

Rapport annuel d'activités 2011-2012

Table des matières

Membres du conseil d'administration du Collectif	2
Permanents/Permanentés	3
Mot du président	4
Bilan général de la coordination	5
Travaux du CA et de la coordination	7
Sous-région de St-Hyacinthe	9
o Bilan des dossiers individuels	9
o Activités réalisées	11
Sous-région de Sorel-Tracy	16
o Bilan des dossiers individuels	16
o Activités réalisées	18
Sous-région de Longueuil/St-Jean	20
o Bilan des dossiers individuels (Longueuil)	20
o Bilan des dossiers individuels (St-Jean)	22
o Activités réalisées (Longueuil)	23
o Activités réalisées (St-Jean)	27
Sous-région de Châteauguay/Valleyfield	29
o Bilan des dossiers individuels (Châteauguay)	29
o Bilan des dossiers individuels (Valleyfield)	30
o Activités réalisées	32
Sous-région Granby	35
o Bilan des dossiers individuels	35
o Activités réalisées	37
Bilan équipe de travail	42
Cadre de partenariat	43
o Activités réalisées	45
Bilan memberships	47
Annexe (Rapport d'évaluation la qualité des services)	50

Rapport annuel d'activités 2011-2012

Membres du conseil d'administration du Collectif

2011-2012

POSTE	NOM	RÉGION
Président	M. Denis Morneau	Longueuil
Vice-président	Mme Paule Lussier	St-Hyacinthe
Trésorier	M. Jean-Charles Fortin	Valleyfield
Secrétaire	Mme Chantal Forand	Longueuil
Administrateur	M. Yvon Godin	Granby
Administrateur	M. Alain Racine	St-Hyacinthe
Administrateur	M. Romuald Plamondon	Sorel-Tracy
Administrateur	M. Stéphane Duranleau	Longueuil
Administrateur	M. Pierre Brunet	Châteauguay
Représentante des employés	Mme Nancy Melanson	Granby

Rapport annuel d'activités 2011-2012

Annnonce 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.

Deux personnes, membres du Collectif, ont fait l'objet d'une suspension de 12 mois pour des comportements et des propos nuisibles à l'endroit de la corporation. La suspension a été décidée au C.A. du 28 novembre 2011.

Permanents / permanentes

POSTE	NOM	RÉGION
Coordonnateur	M. André Leduc	Longueuil
Adjointe administrative jusqu'en avril 2012	Mme Mylène Rodier	Longueuil
Conseillère	Mme Tanya Bauce	Longueuil et St-Jean
Conseillère	Mme Nicole Gauthier	Longueuil et St-Jean
Conseillère	Mme Nancy Melanson	Granby
Conseillère	Mme Catherine Jetté	St-Hyacinthe
Conseiller	M. David-Alexandre Grisé	St-Hyacinthe et Sorel
Conseillère	Mme Geneviève Ross	Valleyfield
Adjointe administrative (temporaire de septembre 2011 à juin 2012)	Mme Kathy Harvey	Longueuil
Chargée de projet Cadre de partenariat des rencontres régionales depuis mars 2012	Mme Leah Daigneault	Longueuil
Chargée de projet Cadre de partenariat des rencontres régionales et technicienne comptable jusqu'en mars 2012	Mme Annie Lambert	Longueuil

Rapport annuel d'activités 2011-2012

Mot du président

Chers membres du Collectif, chers membres du personnel,

Il s'agit d'une année spéciale pour moi parce que je complète mon deuxième mandat consécutif et selon nos règlements généraux, je dois prendre une année sabbatique du C.A. Je tiens à vous remercier particulièrement pour m'avoir fait confiance durant ces années.

L'année 2011-2012 a été très occupée, autant pour le conseil d'administration que pour l'équipe des employés. Le déménagement du siège social en juin s'est bien passé et le C.A. a apprécié de pouvoir tenir ses réunions dans nos locaux.

Le travail de planification stratégique qui avait commencé en septembre avec Mme Louise Picard a été interrompu jusqu'au début de l'année 2012 et c'est Mme Nancy Burrows qui continue la démarche, démarche qui a beaucoup demandé de la part des administrateurs et de l'équipe.

Le recours collectif contre l'hôpital du Suroît qui avait été autorisé par la Cour d'appel du Québec en avril 2011, a fait l'objet d'une nouvelle contestation à la Cour suprême du Canada de la part de l'hôpital. Heureusement, pour les personnes victimes, dont Mme Lise Brouard, la Cour suprême a refusé d'entendre cette demande le 1^{er} mars 2012. La démarche est donc bien vivante et dans les prochaines années, ce dossier va enfin prendre son envol.

Le conseil d'administration et la coordination ont eu à faire face à des situations qui ont amené à procéder à une restructuration des postes de comptabilité et d'administration de l'organisme. Ces décisions humainement difficiles ont été prises en considération du meilleur intérêt du CDDM et de son développement futur.

Le conseil d'administration a été plus que productif cette année, en plus des nombreuses rencontres du C.A., il y a la planification stratégique ainsi que des formations et la mise sur pied de plusieurs comités. En regardant l'année qui s'est écoulée, nous pouvons être impressionnés du travail accompli, autant par les membres du conseil d'administration que par les employés et les membres impliqués.

La situation financière du Collectif continue à bien se porter et nous sommes confiants de pouvoir augmenter le financement de base récurrent de l'organisme à moyen terme.

Je vous souhaite une bonne assemblée générale et une année pleine d'avancement pour notre cause à tous.

Denis Morneau

Président

Rapport annuel d'activités 2011-2012

Bilan général de l'année 2011-2012

Coordination

L'année 2011-2012 a été marquée par des changements dans la structure administrative de l'organisme et des mouvements significatifs au niveau du personnel. Mme Annie Lambert a terminé son emploi au CDDM en mars 2012, autant comme chargée de projet que comme technicienne comptable. Le C.A. a décidé de réorganiser les postes de comptabilité et d'adjointe administrative pour en faire un seul poste. Le résultat a été l'abolition du poste qu'occupait Mme Mylène Rodier pour créer un nouveau poste de commis-comptable.

La saga du recours collectif contre l'hôpital du Suroît de Valleyfield s'est poursuivie tout au long de l'année. Alors que nous pensions pouvoir aller de l'avant avec la décision de la Cour d'appel du Québec autorisant le recours en avril 2011, l'hôpital a déposé une demande à la Cour suprême du Canada pour faire renverser cette décision. Heureusement, la Cour suprême a refusé d'entendre cette demande, nouvelle qui nous est arrivée le 1^{er} mars 2012. Quatre années après le début des premières procédures judiciaires, le vrai recours va enfin commencer à la Cour supérieure du Québec. Il ne faut cependant pas s'attendre à un résultat concret avant quelques années encore.

L'aménagement dans les nouveaux locaux du siège social au 1295 Chemin de Chambly à Longueuil s'est bien déroulé et les résultats n'ont pas tardé à se faire sentir. Ces nouveaux locaux, plus spacieux et mieux adaptés, ont permis, entre autres, de tenir les réunions du conseil d'administration chez nous, ce qui nous a donné un sentiment d'implication et d'appartenance supérieur. L'ensemble du travail des employés et de la vie associative s'en est aussi trouvé beaucoup amélioré.

Développement de l'organisme

Le processus de planification stratégique qui avait été entamé avec la consultante Louise Picard a été interrompu par l'impossibilité pour cette dernière de continuer le contrat à l'automne 2011. C'est donc avec Mme Nancy Burrows que nous avons repris la démarche en janvier 2012. Tant les administrateurs que les employés ont mis les bouchées doubles pour rattraper le temps perdu. Vous pourrez constater que les modifications proposés aux règlements généraux reflètent bien l'orientation et les changements qui s'en viennent au CDDM.

Financement et comptabilité

Après avoir expérimenté la tenue de livre à l'interne, le conseil d'administration a décidé de restructurer toutes les tâches de comptabilité et d'administration en créant un nouveau poste de commis-comptable. La personne pour occuper ce nouveau poste n'avait pas été engagée au moment de rédiger ce rapport.

Rapport annuel d'activités 2011-2012

Notre subvention de base récurrente du P-SOC de 376 776 \$ a été indexée de 2.1 % pour l'exercice 2011- 2012, ce qui donne 7912 \$ de plus.

Évaluation des services

Nous avons poursuivi pour une troisième année consécutive, une démarche proactive pour faire l'évaluation des services. Nous sommes satisfaits de cette évaluation qui nous permet d'améliorer nos façons de faire dans les demandes d'aide et d'accompagnement individuel. Vous pourrez en apprendre plus à la lecture du rapport complet à ce sujet. (Annexe)

Ressources humaines

Les principales modifications concernent les postes de comptabilité, de la chargée de projet pour le cadre de partenariat et d'adjointe administrative ont déjà été expliquées plus haut. Mme Leah Daigneault a été engagée en mars 2012 comme chargée de projet pour la poursuite et le développement du cadre de partenariat, aussi nommée «Rencontres régionales de personnes utilisatrices de services en santé mentale».


Bonne lecture et merci pour votre intérêt!

André Leduc




Coordonnateur

Rapport annuel d'activités 2011-2012





Travaux du conseil d'administration et de la coordination:

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
CA CDDM	<ul style="list-style-type: none"> • Il y a eu 12 rencontres du conseil d'administration dans l'année, 2 conférences téléphoniques et 1 tournée téléphonique. • Formation de 3 heures aux membres du C.A. sur le rattachement administratif de notre subvention. • Négociations des demandes salariales des employéEs et de la coordination. • Participation des membres du C.A. aux journées biennuelles en santé mentale du ministère de la santé en mai 2011. • Participation des administrateurs à 4 rencontres dans le cadre de la planification stratégique. • Comité de réflexion pour le congrès d'orientation de l'AGIDD-SMQ en 2011. • Comité de révision des règlements généraux. • Comité de révision du contrat de travail. • Comité ad hoc pour une situation de ressource humaine. • Représentation d'un administrateur du CDDM comme administrateur de l'AGIDD-SMQ. 	





Tables/ Comité/ Représentations

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
AGA	<ul style="list-style-type: none"> • Participation à plusieurs assemblées générales d'organismes locaux des sous-régions 	
AGIDD	<ul style="list-style-type: none"> • Participation à l'assemblée générale et au conseil d'administration de l'AGIDD-SMQ • Participation au Congrès d'orientation de l'AGIDD-SMQ «<i>Nos actions : Nos valeurs en mouvement!</i>» • Participation au comité des négociations de l'AGIDD-SMQ sur le rattachement administratif des groupes DD-SM • Participation au comité P-38 de l'AGIDD-SMQ sur la garde en établissement • Participation au comité isolement/contention de l'AGIDD-SMQ 	
TROC-M	<ul style="list-style-type: none"> • Participation à l'assemblée générale de la TROC Montérégie 	

Rapport annuel d'activités 2011-2012

Tables sous-régionales	<ul style="list-style-type: none"> Participation aux tables sous-régionales en santé mentale. 		
Justice	<ul style="list-style-type: none"> Rencontre avec le ministère de la justice et l'AGIDD-SMQ en octobre 2011 pour présenter le projet pilote sur la Garde en établissement. 		
Collaboration	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite des collaborations avec Me Guillaume Grignon-Lemieux, avocat spécialisé en santé mentale. 		
CDC	<ul style="list-style-type: none"> Participation aux CDC de chaque sous région. Élection du coordonnateur au C.A. de la CDC de Longueuil. 		

Mobilisations et appuis

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Lettre d'appui	<ul style="list-style-type: none"> Envoie d'une lettre à la Ministre déléguée aux Services sociaux, Mme Dominique Vien pour demander le rehaussement du financement du programme de soutien aux organismes communautaires 2012-2013. 	
Lettre d'appui	<ul style="list-style-type: none"> Envoie d'une lettre au Ministre de la Santé et des Service sociaux, M. Yves Bolduc, pour appuyer les demandes du COVA (Comité des orphelins victimes d'abus) dans le but d'abolir les faux diagnostics. 	
Mobilisation	<ul style="list-style-type: none"> Participation à la campagne et à la mobilisation «NON à la convention P-SOC». 	
Représentation	<ul style="list-style-type: none"> Participation à une activité de reconnaissance pour les 5 ans d'implication politique du député Bernard Drainville à Longueuil. 	

Légende :

Mobilisation sociale 

Éducation populaire autonome 

Activités de représentation 

Activités d'action politique non-partisane 

Rapport annuel d'activités 2011-2012

Sous-région de St-Hyacinthe

Conseillers : David-Alexandre Grisé et Catherine Jetté

Bonjour à tous et toutes. Cette année les dossiers individuels nous ont permis de constater une réduction des services en santé mentale offerts par le CSSS Richelieu-Yamaska ainsi que beaucoup d'insatisfaction de la part des personnes utilisatrices de services en santé mentale. Nous comptons nous pencher sur ce problème au courant de l'année qui vient. Mis à part les dossiers individuels, les dossiers marquants cette année des conseillers de St-Hyacinthe sont principalement : Le comité Punaises de lit, l'élaboration du nouveau site web, la création de Génie en droit, l'implication au Carrefour des groupes populaires, le projet-pilote sur la garde en établissement et l'organisation des Grands délires créatifs 2012.

Bilan des dossiers individuels pour 2011-2012

Santé services sociaux				
St-Hyacinthe	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
Accès au dossier médical	1	1		1
Accès aux services	6	1	2	5
Accompagnement psy/médecin		1		
Autres			1	
Changement psy/médecin	1	1		
Changement autre	1	1		
CPEJ	2	3	1	2
Examen clinique psychiatrique	1			1
Garde en établissement	3	3		3
Isolement/contention	4			2
Ordonnance de traitement	5	4	1	4
Plainte autre professionnel	4	1	1	2
Plainte psychiatre/médecin		1		
Qualité des services	3	2	3	3
Régime de protection	4	6		2
TOTAL	35	25	9	25

Rapport annuel d'activités 2011-2012

Services Gouvernementaux				
St-Hyacinthe	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
Chômage	1			
Commission des droits de la personne	2		1	1
CSST	1		1	
Impôts/Allocation familiales	1		1	1
IVAC	1	1		1
RRQ	1	1		1
SAAQ	4	2	1	3
Sécurité du Revenu	8	7	6	7
TOTAL	18	11	11	14

Autres services				
St-Hyacinthe	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
Assurance	2		2	2
Consommation	4	3	6	4
Divers	8	14	8	6
Droit matrimonial	2	2		2
Garde d'enfant	2			1
Judiciaire/Criminelle	5	5	5	4
Logement	20	16	4	11
Petites créances	2		2	2
Plainte divers		1		
Travail	3	2		1
TOTAL	48	43	27	33

TOTAUX				
St-Hyacinthe	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
GRAND TOTAL	101	79	47	72
TOTAL des Interventions = 227				

Rapport annuel d'activités 2011-2012





Sous-région de St-Hyacinthe (suite)

Vie associative


Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Café-rencontre	<ul style="list-style-type: none"> • 21/04/2011 Thème : Les diagnostics / 2 membres présents • 19/05/2011 Thème : Le logement / 4 membres présents • 2/06/2011 Thématique libre / 3 membres présents • 22/09/2011 Thème : L'emploi / 3 membres présents • 20/10/2011 Thème : L'itinérance / 3 membres présents 	
Ciné-droit	<ul style="list-style-type: none"> • 7/04/2011 Film présenté : «Les gens qui doutent » / 4 membres présents • 20/01/2012 Présentation de l'épisode 1 de <i>Maudits fous</i> / 3 membres présents • 24/02/2012 Présentation « Les naufragés des villes » sur le thème de l'itinérance / 3 membres présents 	
Comité de travail	<ul style="list-style-type: none"> • 18/04/2011 Comité de vie associative / 4 membres présents • 11/04/2011 Comité journal, activité sondage / 2 membres présents • 13/09/2011 Comité de vie associative / 1 membre présent • 11/10/2011 Comité de vie associative / 1 membre présent • 7/11/2011 Comité de vie associative / 1 membre présent • 5/12/2011 Comité de vie associative / 2 membres présents • 1/12/2011 Comité journal / 2 membres présents • 17/01/2012 Comité de vie associative / 1 membre présent 	
Séance d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> • 26/01/2012 Séance d'accueil des nouveaux membres / 3 participants • 16/06/2011 Séance d'accueil des nouveaux membres / 1 participant 	
Autres	<ul style="list-style-type: none"> • 27/05/2011 Sondage sur la vie associative postée aux membres • 22/09/2011 Participation à la conférence de presse de la <i>Nuit des sans-abris</i> • 21/10/2011 Participation à <i>Nuit des sans-abris</i> / 3 membres présents • 22/11/2011 Dîner suivi d'un jeu questionnaire / 5 membres présents • 12/05/2011 Assemblée sous-régionale / 6 membres présents 	

Rapport annuel d'activités 2011-2012

Activités extérieures

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Ateliers/formations	<ul style="list-style-type: none"> 28/04/2011 Formation Consentement aux soins à MADH / 6 participants 26/05/2011 Café-rencontre à MADH / 7 participants 13/10/2011 Formation LSSSS à MADH / 6 participants 10/11/2012 Formation sur la P-38 à MADH / 6 participants 8/12/2011 Formation offerte à MADH / 6 participants 	
Génie en droit	<ul style="list-style-type: none"> Présentation de Génie en Droit à l'Élan-demain avec un membre 20/02/2012 Première rencontre à l'Élan-demain / 7 participants + 1 membre 12/03/2012 Formation à l'Élan-demain / 1 participant 26/03/2012 Formation à l'Élan-demain / 2 participants 	
Ateliers sur les préjugés dans le cadre des Grands délires Créatifs 2011	<ul style="list-style-type: none"> 5/04/2011 Café-rencontre au Trait d'union Montérégien / 2 participants 7/04/2011 Atelier offert à MADH / 6 participants 	
Présentations	<ul style="list-style-type: none"> 26/10/2011 Une stagiaire et un membre ont fait une tournée des organismes en Santé Mentale 	


Tables/ Comités/ Projet

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Projet-Pilote	<ul style="list-style-type: none"> 27/04/2011 Rencontre avec la directrice du Palais de justice et son associée dans le cadre du projet-pilote 22/06/2011 Rencontre AGIDD-SMQ 16/08/2011 Rencontre avec le coordonnateur 5/10/2011 Rencontre avec le coordonnateur 	




Rapport annuel d'activités 2011-2012

Comité des grands Délires créatifs 2011	<ul style="list-style-type: none"> • 19/04/2011 Conférence de presse • 5/05/2011 Grands délires créatifs aux Galeries de St-Hyacinthe • 16/06/2011 Rencontre bilan • 21/06/2011 Rencontre avec Député pour remise du Chèque 	
Comité des grands délires créatifs 2012	<ul style="list-style-type: none"> • Envoie d'une lettre dans les écoles • 6/10/2011 Rencontre du comité 2012 • 24/11/2011 Réunion du grand comité • 31/01/2012 Comité des grands délires créatifs • 12/03/2012 Comité des grands délires créatifs 	
Table SM	<ul style="list-style-type: none"> • 7/06/2011 au CLSC • 27/09/2011 au centre de bénévolat • 19 octobre 2011 Une lettre a été envoyée à la Table des intervenants en SM afin de les aviser de notre retrait à cette table 	
Solidarité Itinérance Maskoutaine	<ul style="list-style-type: none"> • 5/04/2011 Participation à la Table itinérance • 24/05/2011 AGA • 24/05/2011 Réunion au centre de bénévolat • 28/06/2011 Réunion au centre de bénévolat • 20/09/2011 Réunion centre de bénévolat 	
Comité Punaise de lit	<ul style="list-style-type: none"> • 7/04/2011 Rencontre préparatoire et invitation à l'Agence de la santé de la Montérégie • 4/05/2011 Rencontre du comité • 23/05/2011 Rencontre du comité • 27/05/2011 Rencontre du comité avec Cogéco • 30/05/2011 Rencontre du comité chez Cogéco • Production d'une vidéo informative sur la punaise de lit : http://www.youtube.com/watch?v=NEhNO2jCFjY • 27/06/2011 Rencontre du comité • 4/11/2011 Rencontre du comité 	
Carrefour des groupes populaires	<ul style="list-style-type: none"> • 4/04/2011 Participation à la création d'un outil d'évaluation de la coordination au Carrefour des groupes populaires • 14/06/2011 Participation au C.A. 	


Rapport annuel d'activités 2011-2012

	<ul style="list-style-type: none"> • 27/06/2011 Participation au C.A. • 13/09/2011 Participation au C.A. • 15/09/2011 Participation à l'AGA du Carrefour • 8/11/2011 Participation C.A. • 21/11/2011 Comité de travail, élaboration d'une politique de gestion • 12/12/2011 Participation au C.A. • 24/01/2012 Participation au C.A. • 10/02/2012 Rencontre avec la conseillère municipale pour le dossier des locaux du CDDM • 5/03/2012 Participation au C.A. 	
Comité journal/rédaction	<ul style="list-style-type: none"> • 11/04/2011 Animation du comité • 10/05/2011 Animation du comité • 20/01/2012 Animation du comité 	


Communications et représentations

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
CDC	<ul style="list-style-type: none"> • 22/09/2011 Midi Lunch La rentrée au Carrefour 	
Divers	<ul style="list-style-type: none"> • 24/05/2011 Rencontre avec l'intervenante de l'Élan-demain sur nos services • 17/11/2011 Rencontre avec la cheffe des unités de psychiatrie de l'hôpital de St-Hyacinthe • 21/07/2011 Rencontre avec la directrice du Bureau d'aide juridique de St-Hyacinthe • 19/10/2011 Une lettre pour solliciter une rencontre à été envoyée au comité des usagers du CSSS Richelieu-Yamaska • 22/11/2011 Participation à la Conférence de presse des Oies blanches 	
Troc-M	<ul style="list-style-type: none"> • 24/10/2011 AGE, Beloeil • 1/02/2012 AGE, St-Bruno 	



Rapport annuel d'activités 2011-2012

SPRY	<ul style="list-style-type: none"> • 13/09/2011 La rentrée, au restaurant Lussier • 15/11/2011 Déjeuner de solidarité portant sur le logement social 	
------	--	---

Formations reçues / colloques

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Formation	<ul style="list-style-type: none"> • 25/05/2011 Participation à la Formation Droits des aînés en résidences privés, par l'ACEF • 14/11/2011 Participation à une présentation sur le programme Clé en main dans le cadre du projet des Rencontres régionales • 1/06/2011 Participation au <i>Sommet sur la punaise de lit</i>, orchestré par le CSSS des deux Montages 	

Autres

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Stagiaire	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontre avec une éventuelle stagiaire • Supervision de stage en continu, de septembre à décembre 2012 (2 jours semaines) • Une rencontre avec la superviseuse de stage • Rencontre de supervision finale du stage 	
Formation à l'interne	<ul style="list-style-type: none"> • 7/10/2011 Rencontre de formation sur la P-38 	
Rencontres de travail	<ul style="list-style-type: none"> • 12/07/2011 Rencontre de travail sur la formation P-38 • 14/07/2011 Rencontre de travail sur la formation Mécanisme de plainte • Rencontre de travail pour le Génie en Droit • Rencontre de travail pour le site Web 	
Contrat de travail	<ul style="list-style-type: none"> • 7/12/2011 Rencontre de travail pour le contrat de travail 	

Rapport annuel d'activités 2011-2012

Légende :

Mobilisation sociale



Éducation populaire autonome



Activités de représentation



Activités d'action politique non-partisane



Sous-région de Sorel-Tracy

Conseiller : David-Alexandre Grisé

L'année 2011-2012 est un échec du point de vue de la mobilisation de ses membres. Peu de réponses ont été constatées ou d'intérêts suscités pour les activités proposées. Une nouvelle approche s'impose devant la contrainte des 2 jours de présence de l'organisme. Il faudra en effet tirer le maximum des groupes déjà établis et les dernières représentations vont dans ce sens. L'organisme peu être perçu comme un « *organe* » supplémentaire aux autres groupes en santé mentale de la région de Sorel-Tracy. Autrement, la demande en dossier individuel augmente significativement et ce fait, doit être principalement dû à la constance des présences dans la région.

Bilan des dossiers individuels pour 2011-2012

Santé services sociaux				
Sorel-Tracy	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
Accès au dossier médical	1			
Accès aux services		1		
Isolement/Contention	1			1
Plainte psychiatre/médecin	1			1
Garde en établissement	3	1		2
Qualité des services	1		1	1
Régime de protection		1	1	

Rapport annuel d'activités 2011-2012

TOTAL	7	3	2	5
--------------	----------	----------	----------	----------



Services Gouvernementaux				
Sorel-Tracy	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
SAAQ		1		
Sécurité du Revenu	1	2	1	1
TOTAL	1	3	1	1

Autres services				
Sorel-Tracy	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
Divers	1	4	1	
Consommation			1	
Assurance	1			1
Logement	1	1	2	
Judiciaire/Criminel		2	1	
TOTAL	3	7	5	1


TOTAUX				
Sorel-Tracy	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
GRAND TOTAL	11	13	8	1
TOTAL des Interventions = 32				

Sous-région de Sorel-Tracy (suite)

Vie associative



Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Comité de travail	<ul style="list-style-type: none"> • 29/09/2011 Comité de vis associative / aucun participant • 27/10/2011 / aucun participant • 29/11/2011 / aucun participant • 25/01/2012 / 1 participant • 6/03/2012 / aucun participant 	
Comité journal	<ul style="list-style-type: none"> • 4/10/2011 / 3 participants • 1/11/2011 / 1 participant • 6/12/2011 Activité du comité journal / 3 participants • 7/02/2012 Comité journal sous le thème de l'itinérance en SM / 4 participants 	

Activités extérieures

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Présentations	<ul style="list-style-type: none"> • 28/02/2012 Présentation de l'organisme à l'Arrêt-Cours / 38 participants (2 membres présents) • 6/03/2012 Présentation de la prochaine thématique du journal à l'Arrêt-Cour 2^e Présentation de l'activité Génie en droit à l'Arrêt-Cour (environ 35 personnes) 	

Tables/ Comité/ Représentations

Rapport annuel d'activités 2011-2012

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Représentation	<ul style="list-style-type: none"> Présentation de l'organisme au Centre de surveillance communautaire de Sorel-Tracy 	
RIS Santé mentale	<ul style="list-style-type: none"> 27/04/2011 Participation sur la table, comité P-38 8/06/2011 Participation à la table 12/10/2011 Centre de prévention suicide de Sorel-Tracy 	
Visite et dépliants	<ul style="list-style-type: none"> 15/09/2011 Visite d'appréciation à l'unité externe de psychiatrie 	

Autres

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Assemblée sous-régionale	<ul style="list-style-type: none"> 17/05/2011 / 3 participants 	

Légende :

Mobilisation sociale



Éducation populaire autonome



Activités de représentation



Activités d'action politique non-partisane



Sous-région de Longueuil/St-Jean

Conseillères : Tanya Bauce et Nicole Gauthier

En octobre 2011, c'est avec fierté que nous avons fait le lancement de l'agenda 2012 du Collectif. Nous avons aussi profité de cette occasion, pour faire une journée «*portes ouvertes*» des nouveaux locaux du siège social. Cet événement a été un beau succès.

Bilan des dossiers individuels pour 2011-2012

Sous-région de Longueuil

Santé services sociaux				
Longueuil	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
Accès au dossier médical	1	4		
Accès aux services	6	1		5
Accompagnement psy/médecin	2			2
Changement psy/médecin	3	1		2
CPEJ		1	1	
Examen clinique psychiatrique	2	1		2
Garde en établissement	15	4	4	14
Isolement/contention	1			1
Ordonnance de traitement	11	3		5
Plainte autre professionnel		1		
Plainte psychiatre/médecin	1	1		1

Rapport annuel d'activités 2011-2012

Qualité des services	5	8	4	2
Refus de traitement		1	1	
Régime de protection	2		4	1
TOTAL	49	25	15	35

Services Gouvernementaux				
Longueuil	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
Chômage	1			1
Commission des droits de la personne		1		
CSST			1	
Impôts/Allocations familiales	1			1
SAAQ	3	3		3
Sécurité du Revenu	9	7	8	7
Services de l'immigration			1	
TOTAL	14	11	10	12

Autres services				
Longueuil	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
Assurance	6			4
Consommation			4	
Déontologie policière			1	
Divers	1	16	10	3
Droit matrimonial	2	1		2
Garde d'enfant	1		5	1
Impôt	1			1
Judiciaire/Criminelle	8	4	8	6
Logement	3	7	6	3
Petites créances	3	1	2	2
Service organisme	1			1
Succession			2	
Travail	6	7	1	6

Rapport annuel d'activités 2011-2012

TOTAL	34	36	39	29
--------------	-----------	-----------	-----------	-----------

TOTAUX				
Longueuil	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
GRAND TOTAL	97	73	64	76
TOTAL des Interventions = 234				

Sous-région de St-Jean

Santé services sociaux				
St-Jean	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
Accès aux services			1	
Accompagnement psy/médecin	1			1
Changement autre	1			1
Garde en établissement	2			2
Plainte psychiatre/médecin	1			
Qualité des services			1	
Régime de protection	1	1		1
TOTAL	6	2	2	5

2

Services Gouvernementaux				
St-Jean	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
SAAQ		1		
Sécurité du Revenu	1	2	1	1
TOTAL	1	3	1	1






Autres services				
St-Jean	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
Assurance	1			1
Consommation			1	
Divers	1	4	1	
Judiciaire/Criminelle		2	1	
Logement	1	1	2	

Rapport annuel d'activités 2011-2012




TOTAL	3	7	5	1
TOTAUX				
St-Jean	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
GRAND TOTAL	8	4	5	6
TOTAL des Interventions = 17				

Sous-régions de Longueuil (suite)


Vie associative

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Ateliers/formations	<ul style="list-style-type: none"> 20/09/2011 Atelier sur les préjugés en santé mentale / 9 membres présents 3/11/2011 Atelier d'information sur la LSSSS / 5 membres présents 7/02/2012 Atelier sur l'appropriation du pouvoir / 4 membres présents 	
Café-rencontre	<ul style="list-style-type: none"> 4/10/2011 Discussion sur le milieu carcéral versus la santé mentale / 6 membres présents 	
Ciné-droit	<ul style="list-style-type: none"> 14/05/2011 film «La vie avec un brin de folie» / 6 membres présents 1/09/2011 Capsules «Clé 56» / 1 membre présent 13/12/2011 Maudits fous «Le vrai scandale des asiles» 6 membres présents 26/01/2012 Maudits fous «Des murs des asiles aux murs de la ville» 5 membres présents 15/02/2012 Maudits fous «Je suis une personne. Je ne suis pas une maladie.» 2 membres présents 	
Comité de travail	<ul style="list-style-type: none"> 26/05/2011 Comité DAQ? / 3 membres présents 8/09/2011 Comité DAQ? / 5 membres présents 29/09/2011 Comité DAQ? / 3 membres présents 5/10/2011 Comité régional d'accueil des nouveaux membres / 1 membre présent 13/10/2011 Comité DAQ? / 4 membres présents 18/10/2011 Comité journal de Longueuil / 4 membres présents 18/11/2011 Comité journal de Longueuil / 5 membres présents 19/01/2012 Comité DAQ? / 6 membres présents 20/01/2012 Comité de rédaction du journal / 1 membre présent + 2 conseillers 	 


Rapport annuel d'activités 2011-2012

	<ul style="list-style-type: none"> 31/01/2012 Comité journal de Longueuil / 6 membres 21/02/2012 Comité «Droits à qui?» 4 membres présents 	
Séance d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> 27/05/2011 Séance d'accueil / 1 participant 30/08/2011 Séance d'accueil / 2 participants 6/09/2011 Séance d'accueil / 1 participant 16/11/2011 Séance d'accueil / 2 participants 7/02/2012 Séance d'accueil / 1 participant 19/03/2012 Séance d'accueil / 1 participant 	
Génie en droit	<ul style="list-style-type: none"> 1/02/2012 Séance d'information pour le Génie en droit / 4 membres présents 22/03/2012 Formation #1 (Équipe du Centregens) 5 participants 27/03/2012 Formation # 1 (Équipe du Second lieu) 5 participants 29/03/2012 Formation #1 (Équipe du CDDM Longueuil) 3 participants 	
Assemblée-sous régionale	<ul style="list-style-type: none"> 19/05/2011 Assemblée sous-régionale de Longueuil / 4 membres présents 	


Activités extérieures

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Ateliers/formations	<ul style="list-style-type: none"> 15/04/2011 Présentation du CDDM + atelier sur les droits avec la participation d'étudiantes du Cégep Marie-Victorin à l'organisme le Second Lieu / 10 participants 12/05/2011 Atelier sur l'appropriation du pouvoir à l'organisme l'Arc en ciel des Seigneurs / 10 participants 15/09/2011 Atelier sur les ordonnances de traitement à la Maison Jacques Ferron / 13 participants 20/10/2011 Atelier d'information sur la LSSSS à l'organisme l'Avant-garde / 9 participants 4/11/2011 Atelier sur la LSSSS à l'organisme D'un couvert à l'autre / 4 participants 8/11/2011 Atelier sur les préjugés en santé mental à l'organisme le Second Lieu / 18 participants 11/11/2011 Atelier d'information sur la garde en établissement à l'organisme D'un couvert à l'autre / 4 participants 	


Rapport annuel d'activités 2011-2012

	<ul style="list-style-type: none"> • 15/11/2011 Atelier sur l'emploi et la santé mentale à l'organisme l'Avant-garde / 6 participants • 21/11/2011 Atelier de formation sur le mécanisme de plainte à l'organisme D'un couvert à l'autre / 4 participants • 29/11/2012 Atelier sur l'intimité et la sexualité VS la santé mentale à l'organisme le Second Lieu / 16 participants • 30/11/2011 Atelier sur la Sécurité du Revenu à l'organisme D'un couvert à l'autre / 3 participants • 6/12/2011 Atelier sur l'appropriation du pouvoir à l'organisme le Second Lieu / 16 participants • 12/01/2012 Séance d'information sur la défense des droits en santé mentale auprès d'étudiantes en soins infirmiers à l'Université de Sherbrooke à Longueuil / 20 étudiantes rencontrées • 24/01/2012 Atelier sur le logement en collaboration avec le Comité Logement de Longueuil à l'organisme l'Avant-Garde / 8 personnes présentes • 15/03/2012 Atelier sur la Sécurité du revenu à l'organisme l'Avant-garde 8 participants 	
Présentations	<ul style="list-style-type: none"> • 30/09/2011 Présentation du CDDM à l'organisme D'un couvert à l'autre / 11 participants 	





Tables/ Comité/ Représentations

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Comité de la semaine de la santé mentale	<ul style="list-style-type: none"> • 31/01/2012 Comité de la semaine de la santé mentale • 13/03/2012 Comité de la marche pour la santé mentale • 11/04/2011 Comité de la marche pour la santé mentale • 28/04/2011 Comité de la marche pour la santé mentale • 4/10/2011 Comité de la marche pour la santé mentale • 29/11/2011 Comité de la marche pour la santé mentale • 1/05/2011 Marche pour la santé mentale «<i>Merci de me faire confiance, ça me donne des ailes</i>» 	





Rapport annuel d'activités 2011-2012

Comité des règlements généraux	<ul style="list-style-type: none"> • 14/04/2011 Comité des règlements généraux • 21/11/2011 Comité des règlements généraux • 16/01/2012 Comité Règlements Généraux / 2 membres et 2 employés présents • 12/03/2012 Comité des règlements généraux 	
Tables	<ul style="list-style-type: none"> • 18/04/2011 Table de Concertation en santé mentale de Longueuil • 17/05/2011 Table de Concertation en santé mentale de Longueuil • 20/09/2011 Table de Concertation en santé mentale de Longueuil • 17/11/2011 Table de Concertation en santé mentale de Longueuil • 19/12/2011 Table de Concertation en santé mentale de Longueuil • 26/01/2012 Table de Concertation en santé mentale de Longueuil • 26/01/2012 Participation à une rencontre spéciale à la Table Itinérance Longueuil • 15/03/2012 Table de concertation santé mentale 	


Communications et Représentations

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
CSSS	<ul style="list-style-type: none"> • 26/04/2011 Rencontre avec le DSP de l'hôpital Charles LeMoyne • 17/05/2011 Rencontre avec le responsable de l'équipe de psychiatrie à l'hôpital Charles-Lemoyne pour une future collaboration • 27/05/2011 Rencontre avec l'équipe de psychiatrie de l'hôpital Charles-Lemoyne • 21/03/2012 Séance d'information du CSSS Champlain/Charles LeMoyne sur le cadre de l'organisation communautaire 	
AGA	<ul style="list-style-type: none"> • 3/11/2011 Participation à l'AGA de la CDC de Longueuil 	
Représentation	<ul style="list-style-type: none"> • Représentation de l'organisme aux portes ouvertes de l'APAMM-RS 	
Agenda 2012	<ul style="list-style-type: none"> • 21/10/2011 Point de presse pour le lancement de l'agenda du CDDM 2012 / 4 membres présents + 1 journaliste, 1 photographe, un représentant de la ville de Longueuil + 2 conseillers • 28/10/2011 Lancement de l'agenda du CDDM 2012 + portes ouvertes de nos nouveaux locaux 	

Rapport annuel d'activités 2011-2012



	/ 18 membres présents, 18 participants + 8 employés	
Kiosque	<ul style="list-style-type: none"> 1/05/2011 Tenue d'un kiosque d'information sur le CDDM lors du Salon des femmes dynamiques à Varennes dans le cadre de la semaine de la santé mentale 	
Conférence de presse	<ul style="list-style-type: none"> 5/5/2011 Assisté à la conférence de presse sur le recours collectif 	
Lettre d'appui	<ul style="list-style-type: none"> 20/12/2011 Participation à l'envoi d'une lettre à la ministre de l'emploi et de la solidarité sociale pour lutter contre la pauvreté. 	
Spectacle Émergence	<ul style="list-style-type: none"> 6/05/2011 Spectacle dans le cadre de la semaine de la santé mentale 	

Formations reçues / colloques

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Déjeuner causerie	<ul style="list-style-type: none"> 8/12/2012 Les deux conseillères de Longueuil ont participé à un déjeuner causerie de la CDC concernant le rôle de la police communautaire. 	

Sous-régions de St-Jean (suite)


Vie associative

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Café-rencontre	<ul style="list-style-type: none"> 13/09/2011 Discussion et recrutement de membres pour comité de travail à l'organisme Pi-Après / 12 participants 	
Comité de travail	<ul style="list-style-type: none"> 22/09/2011 Création du comité Info-Droits / 4 membres présents 25/10/2011 Comité Info-Droits / 3 membres présents 17/11/2011 Comité Info-Droits / 3 membres présents 19/01/2012 Comité Info-Droits / 3 membres présents 	


Rapport annuel d'activités 2011-2012

Assemblée sous-régionale	<ul style="list-style-type: none"> 19/05/2011 Assemblée sous-régionale de St-Jean / 2 membres présents 	
--------------------------	---	---

Activités extérieures

Type d'activité	Brief descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Ateliers/formations	<ul style="list-style-type: none"> 8/12/2011 Atelier sur les préjugés en santé mentale à l'organisme Pi-Après / 6 participants 9/02/2012 Atelier sur l'appropriation du pouvoir à l'organisme Pi-Après / 6 personnes 21/02/2012 Atelier «Savoir communiquer avec son professionnel de la santé» à l'organisme Pi-Après / 5 personnes 13/03/2012 Atelier sur l'emploi et la santé mentale à l'organisme Pi-Après / 5 participants 	

Tables/ Comité/ Représentations

Type d'activité	Brief descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
	<ul style="list-style-type: none"> 28/02/2012 Rencontre avec le DSP du CSSS du Haut-Richelieu-Rouville (4 personnes présentes + 2 employés du CDDM) 	

Légende :

Mobilisation sociale



Éducation populaire autonome



Activités de représentation



Activités d'action politique non-partisane



Sous-région de Châteauguay/Valleyfield

Conseillère : Geneviève Ross

Après deux ans de stabilité, le Collectif de défense des droits à Salaberry-de-Valleyfield commence à ressentir les effets bénéfiques de cette constance. De ce fait, l'organisme s'implique activement et mobilise ses membres à participer à diverses activités organisées dans la communauté campivallensienne. Même si nous constatons une diminution considérable des appels d'aide individuel émanant du centre hospitalier régional du Suroît, l'autorisation du recours collectif contre celui-ci a été applaudie au sein des membres.

Bilan des dossiers individuels pour 2010-2011

Sous-région de Châteauguay

Santé services sociaux

Châteauguay	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
Garde en établissement	2	1		2
Isolement/Contention	1			1
Qualité des services	1			1
Recours collectif		1		
TOTAL	4	2		

Services Gouvernementaux

Rapport annuel d'activités 2011-2012

Châteauguay	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
Divers	1			1
Sécurité du Revenu	3			2
TOTAL	4			3

Autres services				
Châteauguay	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
Assurance	1	1		
Divers	1	3	1	
Droit matrimonial	1			1
Judiciaire/Criminelle	1	1		
Succession			1	
TOTAL	4	5	2	1

TOTAUX				
Châteauguay	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
GRAND TOTAL	12	7	2	8

TOTAL des Interventions = 21

Sous-région de Valleyfield

Santé services sociaux				
Valleyfield	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
Accès au dossier médical		1		
Accès aux services	1			
Changement psy/médecin		1		
Changement autre	1	1		1
Commission d'examen		1		

Rapport annuel d'activités 2011-2012

CPEJ			1	
Garde en établissement	2	2	1	2
Isolement/contention	2	1		
Ordonnance de traitement	2	1	2	1
Plainte autre professionnel	1	2		
Plainte psychiatre/médecin		2	1	
Poursuite médicale			1	
Qualité des services	3			1
Recours collectif		5	1	
Régime de protection	1	2		
TOTAL	13	19	7	6

Services Gouvernementaux				
Valleyfield	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
Divers			2	
Chômage	1	1		
CSST	2	2		2
IVAC	2		1	
RRQ		1		
SAAQ	3	1		2
Sécurité du Revenu	3	3		3
TOTAL	11	8	3	7

Autres services				
Valleyfield	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
Assurance	2	1		
Consommation			1	
Curatelle		1		
Divers	3	6	4	1
Droit matrimonial		1		

Rapport annuel d'activités 2011-2012




Garde d'enfant	1	2		1
Judiciaire/Criminelle	1	2	2	
Logement	3	6	1	
Petites créances		1		
Police	2			
SPCA	1			
Travail	1	6		
TOTAL	14	26	8	6

TOTAUX				
Valleyfield	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
GRAND TOTAL	39	55	19	19
TOTAL des Interventions = 113				





Sous-région de Châteauguay/Valleyfield (suite)

Sous-région de Valleyfield




Vie associative

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Café-rencontre	<ul style="list-style-type: none"> 21/02/2012 / 3 membres présents 	
Ciné-droit	<ul style="list-style-type: none"> 13/03/2012 / 2 membres présents 	
Action-Réflexion (comité de travail)	<ul style="list-style-type: none"> 19/05/ 2011 / 3 membres présents 27/04/2011 / 1 membre présent 17/11/2011 / 2 membres présents 23/02/2012 / 3 membres présents 	




Rapport annuel d'activités 2011-2012

Comité vie associative	<ul style="list-style-type: none"> • 12/05/2011 / 1 membre présent • 16 /06/2011 / 2 membres présents • 21/04/2011 / 3 membres présents 	
Génie en droit	<ul style="list-style-type: none"> • 17 /02/ 2012 / 4 participants 	
Séance d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> • 20/10/2011 / 1 participant 	
Assemblée sous-régionale	<ul style="list-style-type: none"> • 26/05/2011 / 12 participants 	


Activités extérieures

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Ateliers/formations	<ul style="list-style-type: none"> • 3/05/2011 Conférence sur le recours collectif du Surôît, 20 participants • 11/05/ 2011 Séance d'information sur l'usure de compassion à l'équipe 	
Nuit des Sans-Abris	<ul style="list-style-type: none"> • 21/10/2011 / 3 membres présents et plus de 900 visiteurs 	
La grande Guignolée	<ul style="list-style-type: none"> • 1/12/2011 / 1 membre présent 	



Tables/ Comité/ Représentations

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Table de concertation Adulte	<ul style="list-style-type: none"> • 20/04/2011 • 27/10/2011 	
Jour « J »	<ul style="list-style-type: none"> • 2/12/2011 Tenue d'un kiosque d'information 	
CDC	<ul style="list-style-type: none"> • 2 /06/2011 AGA de la CDC • 28/04/2011 Déjeuner solidaire avec divers organismes • 13/10/2011 Déjeuner solidaire avec divers organismes 	

Rapport annuel d'activités 2011-2012

Organisation Nuit des sans abris	<ul style="list-style-type: none"> • 22/03/2012 Rencontre avec les divers organismes • 24/02/2012 Rencontre au CSLC avec les divers organismes qui s'impliquent à la «Nuit des Sans-abris» dans le but de préparer celle de 2012 • 16/03/2012 Rencontre du sous-comité 	
---	---	---

Communications

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Auberge du cœur	<ul style="list-style-type: none"> • 11/12/2011 Lettre d'appui à Pacte de rue pour le projet Auberge du cœur 	
Conférences	<ul style="list-style-type: none"> • 4/05/2011 Assister à une conférence à Psychhésion : Problèmes sociaux relié à la santé mentale : la psychiatrisation, la psychologisation et la judiciarisation de la conflictualité sociale dans la société. • 5/05/2011 Conférence de presse sur le recours collectif • 11/10/2011 Conférence de presse pour la «Nuit des Sans-abris» 	

Formations reçues / colloques

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Formation	<ul style="list-style-type: none"> • 7/10/2011 Formation sur la P-38 	

Légende :

Mobilisation sociale



Éducation populaire autonome



Activités de représentation



Activités d'action politique non-partisane



Sous-région de Granby

Rapport annuel d'activités 2011-2012

Conseillère : Nancy Melanson

Cette année, la région de Granby a eu son petit groupe de membres très présents, actifs et mobilisés. Par contre ce petit groupe est constitué des 4-5 mêmes personnes qui beau temps mauvais temps se présentent aux activités, aux comités et aux formations.

La stabilité et la présence assurée d'un noyau de personnes est un élément important et très aidant dans un groupe comme le notre. À cet égard, leur présence fût très constructive et aidante. Pour l'an prochain, il est donc important de conserver ce noyau de personnes et d'établir des réflexions, des comités, des actions et des mobilisations de plus en plus assumées, en lien avec les résultats de la planification stratégique de cette année.

Pour terminer, Génie en Droit étant très bien ancré dans la région Haute-Yamaska et Brome Missiquoi, il est impératif, à la demande même des membres et des participants de Génie en Droit, de conserver, voir même bonifier, ce projet qui suscite tant d'intérêt. Notre région a générée 3 équipes de Génie en Droit pour un total de 15 joueurs officiels et 18 personnes qui ont reçues les 4 formations.

Bilan des dossiers individuels pour 2010-2011

Santé services sociaux				
Granby	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
Divers		5		1
Accès au dossier médical		2	1	
Accès aux services		12		
Changement psychiatre/médecin	1			1
Changement autre			1	
Commission d'examen				
CPEJ	1	1		
Garde en établissement	4		4	3
Ordonnance de traitement		3		
Plainte autre professionnel				
Plainte psychiatre/médecin		1	1	
Qualité des services	3	3	1	3
Régime de protection	1	5	3	1

Rapport annuel d'activités 2011-2012

TOTAL	10	32	11	9
--------------	-----------	-----------	-----------	----------

Services Gouvernementaux				
Granby	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
CLE		1		
CNT			1	
CSST	1		2	1
RRQ		2		
SAAQ	1	2	2	1
Sécurité du Revenu	4	7	20	1
TOTAL	6	12	25	3

Autres services				
Granby	Dossiers	Information	Références	Nouveaux dossiers
Consommation		2	1	
Divers	3	14	4	3
Succession		1	1	
Judiciaire/Criminelle		1		
Logement	4	6		4
Travail	4	1	1	3
TOTAL	11	25	7	10

TOTAUX				
Granby	Dossiers	Informations	Références	Nouveaux dossiers
GRAND TOTAL	27	69	43	22
TOTAL des Interventions = 139				




Sous-région de Granby (suite)

Rapport annuel d'activités 2011-2012



Vie associative

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Génie en Droit	<ul style="list-style-type: none"> 3/02/2012 Séances d'informations et inscriptions 14/02/2012 Formation 1 CDDM 20/02/2012 Rencontres intervenants Arc-en-Ciel pour fixer dates 24/02/2012 Formation 1 Phare Farnham 24/02/2012 Formation 1 Arc-en-Ciel 6/03/2012 Formation 2 CDDM 9/03/2012 Formation 2 Arc-en-Ciel 12/03/2012 Formation 2 Phare Farnham 23/03/2012 Formation 3 Arc-en-Ciel 26/03/2012 Formation 3 Phare Farnham 27/03/2012 Formation 3 CDDM 	
Café-Droit	<ul style="list-style-type: none"> 24/04/2011 - 4/10/2011 - 1/11/2011 1/12/2011 avec travailleuse de milieu - travailleuse de proximité - Partage Notre Dame - Azimut + invitations à d'autres organismes (total 20 personnes dont 5 membres présents) 	
Ciné-droit	<ul style="list-style-type: none"> 28/04/2011 Electrochocs 26/05/2011 Maudits fous I et II 18/10/2011 Itinérance : Portes-tournantes 17/01/2012 9/02/2012 Jeannot le fou 15/03/2012 Québec sur Ordonnance 	
Comité calendrier	<p>Comité de travail visant l'élaboration complète d'un calendrier 2012 sur l'isolement et la contention. Le comité voit à tous les aspects de la production (contenu, élaboration, montage, financement, impression, distribution etc...)</p> <ul style="list-style-type: none"> 14/04/2011 13/10/2011 7/06/2011 Abandon du projet 	
Comité «chantons nos droits»	<p>Comité de travail visant à changer les paroles d'une chanson connu afin de créer une chanson emblématique sur les droits et recours en santé mentale. Le comité voit à tous les aspects de la</p>	


Rapport annuel d'activités 2011-2012

	production de la chanson (écriture des paroles, production d'une pochette, enregistrement, etc...) <ul style="list-style-type: none"> • 5/04/2011 • 12/04/2011 • 19/04/2011 • 10/11/2011 • 24/01/2012 • 23/02/2012 • 22/03/2012 	
Séance d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> • 14/10/2011 (+ portes-ouvertes) 	
Comité journal	<ul style="list-style-type: none"> • 10/05/2011 - 27/10/2011 - 3/11/2011 - 24/11/2011 - 31/01/2012 - 28/02/2012 	
Comité ad-hoc	<ul style="list-style-type: none"> • Comité Commission des droits de la personne avec AGIDDSMQ - 3 rencontres • Comité Refonte des formations du CDDM - 5 rencontres • Comité Planification stratégique - 5 rencontres • Comité AGA 2011 - 2 rencontres • Comité Évaluation de la Coordination - 3 rencontres • Comité Ad-hoc CA CDDM - 3 rencontres • Comité Accessibilité Soins de Santé de la CDC Haute-Yamaska - 2 rencontres • Comité Génie en Droit 	







Activités extérieures

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Ateliers/formations	<ul style="list-style-type: none"> • 26/04/2011 Formation appropriation du pouvoir à un organisme de défense des droits • 6/05/2011 Formation consentement aux soins : Farnham • 17/10/2011 Formation LSSS : Farnham 	
Café-Droit	<ul style="list-style-type: none"> • 27/04/2011 Phare Farnham - Bingo-droit et Informations punaises de lit • 12/01/2012 Phare Farnham - Présentation Génie en Droit 	








Rapport annuel d'activités 2011-2012

Présentations	<ul style="list-style-type: none"> 10/01/2012 Présentation de l'organisme dans un groupe de femmes 	
----------------------	---	---

Tables/ Comité/ Représentations




Type d'activité	Brief descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Assemblée sous-régionale	<ul style="list-style-type: none"> 17 mai 2011 - Assemblée sous-régionale 	
COSSMHY '12 9 organismes membres	Comité organisateur de l'activité régionale dans le cadre de la semaine nationale de la santé <ul style="list-style-type: none"> 29/11/2011 - 17/01/2012 - 26/03/2012 	
COSSMHY '11 9 organismes membres	Comité organisateur de l'activité régionale dans le cadre de la semaine nationale de la santé mentale 2011 <ul style="list-style-type: none"> 7/05/2011 Rallye Santé Mentale - pour la Semaine Santé Mentale 2011 27/05/2011 - Post Mortem 2011 	
Assemblée régulière CDCHY 42 organismes membres	Corporation de développement communautaire de la Haute Yamaska Assemblée des membres de la CDC 1x par mois <ul style="list-style-type: none"> 29/04/2011 : Élaboration du plan d'action 2012 CDC Haute-Yamaska 	
GASP Groupe Actions Solutions Pauvreté	<ul style="list-style-type: none"> 21/11/2011 - 7/12/2011 - 8/03/2012 	
CA CDCHY	Corporation de développement communautaire de la Haute-Yamaska <ul style="list-style-type: none"> Membre du CA de la CDC de la Haute Yamaska : 9 réunions 	

Rapport annuel d'activités 2011-2012

Comité des partenaires de l'Azimut	<ul style="list-style-type: none"> 22/09/2011 	
Comité P-38 AGIDDSMQ	<p>Comité national sur la loi P-38.001 chapeauté par l'association des groupes de défenses des droits en santé mentale du Québec</p> <ul style="list-style-type: none"> 18/04/2012 - 30/05/2011 - 13/09/2011 - 26/09/2011 (téléphonique) - 24/10/2011 - 5/12/2011 13/02/2012 	
Comité isolement-contention AGIDDSMQ	<p>Comité national sur l'isolement et la contention psychiatrique chapeauté par l'AGIDDSMQ</p> <ul style="list-style-type: none"> 24 mai 2011 - 18 novembre 2011 	
Rencontre Député	<ul style="list-style-type: none"> 19/03/2012 : Rencontre François Bonnardel CAQ 	
Table santé mentale élargie	<p>Table de concertation regroupant les organismes communautaires en santé mentale, ainsi que des professionnels du réseau et autres partenaires importants (ex : Policiers)</p> <ul style="list-style-type: none"> Forum Santé Mentale 	
Rencontre DSP - CSSS Haute Yamaska	<ul style="list-style-type: none"> 17/02/2012 - Rencontre DSP - Infirmière psychiatrie en chef - Direction Santé Mentale - Chef de la psychiatrie - Direction 1^e ligne Santé Mentale - Commissaire local aux plaintes - Direction Suivi intensif dans le milieu et Direction Services externes psychiatrie 	
Congrès - Orientations de l'AGIDDSMQ	<ul style="list-style-type: none"> 14/04/2011 	


Rapport annuel d'activités 2011-2012

Autres

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Conférence de presse	<ul style="list-style-type: none"> 19/04/2011 pour Semaine Santé Mentale 2011 	
Activité organisée par un autre organisme	<ul style="list-style-type: none"> Des regards aux trente visages - Exposition photographiques de 30 visages de personnes ayant vécu l'itinérance - conseillère + 3 membres 	
Actions, appuis, manifestations ou mobilisations politique non-partisane Chaque appui ou lettre fût expliqué aux membres et présentés de façon à ce qu'ils prennent une décision libre et éclairée quand à leur choix d'appuyer ou non. Beaucoup «d'interventions» d'éducation populaire autonome	<ul style="list-style-type: none"> Participation à la campagne de fax dans la période pré-budgétaire adressé au Ministre des Finances Raymond Bachand demandant : L'abolition des catégories à l'aide sociale - La fin du détournement des pensions alimentaires pour enfants - La fin des coupures pour vie maritale - Une personne un chèque! - la fin de la contribution parentale - un budget pour l'accessibilité aux services dans les CLE et des services publics gratuits et universels... 5 fax X 2 députés. 8/10/2011 Caravane FRAPPRU - mobilisation pour des logements sociaux : 1 membre présent 17/10/2011 Journée Internationale Élimination Pauvreté : Souper de saison : 4 membres 21/10/2011 Nuit des Sans Abris : 4 membres du CDDM 	

Légende :

Mobilisation sociale 

Éducation populaire autonome 


Activités de représentation 

Activités d'action politique non-partisane 


Rapport annuel d'activités 2011-2012

Bilan Équipe de travail

Tables/ Comité/ Représentations

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Planification stratégique	<ul style="list-style-type: none"> 21/09/2011 - 12/10/2011 - 8/02/2012 -14/03/2012 	

Formations reçues / colloques

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Formations	<ul style="list-style-type: none"> 9/05/2011 Journée annuelle du MSSS 27/01/2012 Formation du Barreau 30/01/2012 Formation «De l'autre côté de la pilule» 6/02/2012 Formation «De l'autre côté de la pilule» 	

Autres

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
AGA	<ul style="list-style-type: none"> Organisation et préparation de l'AGA du CDDM 	
Party de Noël des membres	<ul style="list-style-type: none"> Planifier et organiser le party de Noël des membres 	
Fond d'aide	<ul style="list-style-type: none"> 20/05/2011, AGA/AGS du fond d'aide 	
Rapport d'activités 2010-2011	<ul style="list-style-type: none"> Rédaction du rapport d'activités 2010-2011 	

Légende :



Rapport annuel d'activités 2011-2012

Cadre de partenariat pour la mise en place des Rencontres Régionales de personnes utilisatrices de services en santé mentale

Suite au *Plan d'action en santé mentale 2005-2010, La force des liens*, qui vise à «favoriser la participation des personnes utilisatrices de services dans les structures de décision», le défi de la participation des personnes utilisatrices aux structures de décision est en train d'être relevé au Québec. L'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec (AGIDD-SMQ) a proposé au Ministère un mécanisme appelé : Rencontres régionales de personnes utilisatrices de services en santé mentale.

Premièrement, il s'agit de rencontres, où sont élus des délégués qui porteront la parole de leurs pairs, leurs prises de position et leurs idées de solution dans les différents lieux de concertation. Par après, les rencontres sont un lieu d'échange sur différents enjeux et problématiques concernant la qualité et l'organisation des services dans le réseau de la santé.

Considérant que l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, bien qu'elle adhère au principe, ne pouvait accorder en 2009 le financement demandé pour le projet qui concernait toute la Montérégie, nous leur avons proposé en 2010 une mise en place progressive. Ainsi, le financement accordé pour l'année 2010-2011, a permis le développement de deux territoires de CSSS dans un premier temps, ceux de Pierre-Boucher et de Richelieu-Yamaska. Dans la mise en place du projet, nous nous sommes aperçus que les CSSS Pierre-Boucher et CSSS Champlain-Charles Le Moyne partageaient la même table clinique. Dans cette optique, les territoires à développer ont été réorganisés.

Dû au financement récurrent, le montant reçu en 2011-2012 nous a permis de rajouter une partie du territoire de CSSS Jardins- Roussillon. Par contre, nous avons souvent la demande d'élargir et de développer des liens avec les autres territoires des CSSS de la Montérégie pour que les personnes utilisatrices de ces territoires puissent eux aussi faire partie des décisions prises sur les tables de concertation de leurs territoires.

Une tournée de mobilisation a été effectuée pendant l'été et l'automne 2011; les organismes communautaires des régions concernées ont été contactés, 7 présentations ont été tenues dans leurs locaux et des dépliants ont été postés.

Il y a eu 2 rencontres régionales à Longueuil ainsi qu'une à St-Hyacinthe. Il est important de noter qu'il y avait de plus en plus de personnes utilisatrices de services en santé mentale d'inscrites et présentes aux rencontres régionales. La première rencontre accueillait 7 personnes, alors que la 2^{ième} et 3^{ième} rencontre accueillait respectivement 14 et 22 personnes.

Rapport annuel d'activités 2011-2012

Les délégués, y compris la chargée de projet, se réunissent souvent pour planifier la prochaine stratégie de mobilisation, soit pour faire une présentation physique dans les organismes communautaires dans les territoires des CSSS Champlain-Charles Le Moyne, Pierre Boucher et Jardins Roussillon; ainsi que pour planifier les thèmes pour les prochaines rencontres régionales choisis parmi ceux suggérés par les personnes utilisatrices de services en santé mentale. Les délégués et la chargée de projet continuent de s'impliquer aux activités, ateliers, colloques et formations pour assurer la transmission de toute l'information pertinente aux personnes utilisatrices des services en santé mentale pour qu'ils puissent prendre des décisions éclairées sur tout ce qui les concernent.

Le Collectif est très satisfait de la mise en place de ce projet et vise à l'étendre progressivement, à tous les territoires de la Montérégie pour que l'ensemble des personnes puissent en bénéficier et prendre leur place de citoyen. Nous solliciterons l'appui de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, dont l'ouverture a permis le démarrage du projet, pour en permettre l'expansion et le développement futur.



Leah Daigneault

Chargée de projet pour les rencontres régionales de personnes utilisatrices de services en santé mentale de la Montérégie




Rapport annuel d'activités 2011-2012

Activités liées au cadre de partenariat







Rencontres Régionales

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Région de St-Hyacinthe	<ul style="list-style-type: none"> 17/10/2011 Thème : Programme de supplément au loyer (PSL) / 14 participants 	
Région de Longueuil	<ul style="list-style-type: none"> 19/04/2011 Première rencontre. Thème : Rôle et responsabilité du délégué et élection des délégués régionales / 7 participants 18/10/2011 Thème : Programme de supplément au loyer (PSL) / 22 participants 	

Activités extérieures




Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Présentations	<ul style="list-style-type: none"> 6/06/2011 Présentation Forum Élan-Demain / 12 participants 7/06/2011 Présentation à la Table des intervenants St-Hyacinthe / 10 participants 28/09/2011 Présentation au Goéland / 5 participants 4/10/2011 Présentation Arc-en-ciel / 5 participants 6/10/2011 Présentation Au second lieu / 10 participants 3/11/2011 Présentation au M.A.D.H / 5 participants 	  

Tables/ Comité/ Représentations



Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Représentations	<ul style="list-style-type: none"> 21/06/2011 Table CSSS Jardins-Roussillon, Rapport du continuum 	 
Représentations	<ul style="list-style-type: none"> 20/09/2011 TCSM Longueuil 19/12/2011 TCSM Longueuil, Journée réflexion 	 
Représentations	<ul style="list-style-type: none"> 27/09/2012 AGA-TROC-M, CDDM 	 

Rapport annuel d'activités 2011-2012

Tables/ Comité/ Représentations/Réunions DÉLÉGUÉS

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Représentations Région Longueuil	<ul style="list-style-type: none"> 12/09/2011 Table CSSS Pierre-Boucher, Table de continuum 	
Représentations St-Hyacinthe	<ul style="list-style-type: none"> 16/01/2012 Table CSSS Richelieu Yamaska, Rencontre avec la direction 	
Réunions	<ul style="list-style-type: none"> 29/09/2011 Réunion de délégués / 3 participants 12/01/2012 Réunion de délégués / 6 participants 	

Formations reçues / colloques

Type d'activité	Bref descriptif, sujet, lieu, date, nombre de participants	
Formations	<ul style="list-style-type: none"> 25/05/2011 « Être délégué c'est quoi? » AGIDD / 7 participants 8/12/2011 « Être délégué c'est quoi? » AGIDD / 8 participants 	
Colloques	<ul style="list-style-type: none"> 9/05/2011 Journée annuelles de santé mentale (JASM) 5/10/2011 Pair Aidant, Sherbrooke / 3 participants 	

Légende :

Activités de représentation



Mobilisation sociale



Éducation populaire autonome



Activités d'action politique non-partisane



Rapport annuel d'activités 2011-2012

Bilan du membership au CDDM pour 2011-2012 1 avril 2011 au 31 mars 2012

Membres actifs différents à ce jour	75
Nombre d'activité total (Toutes les sous-régions)	109

Sous-région de Granby	
Membres actifs différents au total	15
Nombre d'activité total	29

Sous-région de Longueuil	
Membres actifs différents au total	24
Nombre d'activité total	26

Sous-région de St-Jean	
Membres actifs différents au total	4
Nombre d'activité total	5

Sous-région de Sorel-Tracy	
Membres actifs différents au total	5
Nombre d'activité total	3

Sous-région de St-Hyacinthe	
Membres actifs différents au total	13
Nombre d'activité total	21

Rapport annuel d'activités 2011-2012

Sous-régions mélangés

Sous-région de Châteauguay	
Membres actifs différents au total	1
Nombre d'activité total	0
Sous-région de Valleyfield	
Membres actifs différents au total	10
Nombre d'activité total	10

Comité journal	
Comité journal 11/04/2011	2
Comité journal 10/05/2011	5
Comité de rédaction 20/01/2012	1

Participations au journal	
Participation au journal de juin 10/05/2011	6
Participation concours journal 10/05/2011	7
Participation au journal de mars	1

Rapport annuel d'activités 2011-2012

1/03/2012	
Activités offertes à toutes les sous-régions	
AGA 9/06/2011	31
Lancement agenda 28/10/2011	18
Party de Noël 9/12/2011	37
Comité régional	
Comité régional 4/10/2011	1
Comité règlements généraux	
Comité règlements généraux 14/04/2011	2
Comité règlements généraux 16/01/2012	2

ANNEXE

Collectif de défense des droits de la Montérégie

**Longueuil (St-Jean-sur-Richelieu), Granby, Valleyfield (Châteauguay),
St-Hyacinthe**

RAPPORT D'ÉVALUATION TÉLÉPHONIQUE 2012

Évaluation de la qualité des services

Leah Daigneault

RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Étant donné les résultats satisfaisants que nous avons connus depuis les deux dernières années avec l'implantation de l'évaluation téléphonique de la qualité des services, nous avons décidé de récidiver cette année.

Encore, une fois nous avons répertorié tous les dossiers fermés des régions desservies par notre organisme pour la période du 1er mars 2011 au 31 mars 2012. Nous avons également fait une liste exhaustive nous permettant de joindre par téléphone le plus grand nombre possible de personnes ayant utilisé nos services, afin d'évaluer la qualité de nos services auprès de ceux-ci. Nous avons aussi compilé à ces résultats, les formulaires d'évaluation des services reçus qui nous sont parvenus par la poste en cours d'année, car bien que nous ayons mis tout en œuvre pour rejoindre les personnes utilisatrices de nos services par le biais de la ligne téléphonique, nous avons conservé la version papier du questionnaire à l'intérieur de la pochette d'accueil. Il est à noter que même si le questionnaire papier diffère en quelques points à celui de l'évaluation téléphonique, celui-ci répond en grande partie à la majorité des questions contenues dans le questionnaire téléphonique.

Enfin, dans le but d'une amélioration constante et afin de mieux répondre aux besoins des personnes visées, notre échantillonnage nous a permis de compiler les données recueillies lors des appels téléphoniques et de pouvoir ainsi en déposer les résultats dans ce rapport d'évaluation de la qualité de nos services.

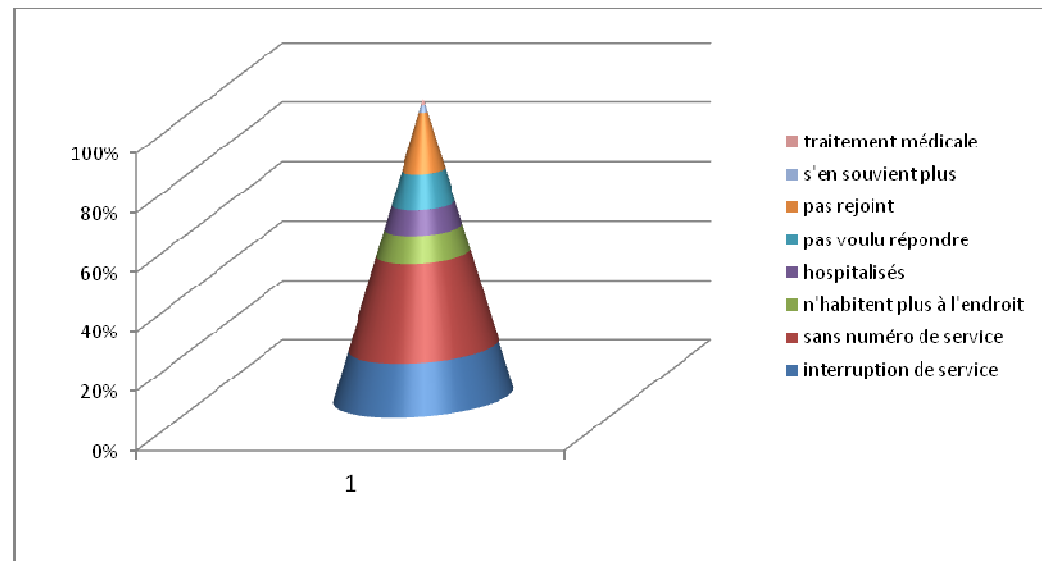
1. Échantillonnage

C'est à partir de la base de données du logiciel FileMaker que nous avons recensé le nombre de personnes ayant utilisé nos services. Du nombre de départ, soit **235** dossiers représentant **201** personnes, provenant des points de service du

Rapport annuel d'activités 2011-2012

CDDM, nous avons réussi à rejoindre **64** personnes qui ont accepté répondre à notre questionnaire téléphonique et **2** questionnaires nous sont parvenus par la poste, pour un total de **66** répondants. Les raisons suivantes expliquent le résultat du nombre de répondants téléphonique : **21** personnes n'ont pas été rejointes en raison d'une interruption de service, **39** personnes n'avaient pas de numéro de téléphone, **11** personnes n'habitaient plus à l'endroit correspondant au numéro de téléphone, **10** personnes étaient en centre hospitalier au moment de leur demande et nous n'avions dès lors pas leurs coordonnées personnelles, **14** personnes n'ont pas voulu répondre, **24** personnes n'ont pu être rejoint pendant nos heures de bureau, **3** personnes nous ont mentionné ne plus se souvenir d'avoir utilisé nos services et finalement, **3** personnes étaient en traitement médical lors de nos appels. Le tableau qui suit établit en pourcentage le nombre de répondants en lien avec le résultat ci-haut mentionné :

Tableau représentant le nombre d'utilisateurs



2. Le questionnaire

Considérant que le questionnaire utilisé pour effectuer les appels téléphoniques ne devait pas être à l'opposé de celui déjà inséré dans la pochette d'accueil, nous avons reformulé et ajusté ledit questionnaire de la pochette afin de le rendre utilisable lors des appels téléphoniques. Ainsi, nous nous assurons de ne pas modifier le sens donné au formulaire d'évaluation des services reçus original, en plus de répondre à notre but premier, soit celui d'évaluer la qualité de nos services. Le questionnaire téléphonique comporte quatorze questions, dont 9 questions fermées, 1 question ouverte, 2 questions avec une modalité, 1 question contenant à la fois 2 questions fermées et 1 question avec modalités et finalement, une question fermée demandant aux répondants s'ils étaient au courant de la possibilité de porter plainte concernant les services reçus au CDDM.

3. Diffusion des résultats

Dans cette section du rapport, nous verrons plus en détail les résultats obtenus pour chacune des quatorze questions. Il est à noter que le nombre de répondants varie d'une question à l'autre étant donné le fait que nous avons compilé les 2 questionnaires papier et les 64 questionnaires téléphoniques. Commençons d'abord avec la première question où nous voulions quantifier le nombre de personnes ayant reçu la pochette d'accueil ainsi que la qualité des explications de son contenu effectué par le conseiller (ère).

Question 1:

« Lors de votre première rencontre, avez-vous reçu une pochette d'accueil? »

Sur 66 répondants : **38** personnes ont répondu « **oui** » ; **16** personnes ont répondu « **non** » ; **5** personnes ne sont « **pas venues** » à nos bureaux et **7** personnes mentionnent « **ne plus s'en souvenir** ».

Sur les **38 personnes** qui ont répondu « oui » à la **question 1**, nous leur demandions de qualifier les explications de son contenu. Ils devaient répondre à la question suivante :

« Le conseiller a-t-il pris le temps de vous expliquer son contenu? »

Les répondants avaient le choix entre quatre modalités. Les résultats obtenus pour chacune de ces modalités sont inscrits dans la colonne appropriée dans le tableau suivant :

Modalités	Nombre de répondant sur 38
- Oui	32
- Oui, mais brièvement	3
- Oui, mais c'était difficile à comprendre	0
- Non, il me la remet seulement	1
- Je ne m'en souviens plus	2

La **question 2** permettait de vérifier si notre aide avait permis à la personne de reprendre le contrôle sur sa situation :

Question 2 :

« Notre aide vous a-t-elle permis de reprendre le contrôle sur votre situation? »

Sur 64 répondants, **42** personnes ont répondu « **oui** », **15** personnes ont répondu « **non** » et **7** personnes oscillent entre le oui et le non soit : « **plus ou moins** ».

Rapport annuel d'activités 2011-2012

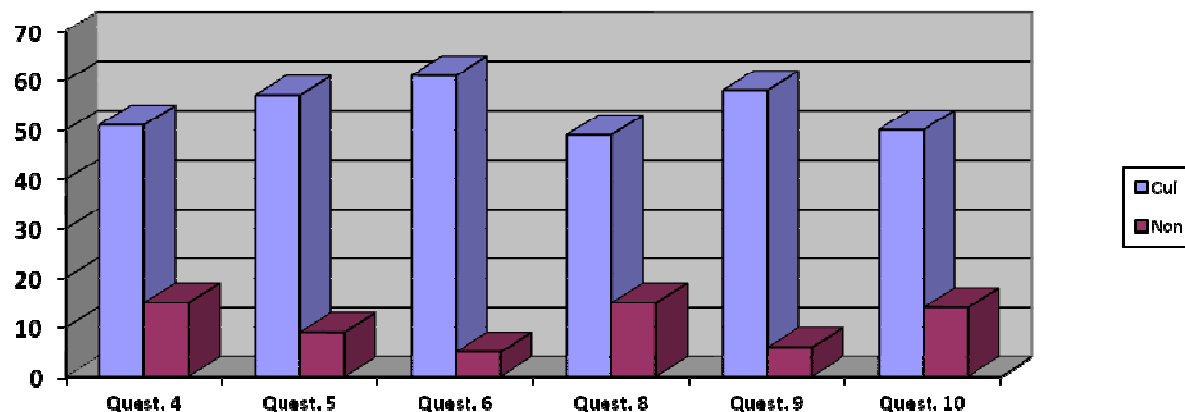
À la **question 3**, les répondants devaient répondre en fonction de quatre modalités afin de vérifier s'ils étaient d'accord avec l'affirmation suivante :

« Le conseiller m'a donné toute l'information nécessaire afin que je prenne une décision éclairée dans mon dossier ».

Modalités	Nombre de répondant sur 66
- Tout à fait d'accord	41
- D'accord	15
- Plutôt en désaccord	4
- Tout à fait en désaccord	4
- Je ne m'en souviens plus	2

En ce qui concerne les **questions 4, 5, 6, 8, 9 et 10**, nous avons cru bon de les regrouper dans le tableau suivant. Vous trouverez les questions posées à la suite du tableau ainsi que le nombre total de répondants ayant répondu en fonction du graphique :

Tableau des réponses données par les répondants aux questions 4, 5, 6, 8, 9 et 10. Il est à noter que les réponses autres que oui ou non ont été compilées dans la catégorie du non.



Question 4 :

« *Le conseiller vous a-t-il fait part des avantages ou des inconvénients relatifs à votre décision ?* » (66 répondants).

51 répondants ont répondu « **oui** » contre **7** répondants qui ont répondu « **non** », **5** ont répondu « **oui et non** » et **7** « **ne s'en souvient plus** ».

Question 5:

« *Vous êtes-vous senti guidé et encouragé dans votre démarche ?* » (66 répondants).

57 répondants ont répondu « **oui** » contre **9** répondants qui ont répondu « **non** ».

Question 6:

« *Avez-vous participé pleinement et activement à votre démarche ?* » (66 répondants).

61 répondants ont répondu « **oui** » contre **4** répondants qui ont répondu « **non** », et **1** personne a répondu « **plus ou moins** ».

Question 8:

« *Vous a-t-on informé que votre dossier allait être traité de façon confidentielle ?* » (64 répondants).

49 répondants ont répondu « **oui** », **7** répondants ont répondu « **non** » et **8** personnes ont répondu « **je ne m'en souviens plus** ».

Question 9:

« *Avez-vous eu l'impression que votre dossier a été traité en tout confidentialité ?* » (64 répondants).

58 répondants ont répondu « **oui** », **2** répondants ont répondu « **non** » et **4** répondants ont répondu « **je ne m'en souviens plus** ».

Question 10:

« *Êtes-vous satisfait du délai avec lequel votre dossier a été traité ?* » (64 répondants).

50 répondants ont répondu « **oui** », **8** répondants ont répondu « **non** », **3** ont répondu « **plus ou moins** » et **3** répondants ont répondu « **je ne m'en souviens plus** ».

Maintenant voici le **résultat de la question 11** :

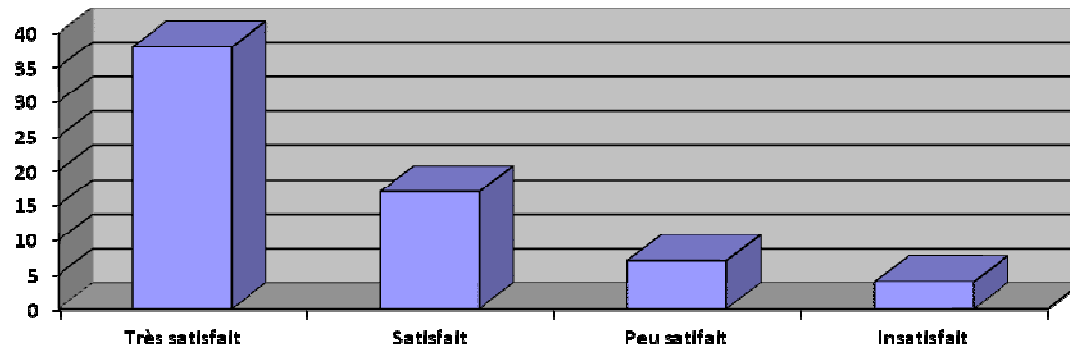
Question 11:

« *Le conseiller vous a-t-il donné des références en lien avec votre demande de service ?* » (64 répondants).

45 répondants ont répondu « **oui** », **9** répondants ont répondu « **non** », **1** répondant a répondu « **plus ou moins** », **2** répondants ont répondu « **je m'en souviens plus** » et **6** répondants considèrent que cette question « **ne s'applique pas à eux** ».

Le tableau qui suit présente les résultats obtenus à la **question 7** en ce qui concerne le **taux de satisfaction** des services reçus au CDDM :

Résultat de la satisfaction de la qualité des services des 66 répondants



Rapport annuel d'activités 2011-2012

À la lecture du tableau, nous pouvons voir que **38** personnes sont très satisfaites, **17** sont satisfaits, **7** sont peu satisfaits et finalement, **4** personnes se disent insatisfaites.

Question 12:

« *Saviez-vous qu'il y avait des comités au CDDM?* » (64 répondants)

26 personnes ont répondu « **oui** » contre **27** personnes qui ont répondu « **non** », **1** personne a répondu « **je ne m'en souviens plus** », **2** personnes ont répondu « **plus ou moins** » et **8** personnes considèrent que cette question « **ne s'applique pas à eux** ».

Question 12.1:

Voici les réponses à la question donnant suite à la **question 12** :

« *Seriez-vous intéressé à participer à l'un des comités de vie associative régional ou local?* » (66 répondants).

3 personnes ont mentionné qu'ils participent déjà, **10** personnes ont démontré de l'intérêt quant à une éventuelle participation et **53** personnes ont répondu ne pas être intéressées. Voici la liste des principales raisons qui motivent les personnes à ne pas participer à des comités :

- Pas d'intérêt
- difficile de se déplacer, trop loin
- trop malade présentement

- invalidité, pas en bonne santé
- pas pour l'instant, trop occupé, pas le temps

À la **question 13**, les répondants devaient répondre à la question suivante :

« *Selon vous que devrions-nous améliorer afin de mieux répondre à vos besoins?* » (66 répondants).

Les réponses données à cette question vous sont proposées sous points de forme. Notez que **51 répondants** n'ont pas répondu à la question puisqu'ils ne trouvaient rien à redire quant à l'amélioration des services.

POINTS À AMÉLIORER SELON LES RÉPONDANTS

- Devrait être plus connu, plus visible, plus présent.
- Être présent du début jusqu'à la fin du dossier (une personne a mentionné : « Ça allait bien au début, mais je me suis sentie seule vers la fin »).
- Allez plus loin dans les dossiers difficiles.
- Attente trop longue avant d'être rappelé.
- Plus d'explication sur les droits.
- Avoir de la littérature en anglais.
- Certains disent se retrouver sans réponse à leur question.
- Plus de publicité, d'éclairage et de renseignement sur la possibilité d'aider les personnes.
- Plus d'encouragement et d'humanisme.

Et finalement, à la question **14**, les répondants devaient répondre à la question suivante :

« *Saviez-vous qu'il était possible pour vous de porter plainte concernant les services reçus au CDDM ?* » (64 répondants).

Les résultats sont assez similaires : **35** personnes mentionnent qu'ils étaient au courant de la possibilité de porter plainte, **29** personnes qui ne le savaient pas et **1** personne répond « **oui et non** ».

4. Résultat obtenu

À la lumière des réponses obtenues des 66 personnes ayant répondu à un ou l'autre des questionnaires portant sur la qualité des services reçus, nous avons pu identifier que le taux de satisfaction de la qualité de nos services est plus que satisfaisant si l'on se réfère au pourcentage obtenu par rapport aux insatisfactions. Nous considérons que la plupart des personnes qui utilisent nos services sont majoritairement très positives à notre égard et plusieurs nous ont remerciés et encouragés à continuer notre beau travail. D'ailleurs bien que nous n'ayons pas compilé les commentaires positifs obtenus lors de nos appels, nous avons cru bon d'en nommer quelques-uns ici :

- L'accueil est superbe.
- Le personnel est très professionnel.
- Il y a beaucoup d'amélioration quant à la manière dont les gens sont traités en centre hospitalier grâce au Collectif.
- Le Collectif aide beaucoup de monde.
- Les conseillers (ères) sont empathiques.

Rapport annuel d'activités 2011-2012

- Les conseillers nous mettent en confiance.

En fin, nous considérons que notre service d'aide et d'accompagnement rejoint en majorité les personnes qui utilisent nos services. Nous considérons également qu'il y a certes toujours place à l'amélioration. Cependant, nous essayons du mieux que nous pouvons de faire en sorte que tous soient répondus dans les meilleurs délais possibles et en fonction de leur demande.