

« Être déléguée régionale des personnes utilisatrices de services en santé mentale m'a permis d'être active pour la collectivité, de me sentir valorisée en exerçant le rôle de porte-parole pour les usagers. »

« Je suis fier d'avoir contribué à faire adopter une mesure dans un centre hospitalier qui réduit la stigmatisation faite aux gens hospitalisés en psychiatrie. »

« J'ai plus confiance en moi, je m'affirme plus et je suis plus organisé. Je comprends mieux le monde, la politique et la société. Je peux maintenant discuter des problèmes sociétaux avec d'autres personnes. »

« La participation des personnes utilisatrices à nos différents travaux régionaux en santé mentale nous permet de garder le «focus», de nous ramener à l'essentiel. Leur point de vue compte comme les autres membres, mais avec un petit plus! »

**AGIDD-SMQ**

4837, rue Boyer, bureau 210  
Montréal (Québec) H2J 3E6  
Téléphone : 514 523-3443 • 1 866 523-3443  
Télécopieur : 514 523-0797  
Courriel : representaction@agidd.org



**Une approche gagnante  
pour les personnes et les décideurs**

Les personnes impliquées aux volets régionaux de ReprésentACTIONsmQ ont l'opportunité de mettre leurs expériences au profit de l'ensemble des personnes utilisatrices de leur communauté. En apportant leurs propositions et leurs idées de solution concernant un système qu'elles connaissent de l'intérieur, elles tentent de façonner les services qu'elles reçoivent. Elles contribuent ainsi à améliorer la qualité des services et à influencer de manière positive le Réseau de la santé et des services sociaux.

La pierre d'assise du modèle demeure l'appropriation du pouvoir. Plus précisément, les rencontres organisées par les volets régionaux de ReprésentACTIONsmQ permettent un passage de l'appropriation du pouvoir individuel à l'appropriation du pouvoir collectif, ce dernier reposant principalement sur la possibilité d'exercer une influence dans les lieux de décision.

Validés par un rapport de recherche (GRIOSE-SM 2012), de nombreux gains ont été constatés, tant pour les personnes utilisatrices que les décideurs qui les rencontrent.

- Pour les personnes utilisatrices, les impacts résident dans leur sentiment d'appartenance, de fierté, de solidarité, dans la découverte du pouvoir qu'elles peuvent exercer sur les décisions qui les concernent. S'ajoutent le sentiment d'être utile, de participer et d'exercer leur citoyenneté ainsi qu'une meilleure compréhension des enjeux en santé mentale, y compris ceux liés aux droits.
- Du côté des décideurs du Réseau de la santé et des services sociaux, on constate l'établissement de liens entre les préoccupations des administrateurs, des intervenants, des médecins et des personnes utilisatrices. Par exemple, des projets sont ajustés en fonction des commentaires reçus des personnes et l'analyse des services offerts est réalisée à la lumière de l'expérience des personnes utilisatrices. Enfin, les rencontres des volets régionaux de ReprésentACTIONsmQ peuvent aussi être une tribune pour les décideurs qui souhaitent être entendus.



**QUÉBEC**

PARTENARIAT  
POUR UNE  
PAROLE  
COLLECTIVE

Santé mentale  
Partenariat  
Parole collective  
Appropriation du pouvoir  
Droits  
Représentativité  
Démocratie  
Solidarité  
Citoyenneté  
Participation  
Droits  
Citoyenneté  
Partenariat  
Expertise  
Délégation  
Égalité

ReprésentACTION santé mentale Québec est une structure provinciale qui soutient, régionalement, la participation active des personnes utilisatrices à la planification et à l'organisation des services en santé mentale, en préconisant une prise de parole collective issue d'un processus démocratique.

Cette initiative permet aux personnes de se rencontrer et de s'exprimer sur ce qu'elles vivent dans les services en santé mentale, sur les améliorations qu'elles souhaitent et les moyens à mettre en œuvre pour y parvenir, tout en favorisant la création de liens et le partage de vécus.

## Un modèle né en Estrie

En 2000, dans la foulée des travaux du Groupe d'appui au Plan d'action pour la transformation des services en santé mentale, le groupe régional de promotion et de défense des droits en santé mentale Pro-Def Estrie initie un concept novateur, celui des *Rencontres régionales de personnes utilisatrices de services en santé mentale*.

Il s'agit de rencontres où l'on échange sur différents thèmes et où sont élues des personnes déléguées qui portent la parole de leurs pairs, leurs prises de position et leurs idées de solution dans les différents lieux de concertation du Réseau de la santé et des services sociaux. L'expérience estrienne s'avère probante, tant pour les décideurs du Réseau que pour les personnes utilisatrices de services.

## Une volonté ministérielle

Par la suite, le MSSS présente le *Plan d'action en santé mentale 2005-2010 – La force des liens*. Il demandait aux Agences de la santé et des services sociaux, et aux Centres de santé et de services sociaux, de s'assurer d'obtenir la participation des utilisateurs de services en santé mentale dans tous les exercices de planification et d'organisation de services.

Afin de contribuer à concrétiser ce principe directeur, l'AGIDD-SMQ, inspirée de l'expertise estrienne, propose au MSSS un projet de nature provinciale visant à soutenir la mise en place de rencontres de personnes utilisatrices de services en santé mentale.

Aujourd'hui, 6 régions du Québec ont adhéré au modèle proposé par l'AGIDD-SMQ : Bas-Saint-Laurent, Estrie, Lanaudière, Laval, Montérégie et Saguenay–Lac-Saint-Jean. Dans la majorité des cas, c'est le groupe régional de promotion et de défense des droits en santé mentale qui soutient la participation des personnes via une subvention de leur CISSS/CIUSSS.

## Plan d'action en santé mentale 2015-2020 – Faire ensemble et autrement

Le PASM 2015-2020 comprend une mesure afin que chaque établissement adopte un plan d'action sur la primauté de la personne et la mise en place d'actions spécifiques visant la mise en place, le maintien, le suivi et l'évaluation de la participation des personnes utilisatrices à la planification et à l'organisation des services.

Pour outiller les établissements, le MSSS a produit un guide d'accompagnement. Ce dernier entérine l'importance de la participation de personnes qui portent une voix collective issue d'un processus citoyen, dans la collectivité.



## DEPUIS 2006

**290**  
RENCONTRES de  
personnes utilisatrices

**5159**  
PARTICIPATIONS aux  
rencontres de personnes  
utilisatrices

**1761**  
REPRÉSENTATIONS par  
des personnes déléguées

## EXEMPLES DE THÈMES ABORDÉS

- Services d'hébergement et de crise
- Qualité des services
- Accessibilité des services
- Logement social
- Respect des droits
- Garde en établissement
- Mesures de contrôle
- Médication en santé mentale
- Relation médecin-patient
- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- Télécomparution
- Délais d'attente
- Hébergement en santé mentale
- Urgence psychiatrique
- Médicalisation des problèmes sociaux
- Stigmatisation