuil**
Administrateur	M. Yvon Godin	Granby
Administrateur	M. Romuald Plamondon	Sorel-Tracy
Représentant des employés	Mme Anne-Marie Thibeault	Valleyfield

Volet 1 – Soutien et défense de droits – Dossiers individuels

«Le CDDM vise à soutenir et défendre les personnes opprimées par le système psychiatrique. Nous assurons une vigilance vis-à-vis les pratiques du système de santé et dénonçons celles qui sont non respectueuses des droits fondamentaux des personnes.»

Région de Longueuil	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers	**Total**	Droits SM bafoués
Santé et services sociaux (12 AJS, 23 P38)	29	59	9	28	**97**	**44**
Services gouvernementaux	10	18	8	10	**36**	**1**
Autres	14	50	22	11	**86**	**9**
Totaux	**53**	**127**	**39**	**49**	**219**	**54**
TOTAL des demandes 2017-2018 = 219	**Femmes**		109			
	Hommes		110			
Types d'actions aux dossiers			Interventions	Communications	Total	
			274	152	426	

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Formations reçues ou colloque	Colloque de l'AGIDD-SMQ Colloque du Barreau Formation Usure de compassion de Madeleine Fortier Formation Secouriste en milieu de travail	2 colloques 2 formations
Total activités		**4 activités**

Demandes individuelles

En 2017-2018, plusieurs conseillères se sont succédé, dont Cynthia St-Pierre, Éméra Paquette, Azélie Rocray et Mona Chicoine, ce sont ces deux dernières qui sont actuellement les conseillères de Longueuil. Ce roulement n'a cependant pas eu d'incidence sur les dossiers individuels bien qu'il ait affecté la tenue d'activités.

Pour le volet individuel, nous pouvons observer une augmentation, de 156 l'an dernier à 219 demandes individuelles traitées cette année. Une **augmentation de 40 % par rapport à l'an dernier**. De ces 219 dossiers, près de la moitié sont des dossiers de **santé et services sociaux, 97 soit 45% dont 12 AJS et 23 P-38**. Les **services gouvernementaux occupent 16%,** 36 dossiers, et les **services autres** 86 dossiers soit **39 %**. Malheureusement, rien ne nous permet d'établir avec certitude les causes de cette augmentation. Cependant, rappelons-nous que dans notre pyramide des priorisations, ce sont les dossiers de santé et services sociaux qui sont prioritaires. Nous sommes donc dans l'atteinte de nos objectifs.

Pour la même région, les écarts entre l'année 2016-2017 sont : les demandes d'informations qui sont passées de 85 à 127 soit une augmentation de 49%, les références de 29 à 39 soit 34% et les dossiers de 42 à 53 soit 21% d'augmentation.

Nous avons eu un total de **426 actions dans nos dossiers en 2017-2018** répartis en 274 interventions et 152 communications. Par ailleurs, le nombre d'hommes ayant utilisé nos services est égal à celui des femmes, ratio semblable à l'an dernier.

Volet 2 – Éducation populaire – Actions collectives et Vie associative

«Le CDDM travaille à renforcer le mouvement collectif des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale, dans une perspective de participation citoyenne, via la promotion et la défense des droits en santé mentale.»

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Formation Savoir Communiquer	1 formation donnée	1 activité 17 participant.es
Formations Santé mentale et préjugés	2 formations données	2 activités 31 participant.es
Café-droit	6 rencontres	6 activités 28 participations
Ciné-droit	1 rencontre	1 activité 6 participations
Séance d'accueil	1 rencontre	1 activité 2 participant.es
Assemblée sous-régionale	1 rencontre	1 activité 7 participant.es
Journée de l'alternative en SM 10/10	Atelier du 10/10 sur les déterminants sociaux de la santé	1 activité 7 participant.es du CDDM 150 personnes du public
Comité impression et assemblage du journal du CDDM	2 rencontres	2 activités 5 participations
Tournée mob du 15 mai	Une présentation pour la mobilisation du 15 mai.	1 activité 30 participant.es
Total activités **Total participations**		**16 activités** **283 participations**

Vie associative

Pour une autre année consécutive, il y a eu beaucoup de mouvement au sein de l'équipe du CDDM et particulièrement ici, au bureau de Longueuil. Cette instabilité explique principalement la diminution quant à la quantité d'activité de vie associative tenue. Malgré tout, au cours de l'année, une seule activité a été annulée, faute de participant.es et pour chacune des activités tenues, on a eu un taux de participation d'environ 5-6 membres, ce qui est bien. Les thèmes des activités ont été majoritairement choisis en lien avec les demandes des membres ainsi qu'avec des éléments pertinents dans l'actualité. Nouveauté cette année, nous avons collectivement pris part à la journée nationale des alternatives en santé mentale du RRASMQ, la journée du 10/10. Pour cette journée, plusieurs membres du CDDM ont participé à une activité de sensibilisation sur les déterminants sociaux de la santé et sur l'alternative pour se réapproprier collectivement ce concept. L'alternative faisant partie intégrante de nos interventions au CDDM, il est d'autant plus pertinent d'y consacrer une journée dans l'année. D'ailleurs les activités du 10/10 furent bien appréciées des membres qui y ont participé, c'est définitivement encore un rendez-vous pour l'an prochain.

«Membership»

Afin d'être plus et mieux connus, nous avons mis au point cette année un plan de visibilité, adaptable localement, qui pourra être mis en action dans chaque région dès l'automne. Ce plan de visibilité vise à mieux faire connaître nos services, améliorer le référencement au augmenter le membership, entre autres. À travers les résultats du sondage de vie associative, nous avons également entamé des réflexions pour rendre nos activités d'éducation populaire plus accessibles et dynamiques.

Volet 3 – Solidarité et revendications sociales

«Nous nous engageons à militer et à se solidariser pour la liberté d'être des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale et contre les politiques, les institutions et les pratiques discriminatoires qui exercent un contrôle social sur elles.»

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Formation reçue	Formation sur la justice sociale par la TROC-M Formation sur les outils internationaux de respect des droits en Santé mentale par L'AGIDD SMQ Formation sur les déterminants sociaux par l'AGIDD SMQ Formation « L'autre côté de la pilule » par l'AGIDD-SMQ	4 formations reçues
Rencontre avec des députés	Rencontre avec madame Catherine Fournier dans le cadre de la mobilisation du 15 mai Rencontre avec madame Diane Lamarre dans le cadre de la mobilisation du 15 mai	2 activités
Nuit des Sans Abris	Participation (kiosque) à la NSA 2017	1 activité
Tables ou comités en lien avec la pauvreté	Participation à la TIRS - 4 assemblées régulières - Assemblée générale annuelle	5 activités
Mobilisation du 15 mai	Deuxième journée nationale « Non aux mesures de contrôle ».	26 participant.es 1 activité
Journée 10/10 l'alternative en SM	Distribution du journal "*Ailleurs et Autrement*" du RRASMQ au Métro Longueuil	1 activité 7 participant.e 150 personnes
Total des activités		**14 activités** **183 participations**

Mobilisation du 15 mai

Pour la deuxième édition de la journée nationale du 15 mai, à Longueuil, nous nous sommes rassemblés devant les hôpitaux Charles-Lemoyne et Pierre-Boucher pour revendiquer l'élimination des mesures de contrôle. Nous étions près d'une trentaine dont 9 membres du CDDM, une douzaine de personnes du groupe Action Autonomie de Montréal, deux représentantes de notre association L'AGIDD-SMQ, une représentante de la Maison Jacques-Ferron et un représentant de la Maison Vivre. Nous avons également eu les appuis des députés Catherine Fournier, qui a fait un point de presse à Charles-Lemoyne et Diane Lamarre, porte-parole de l'opposition en matière de santé et services sociaux, qui a participé au point de presse à Pierre Boucher. Notre mobilisation a porté fruit et nous avons su nous faire entendre par les journaux locaux Le Coursier et Le Point Sud qui ont relayé notre message à travers 2 articles! Finalement, à Pierre-Boucher, le responsable des communications de l'hôpital est même sorti pour écouter le point de Presse! Bref, ce fut une superbe journée de mobilisation où nous avons été nombreux à crier haut et fort "Non aux mesures de contrôle"!

Table Itinérance Rive-Sud

Cette année encore, nous avons participé à la nuit des sans-abris de la Table itinérance Rive-Sud (TIRS). Nous y avons tenu un kiosque d'information sur le service du Collectif ainsi qu'une activité sur les alternatives. Il y a eu un bon roulement tout au long de la soirée et des membres présents ont même donné un bon coup de main au kiosque! Le CDDM a aussi participé à l'assemblée générale annuelle de la Table ainsi qu'aux assemblées régulières.

10/10

Pour la journée du 10/10, plusieurs membres du CDDM se sont mobilisés et ont distribué plus de 150 journaux « Ailleurs et Autrement », le journal des alternatives en santé mentale du RRASMQ. Par cette action, nous espérons avoir sensibilisé plusieurs passant.es à l'alternative en santé mentale, plusieurs ont d'ailleurs montré un grand intérêt.

Volet 4 – Enracinement dans la communauté et implication dans le mouvement communautaire

«Nous affirmons qu'il est important de promouvoir et soutenir le mouvement communautaire et le mouvement alternatif en santé mentale.»

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Implication sur des conseils d'administration d'organismes communautaires	Implication sur le conseil d'administration de la CDC de l'agglomération de Longueuil	3 rencontres
Rencontre interaction de la TIRS	Participation à une rencontre de concertation entre des intervenant.es « Interaction »	1 rencontre
Table de concertation communautaire	5 rencontres avec la Table santé mentale de Longueuil Participation à la journée régionale santé mentale	5 rencontres 1 activité
Implication CDC	Participation à l'AGA de la CDC Participation à une assemblée spéciale de la CDC sur le développement social	2 activités
Représentations diverses	Participation au Diner de la rentrée de la CDC Participation au lancement du Nouveau Guide de Gestion autonome de la médication « GAM »	2 activités
Total des activités		14 activités

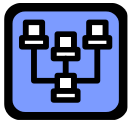
Table de concertation santé mentale Rive-Sud

Pour la journée régionale de la santé mentale, nous nous sommes réunis au restaurant l'Ancêtre autour de thème « santé mentale et pauvreté ». Ce fut une rencontre fort intéressante, trois conférenciers étaient invités, suivis de témoignages d'une période de questions. La rencontre s'est terminée par un buffet et des échanges.

En plus de la journée régionale, nous avons participé à 5 rencontres de la table. À l'automne, nous avons fait un travail de réappropriation de nos visions et valeurs communes et avons ciblé nos enjeux prioritaires. D'ailleurs, au cours de l'année, nous avons eu l'occasion d'établir de nouvelles collaborations avec le réseau. Nous leur avons présenté nos enjeux et eu nous ont présenté l'ensemble de leurs services et leurs priorités. Ce fut un travail fort intéressant et enrichissant. Depuis, les CISSS Montérégie Est et Centre sont également devenus membres de la Table.

Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil

Lors de l'assemblée générale annuelle de la CDC en novembre dernier, Azélie Rocray, conseillère à Longueuil, a été élue au conseil d'administration de la CDC. Cette implication nous permet d'être à l'affut et en appuie aux projets de développement communautaire, d'économie sociale, ainsi qu'aux comités œuvrant au développement social. D'ailleurs, en lien avec le développement social, en février dernier, nous avons participé à une assemblée spéciale de la CDC, qui a rassemblé de nombreux organismes communautaires de la région pour s'approprier ensemble une vision commune du développement social. Ces travaux orientent les comités de travail à l'élaboration d'une gouvernance en développement social pour la ville de Longueuil.



Volet 5 – Gestion et administration du Collectif

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Plan d'action annuel	Mise à jour du plan d'action annuel. Juin 2017	2 rencontres
Réunion d'équipe	Réunion d'équipe du CDDM	12 rencontres
Réunion de conseillers(ères)	Réunion des conseillers et conseillères du CDDM	5 rencontres
Rencontre réflexion plan d'action quinquennal	Rencontre de réflexion et d'élaboration du nouveau plan d'action quinquennal. Avril 2017	2 rencontres
Comité mob du 15 mai	Comité chargé de l'organisation de la mobilisation du 15 mai	4 rencontres
Comité plan de visibilité	Création d'un plan pour la visibilité et la promotion du CDDM.	2 rencontres
Total des activités		27 rencontres

La majorité des activités liées au volet 5 prennent des journées complètes et parfois nécessite des déplacements. Elles sont très exigeantes en termes de temps, mais nécessaire dans l'organisation de notre travail.

Grands totaux des volets

Longueuil	**Grand total de formations, activités, implications, mobilisations et rencontres**	**75**
	Grand total de participation de personnes, membres, intervenants, étudiants ou du public en général	**316**

COLLECTIF DE DÉFENSE DES DROITS DE LA MONTÉRÉGIE

CDDM

ENSEMBLE
POUR UNE AUTRE VISION DE LA SANTÉ MENTALE

Bilan d'activités 2017-2018

Région de St-Jean-sur-le-Richelieu

Table des matières

Volet I : Soutien et Défense de Droits – Dossiers Individuels Page 18

Conseillères St-Jean-sur-le-Richelieu 2017-2018

Mme Nicole Gauthier
Mme Azélie Rocray
Mme Mona Chicoine

Membres du conseil d'administration du Collectif 2017-2018

POSTE	NOM	RÉGION
Présidente	Mme Alyson Bousquet	Granby
Vice-présidente	Mme Paule Lussier	St-Hyacinthe
Trésorière	**Mme Francine Santerre**	**St-Jean-sur Richelieu**
Secrétaire	Mme Chantal Donaldson	Longueuil
Administrateur	M. Guillaume-Aragon Lafrance	Longueuil
Administrateur	M. Yvon Godin	Granby
Administratrice	Mme Natalie Théoret	Valleyfield
Administrateur	M. Romuald Plamondon	Sorel-Tracy
Représentante des employés	Anne-Marie Thibault	Valleyfield/Châteauguay

Volet 1 – Soutien et défense de droits – Dossiers individuels

«Le CDDM vise à soutenir et défendre les personnes opprimées par le système psychiatrique. Nous assurons une vigilance vis-à-vis les pratiques du système de santé et dénonçons celles qui sont non respectueuses des droits fondamentaux des personnes.»

Région de Saint-Jean-sur-Richelieu	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers	**Total**	Droits SM bafoués
Santé et Services Sociaux		**7** (70)	**2** (40)			**4**
Services gouvernementaux		**1** (10)	**1** (20)			
Autres		**2** (20)	**2** (40)			**1**
Totaux		**10**	**5**		**15**	**5**
TOTAL des demandes 2017-2018 = 15	**Femmes**		**10** (67%)			
	Hommes		**5** (33%)			
Types d'actions aux dossiers			Interventions	Communications	**Total**	
			15	**4**	**19**	

Il est plus difficile d'offrir du service à St-Jean puisque nous n'avons pas de bureau physique dans cette région. Nous avons tout de même eu plus de demandes que l'an dernier (13 l'an dernier), mais le nombre d'interventions demeure faible. Nos interventions dans cette région sont cependant essentiellement au niveau «Santé et Services Sociaux».

Cependant la région de SJSR aura dès le 1e avril 2018 un bureau pignon-sur-pignon. Cette région bénéficiera donc d'une bien meilleure promotion du CDDM, d'une augmentation de son «membership», d'un lieu de rencontre et d'une vie associative plus active que ces dernières années. Du moins c'est notre souhait! Évidemment toutes sortes de stratégies et de démarches seront mises en place afin de réaliser pleinement notre mission dans cette région dès la prochaine année.

Bilan d'activités 2017-2018

Région de Sorel-Tracy

Note importante

Pour des raisons humaines et techniques hors de notre contrôle, il nous est impossible d'établir un bilan des activités pour la région de Sorel-Tracy. Toutes nos excuses aux membres ainsi qu'aux personnes que nous avons aidées et accompagnées.

POSTE	NOM	RÉGION
Présidente	Mme Alyson Bousquet	Granby
Vice-présidente	Mme Paule Lussier	St-Hyacinthe
Trésorière	Mme Francine Santerre	St-Jean-sur Richelieu
Secrétaire	Mme Chantal Donaldson	Longueuil
Administrateur	M. Guillaume-Aragon Lafrance	Longueuil
Administrateur	M. Yvon Godin	Granby
Administratrice	Mme Natalie Théoret	Valleyfield
Administrateur	**M. Romuald Plamondon**	**Sorel-Tracy**
Représentante des employés	Anne-Marie Thibault	Valleyfield/Châteauguay

Bilan d'activités 2017-2018

Région de Valleyfield et Châteauguay

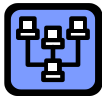
Table des matières

Volet I : Soutien et Défense de Droits – Dossiers Individuels Page 24

Volet II : Éducation Populaire : Actions Collectives et Vie Associative Page 26

Volet III : Solidarité et Revendications Sociales Page 28

Volet IV : Enracinement dans la Communauté et Implication dans le Mouvement Communautaire Page 30


Volet V : Gestion et Administration du CDDM Page 31

Grands totaux Page 32

Conseillères Valleyfield et Châteauguay 2017-2018

Mme Anne-Marie Thibault

Membres du conseil d'administration du Collectif 2017-2018

POSTE	NOM	RÉGION
Présidente	Mme Alyson Bousquet	Granby
Vice-présidente	Mme Paule Lussier	St-Hyacinthe
Trésorière	Mme Francine Santerre	St-Jean-sur Richelieu
Secrétaire	Mme Chantal Donaldson	Longueuil
Administrateur	M. Guillaume-Aragon Lafrance	Longueuil
Administrateur	M. Yvon Godin	Granby
Administratrice	**Mme Natalie Théoret**	**Valleyfield**
Administrateur	M. Romuald Plamondon	Sorel-Tracy
Représentante des employés	Anne-Marie Thibault	Valleyfield/Châteauguay

Volet 1 – Soutien et défense de droits – Dossiers individuels

« Le CDDM vise à soutenir et défendre les personnes opprimées par le système psychiatrique. Nous assurons une vigilance vis-à-vis les pratiques du système de santé et dénonçons celles qui sont non respectueuses des droits fondamentaux des personnes. »

Comparativement à l'an dernier, la région de Châteauguay/Valleyfield accuse d'une **augmentation de 27% de demandes**. C'est beaucoup! Cependant, rien de probant ne nous permet d'expliquer cette augmentation significative.

Région de Valleyfield	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers	**Total**	Droits SM bafoués
Santé et Services Sociaux	29	15	4	23	**48** (38)	19
Services gouvernementaux	4	3	1	2	**8** (6)	4
Autres	28	29	15	23	**72** (56)	11
Totaux	**62**	**48**	**20**	**49**	**130**	**34**
TOTAL des demandes 2017-2018 = 130	**Femmes**		**84** (65)			
	Hommes		**46** (35)			
Types d'actions aux dossiers			Interventions	Communications	**Total**	
			121	**365**	**486**	

Région de Châteauguay	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers	**Total**	Droits SM bafoués
Santé et Services Sociaux	20	4	2	17	**26** (59)	17
Services gouvernementaux	1	1	1		**3** (7)	1
Autres	9	4	2	5	**15** (34)	2
Totaux	**30**	**9**	**5**	**23**	**44**	**20**
TOTAL des demandes 2017-2018 = 44	**Femmes**		**25** (57)			
	Hommes		**19** (43)			
Types d'actions aux dossiers			Interventions	Communications	**Total**	
			99	**68**	**167**	

Pour les deux régions combinées, **174 personnes** : **37% sont des hommes et 63% des femmes** et ils ont générés **653 communications et interventions.**
Le temps imparti aux **dossiers individuels représente 23% du temps de travail de la conseillère**. C'est au Volet I que la plus grande partie de temps de travail de la conseillère est consacrée.

Afin d'améliorer nos connaissances et nos pratiques au niveau des dossiers individuels, les conseillers sont encouragés à suivre des formations ou à participer à des activités de style co-développement avec d'autres conseillers en défense des droits au Québec.
La conseillère a donc participé à des colloques, des formations et des activités reliées directement au« Volet I – Soutien et défense de droits – Dossiers individuels»

Type d'activité	**Bref descriptif – nb de personnes**	
Formations reçues ou colloque	• mai 2017, colloque de l'AGIDD-SMQ • février 2018 – Colloque du Barreau sur la défense des personnes vulnérables • 27 et 28 février 2018, formation nationale de l'AGIDD-SMQ – Les déterminants sociaux de la santé – Les outils internationaux pour le respect des droits – usure de compassion	1 participation 1 participation 3 participations
Total		**5 activités**

Volet 2 – Éducation Populaire – Actions Collectives et Vie Associative

« Le CDDM travaille à renforcer le mouvement collectif des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale, dans une perspective de participation citoyenne, via la promotion et la défense des droits en santé mentale. »

Activités et mobilisation entourant le Journée Nationale du 15 mai : un intérêt certain !

Bien que la vie associative au sein même des membres du CDDM par ses activités habituelles (café-droit, formations droits et recours …) semble connaître une moins bonne année, comme l'an dernier et comme dans tous les groupes communautaires, il est évident que les activités proposées entourant la Journée Nationale génèrent un intérêt certain, tant auprès de nos membres que des ressources en santé mentale de la région. Ce sont ces activités qui ont suscitées le plus grand intérêt, le plus de présences et le plus d'indignation! L'intérêt manifeste est ressenti tant pour le type d'activités proposées (ateliers créatifs et artistiques) que pour la cause en elle-même. Il appert que de se rassembler autour d'un enjeu commun sachant que partout au Québec des centaines de personnes se mobilisent aussi autour de cet enjeu soit aussi une source de motivation indéniable! Bien entendu, le fait que la Journée Nationale soit issue de l'entente sur le recours collectif ayant eu lieu dans cette région précisément n'est probablement pas sans pertinence! Il est cependant important de toujours se renouveler dans nos propositions de nos activités et dans l'angle de présentation de cet enjeu.

Type d'activité	Bref descriptif	
Café-droit	• Mai 2017 - Café-droit Prix Orange et Citron	1 activité 2 participations
Formations droit et recours	• Novembre 2017 - Consentement aux soins	1 activité 18 participations
Promotion CDDM	• Présentation du CDDM et ses mécanismes d'implication – février 2018	1 activité 9 participants
Articles Journal CDDM	• Contribution aux 2 parutions	2 activités
Assemblée sous régionale	• Juin 2017	1 activité 3 participants
Journée Nationale du 15 mai	• mai 2017 - préparation délégation pour 15 mai, atelier de pancartes, mobilisation – au Dahlia, à Psycohésion, à Ancres et Ailes et au CDDM	4 activités 59 participations
Total activités **Total participations**		**10 activités** **91 participations**

Volet 3 – Solidarité et revendications sociales

« Nous nous engageons à militer et à se solidariser pour la liberté d'être des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale et contre les politiques, les institutions et les pratiques discriminatoires qui exercent un contrôle social sur elles. »

Notre implication sur diverses tables demeure constante. Nous participons toujours à la table Réseau détresse qui regroupe les organismes communautaires, la police, les pompiers, le CSSS et les écoles (adultes) de Beauharnois-Salaberry.

Nous continuons aussi notre implication à l'organisation de la Nuit des sans-abris pour dénoncer les injustices que peuvent vivre certains de nos personnes membres. Il demeure important pour le CDDM de participer à cette nuit afin de pouvoir se faire connaître des personnes citoyennes, discuter avec les gens et tenter de briser les préjugés entourant la santé mentale.

Nous sommes toujours sur le Comité R.A.S.P. (Réseau-Action-Partenariat-Santé-Mentale). Ce comité est composé de plusieurs personnes du CISSS de la Montérégie-Ouest ainsi que de plusieurs organismes en santé mentale de la région. Il est très aidant depuis la restructuration du réseau, car il nous permet d'échanger sur les obstacles et les nouvelles réalités auxquels les usagers et les organismes se heurtent lors de demande de services et de tenter d'y trouver des alternatives.

Cette année la conseillère s'est aussi impliqué localement, régionalement et nationalement dans les activités diverses dédiées aux différentes campagnes concernant le sous-financement des organismes communautaires autonomes et en santé et services sociaux du Québec. Ainsi, la conseillère a participé/collaboré tant aux activités locales que nationales. De Valleyfield à Québec en passant par Longueuil, la conseillère y était, parfois accompagnée de membres du CDDM.

15 mai, journée « Non aux mesures de contrôle, isolement, contention et substances chimiques »

Notre 2e journée du 15 mai 2017 fut un succès, une dizaine de personnes manifestantes ont pacifiquement revendiqué un plus grand respect des droits pour les personnes qui utilisent les services de santé et de services sociaux devant l'hôpital du Suroît à Valleyfield. Ce groupe a revendiqué devant l'hôpital pour faire entendre nos revendications, soit le remplacement des mesures de contrôle par des moyens alternatifs, une augmentation de la formation aux personnes intervenantes, la mise en place d'équipes spécialisées pour réduire significativement l'application des mesures de contrôle et un leadership ferme et affirmé des personnes dirigeantes du CISSS Montérégie-Ouest pour viser l'élimination des mesures de contrôle.
Plusieurs visites ont été faites dans différents groupes dans les semaines précédant le 15 mai afin d'informer les gens sur nos revendications via une séance d'informations et des ateliers de créations de pancartes. Une cinquantaine de personnes a été rejointe par diverses activités reliées à la Journée Nationale du 15 mai. .

Type d'activité	Bref descriptif	
Implication à des mobilisations	• septembre 2017 – manifestation sous-financement à Québec • février 2018 – actions locales pour la grève du communautaire • Mars 2018 à l'Assemblée Nationale à Québec – campagne CA$$$H	1 participation 1 participation 1 participation
Nuit des Sans Abris	• 2 rencontres du comité organisateur de la NSA • 20 octobre 2017, Nuit des sans-abris (kiosque a pamphlets)	2 réunions 1 implication 100personnes sensibilisées
Mobilisation Journée Nationale 15 mai	• Manifestation pacifique dans le cadre de la journée Nationale du 15 mai	1 activité
Comité Mobilisation AGIDDSMQ	• Juin, août, novembre 2017 et février 2018	4 rencontres
Tables ou comités en lien avec la pauvreté Réseau détresse et table en itinérance	• Réseau Détresse • comité RAPS – Réseau d'Action et de Partenariat en Santé Mentale et Dépendance	2 rencontres 3 rencontres
Total des implications		**16 implications** **100 personnes**

Volet 4 – Enracinement dans la communauté et implication dans le mouvement communautaire

« Nous affirmons qu'il est important de promouvoir et soutenir le mouvement communautaire et le mouvement alternatif en santé mentale. »

Malgré le vaste territoire à couvrir versus le nombre de personnes employées, nous continuons de nous impliquer dans certains lieux et certaines activités afin de parler de nos services et aussi, de briser certains préjugés tenaces en santé mentale. Les 5 @ 7 du communautaire nous permettent d'avoir un contact direct avec les personnes citoyennes ainsi qu'auprès des autres organismes de la région.
Nous continuons d'être présents dans les différents milieux de vie en santé mentale du Suroît pour continuer de faire connaître les droits et notre organisme auprès des gens sur place. Cela nous permet de faire de l'éducation populaire sur les droits et de répondre à des besoins spontanés. Nous participons à certaines activités organisées par eux et faisons quelques visites au courant de l'année.

Type d'activité	Bref descriptif,	
Table de concertation communautaire	• septembre 2017, concertation en itinérance	1 rencontre
Lancement nouveau guide GAM	• septembre 2017	1 rencontre
Conférence privée David Cohen	• septembre 2017	1 rencontre
Implication CDC	• Conseil d'administration de la CDC de Beauharnois-Salaberry • Réunion CA extraordinaire CDC Beauharnois-Salaberry • Assemblée générale régulière CDC Beauharnois-Salaberry	8 rencontres 1 rencontre 4 rencontres
5@7 communautaires	• septembre 2017	1 kiosque 30personnes
Total des implications		**17 implications /présences** **30 personnes**

Une majorité des activités reliées au Volet IV sont des activités de représentations externes : **9% du temps de travail de la conseillère est consacrée aux représentations externes.**

Volet 5 – Gestion et administration du Collectif

Type d'activité	Bref descriptif – nb de personnes	
Comité administratif mixte du CDDM	• Janvier 2018	1 rencontre
Comité organisation mob du 15 mai	• Comité interne du CDDM afin de préparer la Journée Nationale du 15 mai : 31 octobre – 13 novembre -13 décembre – 10 janvier (et 4 avril)	5 rencontres
Comité révision des formations	• Comité interne afin de réviser le contenu de toutes les formations du CDDM ET de produire une formation pour les futurs co-formateurs : 5 octobre, 26 octobre, 1e novembre, 24 janvier, 5 mars	5 rencontres
Lac à l'épaule	• Avril 2017 – 2 jours	2 rencontres
CA du CDDM	• Administratrice au Conseil d'administration du CDDM comme représentante des employéEs	10 rencontres
Journée de planification annuelle	• Juin 2017 – 2 jours	2 jours
Réunion d'équipe	• 12 rencontres d'équipe régulière et 5 rencontres de conseillers	17 rencontres
Total		**42 rencontres**

Les activités liées au Volet V impliquent plusieurs déplacements : **13% du temps de travail de la conseillère fût du temps de déplacement**.
Quant aux **tâches reliées à la gestion et administration locale du bureau de Valleyfield, 20% du temps** de la conseillère y est consacré (courriels, formulaires, entretien ménager, rédaction de rapports reliés au cycle de gestion administratif, planification quotidienne etc…)

Grands totaux des volets – Pour Valleyfield et Châteauguay

Valleyfield et Châteauguay	**Grand total de formations, activités, implications, mobilisations et rencontres**	**90**
	Grand total de participation de personnes, membres, intervenants, étudiants ou du public en général	**221**

COLLECTIF DE DÉFENSE DES DROITS DE LA MONTÉRÉGIE

CDDM

ENSEMBLE
POUR UNE AUTRE VISION DE LA SANTÉ MENTALE

Bilan d'activités 2017-2018

Région de St-Hyacinthe

Table des matières

Volet I : Soutien et Défense de Droits – Dossiers Individuels Page 36

Volet II : Éducation Populaire : Actions Collectives et Vie Associative Page 38

Volet III : Solidarité et Revendications Sociales Page 40

Volet IV : Enracinement dans la Communauté et Implication dans le Mouvement Communautaire Page 42

Volet V : Gestion et Administration du CDDM et grands totaux à St-Hyacinthe Page 43

Grands totaux Page 44

Conseillers Saint-Hyacinthe 2017-2018

M. David-Alexandre Grisé

Membres du conseil d'administration du Collectif 2017-2018

POSTE	NOM	RÉGION
Présidente	Mme Alyson Bousquet	Granby
Vice-présidente	**Mme Paule Lussier**	**St-Hyacinthe**
Trésorière	Mme Francine Santerre	St-Jean-sur Richelieu
Secrétaire	Mme Chantal Donaldson	Longueuil
Administrateur	M. Guillaume-Aragon Lafrance	Longueuil
Administrateur	M. Yvon Godin	Granby
Administratrice	Mme Natalie Théoret	Valleyfield
Administrateur	M. Romuald Plamondon	Sorel-Tracy
Représentante des employés	Anne-Marie Thibault	Valleyfield/Châteauguay

Volet 1 : Soutien et défense de droits – Dossiers individuels

«Le CDDM vise à soutenir et défendre les personnes opprimées par le système psychiatrique. Nous assurons une vigilance vis-à-vis les pratiques du système de santé et dénonçons celles qui sont non respectueuses des droits fondamentaux des personnes.»

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Réunions de conseillers	• (5) réunions : 15 novembre, 6 décembre, 31 janvier, 7 mars	5 rencontres
Formations reçues ou colloque	• Colloque de l'AGIDD-SMQ à Lévis, 24 mai • David Cohen, 11 septembre • L'usure de compassions à Longueuil, 28 février	3 formations
Total		**8 rencontres/formations**

Région de Saint-Hyacinthe	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers	**Total***	Droits SM bafoués
Santé et Services Sociaux (7 AJS, 5 P-38)	20	16	1	17	**37(31)**	**31**
Services gouvernementaux	5	16	5	4	**26 (23)**	**8**
Autres	15	35	3	11	**53(46)**	**20**
Totaux	**40**	**68**	**10**	**32**	**118**	**59**
* **2 données manquantes**						
TOTAL des demandes 2017-2018 = 118	**Femmes**		81	70%		
	Hommes		34	30%		
Types d'actions aux dossiers			Interventions	Communications	**Total**	
			234(44)	**283 (56)**	**517**	

Les grandes lignes…

Nos **demandes individuelles ont grimpé d'une manière substantielle** au courant de la dernière année (approximativement 30 à 40 demandes de plus que l'an passé)*. La chute des demandes est maintenant consolidée et nous avons **établi des moyens internes** afin de suppléer aux besoins locaux. Notre répartition de nos types d'action (dossier, information, référence) demeure plutôt constante tout comme les grands types de dossiers (une légère augmentation au niveau des demande en matière de santé et services sociaux).

Nous sommes heureux d'avoir pu compter sur la **collaboration locale des organismes** suivants : **Comité Logemen'mêle (CLM), Collectif d'action populaire Richelieu-Yamaska (CAPRY), L'ACEF Montérégie-est et le Regroupement maskoutain des utilisateurs de transport adapté (RMUTA**) dans plusieurs dossiers au courant de la dernière année.

⇒ **Globalement, les dossiers individuels ont accaparé près de 42% du temps de travail du conseiller.**

***Note importante : Nous avons malheureusement perdu une partie de nos données relatives aux demandes individuelles de Saint-Hyacinthe.**

Quelques observations significatives…

- Les femmes sont surreprésentées au niveau de nos demande et ce plus que jamais depuis un bon nombre d'années
- Saint-Hyacinthe semble avoir la cote en Montérégie au niveau des ordonnances de soins…
- Les dossiers d'assurances, d'aide-sociale, de logement et de travail auront pris une place importante au niveau de nos dossiers «divers»
- Les demandes dont les personnes se trouvent bafouées en fonction de leur problématique en santé mentale ont monté sérieusement dans la dernière année. Ceci conforte certaines positions ou vision à l'égard de la vulnérabilité des gens et de l'effritement du tissu social et des services sociaux
- Le nombre de nos actions directes à travers les demandes a été significativement élevé dans nos dossiers et en augmentation par rapport à l'année passée (+20%). Cela témoigne des efforts investis en défense des droits par le conseiller.

Notre pyramide de priorisation (% de nos dossiers ouverts /42):

Santé et services sociaux (droits fondamentaux) :	(20)	48%
Services gouvernementaux et Autres (AVEC un lien à la SM) :	(10)	24%
Santé et services sociaux (suite) :	(1)	2%
Services gouvernementaux et Autres (SANS lien SM) :	(11)	26%

Volet 2 – Éducation Populaire – Actions Collectives et Vie Associative

«Le CDDM travaille à renforcer le mouvement collectif des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale, dans une perspective de participation citoyenne, via la promotion et la défense des droits en santé mentale.»

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Ateliers et séances d'éducation populaire (MADH)	• (6) Atelier à MADH : Évolution des droits : 6 personnes, 25 mai Accès au dossier : 5 personnes, 22 juin Présentation du CDDM : 4 personnes, 21 septembre Préjugés et SM : 5 personnes, 2 novembre Consentement aux soins, 5 personnes, 7 décembre Nos droits selon la L4S, 6 personnes, 15 février	6 rencontres 31 participations
Activités vie associative et éducation populaire	• Rentrée de vie associative, 17 octobre, 6 participants • L'alternative en SM, 7 novembre, 4 participants • Savoir communiquer, 5 décembre, 2 participantes • Présentation Projet-Pilote P-38, 8 participants • Réforme de l'aide-sociale, 15 février, 5 participants • Le logement, 15 mars, 4 participants	6 rencontres 30 participations
Séance d'accueil	• 2 séances, 2 nouveaux membres	2 rencontres 2 participations
Comité de vie associative	• Rencontres du comité : 24 avril, 26 mai, 3 octobre, 30 octobre	4 rencontres
On jase là	Rencontre des personnes, 27 avril (I-C), 4 participants Rencontre des personnes, 29 juin (Escargot des bois), 9 participants Rencontre des personnes, 28 septembre (Bilan/Plan), 11 participants Rencontre des personnes, 26 octobre (Nos passions), 6 participants Rencontre des personnes, 30 novembre (Porteurs d'espoir), 10 participants Rencontre des personnes, 13 décembre (Noël), 11 participants Rencontre des personnes, 11 janvier (Nos résolutions solidaires), 7 participants Rencontre des personnes, 8 février (Faire la différence), 12 Participants	9 rencontres 79 participations

	Rencontre des personnes, 8 mars (L'image) 9 participants	
Journal du CDDM (comité – rédaction)	• Rencontres du comité de rédaction : 12 octobre, 2 participantes 2 novembre, 4 participants	2 rencontres 6 participations
Assemblée sous-régionale (ASR)	• ASR : 1er juin, 2 membres présents	1 rencontre 2 participations
CUTM	• (8) Rencontre et travail au sein du comité : 13 avril, 25 septembre, 2 octobre (plan de com), 19 octobre, 7 décembre, 30 janvier, 21 février, 22 mars	8 rencontres
Total		**38 activités/rencontres** **150 participants**

<u>De la parole aux actes!</u>

Chose promise, chose faites! Nous avons repris le collier de la ***vie associative*** à Saint-Hyacinthe et ce avec grand plaisir. Après un passage à vide, les ***activités de vie associatives*** ont bien repris depuis le mois d'octobre passé. Nous avons offert à tous de moins pour les membres, 1 rencontre par mois. Le tout fut doublé de nos rencontre habituelles de ***On jase là!*** De ce dernier découle les travaux du ***CUTM (Comité des utilisateurs de transport des maskoutains).*** Ce dernier, en collaboration avec le réseau de la santé, aura présenté officiellement un ensemble de propositions formelles afin de voir bonifier l'offre de transport urbain aux moins bien nantis de la Ville de Saint-Hyacinthe. À ce jour, le maire de la ville a annoncé qu'une réflexion est bien entamée vers la gratuité du transport urbain! D'autres enjeux sont toujours soulevés et d'autres partenariats et d'autres plans sont toujours en vue.

Sous-région de St-Hyacinthe	
Membres actifs différents au total	**11**
Nombre d'activité total	**17**

<u>Mandats spécifiques :</u>

Le conseiller à plancher dans les travaux du ***Comité de vie associative***. Ce dernier a vu culminer une vaste démarche consultative auprès de la majorité des membres de l'organisme et le tout s'est soldé par une ***analyse exhaustive des données*** reçues. Nous ferons de nouvelles propositions et établirons de ***nouvelles pratiques*** au niveau de la vie associative de cette démarche.

Le conseiller a collaboré à l'élaboration de l'***Agenda*** et a établi 2 rencontres du ***Comité de rédaction*** durant l'année. Nous avons tenté une rencontre virtuelle afin de rejoindre plus de membres d'autres régions. L'approche est à peaufiner!

Volet 3 – Solidarité et revendications sociales

«Nous nous engageons à militer et à se solidariser pour la liberté d'être des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale et contre les politiques, les institutions et les pratiques discriminatoires qui exercent un contrôle social sur elles.»

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Appuis à des mobilisations	• Transport adapté et obligations à respecter, RMUTA, 28 février • Projet «Réflexion» dans le cadre du programme de médiation culturelle, 16 février • Pétition : Annulation de la directive relativement à la hausse des tarifs de stationnement dans les établissements de santé et de services sociaux, 11 mai	3 rencontres
CASSH	• 1 journée de grève, 7 février • Représentation à Québec, 13 mars	2 mobilisations
Conférence de presse – communiqué de presse	• Représentation du CDDM sur les enjeux du financement des groupes de DD auprès de Mme Chantal Soucy, députée caquiste, 2 février • Présentation du CDDM sur les enjeux du financement des groupes de DD, 6 février • À livre ouvert, 27 février	3 représentations
Mobilisation 15 mai I-C	• Représentation auprès de Mme Chantal Soucy, députée caquiste. Appui à la journée nationale pour l'élimination des mesures de contrôle. • Démarches de préparation de la Mob • Mobilisation : 15 mai (6 participants)	3 activités/représentations 6 participants
Total		**11 représentations/mobilisations** **6 participants**

Solidaire pour la cause de la Défense des droits!

À titre de travailleur du CDDM et président du Comité Logemen'mêle; puisqu'aussi solidaire des autres organismes de défenses des droits locaux (CAPRY, RMUTA, ACEF, CLM) devant les difficultés de sous-financement à travers les fonds du SACAIS. Les groupes de défenses des droits québécois (à l'exception du CDDM) n'ont pratiquement pas eu de bonification de leur financement depuis des années. Nous avons rencontré dans le cadre des journées de grève, rencontré Mme Chantal Soucy afin de la sensibiliser sur cette réalité. Nous avons produit une lettre d'opinion qui fut largement médiatisée dans journaux locaux. Nous avons finalement fait une sortie publique dont l'assistance fut plus que respectable.

Une virée à l'Assemblée nationale!

Dans le cadre de la ***Campagne CASSH***, le conseiller a participé à une belle ***mobilisation collective de l'équipe et des administrateurs à l'Assemblée nationale*** du Québec. Nous avons pu assister à une séance en chambre et notre présence fut notée par les députés. Nous avons été en mesure de rencontrer 8 députés du Parti québécois afin de livrer nos réalités et les problématiques du sous-financement de notre organisation.

Notre cause! (15 mai)

Plus modestement et toujours dans le cadre de la **Journée nationale pour l'élimination des mesures de contrôle au Québec**, nous avons tenu un 3^{e} événement au Centre hospitalier Honoré-Mercier. Nous avons cette fois-ci sensibilisé les passants sur les alternatives. **Plus de 150 tracts furent distribués** en quelques heures. Les échanges semblent réellement avoir surpris les personnes sollicités.

Volet 4 – Enracinement dans la communauté et implication dans le mouvement communautaire

«Nous affirmons qu'il est important de promouvoir et soutenir le mouvement communautaire et le mouvement alternatif en santé mentale.»

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
CA Carrefour des groupes populaires	• Assemblée générale annuelle, 18 octobre • Participation au CA à titre d'administrateur : 1er novembre, 14 décembre, 12 mars	4 rencontres
Groupe des 7	• (5) Rencontres du comité : 2 mai, 19 septembre, 28 novembre, 16 janvier, 20 février	5 rencontres
Comité logement (CLM)	• (7) CA à titre de Président : 5 avril 2017, 18 mai, 14 aout, 18 septembre, 22 novembre, 22 janvier, 5 février • AGA CLM, animation, 6 juin • Comités de travail : 4 décembre, 23 mars	10 rencontres
Total		**19 rencontres**

Le Comité Logemen'mêle

Le CDDM et son conseiller ont continué à mettre la main à la pâte afin de voir offrir aux locataires de la MRC des maskoutains une aide en matière de ***défenses des droits des locataires***. Le conseiller a offert un ***appui administratif*** à l'employée en place pour une période de 6 mois et il aura fait les tâches de redditions des comptes, rapports et quelques *représentations auprès de représentants municipaux* (Maire, directeur général). Puisque l'organisme a atteint plus de maturité, le conseiller aura mis environ 6% de tout son temps (9 % pour l'année précédente). ***2 rencontres de travail*** ce sont tenues dans le but d'établir une consultation avec les partenaires sur la question du ***logement et de la santé mentale***. Malheureusement, l'événement n'a pas eu lieu. Il est possible d'entrevoir de nouveaux échéanciers dans la prochaine année.

Groupe des 7

Les rencontres des partenaires du G7 ont permis l'établissement d'un **premier plan d'action** visant à **mettre en lumière les nouvelles difficultés du réseau de la santé en matière de services à la population** vivant avec une problématique en santé mentale. Un comité de promotion et de **démystification de la santé mentale** était aussi au plan et s'est conclu par la tenue de l'événement **«À livre ouvert».**

Gestion et administration du Collectif

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Réunions d'équipe	• (12) Réunion d'équipe : 11 avril, 10 mai, 31 mai, 6 septembre, 20 septembre, 11 octobre, 25 octobre, 8 novembre, 29 novembre, 21 décembre, 14 février, 28 mars	12 rencontres
LACEP/Comité	• LACEP, 18 et 19 avril à Granby • Rencontres du comité de travail : 29 janvier, 12 février, 5 mars	5 rencontres
Contrat de travail	• Rencontre et travail du comité : 4 mai	1 rencontre
Partage des responsabilités	• Rencontre et travail : 23 octobre, 3 novembre, 18 décembre	3 rencontres
Planification stratégique et planification	• Rencontre et travail : 29 mai, 13 septembre • Planification annuelle à Jouvence : 7 et 8 juin	4 rencontres
Veille médiatique (AGIDD)	• Rencontres web : 1er septembre, 6 octobre	2 rencontres
Total		**27 rencontres**

Mandats spécifiques :

Le conseiller a fait sa part au niveau de la gestion et ce notamment à l'égard :

- ✓ **Comité AGA**
- ✓ **Comité rapport d'activité**
- ✓ **Comité contrat de travail**
- ✓ **Comité Lac à l'épaule**
- ✓ **Comité partage des responsabilités**

Les travaux du **Comité de veille médiatique** sont tombés en…veille durant la dernière année. Par contre, le conseiller fut mandaté pour établir une vigilance médiatique à l'interne.

Grands totaux des volets

Saint-Hyacinthe	**Grand total de formations, activités, implications, mobilisations et rencontres**	**103**
	Grand total de participation de personnes, membres, intervenants, étudiants ou du public en général	**156**

COLLECTIF DE DÉFENSE DES DROITS DE LA MONTÉRÉGIE

CDDM

ENSEMBLE POUR UNE AUTRE VISION DE LA SANTÉ MENTALE

Bilan d'activités 2017-2018

Région de Granby

Table des matières

Volet I : Soutien et Défense de Droits – Dossiers Individuels Page 48

Volet II : Éducation Populaire : Actions Collectives et Vie Associative Page 50

Volet III : Solidarité et Revendications Sociales Page 52

Volet IV : Enracinement dans la Communauté et Implication dans le Mouvement Communautaire Page 54

Volet V : Gestion et Administration du CDDM et grands totaux à Granby Page 56

Grands totaux Page 57

Conseillère à Granby 2017-2018

Mme Nancy Melanson

Membres du conseil d'administration du Collectif 2017-2018

POSTE	NOM	RÉGION
Présidente	**Mme Alyson Bousquet**	**Granby**
Vice-présidente	Mme Paule Lussier	St-Hyacinthe
Trésorière	Mme Francine Santerre	St-Jean-sur Richelieu
Secrétaire	Mme Chantal Donaldson	Longueuil
Administrateur	M. Guillaume-Aragon Lafrance	Longueuil
Administrateur	**M. Yvon Godin**	**Granby**
Administratrice	Mme Natalie Théoret	Valleyfield
Administrateur	M. Romuald Plamondon	Sorel-Tracy
Représentante des employés	Anne-Marie Thibault	Valleyfield/Châteauguay

Volet 1 – Soutien et défense de droits – Dossiers individuels

«Le CDDM vise à soutenir et défendre les personnes opprimées par le système psychiatrique. Nous assurons une vigilance vis-à-vis les pratiques du système de santé et dénonçons celles qui sont non respectueuses des droits fondamentaux des personnes.»

Région de Granby	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers	**Total**	Droits SM bafoués
Santé et Services Sociaux	12	4	2	5	**18** (42)	8
Services gouvernementaux	6	1	1	3	**8** (19)	2
Autres	9	3	5	4	**17** (39)	1
Totaux	**27**	**8**	**8**	**12**	**43**	**11**
TOTAL des demandes 2017-2018 = 43	**Femmes**		**24** (57)			
	Hommes		**19** (43)			
Types d'actions aux dossiers			Interventions	Communications	**Total**	
			40	**58**	**98**	

Cette année, les 43 dossiers ont générés 98 interventions et communications. Il est important de noter cependant que la **fermeture définitive** du bureau de Granby à la fin de l'année financière a mené la conseillère à **transférer des dossiers au groupe de défense de droits de l'Estrie**, entité qui pratique maintenant sa mission à Granby, ou fermer des dossiers. Inévitablement la conseillère travaillait à diminuer ses interventions dans les dossiers toujours actifs.

Une rencontre de groupe a été organisée en cours d'année, en collaboration avec Pro Def Estrie et avec le consentement des personnes ayant un dossier actif au CDDM, afin d'introduire Pro Def Estrie et la conseillère qui allait assurer les services l'année suivante. Au final, la grande majorité des personnes qui avaient toujours un dossier actif, a souhaité fermer son dossier et prendre contact avec Pro Def Estrie ultérieurement au besoin. Quelques personnes souhaitaient poursuivre leur démarche avec Pro Def Estrie, auquel cas une rencontre subséquente à la rencontre de groupe fût organiser entre la personne, la conseillère de Granby et la conseillère de Pro Def Estrie afin de bien transmettre les informations pour faciliter la poursuite de l'aide et de l'accompagnement dans les démarches de celle-ci. De plus, 3 personnes avec des dossiers à Granby poursuivent leurs démarches avec la conseillère maintenant en poste à St-Jean-sur-Richelieu; pour toutes sortes de raisons valables, les deux organismes ont convenus de respecter le choix et les besoins de ces 3 personnes.
Chacune des situations et des dossiers de Granby à fait l'objet d'une analyse des besoins avec les personnes concernées afin de respecter, autant que possible, les besoins ET les désirs de celles-ci.

Les **dossiers individuels représentent 10% du temps de travail** de la conseillère cette année.

De ces dossiers :
42% (50% l'an dernier) relèvent de la santé et des services sociaux
19% (11% l'an dernier) des services gouvernementaux
39% (39% l'an dernier) des «autres». Ex: assurances, logement, consommation …
On peut donc observer une légère diminution en Santé et Services Sociaux, possiblement expliqué par notre choix de ne pas faire beaucoup de promotion du CDDM dans le réseau étant donné notre éventuel retrait.

Type d'activité	Bref descriptif – nb de personnes	
Formations reçues ou colloque	• Mai 2017, Colloque AGIDD-SMQ • Février 2018, Colloque du Barreau du Québec sur la défense des personnes vulnérables	
Total		**2 formations**

Volet 2 – Éducation Populaire – Actions Collectives et Vie Associative

«Le CDDM travaille à renforcer le mouvement collectif des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale, dans une perspective de participation citoyenne, via la promotion et la défense des droits en santé mentale.»

«L'année où c'est devenu imminent!»

Les cafés-droits, les formations, les moments de rassemblements locaux pour les membres ont volontairement été offerts avec parcimonie cette année. D'une part à cause de la fermeture imminente du bureau de Granby et d'autre part à cause du peu de fréquentation à ces activités. Le CDDM a pris la décision d'offrir beaucoup moins d'activités telles que les café-droit, les ciné-droit, les ateliers, pour plutôt mettre en place des rencontres et des réunions de membres ayant pour objectif d'informer, d'accompagner et de soutenir les membres dans le processus de retrait définitif du bureau de Granby. Il était primordial pour nous que les membres soient bien accompagnés dans leur «deuil» du bureau du CDDM à Granby et qu'ils soient aussi bien introduits et informés sur les structures de Pro Def Estrie afin de pouvoir participer, devenir membre et s'y impliquer s'ils le souhaitent.

«Je prends quelques lignes pour remercier sincèrement mon patelin, ma communauté qui a accueilli pendant plus de 20 ans le CDDM à Granby. La vie communautaire y est riche et florissante. Évidemment je ne peux que remercier les membres du CDDM de Granby au fil de ces 20 années qui ont toujours été présents, impliqués et engagés. Le CDDM de la région de Granby, du moins pour les 14 années où j'y aie travaillé, a presque toujours eu des membres administrateurs au Conseil d'administration de LEUR organisme. Ils se sont aussi impliqué dans des comités de travail et ont su faire entendre leur citoyenneté en se mobilisant aussi sur des enjeux locaux. Je les remercie de m'avoir permis de les accompagner dans l'appropriation de leur pouvoir; ce fût un honneur. J'ai eu le privilège de voir des personnes s'épanouir, développer de nouvelles aptitudes, acquérir de nouvelles connaissances, se faire confiance, me faire confiance et redonner au suivant … J'ai fait partie de ces «suivants». J'ai grandi, tant professionnellement que personnellement à votre contact. À toutes et à tous, je vous salue chaleureusement et vous remercie infiniment. Bien sûr je demeure résidente de NOTRE patelin, nous nous croiserons à nouveau pour mon plus grand plaisir!» - Nancy Melanson, Conseillère CDDM

Type d'activité	Bref descriptif – nb de personnes	

Assemblée sous-régionale	• 9 mai 2017	4 membres
Assemblée générale annuelle CDDM	• 14 juin 2017	5 membres
Rencontre CDDM – ProDef pour le départ du bureau de Granby	• 10 novembre 2017	4 membres
Activités locales dont les membres de Granby ont été informés et encouragés à participer	• GASP : 16 octobre – Marche Solidarité Pauvreté de Granby 6e édition – 315 personnes présentes – distribution de 500 cartons «Charte d'engagement pour une société plus inclusive et pacifique» - 300 macarons Stop Pauvreté – collecte de vêtements et denrées – signatures sur Charte d'engagement géante – lancements de la plateforme internet de la Charte d'engagement • GASP – Nuit des Sans abris	3 membres 3 membres
Journée Nationale Non aux mesures de contrôle	• 15 mai 2017	4 membres 6 autres participants
Total activités **Total participations**		**6 activités** **23 participations de membres** **6 participations non-membres**

Volet 3 – Solidarité et revendications sociales

«Nous nous engageons à militer et à se solidariser pour la liberté d'être des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale et contre les politiques, les institutions et les pratiques discriminatoires qui exercent un contrôle social sur elles.»

«Information-Participation-Responsabilisation-Conscientisation-Mobilisation : voit comme c'est bon d'être ensemble!»

Comité Travaux Compensatoires du GASP: Ce comité a travaillé cette année sur les suites du dépôt du rapport de 2016 au sujet de l'attribution des travaux compensatoires à Granby, dont l'accès fut qualifié de très restrictif par certains intervenants. La recherche préalable à la rédaction de ce rapport tendait à leur donner raison et le rapport a offert une lecture objective de la situation et a su mettre suffisamment de pression sur la Cour municipale afin d'amorcer des changements pour augmenter l'accès au programme. De fait, la Cour municipale a enregistré une hausse de 16% des demandes acceptées par rapport à l'année précédente.

Le travail de rue – souvent le premier contact aidant auprès des personnes marginalisées et vulnérabilisées : Cette année j'ai poursuivi mon accompagnement auprès de la citoyenne qui l'an dernier avait élaboré une pétition pour avoir plus de travailleurs de rue à Granby. Son initiative a obtenu des résultats concrets puisque la Ville de Granby a investi des sommes supplémentaires pour l'embauche de nouveaux travailleurs de rue! Bien heureuse de cette belle victoire, la citoyenne a cependant rapidement compris que l'investissement de la Ville de Granby n'était pas nécessairement récurrent ni garanti. J'ai accompagné la dame, à sa demande, au bureau du député puisqu'elle revendiquait aussi un financement dédié et récurrent gouvernemental. De ces démarches, avec la collaboration du Comité Impact de rue, le député François Bonnardel s'est engagé à porter et déposer à l'Assemblée Nationale une pétition électronique à portée nationale, cette fois-ci portant sur la reconnaissance du travail de rue et le financement dédié et récurrent. Nous avons donc formé un comité élargi qui a travaillé sur le libellé de la pétition et l'a mis en ligne. Un exemple concret d'une initiative citoyenne qui est devenu une action collective à la portée nationale. ***«Denise, ton initiative a contribué concrètement à la mobilisation d'un ensemble de citoyens, de groupes communautaires et de regroupements provinciaux! Bravo!»***

Type d'activité	Bref descriptif – nb de personnes	
Implication dans des regroupements provinciaux ou nationaux (TROC-ROCSMM-AGIDD)	• TROC-Montérégie : 14 septembre, 18 octobre, 16 novembre • ROCSM-M (Regroupement des organismes communautaires en santé mentale de la Montérégie) – Participation à l'AGA en mai et au lancement de la nouvelle structure en novembre. • Comité Projets Collectifs du ROCSMM • Comité Mobilisation de l'AGIDD-SMQ - Substitut	3 rencontres 2 rencontres 2 rencontres 2 rencontres
Impact de rue	• Production et diffusion d'une pétition visant à adresser les enjeux de financement du travail de rue à l'échelle provinciale - suite de la pétition citoyenne de l'an dernier, initiée par une personne dont le CDDM était l'organisme de soutien de cette citoyenne.	4 rencontres
Implication sur des mobilisations	• 15 mai 2017 Journée Nationale Non aux mesures de contrôle • GASP : 16 octobre – Marche Solidarité Pauvreté de Granby 6e édition – 315 personnes présentes – distribution de 500 cartons «Charte d'engagement pour une société plus inclusive et pacifique» - 300 macarons Stop Pauvreté – collecte de vêtements et denrées – signatures sur Charte d'engagement géante – lancements de la plateforme internet de la Charte d'engagement • GASP – Nuit des Sans abris • Appui à la pétition citoyenne pour avoir plus de travailleurs de rue à Granby • Appui à la pétition nationale pour un meilleur financement et un financement dédié au travail de rue • Campagne CA$$$H – 1 journée de grève et une présence à l'Assemblée Nationale	1 mobilisation 1 mobilisation/participation 1 mobilisation/participation 1 appui 1 appui 2 mobilisations/participations
Gala Stop Pauvreté	• Remise des Prix Stop Pauvreté dans le cadre de la Journée Mondiale de la Justice Sociale	1 rencontre
Tables ou comités en lien avec la pauvreté	• Comité Stop Pauvreté du GASP • Conférence de presse pour Stop Pauvreté et Nuit des Sans Abris	3 rencontres 1 rencontre
Comité ad-hoc en lien avec la pauvreté	• Comité Travaux Compensatoires Granby – GASP – 2 rencontres du Comité + 1 rencontre avec la Cour municipale + 1 rencontre avec le Comité stratégique en itinérance de l'Estrie.	3 rencontres
Total des participations		**28 participations/implications**

Volet 4 – Enracinement dans la communauté et implication dans le mouvement communautaire

«Nous affirmons qu'il est important de promouvoir et soutenir le mouvement communautaire et le mouvement alternatif en santé mentale.»

CDC - Corporation de développement communautaire de la Haute-Yamaska

GASP – Groupe Action Solution Pauvreté : grande implication sur cette table de concertation intersectorielle incorporée de laquelle découle plusieurs comités dont certains sur lesquels j'ai participé : comité Stop Pauvreté, Comité Aide Sociale, Comité Travaux Compensatoires, et Comité Travail de rue. Tous ces comités font de la défense de droits pour les communautés ou personnes vulnérabilisées et marginalisées par la pauvreté.

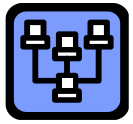
ROCSMM – Regroupement des organismes communautaires en santé mentale en Montérégie

Formations CÉGEP St-Jean TTS (technique de travail social) : une belle alliance depuis plusieurs années. Une super belle opportunité – parce que la prof y croit – de présenter une formation sur la P-38 ainsi que de transmettre une vision critique.

Université de Sherbrooke, Campus Sherbrooke et Campus Longueuil : une autre belle opportunité qui tend à devenir récurrente, pour notre plus grand bonheur. Depuis quelques années, le CDDM est interpellé pour présenter une conférence/formation sur les «Comportements et bonnes pratiques des infirmiers/infirmières pratiquant en psychiatrie», Une occasion de faire connaître le CDDM et d'insuffler des pistes de bonnes pratiques auprès de professionnelLEs de la santé en psychiatrie; pistes que nous avons colligé à partir des témoignages de nos membres et des personnes que nous accompagnons.

AGIDDSMQ: Association des groupes d'interventions en défense des droits en santé mentale du Québec; notre regroupement national. Le CDDM s'implique au sein de son regroupement à chaque année. Pour ma part j'ai siégé, en remplacement d'une collègue, au Comité Mobilisation de l'AGIDDSMQ cette année.

Type d'activité	Bref descriptif – nb de personnes	
CDC Haute-Yamaska	• Présence AGA 2017 • Présence a 3 rencontres d'assemblée régulière des membres	1 rencontre 3 rencontres
GASP Haute-Yamaska	• Présence AGA 2017 • Présences à 2 rencontres d'assemblée régulière des membres	1 rencontre 2 rencontres
Implications comités locaux diverses	• Comité Stop Pauvreté - GASP • Comité Travaux Compensatoires – GASP • Sous-comité Travaux Compensatoires – Rapport d'analyse - GASP • Comité Aide Sociale – GASP • Gala Prix du GASP	3 rencontres 2 rencontres 2 rencontres 1 rencontre 1 rencontre
Rencontre CDDM, Pro Def et la communauté Haute-Yamaska	• 10 novembre 2017	1 rencontre 17 participants non-membres
AGIDD - SMQ	• Comité Mobilisation de l'AGIDD-SMQ – Travail sur la mob du 15 mai – Les Prix Oranges et Citrons et sur des stratégies de mobilisations des groupes de l'AGIDD-SMQ – personne substitue	1 rencontre
Formations Université Sherbrooke	• Présentation/formation en soins infirmiers au Bacc. À l'Université de Sherbrooke : «Comportements et bonnes pratiques des infirmiers/infirmières pratiquant en psychiatrie» : 18 et 23 janvier 2018	2 formations 55 participants
Formation étudiants TTS CÉGEP St-Jean	• Trois groupes d'étudiants en TTS du CÉGEP de St-Jean ont reçus une formation sur la P-38 et sur la vision critique de la P-38 : 5-7-et 9 février	3 formations 75 participants au total
TOTAL		**23 implications/participations** **147 contacts grand public**



Volet 5 – Gestion et administration du Collectif

Type d'activité	Bref descriptif – nb de personnes	
Comité Vie Associative CDDM	• Comité composé de membres, d'administrateurs et d'employées afin d'analyser la situation de la vie associative et élaborer des stratégies pour augmenter le membership, mobiliser les membres et avoir une bonne rétention des membres. (24 avril, 26 mai. 3 octobre, 30 octobre)	4 rencontres
Comité rapport d'activités	• Comité interne afin d'élaborer, créer, rédiger … le rapport d'activités 2016-2017	2 rencontres
Formations reçues ou colloque	• Novembre et décembre 2017 – Formation Word et Publisher via la CDC de Longueuil	2 formations
Journée de planification annuelle	• Juin 2017 – 2 jours	2 rencontres
Lac à l'Épaule	• Avril 2017 – 2 jours	2 rencontres
Comité Partage des responsabilités	• Comité de travail sur le partage de responsabilités dans un milieu en gestion participative (23 octobre, 3 novembre, 18 décembre)	3 rencontres
Comité «Embauche»	• Décembre et janvier 2017-2018 : Comité interne visant à faire la sélection des CV, la préparation des entrevues d'embauches, les entrevues d'embauche	5 rencontres
Comité interne Mob du 15 mai	• Comité interne visant à réaliser un plan d'action et les échéanciers pour la mobilisation du CDDM, de ses membres et de ses alliés lors de la Journée Nationale du 15 mai (31 octobre, 13 novembre, 13 décembre, 10 janvier) et 4 avril 2018	5 rencontres
Réunion d'équipe	• 12 rencontres d'équipe et 5 rencontres de conseillers	17 rencontres
Comité révision des formations du CDDM	• Comité interne afin de réviser le contenu de toutes les formations du CDDM ET de produire une formation destinée aux futurs co-formateurs (5 octobre, 26 octobre, 1e novembre, 24 janvier, 5 mars)	5 rencontres
Total		**47 rencontres**

Toutes les **collaborations internes** : comités internes, cycle administratif, plan d'action individuel, administration de notre page facebook et site internet, soutien aux nouveaux collègues ainsi que le déménagement du bureau de Granby ont occupés **38% du temps de travail** de la conseillère cette année. **Les déplacements** – temps sur la route – ont quant à eux représentés **13% du temps** de la conseillère.

Grands totaux des volets

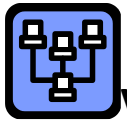
Granby	**Grand total de formations, activités, implications, mobilisations et rencontres**	**160**
	Grand total de participation de personnes, membres, intervenants, étudiants ou du public en général	**176**

Annexe 1

Bilan Montérégien VOLET 5

Gestion – Administration – Vie d'Équipe

- Bilan des travaux du conseil d'administration du CDDM
- Bilan des activités/comités et suivis de chacun des objectifs du plan d'action du CDDM
- Tableaux de compilation des activités et de participations pour l'ensemble de la Montérégie pour chacun des volets
- Tableaux de grands totaux «montérégiens» en interventions et en participations.



Volet 5 – Gestion, administration et vie d'équipe du Collectif

Membres du conseil d'administration du Collectif 2017-2018

POSTE	NOM	RÉGION
Présidente	Mme Alyson Bousquet	Granby
Vice-présidente	Mme Paule Lussier	Saint-Hyacinthe
Trésorière	Mme Francine Santerre	Saint-Jean-sur-Richelieu
Secrétaire	Mme Chantal Donaldson	Longueuil
Administrateur	M. Yvon Godin	Granby
Administrateur	Mme Natalie Théorêt	Valleyfield
Administrateur	M. Normand Lemieux	Saint-Hyacinthe
Administrateur	M. Romuald Plamondon	Sorel-Tracy
Administratrice	Mme Natalie Théorêt	Valleyfield
Administrateur	M. Guillaume-Aragon Lafrance	Longueuil
Représentante des employés	Mme Anne-Marie Thibault	Valleyfield

M. Normand Lemieux a démissionnée au C.A. du 19 octobre 2017, Mme Natalie Théorêt a démissionné au C.A. du 25 janvier 2018.

Annonce de suspension/expulsion

En conformité avec les règlements généraux, nous avisons les membres du CDDM des mesures de suspension ou d'expulsion qui ont dues être appliquées dans l'année.

Il n'y a eu aucune procédure d'expulsion ou de suspension cette année.

Travaux du C.A.

- Il y a eu 10 rencontres régulières du conseil d'administration dans l'année et 2 rencontres téléphoniques.

- 1 journée C.A./Équipe pour les travaux de la planification stratégique

- Participation des membres du C.A. à plusieurs comités :
    - Comité administratif mixte
    - Comité d'accueil des nouveaux membres
    - Comité d'organisation du dîner de Noël
    - Comité de préparation de l'AGA
    - Comités de sélection

- Participation des administrateurs en novembre 2017 à une journée de formation : «Rôles, mandats et responsabilités des administrateurs».

- Nomination d'une employée du CDDM comme administratrice de l'AGIDD-SMQ.

Permanents / permanentes

POSTE	NOM	RÉGION
Coordonnateur	André Leduc	Longueuil
Commis comptable	Micheline Champagne	Longueuil
Conseillère	Azélie Rocray	Longueuil et St-Jean
Conseillère de janvier à avril 2017	Cynthia St-Pierre	Longueuil et St-Jean
Chargée du projet pilote P-38	Nicole Gauthier	Longueuil et Montérégie Est
Chargée de projet P-38 mai 2017à janvier 2018	Anne Bourget	Longueuil et Montérégie Est
Chargée de projet Représent'ACTION	Marité Lord	Longueuil
Conseillère jusqu'en avril 2017	Cynthia St-Pierre	Longueuil
Conseillère de juin à octobre 2017	Éméra Paquette	Longueuil
Conseillère depuis février 2018	Mona Chicoine	Longueuil
Conseillère	Nancy Melanson	Granby
Conseiller	Bruce Morel	Sorel-Tracy et St-Hyacinthe
Conseiller	David-Alexandre Grisé	St-Hyacinthe
Conseiller depuis février 2018	Frédérik Morel	St-Hyacinthe
Conseillère	Anne-Marie Thibault	Valleyfield et Châteauguay

Les objectifs du plan d'action

Cette année, suite à la fin de la planification stratégique, nous avons terminé la rédaction du le plan quinquennal complet en juin, il y a la rédaction du plan d'action annuel en septembre. La pratique de tenir un Lac-à-l'épaule a été reprise pour avril 2018, nous avons donc procédé à l'analyse et l'appréciation des résultats pour 2017-2018. Donc, les activités normales de gestion prévues au volet 5 du plan d'action ont été réalisées dans le courant de l'année.

Objectif 1-Améliorer les pratiques de gestion

1.1 Revoir le mécanisme d'appréciation des employés et du c.a.

- Un comité composé d'**Alyson Bousquet, présidente, Nancy Melanson, conseillère et André Leduc, coordonnateur**, s'est réuni à 3 reprises pour produire un nouvel outil d'appréciation pour la coordination qui a été utilisé cette année.

1.2 Développer des outils de gestion

- 3 outils ont été développés : un processus décisionnel, un outil de définition des comités et un plan d'action individuel standard pour les membres de l'équipe

Objectif 2-Maintenir et faire le suivi des pratiques de gestion

2.1 Avoir un calendrier à jour de tâches administratives

- Le suivi du calendrier annuel des tâches administratives et de gestion s'avère toujours un bon outil. Micheline Champagne et André Leduc alimentent le C.A. et l'équipe à l'aide de cet outil simple et efficace.

- Une feuille de temps uniformisée pour les conseillers, la commis-comptable et la coordination est en place. Cette feuille Excel permet de découper les tâches quotidiennes et d'avoir un portrait plus réaliste du travail effectué avec une perspective annuelle.

- Formation annuelle RR aux administrateurs : Le 27 novembre 2017 les membres du C.A. ont reçu la formation ''Rôles, mandats et responsabilités des administrateurs ». Cette formation sur mesure a été donnée par Chloé Serradori, agente de liaison et d'analyse de l'AGIDD-SMQ.

- Comité mixte administratif, composition du comité **Paule Lussier, vice-présidente, Natalie Théorêt, administratrice, Anne-Marie Thibault, conseillère et administratrice, Bruce Morel, conseiller et André Leduc, coordonnateur**

    - Ce comité, créé et défini dans les règlements généraux à l'AGA 2014 a les mandats suivants :
        - Faire annuellement la révision des règlements généraux et proposer des modifications au C.A. selon le cas
        - Faire annuellement la révision des politiques administratives et proposer des modifications au C.A. selon le cas
        - Faire la révision du code d'éthique au besoin et proposer des modifications au C.A. selon le cas
        - Accueillir et traiter les plaintes concernant les services, selon les pouvoirs délégués par le c.a. et en accord avec le mécanisme de traitement des plaintes compris dans le code d'éthique
        - Se réunir obligatoirement 2 fois par année et ensuite au besoin pour réaliser l'ensemble de ses mandats.

    - Le comité administratif mixte s'est réuni à 2 reprises en 2017-2018 et a effectué les tâches suivantes :

        - Débuter la révision du mécanisme de traitement des insatisfactions et des plaintes.

2.2 Plan d'action annuel

- L'objectif de faire des suivis réguliers du plan d'action a été atteint grâce aux outils, de plan d'action individuel, bilan de mi-année décembre bilan et perspectives du Lac-à-l'épaule et du bilan annuel des activités présenté à l'AGA de juin. Aussi la coordination s'est rendue régulièrement dans les bureaux pour faire des suivis des plans d'action individuels et des objectifs d'appréciation.

2.3 Sondage de satisfaction des services individuels

- Cette année la tâche d'évaluation annuelle des services a été confiée à **Nicole Hevey**, adjointe temporaire à Longueuil.

<u>Objectif 3 Améliorer l'implication du C.A. dans le cycle de gestion</u>

3.1 Créer plus d'espace d'implication pour les administrateurs

- Les suivis du plan d'action annuel ont été faits 4 fois dans l'année : au premier c.a. de septembre, au bilan de mi-année de janvier, avec le bilan et perspectives du Lac-à-l'épaule et à l'AGA.

Objectif 4 Avoir une meilleure répartition des responsabilités au sein de l'équipe et appuyer la coordination

4.1 Comité de travail incluant la coordination

- Le comité, en concertation avec l'équipe, a produit un document pour mieux établir le pouvoir, l'autorité et l'imputabilité de la coordination en regard des membres de l'équipe et des définitions de tâches respectives. Ce document a été présenté au c.a. Il reste à poursuivre le travail pour définir des limites des responsabilités claires pour les responsables de dossiers à travers les plans d'action individuels et ainsi avoir un outil de partage des responsabilités à jour et explicite avec des balises générales.

Objectif 5 Améliorer le travail d'équipe

5.1 Plan de formation pour l'équipe

- En septembre l'équipe a été consultée sur les besoins collectif ou individuels de formation, un suivi a ensuite été fait avec la coordination pour la gestion des inscriptions et le respect du budget prévu.

5.2 Améliorer les réunions d'équipe

- L'objectif cette année était de demeurer vigilant dans nos pratiques, d'améliorer notre outil de pv, le mécanisme d'animation et de prise de note et de tenir 4 réunions d'équipe à l'extérieur de Longueuil.

5.3 Journée de ressourcement annuel en équipe

- La journée de ressourcement prévue en février a été annulée.

5.4 Réunions de conseillers

- La structure des réunions de conseillers a été revue pour se centrer sur les pratiques de dossiers individuels et les suivis du plan d'action. Les réunions ont été tenues régulièrement.

- Les rencontres de conseillers permettent le transfert, la consolidation et le partage des connaissances pratiques du travail de conseiller en défense des droits, elles permettent aussi de déceler des réalités particulières en matière de droits et créer aussi une solidarité dans l'équipe Les échanges nous ouvrent sur des détails et des réalités souvent insoupçonnées

L'équipe s'est réunie 12 fois pour des réunions d'équipe régulières d'une journée, 5 réunions de conseillers, 2 jours pour la rédaction du plan d'action quinquennal et 1 journée pour la rédaction du plan d'action annuel.

Objectif 6 Réfléchir sur le développement de l'organisme

Financement

Notre subvention de base récurrente du P-SOC a été de 506 136 $ pour l'exercice 2017- 2018. L'indexation pour cet exercice a été de 0.7 %, ce qui donne 3518 $ de plus par rapport à l'année précédente. Nous avons aussi obtenu du P-SOC un montant non récurrent de 15 000 $ pour le programme Représent'ACTION.

Le projet pilote sur la garde en établissement s'est conclu en février 2018 et l'ensemble de la subvention de 42 678 $ prévue pour l'exercice a été utilisé.

Impliqués dans la campagne «Engagez-vous pour le communautaire» pour le rehaussement du financement des groupes communautaires, nous avons déposé une demande de subvention pour l'année 2017-2018 d'un montant de 819 097 $ dans le but de consolider et développer l'ensemble de nos services et activités.

Notre première participation à la campagne CA$HHH a résulté à une journée de mobilisation le 13 mars à l'Assemblée nationale du Québec avec la participation de l'équipe et du c.a.

6.1 S'impliquer dans les lieux habituels de revendications de rehaussement du financement

Notre participation au comité «Négo» de l'AGIDD-SMQ se résume aux 3 objectifs suivant :

- Finaliser et diffuser la formation de notre propre définition des mots partenariat, collaboration, participation qui sont utilisés transversalement dans le PASM pour les organismes communautaires
- Élaborer un argumentaire concernant la participation et financement des groupes membres de l'AGIDD-SMQ au PASM (plan de primauté – formation sur les droits, participation citoyenne)
- Poursuivre la réflexion concernant le financement par projet ou par programme versus le financement direct à la mission globale des organismes

Faire des représentations au PSOC

- Considérant l'octroi de 15 000 $ non récurrent à Représent'ACTION, il n'était pas stratégique de faire des représentations au PSOC cette année, en sachant qu'il n'y a plus de montant de développement disponible

S'impliquer à la TROC-M

- Nous avons participé aux assemblées régulières de la TROC-M

-Participer aux mobilisations pour le rehaussement du financement

- Nous somme mobilisé pour la signature de la pétition de la campagne Engagez-vous
- Nous avons participé à la grève du communautaire en février dernier
- Mous avons participé à l'action Haute pression de la Campagne CA$$$H au cours de laquelle nous avons rencontré plusieurs députés du parti Québécois qui ont écouté nos revendications
- Le Député de St-Jean, Dave Turcotte, a souligné la présence des groupes communautaires lors de la période de question à l'assemblée nationale

Volet 6 – Communication

Objectif 1 : Consolider Élaborer un plan de communication général qui va recouper les objectifs de l'ensemble volets de la mission

1.1 Former un comité pour élaborer le plan de communication

Ce comité a été formé mais il n'a pas commencé ses travaux.

- La participation de **David-Alexandre Grisé responsable délégué** au comité de veille médiatique de l'AGIDD-SMQ s'est poursuivi cette année, il s'est impliqué dans les réflexions pour définir les grandes lignes du colloque 2018 de l'AGIDD-SMQ qui portait sur les médias et la santé mentale cette année.

Les médias sociaux et notre site web

- Nancy Melanson s'occupe des médias sociaux et du site Web. Cependant, toute l'équipe a reçu l'autorisation pour devenir administrateur de la page Facebook cette année.

- Notre **site web** nous a permis de recevoir plus de **17 demandes d'aide** au cours de l'année 2017-2018.

- La page **Facebook du CDDM** est toujours active et alimentée presque quotidiennement. Plus de **564 adeptes** (comparativement à 475 l'an dernier) nous suivent sur Facebook.
  - 65% sont des femmes et 35% sont des hommes
  - Nos fans ont essentiellement **entre 25 et 55 ans**, avec une **plus grande concentration chez les 35-55 ans.**
  - **65% de nos adeptes** indiquent demeurer **en Montérégie**
  - En moyenne, chacune de nos publications atteint entre 70 à 300 personnes, mais nous avons eu quelques publications qui ont rejoints plus de 1000 personnes, particulièrement au mois de mai lors de nos publications sur la Journée nationale Non aux mesures de contrôle.
  - Plusieurs groupes de défense de droits en santé mentale et défense de droits sociaux republient nos publications à partir de notre page Facebook, ce qui indique que nous sommes bien «suivis».
- Notre site Web aurait besoin d'une révision de fond quant au contenu et il faudra évaluer la possibilité de le refaire complètement.

Nous n'avons pas de compte Twitter, cependant nous utilisons le Hashtag (#) qui relaie parfois nos publications au fil Twitter de partenaires qui utilisent Twitter.

Type d'activité	Activités communes du VOLET II	
AGA	• Assemblée générale annuelle du CDDM	1 activité 39 participations
Party de Noël	• Party de Noël des membres	1 activité 46 participations
Total		**2 activités** **85 participations**

Type d'activité	Activités communes du VOLET IV	
Mobilisation SM	• Mai 2017 : participation à différentes actions dans le cadre de la Semaine Santé Mentale • 12 mai 2017 : Participation à la mobilisation contre les électrochocs à Montréal • 10 octobre 2017 : participation à la mobilisation «Le 10 du 10 à 10h10» organisée par le RRASMQ • Octobre 2017 : participations aux différentes mobilisations dans le cadre de la Nuit des Sans Abris	4 activités
Mobilisations rehaussement financement	• Le 7 février : Journée de grève, fermeture des bureaux du CDDM • Le 13 mars nous avons participé à la campagne CA$HHH dont l'action Haute pression a résulté à une journée de mobilisation à l'Assemblée nationale du Québec	2 activités
Pauvreté	• 28 février 2018, lettre au ministre Gaétan Barrette : Impacts de la mise en application des mesures du plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale	1 activité
Comité Logemen'mêle	• 20 octobre 2017, Appui au comité pour l'accès au Programme d'aide aux organismes communautaire en habitation	1 activité
Représentations regroupement régionaux	• TROC-M (AGA + 2 rencontres assemblées régulières de membres) • ROCSMM (AGA + Lancement + 2 rencontres de comités du ROCSMM)	7 activités
Total		**15 activités**

Type d'activité	Activités communes du VOLET V	
C.A.	• 10 réunions du conseil d'administration • 2 rencontres téléphoniques du conseil d'administration • 1 formation sur les «Rôles, mandats et responsabilités des administrateurs» • 1 journée C.A./Équipe pour le plan quinquennal	14 activités
Équipe de travail	• 12 réunions d'équipe régulières • 5 réunions de conseillers • 1 réunion en équipe pour la planification annuelle • 2 jours en équipe pour la rédaction du plan quinquennal	20 activités
LACEP	• Les administrateurs et l'équipe de travail se sont réunis 2 jours en avril 2018 en Lac-à-l'épaule pour faire le bilan et réaliser une réflexion sur les dossiers à venir	1 activité
Comité administratif mixte	• Le comité s'est rencontré 2 fois	2 activités
Comité "Négos" de l'AGID-SMQ	• 3 rencontres en web conférence	3 activités
Comités internes divers	• 1 Rencontres du comité d'organisation de l'AGA • 1 Rencontres du comité d'accueil des nouveaux membres • 2 rencontres Comité journal • 2 rencontres comité Agenda • 5 rencontres comité Embauche • 1 rencontre comité contrat de travail • 4 rencontres Comité interne Mob du 15 mai	16 activités
Représentations	• 11 avril 2016 : Participation à la journée reconnaissance de Mme Diane Lamarre, députée de Taillon, pour la remise des certificats de participation bénévole des citoyens, Mme Marie Tardif, présidente du CDDM honorée. • Juin 2016 : Cérémonie hommage suite au décès de Mme Gisèle Auprix-St-Germain • 27 octobre 2016 : Présentation du film documentaire «Le manoir» • 30 novembre 2016 : Conférence du Trait d'union Montérégien	4 activités

AGIDD-SMQ	• Mai 2018 : Colloque et AGA de l'AGIDD-SMQ • Siège sur le Conseil d'Administration • Comité Mobilisation de l'AGIDD-SMQ • Comité Veille Médiatique de l'AGIDD-SMQ • Comité Mécanismes d'exception de l'AGIDD-SMQ	2 activités 4 rencontres 5 rencontres 2 rencontres Total : 13 activités
Formation	• 2 février 2018 : Colloque annuel du Barreau du Québec	1 activité
Total		**79 activités**

Grands totaux Montérégiens

5 volets	Titre	Compilation globale
Volet 1	Soutien et défense de droits - Dossiers individuels	demandes : 570 interventions et communications : 1703
	Soutien et défense de droits - activités connexes	5 activités
Volet 2	Éducation Populaire – Actions Collectives et Vie Associative	62 activités
		588 participations
Volet 3	Solidarité et revendications sociales	57 activités
		289 participations
Volet 4	Enracinement dans la communauté et implication dans le mouvement communautaire	84 activités
		177 participations
Volet 5	Gestion, administration et vie d'équipe du Collectif	72 activités 90 participations membres 150 participations conseillers

Montérégie	Grand total de formations, activités, implications, mobilisations, rencontres, accompagnements, information et références	2546
Montérégie	Grand total de participations de personnes, membres, intervenants, étudiants ou du public en général (excluant participation conseillers)	1144

Dossiers – Informations – Références par sous-régions – Santé et services sociaux

		Granby			Longueuil			St-Hyacinthe			St-Jean			Valleyfield/Chât		
		DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE
SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX	• Garde en établissement	2	1		8	13	2	4	2	1		3		14	7	1
	• Ordonnance de traitement	2	1		2	9	1	7	1			1	1	2		
	• Commission d'examen					1		1								
	• Examen clinique psychiatrique					1										
	• Dossiers issus du recours collectif															
	• Isolement / Contention				1	2		1						2	1	
	• Accès dossier médical	1			1	3						1		2	1	
	• CPEJ								3							
	• Régime de protection	2	1			2	1	1	1					2	1	
	• Plainte psy / médecin	1	1	1	2	4	3	3	3					4		1
	• Refus de traitement			1											1	

Suite Dossiers – Informations – Références par sous-régions – Santé et services sociaux

		Granby			Longueuil			St-Hyacinthe			St-Jean			Valleyfield/Châteauguay		
		DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE
SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX	• Poursuite médicale												1			
	• Recours collectif															
	• Plainte autre professionnel	1			1	3								2	4	1
	• Refus de traitement					3										
	• Accès aux services	1			3	3			2							
	• Changement de psy / médecin				3	4								4		1
	• Changement autre	1			1	5		2	1					2		
	• Accomp. psy / médecin				3	3						1		3	1	
	• Électrochocs															
	• Qualité des services	1			5	4	4	1	3			1		11	1	2
	SOUS-TOTAL	12	4	2	30	60	9	20	16	1		7	2	22	6	4
TOTAL DES DEMANDES		**18**			**99**			**37**			**9**			**74**		
Total des interventions et communications		**33**			**209**			**154**			**16**			**271**		
TOTAL NOUVEAUX DOSSIERS		5			28			17						40		

Dossiers – Informations – Références par sous-régions – Services gouvernementaux

		Granby			Longueuil			St-Hyacinthe			St-Jean			Valleyfield/Chât		
		DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE
SERVICES GOUVERNEMENTAUX	• Sécurité du revenu	2	1		9	16	7	3	14	5					2	1
	• CSST								1					2		1
	• SAAQ			1		1		2	1			1			1	
	• CNT													1		
	• IVAC															
	• Impôts / Allocations familiales	2														
	• Chômage					1										
	• Commission des droits de la personne															
	• RRQ	2			1								1	1		
	• RAMQ						1									
	SOUS-TOTAL	6	1	1	10	18	8	5	16	5		1	1	4	3	2
TOTAL DES DEMANDES		**8**			**36**			**26**			**2**			**9**		
Total des interventions et communications		**31**			**77**			**69**						**46**		
TOTAL NOUVEAUX DOSSIERS		3			10			4			0			2		

Dossiers – Informations – Références par sous-régions – Autres

		Granby			Longueuil			St-Hyacinthe			St-Jean			Valleyfield/Chât		
		DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE
AUTRES	• Judiciaire / Criminelle	1		1	3	10	3	2	4			1	1	4	6	2
	• Garde d'enfants					2	3	1				1		4	3	2
	• Droit matrimonial					1	1		2					2		1
	• Consommation			1		1	2	1	1	1						
	• Succession	1				2			1	1						
	• Assurance	3	1		6	1		1	3					5	4	4
	• Travail	1			2	8	2	4	2					5	4	4
	• Logement	1	2			9	6	3	15	1			1		1	
	• Petites créances														1	
	• Divers	2		3	3	16	5	3	7					13	16	6
	SOUS-TOTAL	9	3	5	14	50	22	15	35	3		2	2	37	33	17
TOTAL DES DEMANDES		**17**			**86**			**53**			**4**			**87**		
Total des interventions et communications		**34**			**139**			**266**			**3**			**324**		
TOTAL NOUVEAUX DOSSIERS		4			11			11			0			28		

Grands totaux des Dossiers – Informations - Références pour la Montérégie

	Granby			Longueuil			St-Hyacinthe			St-Jean			Valleyfield/Châteauguay		
	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE	DOSSIER	INFORMATION	RÉFÉRENCE
TOTAL DES DEMANDES	27	8	8	54	130	39	40	68	10		10	5	92	57	25
TOTAL	**43**			**223**			**118**			**15**			**174**		
Total des interventions et communications	**98**			**426**			**517**			**19**			**653**		
TOTAL NOUVEAUX DOSSIERS	**12**			**49**			**32**			**0**			**72**		

TOTAL RÉGIONAL	DOSSIER	INFORMATION	NOUVEAUX DOSSIERS
SANTÉ SERVICES SOCIAUX	**111**	**106**	**90**
SERVICES GOUVERNEMENTAUX	**25**	**39**	**19**
AUTRES SERVICES	**75**	**127**	**54**
TOTAL	**211**	**272**	**163**

GRAND TOTAL DES DEMANDES (dossiers – infos-références)	**570**
GRAND TOTAL DES INTERVENTIONS ET COMMUNICATIONS	**1703** **1090 comm.** **613 interv.**

DE NOUVEAUX MOYENS DE SE SAISIR DU RÉEL…

Il nous est maintenant possible de faire la comptabilisation du «type d'actions» commises à travers les demandes individuelles et aussi de clarifier si la situation est tributaire ou non de la condition psychique des personnes. Un travail d'intégration et d'harmonisation est encore nécessaire afin de statuer clairement à partir de ces nouvelles variables. Cependant, ces chiffres nous sont éloquents et très tendancieux.

Collectif de défense des droits de la Montérégie 2017-2018	Santé et Services Sociaux	Services gouvernementaux	Autres	total
Droits SM bafoués	**123**/237 demandes	**15**/81 demandes	**44**/252 demandes	**182**
Communications	*237*	*76*	*300*	*613*
Intervention	*446*	*172*	*472*	*1090*
Total actions	***683 – 40%***	***248 – 15%***	***772 – 45%***	***1703***

- ✓ **Les demandes en santé et services sociaux occupent 40% de l'ensemble des demandes.**
- ✓ **Les demandes pour les services gouvernementaux sont les moins nombreux et ne représentent que 15% du total des demandes.**
- ✓ **Les demandes de la catégorie «Autres» ont monopolisé 45% de toutes les actions des conseillers (ères). De plus, ce sont souvent les dossiers les plus complexes et fastidieux (ex : assurances collectives)**
- ✓ **On constate que les demandes en santé et services sociaux portent atteinte aux droits fondamentaux une fois sur deux.**
- ✓ **Les demandes «Autres» sont celles ayant la plus faible incidence en matière de droits fondamentaux bafoués.**

Annexe 2

Bilan annuel 2017-2018 ReprésentACTION

Rencontres Régionales

R.R. Longueuil	• 12-05-2017 : Formation régionale sur les soins axés sur le rétablissement (9 participants) • 06-06-2017 : Élection des délégués de Longueuil (10 participants) • 17-11-2017 : Formation régionale sur l'empowerment (17 participants)	
R.R. St-Hyacinthe	• 10-05-2017 : Formation régionale sur les soins axés sur le rétablissement (16 participants) • 24-11-2017 : Formation régionale sur l'empowerment (16 participants)	

Mobilisations

Mobilisation des PUS	**Mobilisation des organismes de Longueuil** • 28-04-2017 : Promotion de la rencontre régionale au Second Lieu et à la Maison Jacques-Ferron • 10-10-2017 : Promotion de la rencontre régionale au Centre Espoir • 25-10-2017 : Promotion de la rencontre régionale à Centregens • 20-12-2017 : Promotion de ReprésentACTION au party de Noël du Centre Espoir **Mobilisation des organismes de St-Hyacinthe** • 28-09-2017 : Participation à la table de personnes On Jase là à St-Hyacinthe **Mobilisation (autres)** • Avril 2017 : Préparation envois postaux pour invitation aux membres du Trait-d'Union-Montérégien • 12-05-2017 : rencontre personnes et intervenante du SICOM du CISSS-Montérégie-Centre pour présentation de ReprésentACTION. • 27-09-2017 : Manifestation pour Engagez-vous pour le communautaire à Québec • Octobre 2017 : Publicité des rencontres régionales dans le journal du Trait-d'Union Montérégien • 13-03-2018 : Manifestation pour la campagne CA$$$H à l'assemblée nationale Visibilité • Infolettres : 3 publications : printemps 2017, automne 2017 et hiver 2018 • En continu : entretien du site web et de la page Facebook. • Album de scrapbook avec les photos prises lors des activités qui est apporté à chaque événement. • Publication dans toutes les éditions du journal Ça Bouge au Collectif!	

Tables/ Comité/ Représentations

Table SM Rive-Sud (TCSM-RS)	• 04-05-2017 : Journée régionale des alternatives en santé mentale organisé par la TCSM, thème : la pauvreté, cent sorties, cent issues. • 06-06-2017 • 03-10-2017 : Comité de coordination de la TCSM • 11-10-2017 : Comité organisateur de la journée thématique de la TCSM • 26-10-2017 : demi-journée de réflexion sur les orientations et priorités de la TCSM • 07-11-2017 : Comité de coordination de la TCSM • 23-11-2017 : demi-journée de réflexion sur la collaboration avec les CISSS et la TCSM • 11-01-2018 : Comité de coordination de la TCSM • 08-02-2018 : TCSM • 06-03-2018 : Comité organisateur de la journée thématique de la TCSM • 26-03-2018 : Comité organisateur de la journée thématique de la TCSM • 19-03-2018 : Comité de coordination de la TCSM • 15-03-2018 : TCSM
Tables réseaux	**Primauté de la personne CISSS-Centre** • 09-05-2017 • 30-05-2017 • 03-11-2017 : Rencontre de la nouvelle conseillère-cadre en santé mentale du CISSS-Centre • 06-12-2017 • 12-12-2017 • 30-01-2018 • 27-02-2018
Représentation ASSS-Réseau-MSSS	• 18-12-2017 : Rencontre du comité de sélection des ateliers des JASM 2018 • 22-01-2018 : Comité d'évaluation du plan d'action santé mentale 2015-2020 du MSSS
Autres	• 25-05-2017 : AGA de l'AGIDD-SMQ • 19-05-2017 : Présentation de ReprésentACTION à M. Gaétan Barrette en compagnie de collègues du CDDM. • 30-08-2017 : Participation au conseil d'administration de l'AGIDD-SMQ. • 13-09-2017 : Participation à un CA spécial de l'AGIDD-SMQ. • 20-09-2017 : Participation au conseil d'administration de l'AGIDD-SMQ.

	• 18-11-2017 : Participation au conseil d'administration de l'AGIDD-SMQ • 18-01-2018 : Participation au conseil d'administration de l'AGIDD-SMQ **Comité Promotion de la santé mentale à St-Hyacinthe** • 11-09-2017 • 16-10-2017 • 20-11-2017 • 11-12-2017 • 29-01-2018 **Web rencontres des chargés de projet de ReprésentACTION du Québec avec l'AGIDD-SMQ :** • 10-04-2017 • 25-04-2017 • 17-05-2017 • 26-09-2017 • 28-11-2017 • 5-02-2018	

Réunions de délégués

Réunion de délégués	• 04-05-2017 (Longueuil et St-Hyacinthe) • 01-06-2017 (Longueuil et St-Hyacinthe) • 07-09-2017 (Longueuil et St-Hyacinthe) • 26-09-2017 (Longueuil) • 5-10-2017 (Longueuil et St-Hyacinthe) • 5-10-2017 (Formation être délégué, c'est quoi?) • 07-12-2017 (Longueuil et St-Hyacinthe) • 09-01-2018 (St-Hyacinthe) • 05-02-2018 (Longueuil et St-Hyacinthe) • 01-03-2018 (Longueuil et St-Hyacinthe)	

Formations reçues /colloques

Formations et Colloques	• 24-05-2017 : Colloque de l'AGIDD-SMQ sur la participation citoyenne à Lévis • 19-09-2017 : Lancement du nouveau guide sur la Gestion autonome de la médication • 31-10-2017 : Formation au centre St-Pierre sur la gestion des conflits • 14,15-11-2017 : Colloque de l'AQRP • 15-11-2017 : Formation sur la gestion de conflits avec la CDC • 30-01-2018 : Formation sur la gestion de conflits avec la CDC • 27-02-2018 : Formation sur les outils internationaux et les déterminants sociaux de la santé avec l'AGIDD-SMQ • 20,27-03-2018 : Formation l'Autre côté de la Pilule • 27,28-03-2018 : Journées d'action politique du RRASMQ	

Autres implications

	• 13-02-2018 : Rencontre à Laval pour aide à l'embauche d'une nouvelle chargée de projet • 08-03-2018 : Rencontre au Centre espoir pour collaboration éventuelle lors d'une activité • 19-03-2018 : Participation à l'activité À livres ouverts organisée par l'Arc-En-Ciel des Seigneuries	

Bilan 2017-2018 de Représent*ACTION* : une année de nouveautés et de stabilité

Cette année en a été une qui peut se caractériser par de grands changements et par une stabilisation dans le même temps.

La stabilisation

La participation des gens à nos activités de formation se maintient et on ne connait pas de grosses baisses, ni de grosses hausses. À Longueuil et St-Hyacinthe, nos formations ont attiré un peu plus de 15 personnes sauf une fois où on a eu seulement 9 participants. C'est assez similaire à l'année passée.

Les représentations ont continué. Nous avons eu l'occasion de continuer notre participation au comité chargé de produire un plan d'action sur mesure 1 du PASM 2015-2020 (la primauté de la personne), au CISSS Montérégie-Centre. Après une longue pause qui a duré tout l'automne, les rencontres ont repris avec une nouvelle gestionnaire.

Nous avons été invités à un comité voulant faire la promotion de la santé mentale à St-Hyacinthe. Malgré des débuts prometteurs, notre participation nous a laissé un goût amer car nous avons eu le sentiment que notre présence n'était pas désirable. Nous comptons repartir sur de nouvelles bases l'an prochain et revenir aux fondamentaux : pourquoi des personnes concernées sont-elles indispensables au sein des comités? Nous avons à faire ce travail de sensibilisation et d'éducation car les mentalités ne sont pas encore arrivées au point où on considère que la participation des personnes va de soi.

Quant au CISSS-Est, nous sommes en contact et avons reçu une invitation formelle à se joindre éventuellement à des comités. Nous apprenons toutefois que le gestionnaire ne compte pas créer de nouvelles concertations mais désire faire la primauté de la personne en se joignant à des comités existants ce qui nous laisse légèrement perplexes.

L'équipe des délégués est relativement stable, mais l'année a été marquée par divers conflits qui ont miné quelque peu l'esprit d'équipe. Ils sont toutefois restés motivés et présents, toujours avec la soif d'apprendre qui les caractérise.

Quant à nos implications communautaires, elles ont été nombreuses. La chargée de projet s'est énormément impliquée au sein de la table de concertation santé mentale que ce soit dans le comité organisateur de la journée régionale qui portait sur la surmédicalisation des problèmes sociaux des jeunes que dans le comité de coordination de la TCSM. Nous avons également développé de nouveaux partenariats avec le Centre Espoir notamment.

Le changement

Nous avons obtenu un nouveau financement! En effet, le PSOC nous a octroyé 15,000$ non-récurrent, ce qui, additionné à nos surplus de près de 30,000$, nous permet d'étendre les activités de ReprésentACTION aux régions de Sorel-Tracy et St-Jean-sur-Richelieu pendant trois ans. La chargée de projet

travaillera donc quatre jours par semaine au lieu de trois. Le développement commencera l'automne prochain. Nous savons déjà que nous participerons à des tables de concertation dans ces deux régions.

Nous changeons de chargée de projet. À la fin de l'automne, Marité Lord a annoncé son départ car elle part habiter en Outaouais. Une nouvelle chargée de projet a été embauchée qui est nulle autre que Nicole Gauthier, anciennement conseillère en défense des droits au CDDM. Nous pouvons nous attendre à du nouveau!

Faits saillants de l'année 2017-2018 :

- Stabilisation des représentations.
- Excellente participation des délégués aux activités offertes par RepréseNtACTION malgré différents conflits ayant affecté l'esprit d'équipe.
- Développement à venir des régions de Sorel-Tracy et de St-Jean-Sur-Richelieu.
- Changement de la permanence.

Annexe 3

Bilan de la démarche d'évaluation des services

2017-2018

- Méthodologie
- Échantillonnage
- Questionnaire
- Résultats question 1 à 13
- Suggestions des personnes utilisatrices de nos services
- Conclusion

COLLECTIF DE DÉFENSE DES DROITS DE LA MONTÉRÉGIE

CDDM

ENSEMBLE
POUR UNE AUTRE VISION DE LA SANTÉ MENTALE

Rapport d'évaluation de la qualité des services 2017-2018

Longueuil (Saint-Jean-sur-Richelieu), Granby, Valleyfield (Châteauguay), Saint-Hyacinthe, Sorel

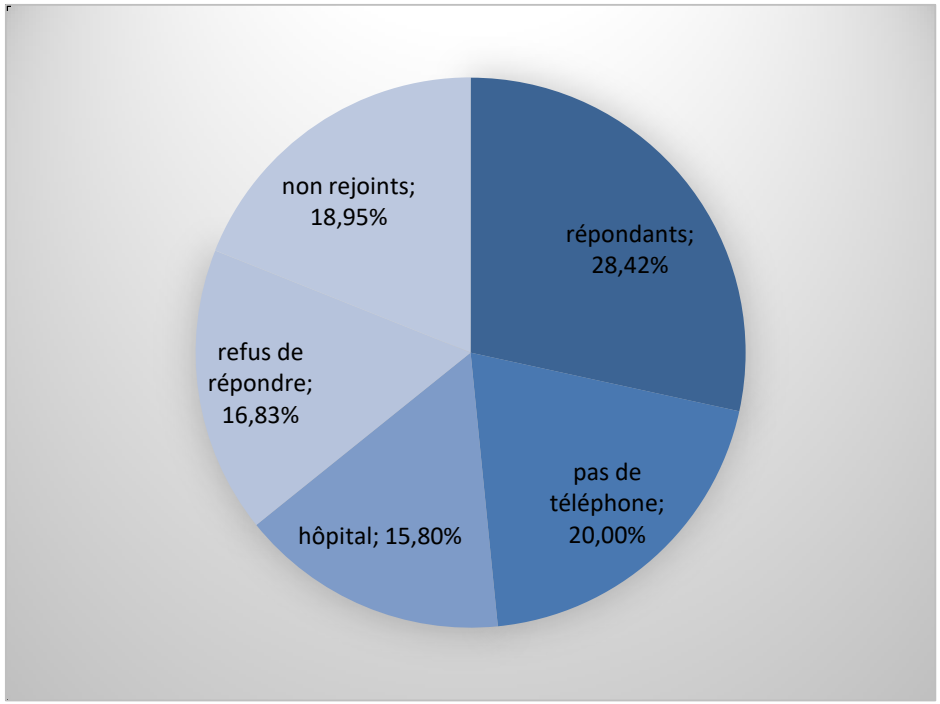
Nicole Hevey
Chargé de l'évaluation de la qualité des services

Méthodologie

L'évaluation de la qualité des services reçus s'est effectuée par le biais d'appels téléphoniques à partir du questionnaire d'évaluation contenu à l'intérieur de chaque pochette d'accueil et du questionnaire de l'évaluation de la qualité des services de l'année 2017-2018. Les personnes retenues pour fin d'évaluation des services proviennent de la base de données du logiciel *FileMaker Pro,* permettant de créer un répertoire de tous les dossiers fermés des régions desservies par l'organisme pour la période du 1er avril 2017 au 31 mars 2018. Il est important de noter que le terme *conseiller* est utilisé pour désigner tant le féminin que le masculin et ne désigne aucun employé du CDDM. Il est utilisé afin d'alléger la lecture du présent rapport.

Échantillonnage

Durant l'année 2017-2018, l'équipe du Collectif de défense des droits de la Montérégie a fermé 124 dossiers, ce qui correspond à **95** personnes contactées. De celles-ci, **52** personnes n'ont pu être rejointes. Plusieurs facteurs expliquent pourquoi. Premièrement, **15** personnes étaient en Centre hospitalier. Par la suite, **19** personnes n'avaient soit : pas de numéro de téléphone, plus le bon numéro ou plus de services. Il y a **18** personnes que nous n'avons pas réussies à joindre et **17** personnes ont refusé de répondre pour diverses raisons. Il y avait donc une possibilité de rejoindre **43** personnes. Cependant, ce n'est qu'à **26** personnes à qui il a été possible de parler. Le taux de participation au sondage est donc de **29.16%** contrairement à 31.31% pour l'an dernier.



Le questionnaire

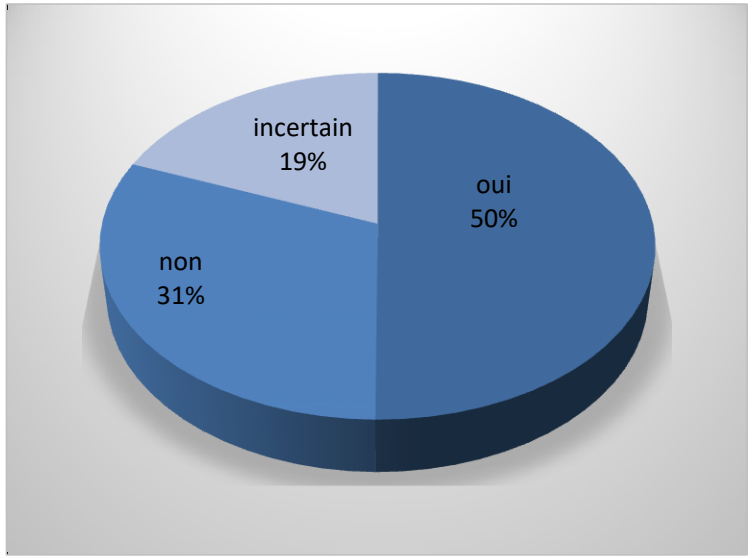
Le questionnaire est constitué de 13 questions. Celles-ci sont divisées en quatre thèmes. Le premier est l'accueil, qui comporte une question à choix de réponses (oui, non ou incertain) et qui est divisée en sous-questions. Par la suite, il y a la qualité des services reçus, dont 3 questions correspondent à une échelle de satisfaction graduée de 1, la moins grande satisfaction, à 10, étant la plus grande satisfaction, et de 5 questions à choix de réponses (oui, non ou incertain). Il y a ensuite le thème de l'empowerment qui comporte une question à choix de réponses (oui, non, incertain).

Finalement, le dernier aspect abordé par le questionnaire est le *membership* et la vie associative qui comporte une question évaluée sur une échelle de satisfaction graduée de 1 à 10. Il y a aussi deux questions ouvertes, au début et à la fin du questionnaire, qui englobent tous les aspects nommés précédemment dans cette section. Ces deux dernières questions seront présentées après la diffusion des résultats des autres questions.

Résultats du questionnaire

Q.2. Le conseiller vous a-t-il remis une pochette d'accueil lors de votre première rencontre?

Parmi les **26** personnes qui ont répondu au questionnaire, **13** affirment avoir reçu une pochette d'accueil, ce qui correspond à 50% des personnes qui ont répondu au questionnaire. **8** personnes, soit **31%** des répondants, disent ne pas en avoir reçu. Cependant, certains disent que c'est parce qu'ils n'ont jamais rencontré le conseiller qui a traité leur demande. Finalement, il y a **5** personnes, **19%** des participants, qui ne sont pas certains de l'avoir reçu, le plus souvent parce que la première rencontre remonte à il y a longtemps. La majorité des personnes ont donc reçu une pochette d'accueil.



Donc, la majorité des **50%** disent ne pas l'avoir reçu ou en être incertain, ne se souviennent pas de la première rencontre ou n'ont pas eu de rencontre physique avec le conseiller. Cette question a été divisée en quatre sous-questions. Il est important de mentionner que ces quatre sous-questions correspondent à des éléments qui devraient être présentés à la personne lors de la première rencontre.

Q.2.1 Le conseiller vous a-t-il expliqué le dépliant du CDDM?

À cette question, **11** personnes ont dit que le conseiller leur avait expliqué le dépliant du CDDM. Cela représente **42.3%** des participants. Par la suite, **9** personnes disent que le conseiller ne leur a pas expliqué le dépliant, ce qui correspond à **34%** des personnes qui ont répondu. Évidemment, tout comme à la question 2, certaines personnes disent ne pas avoir rencontré le conseiller, mais lui avoir parlé au téléphone seulement. Enfin, **6** personnes, qui correspondent à 23.7% des participants, disent être incertain. La grande majorité de ceux-ci explique qu'ils sont incertains parce qu'ils ne se souviennent plus, puisque la première rencontre avec un conseiller remonte à plusieurs années, tout comme la majorité des personnes qui étaient incertaine à la question 2.

Q.2.2 Le conseiller vous a-t-il expliqué la mission du Collectif de défense des droits de la Montérégie ainsi que le rôle du conseiller?

C'est **17** personnes qui disent s'être fait expliquer la mission du CDDM et le rôle du conseiller. Celles-ci représentent 65.5% des personnes. Par la suite, seulement 5 d'entre elles, soit 19.25%, ont répondu non, et 4 ont répondu incertain, qui sont **15.25%** des personnes ayant répondu au sondage. C'est donc près des trois quarts des personnes qui affirment que le rôle du conseiller et la mission du CDDM leur ont été expliqué par le conseiller.

Q.2.3 Le conseiller vous a-t-il expliqué la procédure de traitement des insatisfactions et de traitement des plaintes?

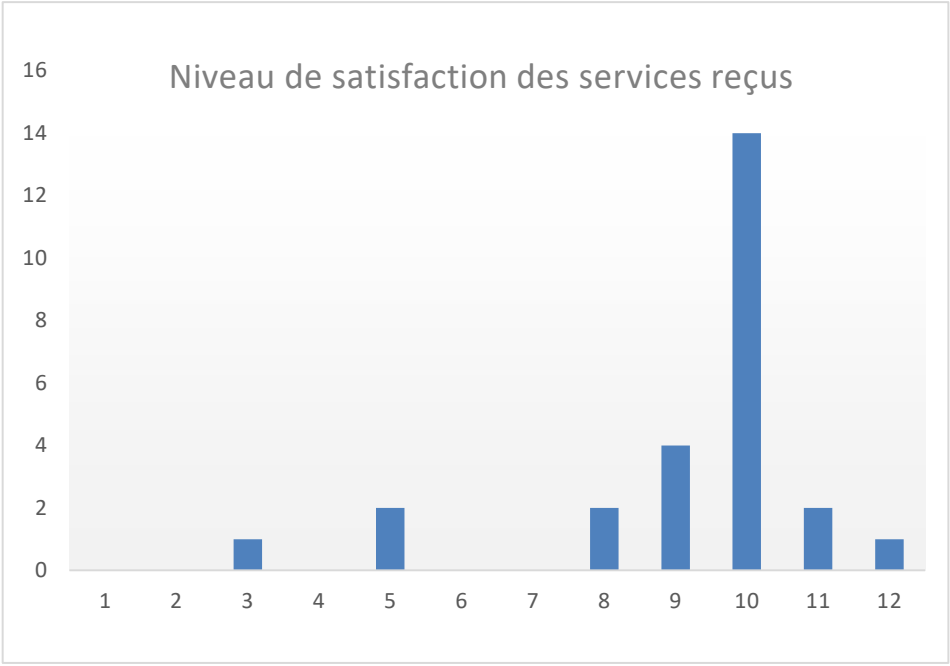
C'est **12** personnes qui ont répondu oui, donc **46.15%** des répondants. **8** personnes, **30.75%,** disent que non, et 6 personnes, représentant un taux de **23.1%,** sont incertaines que le conseiller leur a expliqué cette procédure. Celles-ci sont incertaines, soit parce qu'elles ne croient pas que le conseiller leur en ait parlé, soit parce qu'elles ne se souviennent pas. C'est donc plus de la moitié des 26 personnes qui ont répondu au questionnaire, soit 53.85%, qui disent ne pas s'être fait expliquer ce volet, ou qui en sont incertaines.

Q.2.4 Le conseiller vous a-t-il parlé de la possibilité de devenir membre du CDDM?

En ce qui concerne la possibilité de devenir membre du Collectif, **4** personnes, parmi les **26** répondants, donc **15.4%** de celles-ci, disent que le conseiller leur a parlé de cette possibilité. Cependant, **14** personnes disent que le conseiller ne leur en n'a pas parlé, soit **53.8%** des personnes. Il y a aussi **30.8%** des répondants, soit **8** d'entre elles disent en être incertains parce qu'ils ne s'en souviennent plus. Cette question n'a pas été posée à un des répondants.

Q.3. Quel est votre niveau de satisfaction des services reçus?

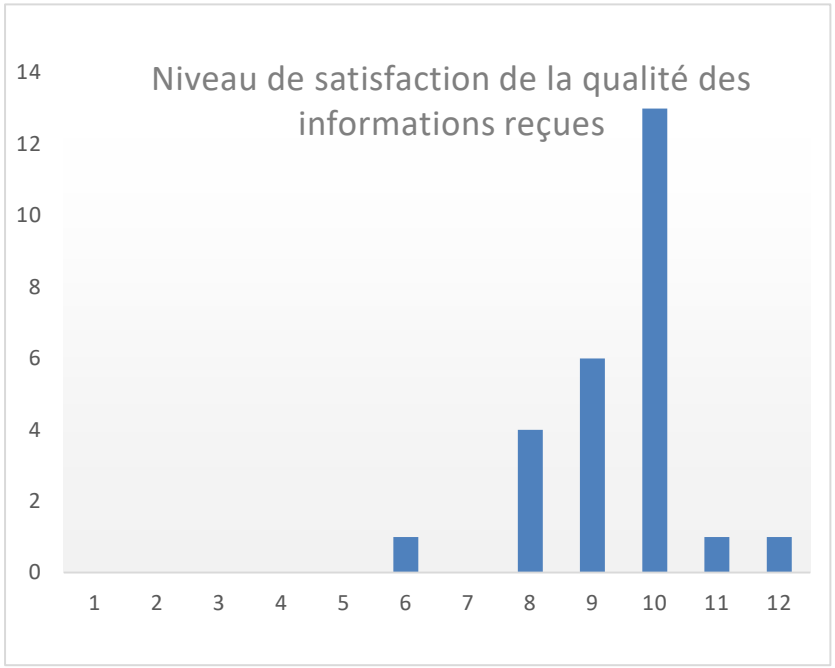
Cette question voulait mesurer la satisfaction des personnes à l'égard des services reçus, en répondant sur une échelle de 1 à 10, 1 étant le niveau de satisfaction le plus faible et 10 étant la plus grande satisfaction. Donc, sur l'échelle de satisfaction de 1 à 10, 0 personnes ont répondu 1 ou 2, donc pas satisfait. Ensuite, une personne a répondu **3**, soit **3.8%. Deux** personnes ont répondu 5, soit **7.7%.** Ceux qui ont répondu 8 représentent **7.7%,** et sont **2** personnes. 4 personnes ont répondu 9 ce qui représente **15.3%.** Quatorze personnes ont répondu **10**, ce qui représente **54%** des répondants. Finalement, 3 personnes, soit 11.5% ont répondu 11 et 12 à la question. Au total, les personnes qui ont donné une note de 7 ou plus, au niveau de la satisfaction des services, représentent un **taux de satisfaction de 88.4%**.



Q.4. Quelle est votre satisfaction face à la qualité des informations reçues?

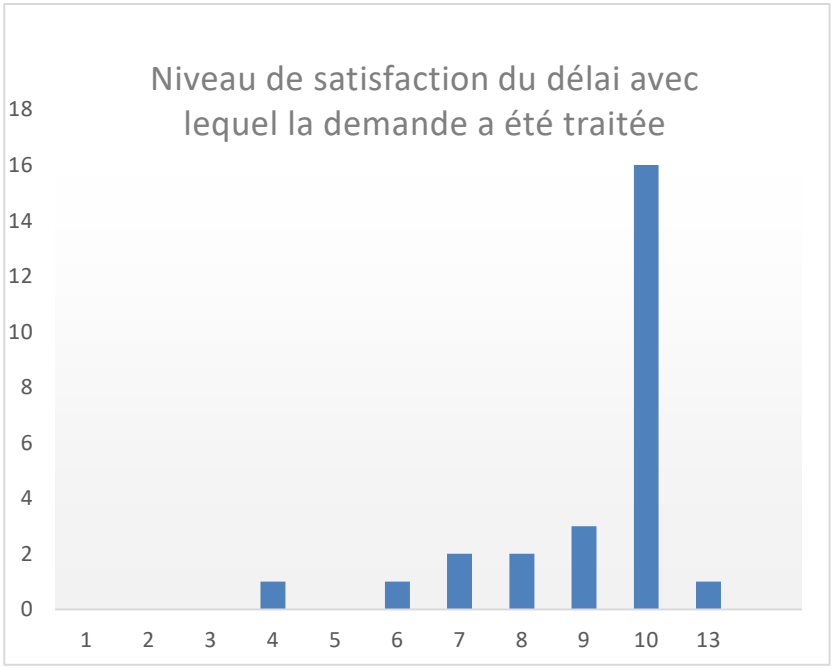
Cette question s'évalue sur une échelle de 1 à 10 et vise à connaître la satisfaction des personnes par rapport aux informations qu'elles ont reçues. Tout comme la question précédente, les réponses seront regroupées par deux. À cette question, aucune personne a répondu 1 ou 2 quant au niveau de satisfaction des informations. Par la suite, aucune personne n'a répondu 3 ou 4. Une seule personne a donné une réponse entre 5 ou 6 représentent 3.8% des répondants. Il y a 4 personnes qui ont répondu 7 ou 8, soit 15.2%, et 19 personnes qui ont répondu 9 ou 10, ce qui représente 73.5% des participants. De plus 2 personnes ont répondu 11 ou 12 ce qui représente 7.5% des répondants les plus satisfaits.

C'est donc 88.4% des répondants qui ont répondu 7 ou plus concernant la qualité des informations reçues.



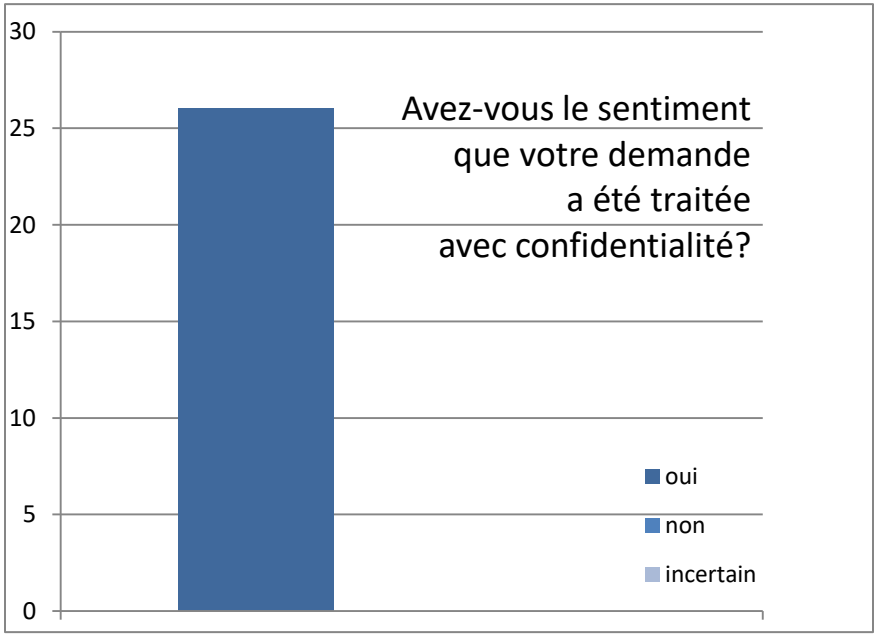
Q.5. Quel est votre niveau de satisfaction du délai avec lequel votre demande a été traitée?

À cette question, l'objectif était de savoir si les gens étaient satisfaits du temps que cela a pris pour répondre à la demande. Tout comme les deux questions précédentes, cette question se répond sur une échelle de 1 à 10. Ainsi, 0 personnes ont répondu 1 ou 3. Une personne a donné la note de 4, soit 3.84%. Pour ce qui est des personnes ayant répondues 5 ou 6, il y en a 1 représentant **3.84%.** Ce sont 4 personnes qui ont répondu 7 ou 8, soit 15.2% des participants, et pas moins de 19 personnes ont répondu 9 ou 10, soit 73.9% des répondants. Finalement, 1 personne, soit 3.2% a donné la note de 13. Ce sont donc 23 personnes qui ont répondu 7 ou plus, ce qui représente un taux de satisfaction de **88.46%.**



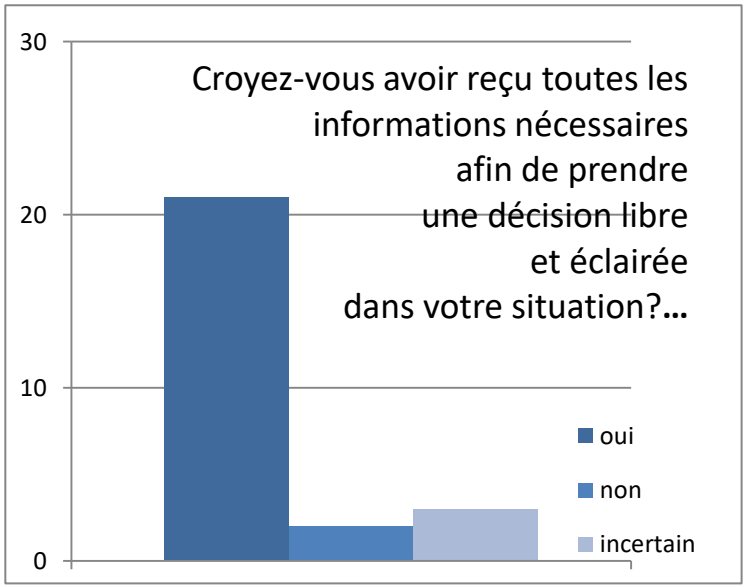
Q.6. Avez-vous le sentiment que votre demande a été traitée avec confidentialité? Si non, avez-vous des exemples de pourquoi?

Cette question se répondait par oui, non ou incertain. Pour les personnes qui répondaient non, on voulait savoir qu'est-ce qui faisait qu'elles avaient le sentiment que leur dossier n'avait pas été traité de manière confidentielle. À cette question, 26 personnes sentent que leur dossier a été traité en toute confidentialité. Celles-ci représentent 100% de tous les participants.



Q.7. Croyez-vous avoir reçu toutes les informations nécessaires afin de prendre une décision libre et éclairée dans votre situation?

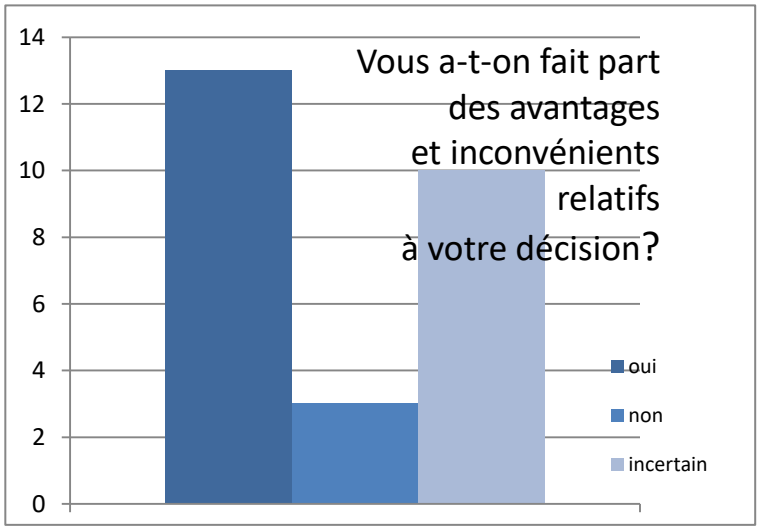
Avec cette question, l'objectif était de savoir si les gens sentent avoir eu toutes les informations nécessaires à leur situation pour pouvoir bien considérer chaque possibilité lors de la prise de décision, et sans s'être sentie obligé d'opter pour un choix plus qu'un autre. Les participants devaient répondre par oui, non ou incertain. Ainsi, 21 personnes affirment avoir eu toutes les informations nécessaires dans leur situation pour pouvoir prendre une décision. Cela représente 80.76% des participants. Par la suite, **2** personnes, soit 7.6% des répondants, disent ne pas avoir eu toutes les informations nécessaires pour qu'elles prennent une décision libre et éclairée dans leur situation. Également **3** personnes, soit 11.55% se disent incertaines d'avoir reçu toutes les informations nécessaires pour prendre leur décision. Cependant, ces personnes se disent incertaines parce que leur dernière demande de service au CDDM remonte à trop loin dans le temps et ne se souviennent donc pas assez de la situation pour répondre à cette question.



Q.8. Vous a-t-on fait part des avantages et des inconvénients relatifs à votre décision?

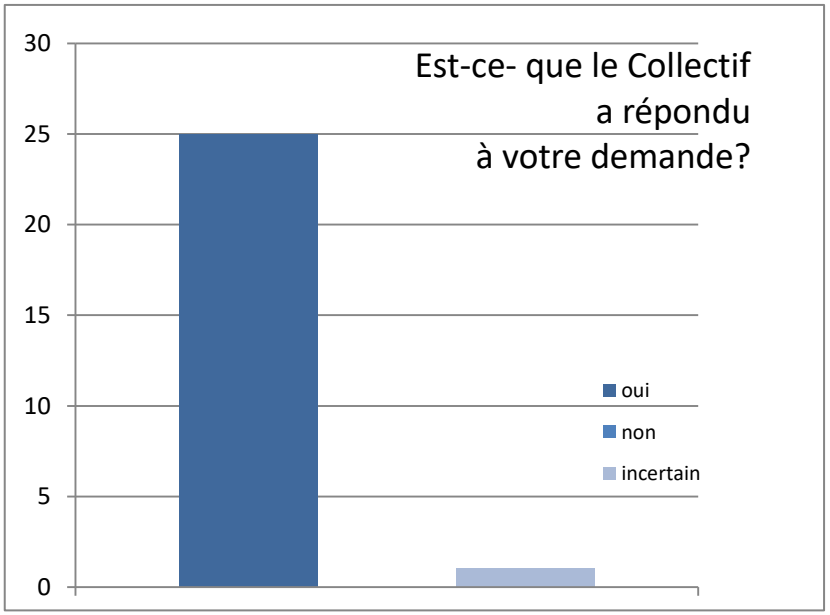
Il était ici question de savoir si le conseiller avait présenté ou non les avantages et les inconvénients du recours que la personne décidait d'utiliser dans sa situation. Tout comme les deux questions précédentes, on devait répondre par oui, non ou incertain. Donc 13 personnes ont répondu oui, soit **50%** des répondants, et 11.53% des répondants, donc 3 personnes, ont dit que le conseiller ne leur avait pas expliqué les avantages et les inconvénients par rapport à leur décision.

Enfin, il y a **10** personnes qui sont incertaines parce qu'elles ne se souviennent plus. Celles-ci représentent 38.46% des personnes ayant répondu au sondage. C'est donc la moitié des personnes qui peuvent affirmer avoir reçu les avantages et inconvénients relatifs à leur décision.



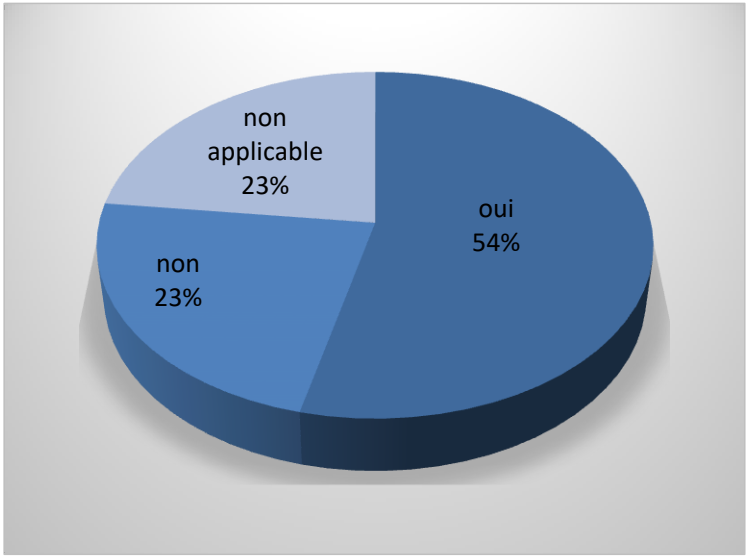
Q.9. Est-ce que le Collectif a répondu à votre demande?

Avec cette question, il est possible de savoir pour combien de personnes le CDDM a été utile dans leur situation. Il y a donc un total de **25** personnes qui ont répondu oui, que le Collectif a répond à leur demande. Ces personnes représentent 96.15% des répondants. Par la suite, 1 personne est incertaine que le CDDM ait répondu à sa demande, soit 3.84%.



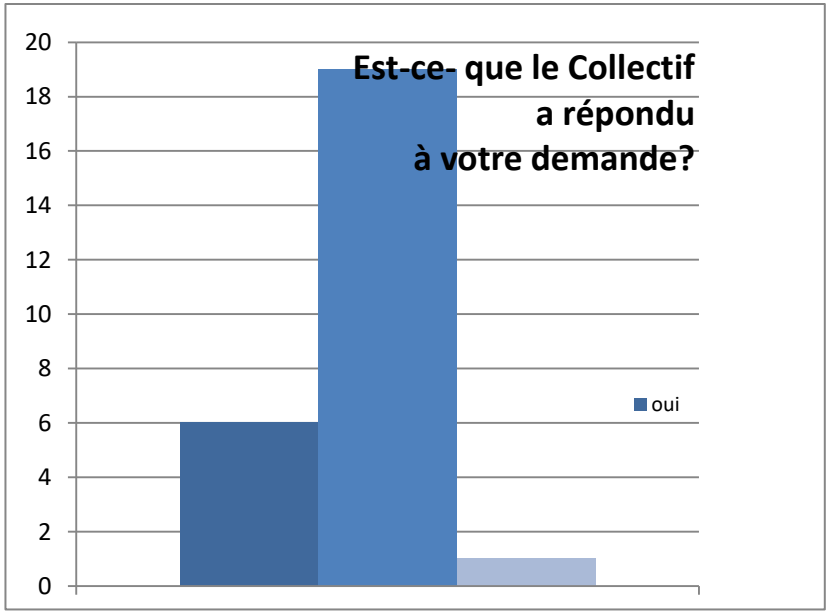
Q.10. Le Collectif vous a-t-il donné des références en lien avec votre demande de services?

À cette question, les personnes devaient répondre par oui, non ou non applicable. Nous voulions savoir si, lorsque nécessaire, les personnes étaient référées dans d'autres organismes pour recevoir différents services. Il y a 14 personnes qui disent avoir été référées dans un autre organisme, soit 53.84%. Finalement, **6** personnes disent qu'elles n'ont pas été référées, soit, 23%. Il y a donc **23.16%** des répondants qui ont été incertains ou bien pour qui la question n'était pas applicable.



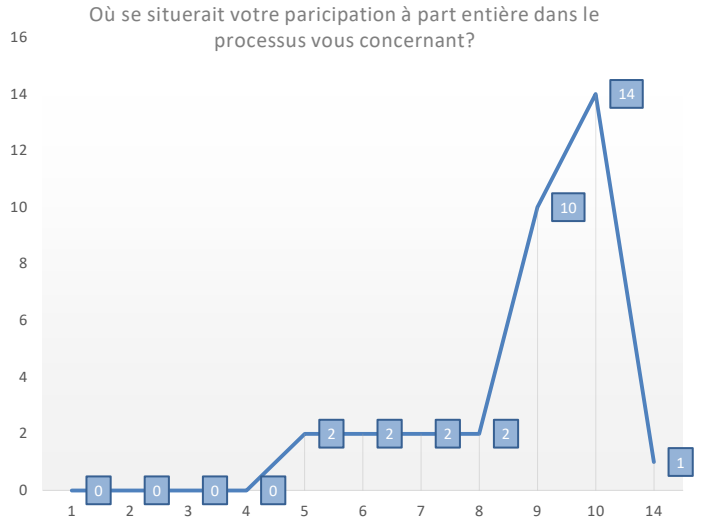
Q.11. Êtes-vous au courant que le Collectif offre des ateliers, auxquels vous pouvez participer?

À cette question, les personnes devaient répondre par oui, non ou non applicable. Nous voulions savoir si, selon leur intérêt, les personnes connaissaient l'existence de nos ateliers. Il y a **6** personnes qui disent savoir que le Collectif offre des ateliers, soit 23.7%. Finalement, **19** personnes n'en ont pas entendu parler, soit, 73.7%. Il y a donc **2.6%** des répondants qui stipule que la question n'était pas applicable.



Q.12. Comment évaluez-vous votre participation à part entière dans le processus vous concernant?

Nous voulons savoir ici comment la personne perçoit la place qu'elle a prise dans le processus par rapport à la place que le conseiller lui laissait concernant la situation de la personne. C'est la dernière question courte, et elle se répond sur une échelle de 1 à 10. Ainsi, les résultats seront à nouveau groupés par deux dans le même but, soit de faciliter la lecture des résultats. Aucune personne n'a répondu 1 ou 2, ni 3 ou 4. Ensuite, **4** personnes ont répondu 5 ou 6, soit 15.38% des répondants. 4 personnes ont répondu 7 ou 8, représentant 15.38% des répondants. Finalement, 17 personnes évaluent leur participation à part entière dans le processus à 9 ou 10. Celles-ci représentent un taux de 65.38%. Une seule personne s'est attribué la note de 14, soit, 3.84%. 22 personnes situent leur participation au-dessus de 7, ce qui représente un taux de 84.61%.



Q.1 et 13. Description des services reçus et suggestions pour s'améliorer

La première question posée aux participants du sondage était *«En quelques mots et de façon globale, comment décririez-vous l'ensemble des services reçus au Collectif?»*. La dernière question posée était « *Avez-vous des suggestions qui pourraient nous permettre d'améliorer nos services?* ». La raison pour laquelle ces deux questions sont regroupées au sein d'un même bloc tient dans le fait qu'elles sont reliées. En effet, les suggestions de la question 13 répondent le plus souvent aux commentaires émis à la question 1. C'est donc dans un souci de cohérence et de continuité que ces deux questions se retrouvent à la fin de ce rapport.

À la question sur les commentaires généraux, **92.3%** des personnes ayant répondues au questionnaire disent être satisfaites des services actuels et trouvent les services très bien. De celles-ci, certaines personnes ajoutent que les services les ont beaucoup aidés et que c'était du beau travail; qu'elles ont été très bien informées de leurs droits; qu'il y avait beaucoup d'écoute; qu'elles avaient été bien conseillées et référées.

Une seule personne a eu une appréciation négative. Elle a manifesté sa déception suite à .plusieurs appels sans réponse immédiate. Une autre personne se disait trop malade pour répondre à cette question.

En très grande majorité, les gens ont eu de bons commentaires concernant les services du CDDM.

Voici quelques commentaires reçus lors de nos appels :

«Bien professionnel!»

«Je suis arrivée ébranlée et en colère! Je n'en reviens pas que cette petite personne là, comme un ange puisse faire de telles démarches. Je souhaite que le CDDM continue d'exister !»

«Le CDDM est la seule et unique ressource qui m'a aidée»

«La personne rencontrée a fait preuve de professionnalisme dans un pauvre petit local. Je souhaiterais avoir la force d'être leader avec elle. Rien de négatif tout se fait vite. Je suis arrivée bouleversée …Une chance que je vous ai eu ….le fait que je sois mêlée … tout est réglé!»

«Plus que parfait. J'ai gagné ma cause. J'ai bien apprécié, c'était bon, on a poursuivi les infirmiers qui m'ont fait mal à l'hôpital! J'ai eu 15 000 $»

«Satisfaite des services. Super! Bien aimé l'appui et avoir quelqu'un, c'est bien. J'ai été bien reçue, toujours à l'écoute»

«12/10! Extraordinaire! Vous avez répondu à mes questions techniques et juridiques … tellement une aide et une réponse à mes prières! je vous ai référé à une personne»

NEGATIF

«Quand je téléphone ça répond jamais mais c'est quand même bon…»

Pour ce qui est de la dernière question concernant des suggestions qui pourraient nous permettre d'améliorer nos services, 14 personnes n'avaient pas de suggestions à nous faire, représentant 54% des répondants. 12 participants au sondage ont émis des commentaires, soit 46%. Voici donc la liste de ces suggestions :

- étendre leur champ de compétences à la DPJ et le droit de la famille
- Qu'il y ait un truc comme «revivre» à Valleyfield
- Mettre notre présentoir du CDDM dans l'hôpital + de pub surtout au niveau des pauvres
- Militer pour changer les lois
- Donner des réponses aux problèmes avec le service de santé.
- Plus de personnel. Les Conseillères sont trop occupées pour bien le servir, pour qu'on ait plus de temps pour traiter les dossiers.
- Fournir des informations sur la curatelle.
- Nancy de retour à Granby c'est une personne qui a la tête à la bonne place elle est rassurante. Elle parle ne te fais pas rêver, elle ne fait pas semblant
- Que notre service soit plus annoncé dans tous les services en santé mentale.
- Envoyer un calendrier avec les ateliers auxquels on puisse participer.
- Nous faire connaitre davantage. Faire des annonces. Plus de gens devraient savoir que nous existons. « Ça a été un choc de savoir que vous existez!»

Conclusion

Le sondage révèle plusieurs choses. Entre autres, que la possibilité de devenir membre du Collectif de défense des droits de la Montérégie n'est pas toujours exprimée auprès des personnes qui reçoivent les services. Par la suite, les trois points suivants : la satisfaction des services reçus, la satisfaction de la qualité des informations reçues, et la satisfaction du délai de traitement de la demande représentent tous un taux de satisfaction assez élevé, qu'on pourrait qualifier de très satisfaisant. Puis, la confidentialité est respectée dans la totalité des dossiers traités. Enfin, le CDDM est en mesure de répondre à une grande majorité des demandes de services.

Pour ce qui est des commentaires sur les services reçus et les suggestions pour améliorer les services, on peut constater que la question de l'accessibilité et de la disponibilité des conseillers est nommée à quelques reprises. On parle aussi d'aborder de nouveaux sujets au CDDM.

Le CDDM satisfait de la satisfaction des personnes sondées et tiens à les remercier chaleureusement pour le temps qu’elles ont pris pour répondre au sondage.

Liste des ACRONYMES

CDDM	Collectif de Défense des Droits de la Montérégie
AGIDD-SMQ	Association des Groupes d'Intervention en Défense des Droits en Santé Mentale du Québec
RPUSSM-M	Regroupement des Personnes Utilisatrices des Services des Santé Mentale de la Montérégie
CSST	Commission de la Santé et Sécurité au Travail
IVAC	Indemnisation des Victimes d'Actes Criminelles
CNT	Commission des Normes du Travail
SAAQ	Société de l'Assurance Automobile du Québec
RAMQ	Régie de l'Assurance Maladie du Québec
RRQ	Régie des Rentes du Québec
CPEJ	Centre de la Protection de l'Enfance et de la Jeunesse
CDPDJ	Commission des Droits de la Personne et des Droits de la Jeunesse
TROC-M	Table Régionale d'Organismes Communautaires et bénévoles de la Montérégie
AASMM	Association des Alternatives en Santé Mentale de la Montérégie
CAAP	Centre d'Aide et d'Accompagnement aux Plaintes
CDC	Corporation de Développement Communautaire
CIT	Contrat d'Intégration au Travail
GASP	Groupe Actions Solutions Pauvreté (Haute-Yamaska)

MADH	Maison Alternative de Développement Humain
OCASSS	Organismes Communautaires Autonomes en Santé et Services Sociaux
OMH	Office Municipal d'Habitation
OPHQ	Office des Personnes Handicapés du Québec
PSOC	Programme de Soutien aux Organismes Communautaires
RQ-ACA	Réseau Québécois de l'Action Communautaire Autonome
RRASMQ	Regroupement des Ressources Alternatives en Santé Mentale du Québec
TAQ	Tribunal Administratif du Québec
TIRS	Table Itinérance Rive-Sud
TRPOCB	Table des Regroupements Provinciaux d'Organismes Communautaires et Bénévoles