



Rapport d'activités

2015
2016

L'accompagnement
au cœur de nos services !



Droits et Recours
en **Santé Mentale**
de la CÔTE-NORD



Rapport d'activités

2015
•
2016

Cette publication
a été réalisée par:

Jacinthe Thériault

Directrice générale

Véronique Morneau

Conseillère

**en collaboration avec les
deux équipes de travail**

et **Sophie Bordeleau**

pour la conception graphique



CENTRE D'ASSISTANCE
ET D'ACCOMPAGNEMENT
aux plaintes

CÔTE-NORD

info@caap-cn.org

www.caap-cn.org



**Droits et Recours
en Santé Mentale**
de la CÔTE-NORD

859, rue Bossé, bureau 201
Baie-Comeau (Québec) G5C 3P8
1-418-295-2779

Courrier électronique: info@drsmcn.org
Site Internet: www.drsmcn.org

Point de service

456, avenue Arnaud, bureau 222
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1
Téléphone: 418 968-2779

Un seul numéro: 1 877 767-2227

● Table des matières

● Mot du président et de la directrice	3
● À propos de nous	4
Notre mission	4
Les services offerts	4
Nos valeurs fondamentales	5
Le portrait de la région	5
Le conseil d'administration	6
Les ressources humaines	6
Formation et perfectionnement	6
● Portrait de la clientèle	7
L'âge de la clientèle	7
Sources de référence	7
Provenance	8
● Services rendus	8
Les rencontres	9
Sessions de formation	9
● Activités de promotion	10
Activités de groupe	10
Activités grand public	10
Activités régionales	11

• Mot du président et de la directrice

C'est avec un immense plaisir que nous joignons pour une seconde année, en complémentarité au rapport annuel du CAAP Côte-Nord, un rapport d'activités concernant l'organisme Droits et Recours en santé mentale de la Côte-Nord, que nous gouvernons depuis 2 ans déjà.

Cependant au cours du prochain exercice, Droits et Recours en santé mentale de la Côte-Nord actualisera son assemblée de fondation et élira son premier conseil d'administration. L'organisme produira son premier rapport annuel dès 2016-2017.

Néanmoins, pour l'année qui se termine, permettez-nous de vous signifier que nous sommes fiers de notre performance et des résultats. En effet, vous constaterez à la lecture de ce rapport, les efforts soutenus et l'engagement de notre équipe de travail pour faire rayonner l'organisme, développer les relations avec nos partenaires et surtout, à accompagner les personnes qui demandent notre soutien. Nous avons su développer et déployer un service professionnel et de qualité sur tout le territoire Nord-Côtier .

Bien entendu, nous avons eu besoin du soutien d'autres groupes régionaux ayant la même vocation. Nous tenons donc à remercier l'organisme Pleins Droits de Lanaudière et son directeur M. Bruno Lamarre pour le temps et l'expertise qu'il a su nous apporter. De plus, on ne peut passer sous silence l'engagement de l'AGIDD-SMQ à nous fournir tous les outils possibles nous permettant d'offrir ce service indispensable. Un merci bien spécial à toutes ces personnes vivant ou ayant vécu une problématique de santé mentale qui nous ont fait confiance et que nous avons eu le privilège d'accompagner et de soutenir au travers d'une démarche de réappropriation de leur pleine citoyenneté qui, inévitablement, passe par la défense de ses leurs droits.

Il est désormais temps de nous fixer de nouveaux objectifs pour la prochaine année afin qu'elle soit aussi enrichissante que celle qui se termine. De nombreux défis nous attendent encore, mais nous sommes prêts à prendre notre envol...

Nous nous sommes découvert une nouvelle passion.

Bonne lecture !

Claude Aubichon
Président



Jacinthe Thériault
Directrice générale



● À Propos de NOUS

Droits et recours en santé mentale de la Côte-Nord, communément appelé DRSM Côte-Nord, est l'organisme communautaire mandaté par l'agence de la santé et des services sociaux, maintenant connu sous l'appellation du Centre intégré de santé et de services sociaux pour promouvoir et défendre les droits des personnes vivant ou ayant vécu une problématique en santé mentale et travailler avec ces personnes afin qu'elles aient un pouvoir sur leur vie et dans la société à laquelle elles appartiennent.

L'équipe du DRSM Côte-Nord est composée de professionnels en accompagnement dûment formés et expérimentés. Cette dernière assure le service pour l'ensemble du territoire avec des bureaux dans les deux pôles principaux, Baie-Comeau et Sept-Îles.

Le DRSM Côte-Nord est un organisme communautaire dirigé par un conseil d'administration. Sa structure et son fonctionnement démocratique assurent l'indépendance de son rôle à l'égard des différentes instances ou organismes du réseau public ou communautaire.

L'accompagnement au cœur de nos services reflète bien l'engagement que nous prenons envers les personnes vivant ou ayant vécu une problématique de santé mentale et qui demande notre aide.

● Notre mission

En lien avec le mandat pour lequel l'organisme est désigné et par le soutien apporté à l'utilisateur, la mission de l'organisme vise à promouvoir et défendre les droits individuels et collectifs des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale.

De plus, le DRSM de la Côte-Nord vise à accroître les compétences et à favoriser l'autonomie des personnes vivant ou ayant vécu avec une problématique en santé mentale en leur offrant tout le support nécessaire à l'exercice de leurs droits et s'il y a lieu, le DRSM agit comme porte-parole des personnes ou groupes de personnes, en vue d'améliorer leur qualité de vie et de sensibiliser la population à leurs problèmes.

● Les services offerts

Le DRSM offre aide et accompagnement personnalisés dans tous les domaines touchant les droits de la personne tels que :

- ✓ Assurance invalidité
- ✓ CSST
- ✓ Curateur public
- ✓ Domaine juridique
- ✓ Normes du travail
- ✓ Régie du logement
- ✓ Régie des rentes
- ✓ SAAQ
- ✓ Sécurité du revenu



● Nos valeurs fondamentales

Intégrité

Nous agissons de manière intègre et conforme à l'éthique en tout temps, afin de mériter et de préserver la confiance et le respect des clients, des fournisseurs, des collègues, des partenaires et des collectivités.

Engagement envers l'excellence

Nous nous engageons à faire preuve d'excellence dans tout ce que nous entreprenons, ainsi que dans nos rapports avec les clients, les fournisseurs, les collègues, les partenaires et les collectivités. Nous devons, en outre, faire preuve de jugement, de professionnalisme, de rigueur, de discipline personnelle, de persévérance et d'esprit d'équipe.

Orientation du client

Nous veillons à mettre en place une culture centrée sur le client qui repose sur un service hors pair et le respect de nos engagements.

● Le portrait de la région

Située au nord-est du Québec, la Côte-Nord s'étend sur 1 280 km de littoral de Tadoussac à Blanc-Sablon, en passant par l'Île d'Anticosti et les villes nordiques de Fermont et Schefferville. La Côte-Nord occupe, à elle seule, le cinquième du territoire québécois (21,08 %) et elle se situe au deuxième rang provincial pour son étendue.

Selon les plus récentes données de l'Institut de la Statistique du Québec (ISQ) la Côte-Nord compte environ 95 000 habitants. À elles seules, les villes de Baie-Comeau et de Sept-Îles regroupent la moitié de la population. Une quarantaine de municipalités, dont certaines ne sont pas reliées par voie terrestre, sont disséminées sur le territoire qui s'étale sur 270 000 km². La Côte-Nord est une des régions du Québec où la population autochtone est bien présente avec neuf réserves, soit huit communautés Innues et une Naskapie. D'après les données du recensement de 2006, la région compte 12 740 autochtones, soit environ 13 % de la population régionale. On estime qu'environ 30 % des autochtones nord-côtiers ne vivent pas sur une réserve.

La population de la Côte-Nord est aussi un peu plus jeune que celle de l'ensemble du Québec. Les statistiques de 2012 révèlent que 28,5 % des citoyens de la région ont moins de 25 ans contre 28 % dans la province. Les personnes âgées de 65 ans et plus sont, par ailleurs, proportionnellement moins nombreuses qu'au Québec, même si leur nombre tend à augmenter. Elles représentent 15,1 % de la population nord-côtière alors que, dans la province, elles comptent pour 16,2 %.

Les résidents de la Côte-Nord sont majoritairement francophones, sauf en Basse-Côte-Nord où 66 % de la population locale déclare uniquement l'anglais comme première langue officielle parlée, soit environ 3 500 personnes.





● Le conseil d'administration

La gestion de l'organisme est assumée entièrement par le conseil d'administration du CAAP Côte-Nord. La reddition de compte fait partie intégrale du rapport financier du CAAP Côte-Nord.

Au cours du prochain exercice financier, l'organisme procédera à son assemblée de fondation. À cette occasion, un conseil d'administration indépendant et autonome sera formé et composé majoritairement de personnes vivant ou ayant vécu une problématique de santé mentale tel que le prévoit le *Cadre de référence pour la promotion, le respect et la défense des droits en santé mentale du Québec*.

● Les ressources humaines

L'équipe de Droits et Recours en santé mentale se compose d'une directrice générale, madame Jacinthe Thériault et de deux conseillers, madame Véronique Morneau et monsieur Stephen Bourgoïn et d'un soutien en secrétariat, pour un cumul de cent cinq (105) heures en temps de travail par semaine. Les heures d'ouverture pour les services sont du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30.

● Formation et perfectionnement suivi par les intervenants du DRSM

DATE	TITRE
27 mai 2015	Colloque AGIDD <i>L'exercice des droits humains : quels impacts et quel avenir en santé mentale ?</i>
1 ^{er} juin 2015	Formation Sentinelle Centre de prévention suicide
30 septembre 2015	Formation sur les médias sociaux Chambre de commerce de Baie-Comeau
1 ^{er} octobre 2015	Formation gestion du site web Image Xpert
6-13-20-27 mars 2016 3-10 avril 2016	Conférence populaire en santé dans l'est du Québec « La santé mentale : bien-être, maladie, rétablissement » UQAR
14-16 octobre 2015	Formation Loi P-38 <i>L'application de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui</i> (Loi P-38.001)
27-28 janvier 2016 et 3 février 2016	Formation Centre de Prévention du Suicide <i>Intervenir auprès d'une personne suicidaire à l'aide de bonne pratique</i>
3 février 2016	Direction de la protection de la jeunesse <i>Lois et concepts de protection</i>
4 février 2016	CLSC Sept-Îles Les drogues- programme de dépendance
16-17 mars 2016	AGIDD-SMQ Formation <i>L'Autre côté de la pilule</i>

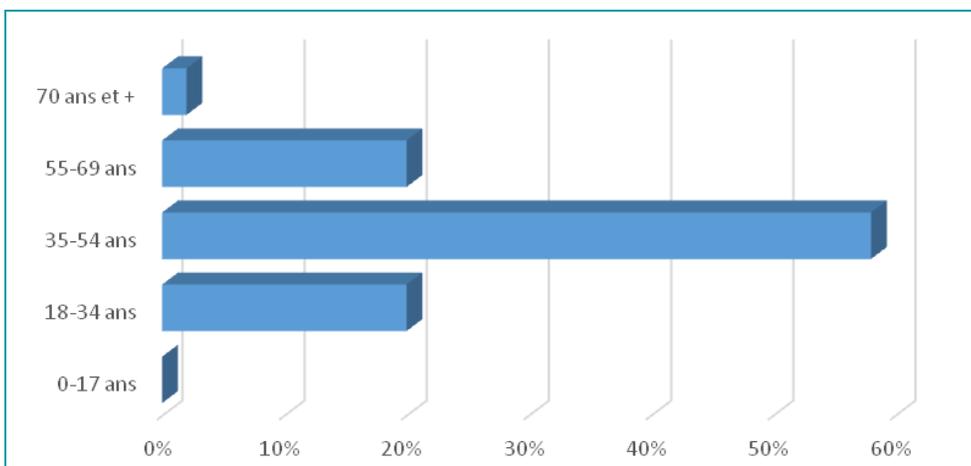
● Portrait de notre clientèle

Notre clientèle est composée d'hommes et de femmes vivant ou ayant vécu une problématique de santé mentale et faisant face à des difficultés liées à l'exercice de leurs droits.

● Portrait de la clientèle

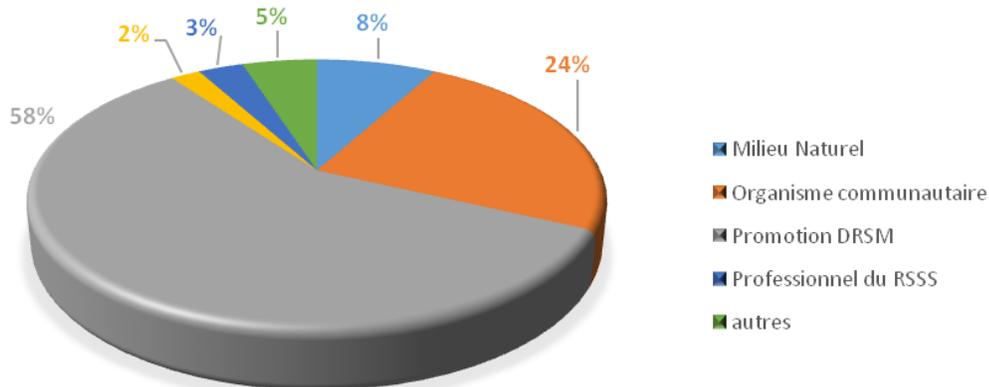
142 personnes sont venues chercher un service dans la dernière année.

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

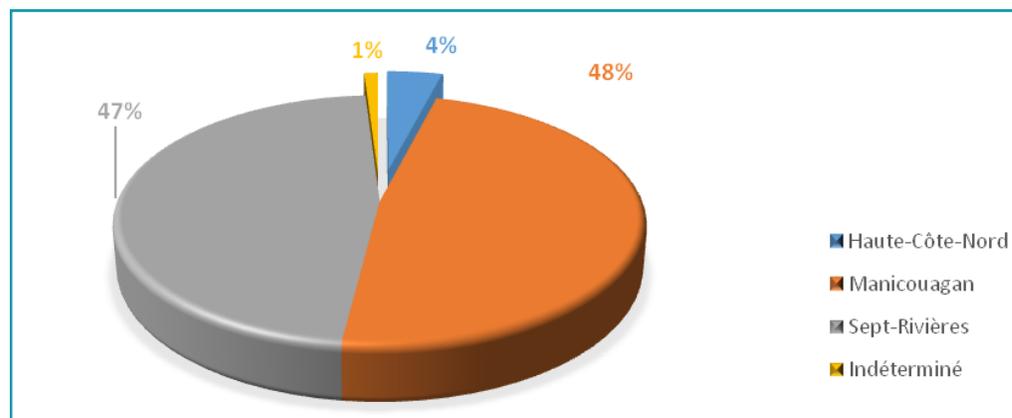


● L'âge de la clientèle

● Les sources de référence



● La provenance



● Services rendus

Le DRSM vise à accroître les compétences et à favoriser l'autonomie des personnes vivant ou ayant vécu avec une problématique en santé mentale en leur offrant tout le support nécessaire à l'exercice de leurs droits. Nous offrons aide et accompagnement personnalisés dans tous les domaines touchant les droits de la personne.

Information et référence	68
Service correctionnel	2
Aide juridique	14
Sureté du Québec	2
Organisme communautaire	12
Commission de la construction du Québec	1
Domaine médical	57
Curateur public	7
Emploi Québec	10
SAAQ	4
CSST	5
Assurance emploi	2
Tribunal administratif du travail	2
Autres ¹	71
TOTAL :	257



Le présent tableau vous dresse le nombre d'interventions faites auprès de différents organismes ou organisations avec les personnes dans le cadre de leurs démarches vivant le respect de leurs droits.

Cette année, 257 services individuels en termes d'aide et d'accompagnement ont été rendus.

¹Prenez note que la catégorie « autres » regroupe les accompagnements auprès des propriétaires de logements, les rédactions de lettres destinées aux employeurs ainsi que les démarches d'information relative à la prise de médication.

● Les rencontres

	2014	2015
Bureau	33	159
Domicile	3	3
Établissement	12	17
Conférence téléphonique	3	25
Téléphone	32	56

- ✓ 260 rencontres
- ✓ 257 heures de rencontres
- ✓ 385 heures reliées au suivi de dossiers

● Sessions de formation offerte par le DRSM

L'équipe du DRSM a planifié, organisé et offert trois sessions de formation sur le territoire nord-côtier s'adressant aux intervenants du réseau public de la santé et des services sociaux ainsi qu'aux personnes vivant ou ayant vécu une problématique de santé mentale.

Octobre 2015

Formation sur la Loi P-38.001 (Plus de 50 participants)

C'est le 14 octobre à Sept-Îles et le 16 octobre à Baie-Comeau que nous avons réalisé notre première formation sur la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui.

Pour ce faire nous avons pu compter sur la collaboration de monsieur Bruno Lamarre directeur de l'organisme de défense de droits de la région de Lanaudière. Siégeant au comité P-38 de l'A.G.I.D.D.-S.M.Q. depuis cinq (5) ans, il a été mandaté en 2011 par son association pour siéger au comité consultatif du ministère de la Santé et des Services sociaux relativement aux difficultés d'application de la loi P-38.001.

Franc succès, cette formation a réuni 50 personnes provenant autant du milieu communautaire que des établissements.



Mars 2016

L'autre côté de la pilule (Plus de 25 participants)

Offerte uniquement à Baie-Comeau, cette formation de deux jours a connu elle aussi le succès espéré.

Cette formation a réuni plus d'une vingtaine de participants provenant de différents organismes du milieu. Les objectifs étaient de développer une sensibilisation quant à la médication psychiatrique, d'en connaître et d'en évaluer les alternatives.

Cette fois-ci, nous avons su nous adjoindre Doris Provencher, directrice générale de l'AGIDD-SMQ et Chloé Serradori, agente de liaison pour le même organisme afin de faire le partage de connaissance et ainsi développer notre vision critique.

Lors de cette formation, une seule personne atteinte d'une problématique en santé mentale était présente, mais son témoignage, tout en sincérité et en humour, a su faire de cette formation une expérience enrichissante et inoubliable tant sur le plan éducationnel que sur le plan humain.

• Activités de promotion

• Activités de groupe

333 personnes rejointes

Des activités d'informations sur nos services sont offertes aux organismes communautaires et aux établissements qui le demandent. Ces activités s'adressent à tous ceux qui se sentent concernés par la santé mentale et qui désirent promouvoir le respect des droits de la personne. Ces activités d'une durée d'environ une heure, permettent un réseautage important sur notre territoire. Dans l'année à venir, nous espérons développer un nouvel atelier touchant cette fois-ci, le développement de sa propre citoyenneté.



Créam Baie-Comeau	6 personnes
Rendez-vous communautaire CISSS Sept-Îles	20 personnes
Atelier Au Mur-Mûre Forestville	20 personnes
Présentation de l'organisme lors de la formation L'Autre côté de la pilule	25 personnes
Présentation de l'organisme lors de la formation P-38.001	50 personnes
Salon des générations, Baie-Comeau	200 personnes
Centre communautaire de Pessamit	12 personnes

• Activités grand public

Nos activités grand public rassemblent tous les kiosques, les salons ainsi que nos participations à la vie sociétale de notre région. Il en résulte toujours une promotion de nos services.



Véronique Morneau, conseillère

15 avril 2015	Journée concertation des organismes communautaires Sept-Îles
5 mai 2015	Kiosque Pessamit Semaine Santé Mentale 2015
18 juin 2015	5@7 des organismes communautaires Sept-Îles
23 septembre 2015	Tournage capsule La Vitrine Sept-Îles
2-3 octobre 2015	Salon des générations Baie-Comeau
3 octobre 2015	Tournage entrevue pour la télévision de la Péninsule Baie-Comeau
3 décembre 2015	Grande guignolée des médias Sept-Îles
26 janvier 2016	Tournage entrevue La Vitrine Baie-Comeau
3 mars 2016	Emballage chez Maxi pour le Créam Baie-Comeau
13 mars 2016	Déjeuner Le transit Sept-Îles

● Activités régionales

Implication dans la communauté

Notre implication sur les tables locales et régionales touchant à la santé mentale est essentielle pour bien encadrer la défense des droits. Nous avons le privilège et le devoir envers nos membres de faire valoir leur voix auprès des agents de changement. Grâce à ces implications, nous devenons nous aussi ces agents de changement.

Le DRSM Côte-Nord est membre et participe activement aux rencontres de ces organismes et/ou instances:



Le CRÉAM	6 rencontres au conseil d'administration provisoire pour la relance de cette ressource communautaire
Table de concertation en santé mentale de Sept-Îles	2 rencontres
Table de concertation en santé mentale de Baie-Comeau	2 rencontres
Table North Shore Community Association (NSCA) Sept-Iles	2 rencontres
ROCASM	2 rencontres

Distribution de nos cartons promotionnels

Dans le cadre d'une tournée régionale de promotion, nos conseillers ont visité les établissements et les organismes communautaires de la Minganie jusqu'à la Haute-Côte-Nord. Plus de **2000** cartons promotionnels ont alors été distribués.

Site Web, médias sociaux, infolettre

Au 31 mars 2016, nous avons fait **169** publications via Facebook, pour une portée de **23 679** personnes rejointes. Nous avons aussi publié quatre vidéos qui ont été vues **8089** fois.

En ce qui concerne notre site web, celui-ci est accessible en français et en anglais, sur écran fixe ou en version mobile.



Ouverture des bureaux à Sept-Îles

Le 14 octobre 2015, nous célébrions l'ouverture officielle de nos bureaux à Sept-Îles. Pour l'occasion, un 5 @7 a été organisé dans nos nouveaux locaux. Plus d'une cinquantaine de personnes étaient présentes pour festoyer avec nous. L'événement a été un franc succès.

Sur la photo : Manon Bourgeois, commissaire aux plaintes et à la qualité, Claude Aubichon, président CAAP & DRSM, Denis Miousse, président du CISSS Côte-Nord