



Rapport Annuel

2017 • 2018

Notre **accompagnement...**
fait la **différence !**



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

Rapport Annuel 2017 • 2018



Cette publication
a été réalisée par:

Véronique Morneau
Coordonnatrice

avec la collaboration de l'équipe de travail

et **Sophie Bordeleau**
pour la conception graphique



1800, boulevard Laflèche
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C9
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 coordonnatrice	2
À propos de nous	3
Notre mission	3
Notre mandat	3
Les services offerts	4
Nos valeurs fondamentales	4
Le portrait de la région	4
Les membres	5
Le conseil d'administration	5
L'équipe de travail	5
Les ressources financières	5
Formations et perfectionnement	6
Portrait de la clientèle	7
La progression de la clientèle	7
L'âge de la clientèle	8
Les sources de références	8
La provenance	8
Services rendus	9
Services d'aide et d'accompagnement	9
Sessions de formation	10
Activités de promotion	10
Collaboration avec les organismes communautaires	11
Activités de groupe	11
Activités grand public	12
Activités régionales	12
Activités provinciales	13



Mot du président et de la coordonnatrice

La fin d'une année est un moment privilégié nous permettant de dresser le bilan des réalisations et du travail accompli par notre équipe ainsi que par nos bénévoles. C'est le moment de porter un regard critique sur notre pratique et de nous féliciter pour notre engagement envers les personnes vulnérables. Nous avons donc l'extrême plaisir de vous présenter notre deuxième rapport annuel.

L'an dernier, nous prenions notre envol avec l'élection de notre tout premier conseil d'administration indépendant. Cette année, nos ailes se déploient davantage avec la reconnaissance reçue du CISSS de la Côte-Nord, nous identifiant comme un organisme communautaire autonome, et ce, depuis janvier 2018. Après tous les efforts fournis et l'implication des divers acteurs (employés, bénévoles, personnes vivant ou ayant vécu avec une problématique en santé mentale) évoluant autour de l'organisme, nous arrivons enfin à notre entière autonomie. Cette autonomie n'aurait pas été possible sans un conseil d'administration partageant la vision de l'organisme et son organisation des services. Lorsque tous avancent dans la même voie, les réalisations n'en sont que plus bénéfiques.

Bien que ce fut une année très mouvementée, tant au niveau organisationnel avec un déménagement, la mise en ligne d'une nouvelle plateforme de gestion des dossiers et des statistiques et l'embauche d'un nouveau conseiller en défense des droits, qu'au niveau de l'aide et de l'accompagnement offert à notre clientèle. Vous constaterez à la lecture des pages suivantes que notre équipe n'a ménagé aucun effort afin de permettre aux personnes vivant ou ayant vécu avec une problématique en santé mentale d'obtenir tout l'information et l'accompagnement nécessaires à la défense de leurs droits.

Nous entamons une nouvelle année avec une énergie renouvelée. De nouveaux locaux et de nouvelles personnes dans l'équipe de travail sont des conditions très stimulantes pour poursuivre la mission de l'organisme, soit de permettre aux personnes d'accroître leur compétence et de favoriser leur autonomie. Cette année s'annonce pleine de défis, mais nous sommes prêts.

Bonne lecture!

Véronique Morneau
coordonnatrice

Carol Boies
Président

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 le 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 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 demandent 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 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.

Notre mandat

Le but de l'organisme est de répondre au mandat selon le « Cadre de référence pour la promotion, le respect et la défense des droits en santé mentale (mai 2006) ».

Le mandat des groupes de promotion et de défense des droits en santé mentale consiste à promouvoir et à défendre les droits des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale et à travailler avec ces personnes afin qu'elles aient un pouvoir sur leur vie et dans la société à laquelle elles appartiennent.



Les services offerts

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

- Assurance invalidité
- CNESST
- Curateur public
- Domaine juridique
- Domaine médical
- Régie du logement
- Régie des rentes
- SAAQ
- Sécurité du revenu
- Autres sujets

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 vers 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 l'une des régions du Québec où la population autochtone est bien présente avec neuf communautés, 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 dans une communauté.

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. Par ailleurs, les personnes âgées de 65 ans et plus sont proportionnellement moins nombreuses que dans le reste du Québec, même si leur nombre tend à augmenter. Elles représentent 15.1% de la population nord-côtière, alors que la province en compte 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.

Les membres

Au 31 mars 2018, le DRSM Côte-Nord comptait **122 membres** provenant des six MRC de notre région. Être membre du DRSM donne plusieurs avantages : recevoir les documents administratifs liés aux assemblées générales; les rapports annuels et les mémoires produits par l'organisme; être informé des activités organisées par l'organisme et des modifications en lien avec les droits. L'Assemblée générale annuelle pour les membres a eu lieu le 9 juin 2017 lors de l'assemblée de fondation et a réuni au moins 18 participants.

Le conseil d'administration

Notre conseil d'administration est composé majoritairement de personnes vivant ou ayant vécu une problématique de santé mentale, tel que le prévoit le *Cadre de références pour la promotion, le respect et la défense des droits en santé mentale du Québec*.

En tout, le conseil d'administration est composé de cinq membres, qui sont impliqués dans les activités en fonction de leur expertise et des besoins de l'organisme. Celui-ci s'est réuni six fois au cours de la dernière année.

Carold Boies, président, représentant MRC de la Minganie
Retraité, secteur de l'enseignement

Francine Marceau, vice-présidente, représentante MRC Manicouagan
Retraîtée, secteur coopératif

Nicole Pellerin, trésorière, représentante MRC Haute-Côte-Nord
Retraîtée, secteur PME

Yohan Morin, administrateur, représentant MRC Manicouagan
Travailleur, secteur gouvernemental

Pauline Larrivée, administratrice, représentante MRC Sept-Rivières (démission en cours d'année)
Travailleuse, secteur privé

L'équipe de travail

L'équipe de travail du DRSM se compose de Mme Véronique Morneau, Coordonnatrice, de M. Jean-Benoît Michaud, conseiller en défense de droits et de Mme Anne Michaud, adjointe administrative, pour un cumul de soixante-treize (73) heures de travail par semaine. Les heures d'ouverture pour les services sont du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30.

Les ressources financières

En 2017-2018, le DRSM disposait d'une subvention de **172 108\$** du CISSS de la Côte-Nord pour actualiser le mandat régional de promotion et de défense des droits en santé mentale. Conformément à l'entente de service convenue entre l'Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord et le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Côte-Nord, ce dernier administrait notre subvention. À compter d'avril 2018, notre organisme ayant officiellement obtenu sa reconnaissance en tant qu'organisme communautaire autonome, le DRSM administrera la subvention.



Formation et perfectionnement suivis par les intervenants du DRSM

DATE	TITRE
10 avril 2017	Lutte à la stigmatisation , AQRP
13 avril 2017	Caravane des aînés , CAAP Côte-Nord
3 mai 2017	Reddition de compte , TROC Côte-Nord
3 mai 2017	Rôle et responsabilité d'un CA , TROC Côte-Nord
23 et 24 mai 2017	1^{er} soin en santé mentale , CISSS de la Côte-Nord
13 et 16 novembre 2017	Colloque CROISEMENT DES SAVOIRS ET APPROCHES NOVATRICES : découvrir, apprendre, s'approprier de nouvelles pratiques en santé mentale , AQRP
21 février 2018	Séminaire web sur le rétablissement , AQRP
29 mars 2018	Journée de formation annuelle L'accompagnement des personnes souffrant de deuil traumatique , CPS

Formation et perfectionnement suivis par la coordonnatrice du DRSM

DATE	TITRE
20 octobre 2017	Habiletés de gestion : comprendre et maîtriser la dimension psychologique du travail
21 novembre 2017	Évitez les pièges décisionnels : l'art et la méthode
8 décembre 2017	Gestion de la crédibilité et habiletés relationnelles

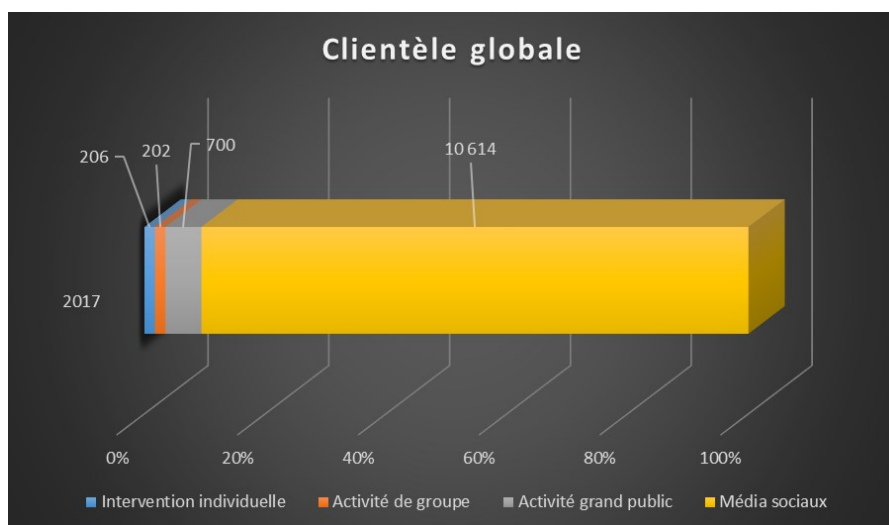
Formation et perfectionnement suivis par l'adjointe administrative du DRSM

DATE	TITRE
5 et 6 décembre 2017	Formation de secourisme en milieu de travail

Portrait de notre clientèle

Notre clientèle globale

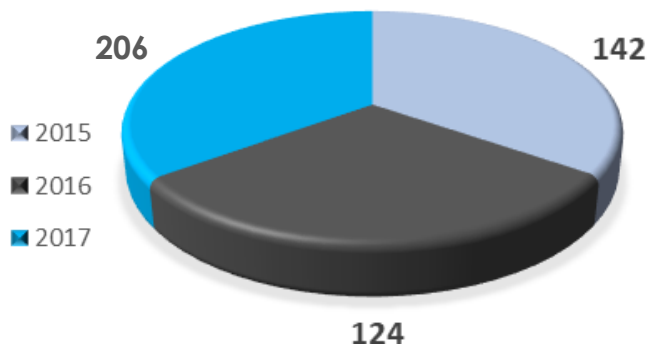
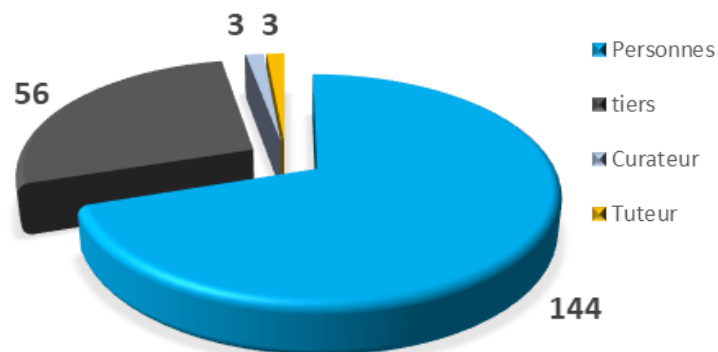
11 722 personnes ont été soit sensibilisées à la cause de la santé mentale, soit touchées directement par nos services dans la dernière année. Voici les détails plus bas :



Notre clientèle individuelle

Avec un total de 206 personnes rejointes en intervention individuelle, notre clientèle est composée de 51% d'hommes et de 49% de femmes vivant ou ayant vécu une problématique de santé mentale et faisant face à des difficultés liées à l'exercice de leurs droits.

De plus, notre nouvelle plateforme de gestion des données statistiques nous permet maintenant de connaître le nombre de tiers accompagnant les personnes dans leurs démarches ainsi que le nombre de personnes sous tutelle ou curatelle.



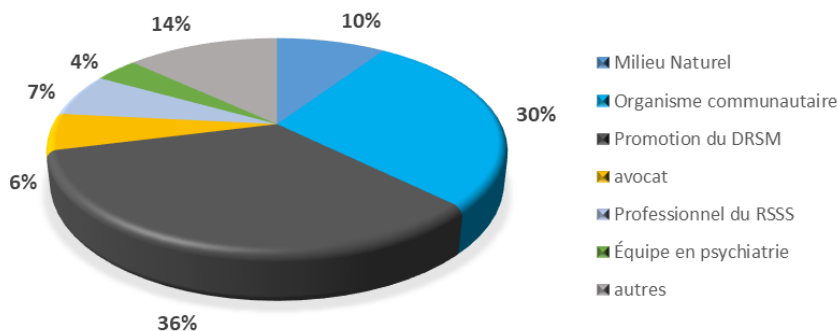
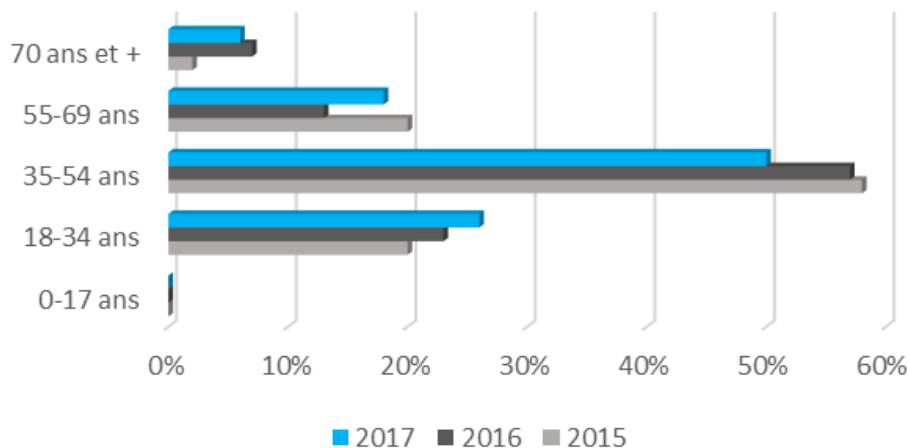
La progression de la clientèle

Nous pouvons constater une augmentation de 16 % de la clientèle cette année. Ces chiffres ne tiennent pas compte des demandes d'information concernant nos services ou des référencement vers d'autres ressources.



L'âge de la clientèle

Bien que nous puissions voir un léger mouvement dans l'âge de la clientèle, celle-ci reflète tout de même une certaine stabilité sur une longue période. La majeure partie de notre clientèle, soit 50%, se situe entre 35-54 ans.

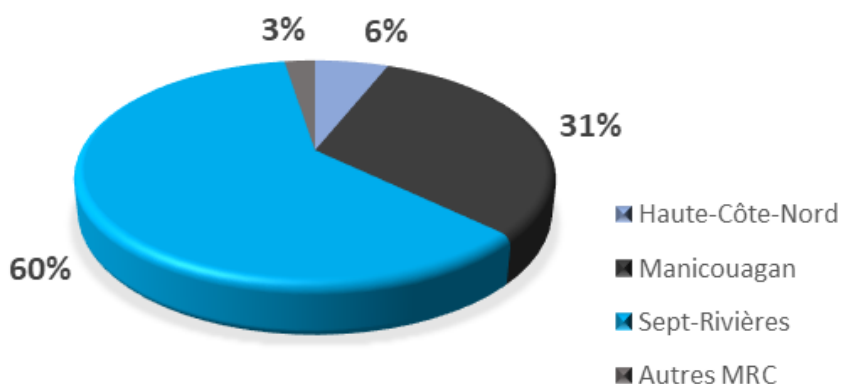


Les sources de références

Nous constatons une diversification des sources de références. De plus en plus de professionnels font appel à nos services pour leurs clients. Notre expertise est reconnue et cela contribue à l'augmentation de la clientèle ayant accès à nos services.

La provenance

Nous observons une augmentation significative de 11% de la clientèle provenant de la MRC Sept-Rivières.

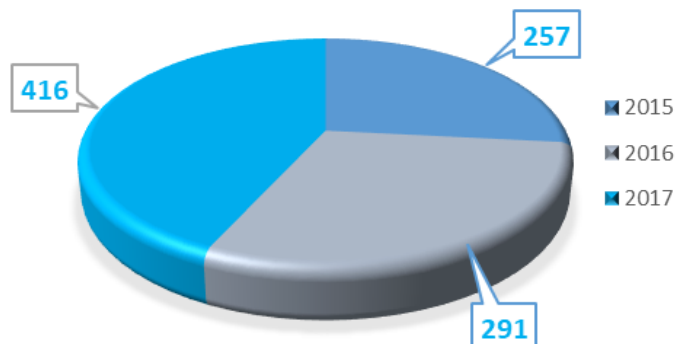


Services rendus

Le DRSM vise à accroître les compétences et à favoriser l'autonomie des personnes vivant ou ayant vécu avec une problématique de 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.

Cette année, **416 services individuels**, en termes d'aide et d'accompagnement, ont été rendus. Cela représente une augmentation de 43% des services rendus. Notez bien que depuis juillet 2017, nous avons une nouvelle plateforme de gestion des données statistiques qui permet de mieux comptabiliser les services offerts à notre clientèle.

Progression des services



Service d'aide

Aide technique*	55
Centre de réadaptation	2
CNESST	10
Domaine juridique	34
DPJ	23
Emploi	28
Garde en établissement	10
Intervenant	7
IVAC	4
Logement	10
Médecin	11
Médication	4
Ordonnance de traitement	1
Organisme communautaire	7
RAMQ	4
Refus de service	2
Régie des rentes	4
Régie du logement	2
Régime de protection	6
SAAQ	7
Service de la psychiatrie	15
Service Canada	4
Sûreté du Québec	1
Sécurité du revenu	16
TAT	3
Autres	1
TOTAL :	271

Service d'accompagnement

Aide technique*	6
CNESST	7
Domaine juridique	28
DPJ	14
Emploi	6
Garde en établissement	4
Intervenant	9
Logement	9
Médecin	23
Médication	4
Ordonnance de traitement	1
Organisme communautaire	3
RAMQ	1
Régie des rentes	1
Régie du logement	2
Régime de protection	8
Service de la psychiatrie	8
Service Canada	3
Sécurité du revenu	2
TAQ	4
TAT	1
Autres	1
TOTAL :	145

Le présent tableau vous dresse le nombre d'aides et d'accompagnements fait auprès de différents organismes ou organisations avec les personnes dans le cadre de leurs démarches visant le respect de leurs droits.

*La catégorie aide technique comprend l'aide fournie afin de remplir les formulaires gouvernementaux, tels que les formulaires pour la RRQ, l'assurance emploi, la sécurité du revenu, etc.



Sessions de formation offertes par le DRSM

L'équipe de DRSM a planifié, organisé et offert deux 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.

C'est en collaboration avec l'AGIDD-SMQ que nous avons offert la formation *L'autre côté de la pilule* les 16 et 17 octobre 2017 à Sept-Îles et les 19 et 20 octobre 2017 à Baie-Comeau. Plus de 40 personnes ont reçu une formation qui se voulait être une démarche visant l'acquisition de connaissances sur les médicaments psychotropes et la compréhension de leurs effets. Connaître, comprendre et contrôler sa médication sont des étapes importantes de la prise de pouvoir sur sa vie.

La formation permet aussi de développer sa vision critique, ce qui signifie, selon l'AGIDD-SMQ : « Avoir envie de savoir, s'interroger sur la réalité des faits, avoir accès à de l'information provenant de plusieurs sources afin de pouvoir se faire sa propre idée, vérifier l'indépendance des sources d'information et faire preuve d'ouverture afin de remettre en question une solution qui a été valable durant un certain temps. »



Mmes Chloé Serradori et Andrée Morneau, respectivement agente d'analyse et de liaison et présidente de l'AGIDD-SMQ.



Formation *L'autre côté de la pilule* à Sept-Îles



Formation *L'autre côté de la pilule* à Baie-Comeau

Activités de promotion

Collaboration avec les organismes communautaires

Dans un souci de continuité et de développement des collaborations avec nos partenaires, diverses rencontres ont eu lieu dans l'année.

Cette année, nous avons rencontré :

- TROC
- CRÉAM
- L'Âtre
- L'Âtre-Ville
- Le Rond-Point
- Transit Sept-Îles
- APAME de l'EST de la Côte-Nord

Ces différents partenaires nous apportent beaucoup de soutien lorsque nos interventions le nécessitent. Nous avons pour objectif d'entretenir les liens de collaboration afin d'assurer à notre clientèle tout le support nécessaire à l'exercice de leurs droits.

Activités de groupe

202 personnes rejointes

Des activités d'information 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'environ une heure, permettent un réseautage important sur notre territoire.

Présentations du DRSM :	formation L'Autre côté de la pilule, octobre 2017	40 personnes
	Étudiant Queen Elizabeth, novembre 2017	20 personnes
	Centre de formation Popco, février 2018	2 personnes
	Transport adapté, février 2018	2 personnes
	Société de l'Alzheimer Côte-Nord, février 2018	2 personnes
Ateliers sur nos services :	L'Âtre, septembre 2017 et février 2018	19 personnes
	CRÉAM, mai 2017	8 personnes
	Foyer La Traversé, octobre 2017	10 personnes
	Psychiatrie Sept-Îles, avril 2017 et octobre 2017	15 personnes
	Centre de réadaptation le Rond-Point, mars 2018	11 personnes
	Centre de réinsertion Le Phare, février 2018	33 personnes
Ateliers P-38, garde, AJS :	CISSS de la Côte-Nord, avril 2017	20 personnes
	Certificat en santé mentale, février 2018	20 personnes



Activités grand public

Cette année, nous avons participé à un seul événement grand public. Le Salon des générations a eu lieu les 29 et 30 septembre 2017 à Baie-Comeau. Ce salon a rejoint plus de 700 personnes en tout.

De plus, nous continuons l'achat d'encarts publicitaires pour le napperon de la *Fondation des Étoiles pour la recherche* et le napperon du *Téléthon Opération Enfant-Soleil* en mai et juin de chaque année. Cela représente une distribution de 100 000 napperons dans les restaurants de toute la région.

Activités régionales

Implication dans la communauté

Notre implication sur les différentes tables locales et régionales touchant 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, des agents de changement.

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

Table de concertation en santé mentale de Baie-Comeau	6 rencontres
Table de concertation en santé mentale de Sept-Îles	5 rencontres
ROCASM	6 rencontres
Comité stratégique en santé mentale	0 rencontre
Comité lutte contre la stigmatisation	4 rencontres
Comité sur le respect des droits	1 rencontre
Table North Shore Community Association (NSCA)	1 rencontre
Sous-comité À livre ouvert	2 rencontres

Dans la dernière année, nous avons aussi pris part à l'AGA de fondation du Centre de justice de proximité de la Côte-Nord, avec lequel nous espérons établir un partenariat.

Distribution de nos cartons promotionnels

Une vérification en continu est faite auprès de nos partenaires et collaborateurs afin de valider l'accès à nos cartons promotionnels pour leur clientèle. **Cette année, nous avons redistribué 1500 dépliant ainsi que 139 articles promotionnels** tels que des stylos, aimants, jeux de cartes et porte-cartes. De plus, une nouvelle tournée promotionnelle a été amorcée afin de rencontrer en personne chaque organisme partenaire.

Site web, Facebook et infolettre

Au 31 mars 2018, nous avons fait 110 publications Facebook qui ont atteint 10 614 personnes. Ces 110 publications ont aussi amené une augmentation de 13% des mentions *j'aime* sur la page de l'organisme. Notre site web est disponible en français et en anglais sur écran fixe ou en version mobile.

Activités provinciales

AGIDD-SMQ

La mission

L'Association des groupes d'interventions en défense des droits en santé mentale du Québec a pour mission :

De regrouper, informer et mobiliser ses membres dans le but de promouvoir et défendre les droits des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale.

Cette année, nous avons participé au Colloque annuel qui a eu lieu en mai 2017 et qui avait pour thème *Pour une parole collective en santé mentale! État des lieux et perspectives sur la participation citoyenne* ainsi qu'à l'AGA de l'AGIDD-SMQ.



À droite, M. Carol Boies, président de DRSM Côte-Nord, lors de l'AGA de l'AGIDD-SMQ.

Lors de cette AGA, nous avons obtenu notre statut de membre actif de l'AGIDD-SMQ, nous donnant désormais droit de vote lors des propositions de notre regroupement provincial. C'est avec joie et fébrilité que notre président, M. Carol Boies, a prononcé un discours de remerciement et d'engagement face à cette nouvelle reconnaissance de notre organisme.

Journée Nationale NON aux mesures de contrôle

Nous avons pris part à la Journée *Non aux mesures de contrôle* le 15 mai 2017. Lors de cette journée, tous les députés de notre région ont été sollicités à porter fièrement le ruban lors de leur passage à l'Assemblée nationale afin de dénoncer le recours aux mesures de contrôle, et ainsi militer en faveur des mesures de remplacement à l'isolement, la contention et aux substances chimiques. **À cet effet, nous remercions M. Martin Ouellet, député de René Lévesque, pour son engagement.**



M. Martin Ouellet, député de René-Lévesque



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

