



**RAPPORT
D'ACTIVITÉS**

2011-2012

SOMMAIRE

5	Mot du président	25	QUATRIÈME PARTIE
6	Mots de nos partenaires		L'information et l'éducation
9	Mot de la directrice générale	26	Campagne d'information et d'éducation aux maladies mentales / 2 au 8 octobre 2011
11	PREMIÈRE PARTIE 	30	Site Internet et microsite
	Les services aux membres	33	CINQUIÈME PARTIE
12	Volet Information		Les dossiers spécifiques
13	Volet Formation	34	Processus de certification
14	Volet Consultation	34	Démission du Maillon
16	Volet Soutien aux membres	35	Conclusion
17	DEUXIÈME PARTIE 	39	Annexes
	Les dossiers politiques	40	Organigramme structurel
18	Relations avec le ministère de la Santé et des Services sociaux	41	Organigramme des services
20	Commissaire à la santé et au bien-être	42	Données statistiques
20	Curateur public / Protection des personnes inaptes	43	Sondage de satisfaction des services aux membres
20	Commission de la santé mentale du Canada	45	Conseil d'administration et rencontres des administrateurs
21	TROISIÈME PARTIE 	46	Ressources humaines et comités
	Les relations avec les partenaires	49	Représentations et affiliations
22	Union nationale des amis et familles de malades psychiques	50	Matériel promotionnel de la Campagne 2011
22	Institut universitaire en santé mentale de Québec	51	Revue de presse
23	Centre de recherche Fernand-Seguin / Projets de recherche	58	Liste des membres

Mot du président



La maladie mentale, on en parle de plus en plus.

Bonjour à tous et à toutes,

En cette fin d'année financière, il est à propos de faire un bref retour sur celle-ci afin de constater l'état de la situation de notre Fédération. Avec les moyens mis à leur disposition, les associations qui composent la FFAPAMM ont encore une fois cette année accompagné avec succès les membres de l'entourage des personnes atteintes de maladie mentale.

Fort de l'appui de ses 38 associations-membres, la FFAPAMM continue de travailler en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux afin d'élaborer des mesures qui vont améliorer les conditions des personnes affectées par la maladie mentale. D'ailleurs, en cours d'année, des familles ont été consultées par le ministère, en vue de l'élaboration du *Plan d'action en Santé Mentale 2012-2017*. Aussi, notre directrice générale a siégé sur plusieurs tables et comités comme représentante des familles du Québec.

La visibilité concernant la maladie mentale a repris du galon cette année. En effet, qui aurait prédit, il y a 10 ans, qu'une multinationale comme Bell se paierait, un jour, une campagne publicitaire parlant de la maladie mentale? C'est pourtant ce que nous avons pu voir à la télévision et dans les journaux l'hiver dernier, avec des personnalités du sport olympique, du monde de la musique et des humoristes. Ces personnes ont spontanément confié à la population qu'elles composaient avec des problèmes de santé mentale. Que de chemin parcouru depuis quelques années!

Le ministère de la Santé et des Services sociaux n'est pas en reste avec des publicités de plus en plus nombreuses sur la maladie mentale. Force est de constater que les messages de toutes provenances sont clairs et percutants: il faut combattre le silence et l'isolement pour espérer retrouver un équilibre lorsque survient cette épreuve dans nos vies.

Concernant la priorité 2011-2012 qui était d'amorcer une réflexion sur le membership associatif, des discussions ont eu lieu en cours d'année au conseil d'administration. Nous devons plancher sur ce qui distingue nos services de ceux offerts par les CLSC. Nos avantages sont assurément l'accessibilité, la proximité et le milieu d'appartenance. Pour que la Fédération et ses membres puissent poursuivre leur route en demeurant forts et influents, il faut trouver les moyens de fidéliser les familles qui viennent chercher de l'aide.

Je me dois de remercier d'abord notre personnel qui s'implique constamment et qui, malgré leur nombre restreint, fait un travail d'une efficacité remarquable. Les membres du conseil d'administration ne sont pas en reste avec une participation aux réunions entre 80 et 100%. C'est impressionnant et en même temps rassurant de pouvoir compter sur les opinions de tous ces gens. Merci au personnel de toutes les associations qui se dévoue jour après jour, pour recevoir, écouter et guider les membres de l'entourage qui vivent cette cruelle épreuve. Ce n'est pas une mince tâche d'apprendre à ces personnes à vivre avec cette nouvelle réalité, tout en essayant de soulager leur douleur.

En terminant, la Fédération fait sa large part pour continuer à démystifier la maladie mentale. Les campagnes annuelles d'information et d'éducation exposent ouvertement le problème et nous avons mis en ligne un site Internet, www.Avantdecaquer.com qui est accessible à tout le monde.

Ensemble, continuons.

A handwritten signature in dark ink, reading "Jean-Yves Turmel". The signature is written in a cursive, flowing style.

Jean-Yves Turmel
Président

Mots de nos partenaires



Mesdames, Messieurs,

L'engagement des 13 dernières années de la compagnie DICOM Express auprès de la FFAPAMM est plus que symbolique. Il indique de façon concrète toute la sensibilité que nous éprouvons à l'endroit des familles et des amis qui se dévouent auprès de leur proche atteint de maladie mentale.

Nous sommes très fiers de nous joindre à votre organisation puisque nous reconnaissons tout le travail que vous accomplissez auprès des membres de l'entourage. Grâce à vous, des milliers de personnes peuvent bénéficier de services de qualité qui leur permettent de mieux vivre avec leur situation difficile.

Continuez dans cette voie, votre expertise et votre professionnalisme vous honorent. Vous pouvez être assurés que DICOM Express demeure l'un de vos partenaires pour la prochaine année et que nous continuerons à mettre en valeur notre collaboration.

Merci de votre confiance.

Gilles Bonenfant
Directeur de succursale



Dans le cadre de leur profession, les pharmaciens du réseau Jean Coutu sont à même de constater les ravages causés par la maladie mentale sur les familles et amis d'une personne atteinte de maladie mentale.

Trop souvent, les personnes dont un proche est atteint de maladie mentale n'osent pas demander de l'aide en raison des craintes qu'elle suscite et aussi des préjugés et fausses conceptions entourant cette maladie. Le réseau des pharmacies Jean Coutu est heureux d'appuyer les efforts déployés par la FFAPAMM afin de sensibiliser les gens à chercher de l'aide auprès de ses associations-membres.

Au nom des pharmaciens du réseau Jean Coutu, nous rendons un hommage particulier à la précieuse contribution de la FFAPAMM et de ses associations-membres qui travaillent sans cesse afin d'améliorer la qualité de vie des gens qui sont touchés de près ou de loin par la maladie mentale. Nous ne pouvons passer sous silence le travail remarquable que vous faites dont nous sommes si fiers.

Michèle Péloquin
Responsable de projets, Marketing Santé
Service de pharmacie



Stratégie, conseil, création d'identité, conception de thème et d'image de campagne, bref, Côté fleuve n'a pas hésité à mettre tout son talent au service de la grande et délicate mission de la FFAPAMM auprès de l'entourage des personnes atteintes de maladie mentale.

Bravo pour son courage et son audace d'aller plus loin.

Denis Audet
Associé, conseil et stratégie



Depuis plusieurs années, nous sommes heureux et fiers d'être partenaire avec la FFAPAMM, et ainsi contribuer aux efforts communautaires de ses associations-membres.

Janssen Inc. est une compagnie pharmaceutique novatrice qui s'assure de répondre aux besoins non satisfaits les plus importants dans le domaine de la douleur, la psychiatrie, l'oncologie, le psoriasis, la virologie, l'arthrite, le diabète, l'anémie, le trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité, la démence, la gastroentérologie et la santé de la femme.

Notre passion nous pousse à mettre la science au service des patients, en apportant de nouvelles solutions, médicaments et services pour le bien des patients dans le monde entier.

Suzanne Gasse
Chef, Relations communautaires – Québec



Interscript est fière de s'associer à la mission de la FFAPAMM et aux efforts communautaires de ses 38 associations-membres.

Cette année encore, l'équipe d'Interscript s'est impliquée dans la préparation des différents documents se rapportant à la Campagne annuelle de la FFAPAMM : révision des textes des collaborateurs de la FFAPAMM, rédaction de textes thématiques et production graphique du matériel promotionnel.

Être partenaire des réalisations d'aide aux membres de l'entourage de personnes atteintes de maladie mentale est une source de fierté pour la direction et les employés d'Interscript.

Gontran Lévesque
Président-directeur général



Force-G Communication salue le dévouement et la détermination dont la FFAPAMM fait preuve, année après année, afin d'amener les membres de l'entourage qui ont un proche atteint de maladie mentale à aller chercher de l'aide. Pour vous côtoyer depuis déjà quatre ans, nous sommes conscients des nombreux impacts ressentis par les familles et nous profitons de l'occasion pour souligner leur courage et leur implication dans le rétablissement de leur proche qui compose avec un trouble mental grave.

Dans le cadre de la campagne d'information et d'éducation 2011, avec la collaboration de l'équipe de la FFAPAMM, Force-G s'est fait un point d'honneur de fourbir ses armes pour réussir à rejoindre et à sensibiliser le plus grand nombre de personnes à votre mouvement. Grâce aux relations avec les médias qui se sont traduites par des articles de journaux, des entrevues radios et des reportages télé, nous avons fait un pas de plus pour faire connaître au public les services d'aide extraordinaires des 38 associations-membres de la Fédération.

À tous les membres de la FFAPAMM, Force-G vous dit **BRAVO!** provincialement mais également régionalement; votre défi a été relevé avec brio!

Patrick Gosselin
Président



Association québécoise
des infirmières et infirmiers
en santé mentale

L'AQIISM a le bonheur de souligner vos nombreuses années d'implication, de travail et d'engagement auprès des familles et des proches des personnes atteintes de maladie mentale. Votre présence est vraiment importante surtout lorsque les familles reçoivent le diagnostic que leur proche, leur fils ou leur fille est atteint de maladie mentale.

De même, votre rôle demeure privilégié auprès des familles durant de nombreuses années afin de les soutenir. Comme l'AQIISM est une association d'infirmières et d'infirmiers œuvrant auprès des personnes atteintes de problèmes de santé mentale, nous sommes préoccupés, nous aussi, par les préjugés et la stigmatisation qui persistent malgré l'avancement des connaissances.

Nous avons tous un rôle important à jouer afin d'amenuiser tous ces tabous et notre soutien est prioritaire. C'est dans cet esprit que nous sommes heureux d'être parmi vos partenaires et nous souhaitons que vous poursuiviez votre rôle dans la communauté, encore de nombreuses années. Félicitations!

Hélène Clavet
Présidente

Mot de la directrice générale

ANNÉE 2011-2012... Une année peu commune !



Chers membres,

Au-delà des nombreux dossiers sur lesquels nous avons travaillé avec assiduité au cours des douze derniers mois, la controverse et la gestion de crise résonnent à mes oreilles. Vous devinez sans doute que je fais référence à notre campagne d'information et d'éducation

qui n'est pas passée inaperçue. En effet, cette dernière a fait couler beaucoup d'encre et entraîné de nombreux débats tant à l'interne qu'à l'externe. Il s'agit d'une situation qui a été perçue positivement par certains mais très négativement par d'autres. Je profite de cette tribune de fin d'année pour vous transmettre mon point de vue et mon analyse de cet épisode de notre vie associative.

D'entrée de jeu, il est important de se remémorer que toutes les campagnes de la FFAPAMM, incluant celle de l'année qui se termine, visent la demande d'aide et, par ricochet, à faire connaître les associations-membres de notre mouvement. Le slogan que nous avons choisi, soit « Sa maladie mentale va me rendre fou », avait pour but de démontrer, par le biais d'une expression populaire, que les membres de l'entourage peuvent atteindre leurs limites au détriment de leur santé. Notre but se voulait louable, sans mauvaises intentions, mais force nous est d'admettre qu'au-delà de notre bonne volonté, notre démarche a choqué mais a surtout été perçue comme étant dangereuse pour une clientèle vulnérable.

Bien sûr, nous aurions pu faire abstraction des commentaires négatifs portés à notre endroit, mais à partir du moment où des gens qui détiennent une expertise nous mettent en garde contre des dangers reliés à des idéations suicidaires, nous ne pouvions faire la sourde oreille. Au-delà de la possibilité de drames humains qui peuvent se cacher derrière l'alerte, il y a également les responsabilités légales qui entrent en scène. Peut-on assumer le fait que quelqu'un puisse attenter à ses jours en raison d'un message publicitaire ? Peut-on mettre en péril la responsabilité des administrateurs de la FFAPAMM ? Peut-on prendre la chance d'entacher la crédibilité du mouvement des familles ? La réponse à toutes ces questions est incontestablement **NON**. Tout au cours du parcours, nous avons agi de bonne foi au nom des milliers de familles que nous représentons. Toutefois, en tant qu'organisation responsable, nous avons écouté et entendu nos partenaires et respecté leur opinion d'experts, et ce, en retirant notre matériel promotionnel arborant notre slogan.

Je considère que ce dossier a été une expérience collective difficile. Inévitablement, à l'interne, la lecture des événements s'est faite différemment selon les individus. Certains se sont réjouis et sentis respectés et d'autres froissés, blessés, voire même choqués de voir la FFAPAMM reculer devant la pression. Je comprends l'ensemble de ces réactions et je respecte toutes les opinions. Cependant, pour avoir accompagné les administrateurs de la FFAPAMM dans cette réflexion, je peux vous dire que la gestion de la situation s'est effectuée de façon très sérieuse et avec beaucoup de discernement.

Nous ne saurons jamais, hors de tout doute, si le maintien du thème aurait occasionné les drames appréhendés, mais nous savons hors de tout doute que nous avons permis à de nombreuses personnes de dormir la conscience tranquille. Il n'en tient maintenant qu'à nous de tirer profit de cette expérience en vue de parfaire nos méthodes d'intervention publique et d'assurer la sécurité des nôtres.

Après analyse et recul, je vous partage mes conclusions. Quoique nous recherchions tous à atteindre la perfection et à maintenir un haut niveau de performance, la FFAPAMM est une organisation imparfaite. La réalisation de nos objectifs est parfois difficile, les attentes des associations-membres envers la Fédération sont élevées et en ce sens, le niveau de satisfaction fluctue en fonction des dossiers. Et tout ça... c'est normal et à la limite rassurant puisque la perfection n'existe pas !

Or, à partir du moment où l'imperfection est reconnue et surtout acceptée, nous devons mutuellement nous soutenir et nous aider pour faire en sorte que la FFAPAMM soit et demeure un mouvement solidaire et imperturbable, et ce, malgré les tempêtes que nous allons et devons inévitablement affronter. C'est d'ailleurs dans les moments cahoteux que le mot **SOLIDARITÉ** trouve sa réelle signification puisque quand tout va bien, il est facile d'être solidaire.

Je termine en saluant l'ensemble des administrateurs et les membres des comités ad hoc pour l'énergie et le cœur qu'ils ont mis à l'ouvrage au cours de la dernière année. Malgré les forts vents auxquels nous avons fait face, c'est grâce à leur soutien, leur travail et leur confiance que la Fédération a réussi à accomplir les nombreuses tâches dont elle avait la responsabilité. Ma dernière note en est une d'immense reconnaissance pour mes trois collègues de travail Manon, Marie-Josée et Daniel. Que dire d'eux ? Que du bien ! Merci à vous d'être là, près de moi !

Sur ce, je vous invite à parcourir le rapport annuel d'activités 2011-2012 qui, espérons-le, saura vous faire découvrir un menu diversifié à la hauteur de vos attentes.

Hélène Fradet
Directrice générale



PREMIÈRE PARTIE

Les services aux membres

-
- 12** Volet Information
 - 13** Volet Formation
 - 14** Volet Consultation
 - 16** Volet Soutien aux membres

PREMIÈRE PARTIE | Les services aux membres

Les services aux membres demeurent l'une des grandes priorités de la FFAPAMM. Ainsi, pour assurer les liens entre les associations et la Fédération, nos activités sont divisées en quatre volets : information, formation, consultation et soutien. Nous tentons de tout mettre en œuvre afin que nos associations-membres bénéficient de tous les outils pour être des partenaires efficaces et actifs dans leur milieu.

Par ailleurs, la Fédération a un grand souci de vérifier l'efficacité de ses services. À cet égard, les membres sont fortement sollicités afin de répondre à des sondages. Nous sommes conscients des exigences qu'implique une telle pratique, mais elle assure à la FFAPAMM de demeurer en contact avec sa base.

1.1 VOLET INFORMATION

1.1.1 Info-Flash et correspondances informelles

Qu'ils soient reliés à la vie interne ou externe de l'organisation, les dossiers sont en constante évolution. Il est donc primordial d'avoir des moyens de communication rapides et efficaces. Pour tenir les associations-membres au fait de tout ce qui se déroule pouvant avoir un impact sur leur vie associative, la FFAPAMM utilise différents moyens de communication.

Info-Flash

Outil qui permet de faire circuler des informations brèves inhérentes aux dossiers politiques, associatifs ou sur tout sujet susceptible d'intéresser les membres. Le nombre de parutions varie d'année en année en fonction des besoins et des nouvelles à communiquer. En 2011-2012, ce sont quatorze Info-Flash qui ont été acheminés aux associations, selon la fréquence suivante de publication :

- | | | |
|-------------------|---------------------------------|-------------------|
| ■ 5 avril 2011 | ■ 1 ^{er} novembre 2011 | ■ 17 janvier 2012 |
| ■ 17 mai 2011 | ■ 9 novembre 2011 | ■ 6 février 2012 |
| ■ 19 août 2011 | ■ 30 novembre 2011 | ■ 20 février 2012 |
| ■ 13 octobre 2011 | ■ 13 décembre 2011 | ■ 23 février 2012 |
| ■ 19 octobre 2011 | ■ 11 janvier 2012 | |

Correspondances informelles

Courrier électronique ou papier permettant de fournir une information d'appoint spécifique. Au fil des mois et en fonction des événements, la Fédération alimente les associations en leur transmettant diverses informations reliées à des travaux parlementaires, médiatiques ou autres. Ce volet étant informel, aucune donnée quantitative n'est disponible. Cependant, nous pouvons évaluer l'information transmise à une centaine, sinon plus, de courriels.

1.1.2 Revue de presse quotidienne et alertes Web

En vue d'accroître la diffusion de l'information, une revue de presse quotidienne et les Info-Flash sont maintenant disponibles et transmis à tous les administrateurs et au personnel des associations qui en font la demande. Une alerte matinale est acheminée aux personnes inscrites afin de les informer des articles ou nouvelles du jour. Notons qu'en cours d'année, la FFAPAMM a mis en valeur le profil de toutes les régions administratives couvertes par les associations-membres.

De plus, la section extranet (réservée exclusivement aux membres) est régulièrement visitée par les représentants des associations qui peuvent y échanger des informations et avoir accès à des documents de gestion interne (Info-Flash, communiqués, documents produits par la FFAPAMM, etc.). L'extranet est un point de rencontre virtuel que nous développons afin d'unir nos forces et notre expertise commune.

1.2 VOLET FORMATION

1.2.1 Précongrès / 2 juin 2011

Précédant le congrès annuel, 53 personnes ont pu se prévaloir de la formule précongrès et bénéficier d'une formation spécifique répondant à leurs champs d'intérêt. Trois formations étaient offertes aux participants :

- leader mobilisateur ;
- maintenir son équilibre à travailler avec des personnalités difficiles ;
- la dépendance affective : savoir s'attacher autrement.

1.2.2 Congrès provincial annuel / 3 et 4 juin 2011

Étalée sur deux jours, cette activité provinciale vise la formation et le transfert de connaissances, sans oublier le volet social qui permet aux participants de toutes les régions du Québec de prendre un moment de répit, fraterniser et échanger. Deux groupes-cibles sont visés dans la programmation : les membres de l'entourage (80 %) et le personnel des associations (20 %).

Dans le cadre de son 25^e anniversaire de fondation, c'est sous le thème « 25 ans en paroles et en actes », que nos 304 participants (provenant de 37 associations) ont pu s'enrichir en participant à l'un ou l'autre des 21 ateliers, conférences et formations portant sur les sujets suivants :

- Projet Collaboration avec les familles.
- Le proche : l'agent secret du rétablissement ?
- Programme d'Accompagnement Justice et Santé Mentale (PAJSM).
- Reconnaître le joueur dans votre entourage.
- Portrait de la clientèle.
- La gestion de l'évaluation psychiatrique ordonnée par le tribunal, vue par un psychiatre.
- L'évolution du mouvement des familles dans un contexte politique.
- Admissibilité et fonctionnement de l'aide juridique et de l'aide sociale.
- Gestion de stress et qualité de vie.
- L'état de stress post-traumatique, un diagnostic souvent méconnu dans les problèmes de santé mentale.
- La thérapie cognitive-comportementale : modifier ses pensées et ses comportements pour mieux vivre.
- Pour hommes seulement.
- Les communications associatives à l'ère des médias sociaux.
- Ma colère : ennemie ou alliée ?
- La psychose : une histoire de famille.
- Évaluation et gestion du risque psychosocial. L'impact de la dépression et du trouble bipolaire sur les membres de l'entourage.
- Épisodes de psychose et trouble de personnalité limite.
- Apprivoiser sa peine.
- Accompagner des gens peu motivés et non volontaires.
- Améliorer ma santé psychologique par l'activité physique.

Il est à noter que des activités spéciales entourant le 25^e anniversaire de la FFAPAMM ont permis, entre autres, de mettre en lumière l'évolution du mouvement associatif et de rendre hommage à M. André Forest, directeur général de l'APPAMM-Estrie et membre fondateur de la Fédération.

De plus, en vue de soutenir l'équipe permanente dans l'organisation du rassemblement annuel de la FFAPAMM, deux comités ad hoc ont travaillé à la planification et à l'organisation du rendez-vous 2012, mais également à la réflexion du congrès 2013.

1.2.3 Dîners-causerie et formation

Les dîners-causerie sont offerts aux administrateurs de la FFAPAMM. Cette activité, qui s'imbrique à l'agenda des conseils d'administration, vise l'échange, le partage des connaissances et l'approfondissement des enjeux politiques et sociaux.

En 2011-2012, un dîner-causerie a été offert aux administrateurs. Tenu le 8 décembre 2011, il avait pour thème « *Le club des gestionnaires, un outil d'entraide pour les dirigeants d'entreprises* », présenté par M. Patrice Machabée, directeur général d'ALPABEM.

1.3 VOLET CONSULTATION

1.3.1 Assemblée générale 2011

Pour soutenir le conseil d'administration dans la bonification de notre rendez-vous annuel, 95 % des 235 participants (provenant de 37 associations-membres) ont transmis à la Fédération leurs commentaires et suggestions en lien avec la tenue de cette activité et ont ainsi utilisé cette opportunité pour faire ressortir les aspects positifs et négatifs reliés à l'organisation de l'événement.

Pour les volets de l'animation, des documents, des explications et du temps alloué aux échanges, le taux de satisfaction varie entre 95 % et 99 %. En fonction des commentaires reçus, la Fédération verra à peaufiner quelques aspects techniques.

1.3.2 Congrès annuel 2011

Nous avons accueilli 304 participants à Québec. Le taux de satisfaction de cette activité varie de 89 % à 99 %. Le sondage de satisfaction révèle, entre autres, les éléments suivants : outre la qualité des ateliers, une appréciation de la logistique, de l'animation spéciale pour le 25^e anniversaire et des cadeaux remis à l'accueil ont été particulièrement soulignés. Pour les aspects négatifs, notons quelques critiques au sujet de l'absence du kiosque de livres.

1.3.3 Prix Gruman-Poirier

Depuis 17 ans, en reconnaissance de l'action bénévole, la FFAPAMM décerne un prix à une personne qui s'est démarquée au sein de son association. Suite à une consultation de toutes les associations-membres et d'un tirage au hasard parmi 24 candidats, le Prix Gruman-Poirier 2011 a été décerné à M. Jean-Yves Ducharme de l'association La Passerelle à Bécancour. Ce dernier s'est vu offrir, par VIA Rail Canada, un forfait voyage pour deux personnes d'une valeur de mille dollars ainsi qu'une bourse de cinq cents dollars visant à couvrir les frais associés au voyage.

1.3.4 Membership associatif / État de situation

En suivi de la priorité adoptée lors de l'assemblée générale de juin 2011, la Fédération, accompagnée d'un comité ad hoc, a procédé à un vaste sondage auprès des membres. L'exercice visait à dresser un portrait de situation du membership provincial et identifier les difficultés inhérentes au recrutement et à la fidélisation des membres de l'entourage qui viennent chercher des services auprès du mouvement.

En février 2012, 30 associations se sont prononcées sur ces questions pour un taux de participation de 79 %. Nous avons ainsi recueilli des informations sur le profil des membres, identifié les avantages du membership, les coûts d'adhésion, les mécanismes de recrutement et de fidélisation de la clientèle.

Les principaux constats ressortis sont les suivants :

- 13 catégories de membres pouvant possiblement se regrouper en 4 catégories.
- De façon approximative, 35 % des membres de l'entourage qui fréquentent les associations sont non-membres vs 65 % qui sont membres.
- 87 % des associations émettent des cartes de membres.
- Stagnation du membership (1991 = 3500 membres / 1999 = 8116 membres / 2012 = 7188 membres).
- Les avantages du membership gravitent autour des services aux membres.

- Le coût d'adhésion est d'environ 10 \$ par année.
- Les mécanismes de recrutement et de fidélisation sont conventionnels (journaux, affiches, sollicitation directe, etc.).
- L'absence de membership peut être perçue comme une économie.
- Les services professionnels entraînent un malaise à la sollicitation.
- Un désintérêt croissant de l'implication bénévole.
- Plusieurs questionnements reliés aux membres inactifs et à la transformation du mouvement communautaire.

En fonction de ces constats et de l'importance qui est accordée à l'implication des familles, le conseil d'administration a pris la décision de tenir une journée de réflexion provinciale qui se tiendra au cours de l'année 2012-2013. Personnel et administrateurs des 38 associations-membres seront conviés à ce grand rendez-vous.

1.3.5 Sondage de satisfaction des services aux membres

Le sondage annuel vise à évaluer la satisfaction des membres au niveau des services courants (soutien aux membres, dossiers politiques, relations avec la population, dossiers spécifiques) et l'appréciation générale des services reçus (accueil, évaluation et réponse à la demande, niveau de satisfaction envers la FFAPAMM). Pour l'année 2011-2012, 74 % des associations ont répondu à notre appel, soit 28 membres sur 38. Globalement, voici un bref aperçu des résultats du sondage.

Le soutien aux membres [information, formation, consultation, soutien technique]

Lorsqu'utilisés, le niveau de satisfaction des services est élevé (entre 82 % et 99 %). Cependant, une attention particulière sera apportée concernant l'amélioration de certains aspects liés au congrès et un rehaussement académique pour les formations destinées aux intervenants. Fait à noter, la consultation effectuée sur place lors du congrès comporte un niveau de satisfaction entre 89 % et 99 %, alors que la consultation de fin d'année révèle un résultat de 79 %

Par ailleurs, le sondage comporte de nombreux commentaires positifs relativement à la revue de presse matinale et des encouragements à développer la section extranet.

Dossiers politiques

Ce volet comporte un niveau de satisfaction élevé, notamment au niveau des analyses politiques. Les critiques portées à notre attention sont en lien avec le peu de présence de la FFAPAMM au niveau régional et de craintes reliées à l'espace politique occupé par d'autres organismes, telle la Société québécoise de la schizophrénie.

Relations avec la population

En lien avec l'ensemble des éléments, le taux de satisfaction relativement à la campagne d'information et d'éducation varie entre 61 % et 93 %. Quoique les membres comprennent le rationnel de la décision, le retrait du thème demeure la plus grande source de critiques. Par ailleurs, le manque de visibilité médiatique pour faire connaître la FFAPAMM et ses membres demeure constant. La Fédération est particulièrement sensible à cette lacune et nous comptons y remédier au cours des trois prochaines années.

Dossiers spécifiques

Les niveaux de satisfaction les plus élevés sont reliés à l'implication de la FFAPAMM au niveau de la recherche (75 %) et des publications (82 %). Quant à lui, le projet de coopération avec la France suscite quelques questionnements (satisfaction de 64 %). Des éclaircissements s'imposent pour permettre au conseil d'administration de prendre une décision éclairée relativement à la poursuite du projet.

Appréciation générale

En ce qui a trait aux services offerts par le personnel de la Fédération relativement à l'accueil, l'évaluation et la réponse à la demande de services, l'ensemble des répondants ont signifié leur satisfaction dans une proportion de 93 %.

1.3.6 Aide-mémoire

Avant la tenue des rencontres du conseil d'administration, soit quatre fois pendant l'année, un aide-mémoire est diffusé à toutes les associations. Celui-ci met en évidence les sujets de discussion qui seront traités lors des séances de travail des administrateurs. Par l'entremise de cet outil, les membres ont eu la marge de manœuvre nécessaire pour partager leurs opinions, leurs commentaires et questionnements. Par la voix de l'administrateur représentant leur région, les associations peuvent également partager leurs succès et/ou préoccupations régionales à l'ensemble des gestionnaires de la FFAPAMM.

Par ailleurs, après chacune des rencontres du conseil d'administration, un Info-Flash post-conseil d'administration est acheminé à toutes les associations, incluant leurs administrateurs et leur personnel (pour ceux qui en font la demande). Ce document permet de leur partager les résultats des travaux et l'évolution des dossiers en cours; il s'agit d'un service fort apprécié par les membres.

1.3.7 Rencontres du conseil d'administration

Cette année, le taux de présence aux rencontres du conseil d'administration a atteint une moyenne de 85%. Après chacune des séances de travail, les administrateurs se font un devoir d'évaluer leurs travaux. Ordre du jour, documents remis, animation et explication des dossiers ne sont que quelques-uns des points qui sont évalués par les administrateurs et leurs observateurs. Notons que ces derniers sont de plus en plus présents aux rencontres. De façon générale, les évaluations sont très positives et au besoin, nous apportons les correctifs dans les plus brefs délais.

1.4 VOLET SOUTIEN AUX MEMBRES

1.4.1 Référence et vie associative

Une ligne sans frais et une adresse de courrier électronique sont à la disposition des membres pour toute question nécessitant référence ou soutien technique. L'articulation des services est établie en fonction des besoins spécifiques de l'association requérante. Ce soutien téléphonique, individuel et/ou collectif peut être relié :

- à la gestion interne de l'organisme;
- aux stratégies d'autofinancement;
- à la gestion des ressources humaines;
- aux relations médiatiques, etc.

Il est important de mentionner que le processus de certification des associations-membres de la FFAPAMM implique un travail de soutien important auprès des membres. En ce sens, de nombreuses associations ont eu recours à la Fédération pour les guider dans la révision de leurs règlements généraux et/ou dans l'organisation de leurs services.

Par ailleurs, tant les administrateurs que le personnel des associations ont fait appel à la Fédération pour les soutenir dans des situations conflictuelles et/ou de restructuration de leur organisation. Au cours de la dernière année, 2 287 demandes téléphoniques de références, de soutien technique ou encore d'informations générales ont été adressées à la FFAPAMM.

1.4.2 Soutien politique

D'année en année, ce type de soutien demeure populaire. En 2011-2012, les demandes d'aide dirigées vers la FFAPAMM ont été variables. Il pouvait s'agir d'une critique d'un projet de lettre, d'une préparation de rencontre avec un CSSS, de l'analyse d'un projet local, d'une intervention auprès d'une agence de la santé, de l'analyse de plans d'action régionaux, d'une lettre à une agence en appui d'une démarche régionale, etc. Le volet politique a également entraîné de multiples contacts téléphoniques avec les différents partenaires.

1.4.3 Soutien juridique

La Fédération bénéficie du soutien technique d'un avocat-conseil lui permettant d'obtenir une expertise sur différentes questions reliées au droit corporatif. En lien avec la complexité de certains dossiers, ce service est une ressource précieuse pour la FFAPAMM et ses groupes-membres. Il permet d'apporter des éclaircissements sur différentes questions, tels les crédits d'impôt, le droit à la confidentialité, la légalité des documents, les requêtes pour évaluation psychiatrique, etc.



DEUXIÈME PARTIE

Les dossiers politiques

-
- 18** Relations avec le ministère de la Santé et des Services sociaux
 - 20** Commissaire à la santé et au bien-être
 - 20** Curateur public / Protection des personnes inaptes
 - 20** Commission de la santé mentale du Canada

■ Deuxième partie | Les dossiers politiques

La FFAPAMM est soucieuse de bien représenter et outiller ses membres. Outre les nombreux appels téléphoniques et rencontres avec les équipes administratives et politiques du MSSS, les correspondances et interventions médiatiques qui ont permis d'assurer le suivi des dossiers, il est essentiel de souligner l'implication de la Fédération dans quelques dossiers prioritaires.

2.1 RELATIONS AVEC LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

2.1.1 9^e journées annuelles de santé mentale / 9 au 11 mai 2011

En compagnie des Porte-voix du rétablissement, trois représentants de la FFAPAMM ont participé à un panel devant environ 250 participants afin d'expliquer le positionnement des membres de l'entourage à titre de client, d'accompagnateur et de partenaire dans l'organisation des services. Par ailleurs, la représentation a permis de présenter un modèle d'entente de référence systématique et de réitérer l'importance que les intervenants du réseau prennent en considération les membres de l'entourage. À la lumière des commentaires reçus, nous sommes portés à croire que le message commence à être entendu.

2.1.2 Orientations relatives à l'organisation des soins et des services offerts à la clientèle adulte par les équipes en santé mentale de première ligne en CSSS

Après s'être investie de façon importante dans l'élaboration des orientations qui visent à soutenir le réseau public dans l'application des principes sous-jacents au plan d'action en santé mentale, la FFAPAMM a souligné au MSSS sa satisfaction du document d'orientations lancé en mai 2011. Plusieurs éléments positionnent l'importance que l'on doit accorder aux familles afin qu'elles soient reconnues dans leur rôle et leurs besoins à titre de client et d'accompagnateur. D'autre part, le ministère encourage l'arrimage entre les associations et le réseau public. Il s'agit d'un outil qui peut servir aux associations dans leurs négociations avec le réseau public.

2.1.3 Plan d'action en santé mentale 2012-2017

Dans le cadre de l'élaboration du futur plan d'action en santé mentale, la direction de la santé mentale a demandé à la Fédération d'identifier six membres de l'entourage en vue de recueillir leur opinion relativement aux problèmes empêchant un transfert efficace des services de 2^e ligne vers la 1^{ère} ligne. Les constats suivants ont entre autres été présentés :

- problèmes d'accessibilité aux services ;
- manque de formation en santé mentale des omnipraticiens ;
- difficultés d'accès aux professionnels ;
- arrimage fragile entre le réseau public et les associations-membres de la FFAPAMM ;
- manque de considération envers les membres de l'entourage.

2.1.4 Loi P-38.001 / Comité consultatif

À l'automne 2011, suite au rapport du MSSS et du Protecteur du citoyen, la direction de la santé mentale a mis sur pied un comité consultatif en vue d'orienter le processus d'application de la Loi et de définir les paramètres facilitant la concertation et la collaboration nécessaires à son application. Les travaux, qui sont prévus jusqu'à l'automne 2012, se font en collaboration avec une quinzaine de partenaires, dont la FFAPAMM.

En cours d'année, le comité a revu l'historique des législations en matière de protection au Québec, la nature de la crise associée à une application de la Loi P-38.001, l'interprétation de la notion de danger grave et immédiat, l'historique de l'émergence des services d'aide en situation de crise, leur mission et leur introduction dans la Loi. Les travaux ont également permis de cibler les principaux obstacles à l'application de la Loi, les enjeux liés aux policiers, aux ambulanciers, aux urgentologues, aux juges et aux familles.

L'objectif final des travaux vise à élaborer des orientations provinciales permettant une application harmonisée des pratiques. Il s'agit de travaux laborieux mais qui sont porteurs de solutions sur le terrain puisque l'ensemble des partenaires conviennent qu'au-delà des difficultés inhérentes à l'interprétation de la notion de dangerosité, des problèmes importants surgissent en amont et en aval pour assurer la protection des personnes atteintes de maladie mentale et des membres de leur entourage. Le travail suit son cours. Pour l'accompagner dans sa réflexion, la directrice générale s'est adjointe un comité issu de la base.

2.1.5 Programme de répit-dépannage / Fusion des budgets PSOC

La FFAPAMM a rencontré le sous-ministre Sylvain Gagnon qui est responsable du dossier PSOC¹ afin de lui déposer une requête relativement à la fusion provinciale des budgets du programme de répit-dépannage et ceux des budgets récurrents reliés à la mission de base des associations-membres.

Démontrant une ouverture certaine, le sous-ministre a confié à son équipe de fonctionnaires le suivi du dossier. Ayant des craintes relatives à la disparition des mesures de répit-dépannage, ces derniers, après avoir sensibilisé les agences aux problèmes évoqués par la FFAPAMM, ont décidé de leur laisser libre cours sur la décision de fusion des budgets.

2.1.6 Comité d'experts sur les homicides intrafamiliaux

En compagnie de l'Association des familles de personnes assassinées ou disparues (AFPAD), la Fédération a rencontré le comité chargé de déposer au ministre de la Santé et des Services sociaux, le Dr Yves Bolduc, des recommandations relativement aux situations de violence extrêmes auxquelles sont confrontées les familles. Cette occasion a permis à la FFAPAMM de réitérer ses demandes :

- Mise sur pied d'un service d'intervention de crise 24 h/7 jours sur les 95 territoires de CSSS.
- À la sortie de l'hôpital, suivi systématique des personnes qui ont manifesté des symptômes de troubles mentaux avec des comportements de violence (assujetti d'une cote de dangerosité).
- Mise en place de protocole d'accueil et de sortie dans tous les CSSS de la province.
- Mise en œuvre de campagnes d'information visant à faire connaître les services d'aide en situation de crise en ciblant particulièrement les hommes qui ont davantage de difficultés à reconnaître leurs problèmes.
- Consolidation des ressources d'aide aux familles en prévention et en post-intervention.
- Sensibilisation des corps policiers, de la Couronne et la magistrature à la problématique de la maladie mentale et aux risques inhérents à la violence.

2.1.7 Groupe de travail provincial pour le logement subventionné en santé mentale avec soutien dans la communauté

En cours d'année, la FFAPAMM a accompagné le groupe de travail dans ses représentations politiques auprès du MSSS en vue de faire augmenter le nombre de programmes de supplément au loyer (PSL) de 1 200 unités dont les coûts seraient de 4,5 M \$ et d'assurer le coût du soutien au logement pour chacune des unités qui serait de l'ordre de 3,6 M \$. Il s'agit d'un dossier interministériel (santé et services sociaux et affaires municipales). Le groupe de travail demeure très actif politiquement et la Fédération poursuit son implication dans le dossier.

2.1.8 Projet de convention de soutien financier / Programme SOC

La Fédération a appuyé les démarches effectuées par la Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles et la Coalition des TROCS² et ce, relativement aux négociations avec le ministère de la Santé et des Services sociaux sur la convention liant les 2 800 organismes communautaires rattachés au MSSS. Il s'agit d'un outil administratif qui concerne notamment l'octroi des subventions, les modalités de financement et les mécanismes de reddition de comptes.

1 Programme de soutien aux organismes communautaires

2 Table régionale des organismes communautaires

2.2 COMMISSAIRE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE

Le Commissaire à la santé et au bien-être, M. Robert Salois, a un mandat qui comporte quatre volets :

- il apprécie le système en évaluant les résultats atteints ;
- il consulte les citoyens et les acteurs impliqués dans l'offre de services ;
- il informe le ministre de la Santé et des Services sociaux ainsi que l'Assemblée nationale pour favoriser une meilleure compréhension des enjeux ;
- il recommande des améliorations à apporter au système.

Pour son 4^e chantier, le Commissaire a choisi d'explorer le secteur de la santé mentale, particulièrement la clientèle adulte. À cet égard, la directrice générale de la FFAPAMM siège sur le comité aviseur qui accompagne le commissaire dans l'évaluation de l'organisation des services de santé mentale au Québec. Les travaux, qui vont s'échelonner jusqu'au l'automne 2012, mèneront à un rapport d'appréciation de la performance des soins et services de santé mentale comprenant les indicateurs de performance, l'état de situation, les résultats des consultations publiques et les recommandations.

En cours d'année, la directrice générale a participé au comité de lecture du rapport synthèse des connaissances sur la santé mentale, l'un des quatre documents que le Commissaire aura à déposer sur le bureau du ministre Bolduc. De plus, elle a participé à une consultation individuelle relativement à la façon d'améliorer le soutien aux membres de l'entourage et favoriser leur implication dans le traitement de leur proche.

2.3 CURATEUR PUBLIC / PROTECTION DES PERSONNES INAPTES

Sous nomination politique, la directrice générale de la FFAPAMM a siégé sur le comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées. Sa voix a permis de soulever des questionnements relativement aux modifications du dispositif de protection, notamment en regard de l'inadéquation entre les mesures de protection et les besoins des personnes, la complexité du dispositif, les difficultés de cerner le besoin de protection et le degré d'inaptitude ainsi que le besoin de soutien et d'accompagnement aux familles. Elle termine son mandat en juin 2012.

2.4 COMMISSION DE LA SANTÉ MENTALE DU CANADA

La Commission de la santé mentale du Canada a invité différents partenaires de la communauté francophone du Canada en vue de connaître leur opinion relativement à leurs travaux. Des représentants de l'Alberta, de l'Ontario, des provinces maritimes et du Québec étaient appelés à se positionner sur les orientations et priorités de la Commission. Globalement, la Commission cherche des moyens pour améliorer l'état de santé mentale des Canadiens, recherche l'engagement actif des personnes atteintes et de leur famille dans la prise de décision, et tente d'améliorer les voies d'accès au rétablissement.

Il apparaît complexe de faire consensus sur les priorités canadiennes puisque l'organisation des services est différents d'une province à l'autre. Les éléments ressortis lors de la consultation sont les suivants :

- problèmes d'arrimage fédéral-provincial ;
- disparité de l'offre de services ;
- différences culturelles et absence de financement du gouvernement fédéral pour soutenir les initiatives provinciales.

Par ailleurs, la communauté francophone hors Québec semble avoir beaucoup de difficultés à se faire entendre, un enjeu méconnu des Québécois mais fort important.



TROISIÈME PARTIE

Les relations avec les partenaires

-
- 22** Union nationale des amis et familles de malades psychiques
 - 22** Institut universitaire en santé mentale de Québec
 - 23** Centre de recherche Fernand-Seguin / Projets de recherche

Troisième partie | Les relations avec les partenaires

Pour assurer la représentativité des membres de l'entourage dans différentes sphères, la FFAPAMM développe ses liens de partenariat avec plusieurs acteurs. Ces relations permettent une visibilité du mouvement, un partage d'information sur la réalité des membres de l'entourage et font connaître les services offerts par les associations-membres.

3.1 UNION NATIONALE DES AMIS ET FAMILLES DE MALADES PSYCHIQUES (UNAFAM)

Grâce à la contribution financière du ministère des Relations internationales et du consulat de la France, la troisième étape du projet de coopération France-Québec s'est poursuivie à l'automne 2011 par la visite en France de deux représentantes de la FFAPAMM.

La directrice générale et la coordonnatrice aux événements spéciaux et services aux membres se sont rendues à Lyon et Paris en août 2011 afin de rencontrer des familles et recueillir leurs commentaires sur le contenu d'un futur guide de l'accompagnateur destiné aux membres de l'entourage. Un exercice similaire s'est effectué au Québec en janvier 2012 alors que deux représentants de l'UNAFAM, en l'occurrence Mme Anne-Marie Mignotte et M. Hervé Mignotte, sont venus rencontrer des familles québécoises qui ont accepté de participer au même exercice.

De là, s'est élaboré *L'Indispensable*, un document conçu **pour** et **par** les familles. Il permettra aux personnes qui entrent dans l'univers de la maladie mentale de comprendre et de reconnaître les différentes problématiques, de découvrir des façons de réagir face à certains comportements, de s'outiller pour améliorer la communication avec leurs proches et, surtout, de valider leur détresse et d'identifier des moyens pour y faire face.

L'Indispensable sera lancé au Québec dans le cadre de la campagne d'information et d'éducation aux maladies mentales de la FFAPAMM qui se tiendra du 30 septembre au 6 octobre 2012. Les membres de l'entourage pourront en prendre connaissance par le biais du microsite www.avantdecraquer.com. Pour sa part, le mouvement français en fera le lancement au printemps 2013.

Une fois cette étape complétée, le conseil d'administration verra à prendre une décision relativement au développement ou à l'arrêt du projet de coopération entre l'UNAFAM et la FFAPAMM.

3.2 INSTITUT UNIVERSITAIRE EN SANTÉ MENTALE DE QUÉBEC

En partenariat avec l'Institut universitaire en santé mentale de Québec (IUSMQ) et un ensemble de partenaires de la région, la FFAPAMM s'est investie dans la rédaction d'un guide d'information et de soutien destiné aux membres de l'entourage d'une personne atteinte de maladie mentale ainsi que dans l'élaboration d'un signet et d'un texte informatif voués aux professionnels.

Le guide d'information et de soutien

Imprimé en 40 000 exemplaires en français et 6 000 exemplaires en anglais, le guide permettra à toutes les familles du Québec de recevoir gratuitement de l'information sur la trajectoire de services, la confidentialité et les façons de faire pour aider efficacement. Pour faciliter la diffusion de l'information, la Fédération a accepté d'être le distributeur officiel pour l'ensemble du milieu communautaire, responsabilité partagée avec l'IUSMQ qui dessert le réseau public.

Le signet et le texte informatif

Diffusé auprès de milliers de professionnels de la santé et des intervenants du milieu communautaire, le signet a pour but de rappeler que les orientations ministérielles recommandent l'implication et la participation des membres de l'entourage dans les soins de collaboration. Le texte informatif, logé sur les sites Internet de l'IUSMQ et de la FFAPAMM, met l'accent sur les besoins particuliers et les rôles attendus des familles.

3.3 CENTRE DE RECHERCHE FERNAND-SEGUIN / PROJETS DE RECHERCHE

3.3.1 Optimisation de la collaboration entre les familles et les organismes communautaires au sein des transformations en santé mentale

Amorcé en 2009, la recherche sur laquelle la FFAPAMM et ses membres se sont impliqués visait à mieux comprendre l'expérience des familles dans le système de santé et de mettre en priorité des actions pour améliorer leur implication et leur collaboration.

Le rapport, qui vient tout juste d'être rendu public, soulève quelques constats d'intérêt :

- 33 % des familles sondées ont reçu de l'information sur le Plan d'action en santé mentale 2005-2010.
- Plus de la moitié n'a pas été consultée sur le traitement de leur proche.
- Plus de la moitié présente une détresse psychologique élevée.
- 75 % des familles ont eu recours à une association de familles.

En résumé, en regard des résultats et des propos des familles, il ressort qu'il faut impliquer davantage les familles en leur donnant la formation nécessaire ainsi que des ressources d'aide et de soutien. Il faut également les impliquer dans le plan de traitement de leur proche et revoir les questions légales reliées à la confidentialité, et ce, afin de favoriser leur implication dans le processus de rétablissement.

Depuis nombre d'années, la FFAPAMM considère que son implication dans les projets de recherche sert de façon importante la cause des familles. Sans données validées par les équipes de recherche, il est beaucoup plus difficile de faire entendre notre message ; leur apport est incontestablement relié à l'argumentaire que l'on peut utiliser pour se faire entendre des décideurs.

3.3.2 Forum / Votre parole : pour une approche participative

Organisé par l'équipe de recherche du projet de *Collaboration avec les familles*, la FFAPAMM a participé à un forum qui visait à présenter les différentes problématiques entourant la collaboration entre les membres de l'entourage et les services de santé mentale. L'objectif était de dégager des recommandations afin d'améliorer le bien-être des utilisateurs de services en santé mentale et des membres de l'entourage. Les idées portées par la FFAPAMM sont les suivantes :

1. Élaborer un programme de formation obligatoire destiné aux intervenants de première ligne en santé mentale en vue de parfaire leurs connaissances sur la réalité, les besoins, les avantages et les limites de l'implication des membres de l'entourage, et ce, à titre de clients, d'accompagnateurs et de partenaires.
2. Développer une politique d'accueil et de sortie uniforme dans tous les établissements de santé.
3. Concevoir un schéma d'entrevue uniforme permettant aux intervenants-clés de créer un lien avec les membres de l'entourage significatifs, et ce, en vue de faire une évaluation de la situation et un plan d'intervention familial.
4. Sensibiliser l'*Association des médecins psychiatres du Québec* aux problèmes de collaboration soulevés par les familles et demander leur contribution.
5. Interpeller les écoles de formation qui offrent des programmes médicaux et sociaux en santé mentale (collégial et universitaire) afin de leur demander d'ajouter ou de bonifier leur formation relativement aux rôles attendus des membres de l'entourage.
6. Élaborer des protocoles d'ententes qui comportent des références systématiques.
7. Octroyer des subventions supplémentaires aux associations de familles pour qu'elles puissent consolider leurs services et répondre à l'achalandage grandissant.
8. Aborder la problématique de la maladie mentale dans une approche intersectorielle.
9. Assurer un arrimage solide entre les différents partenaires de la première ligne.
10. Accroître les services de crise, y compris par le biais de la ligne 811 (références rapides et efficaces).

3.3.3 Apprendre à se rapprocher sans agressivité (2011-2014)

C'est à titre de partenaire majeur que la FFAPAMM est impliquée dans ce projet. Ce dernier vise à améliorer la capacité de prise en charge des familles lors d'une escalade agressive de leur proche. L'équipe de recherche désire permettre à des formateurs qui sont des membres de l'entourage de développer, d'implanter et d'évaluer, en collaboration avec des chercheurs et des décideurs, un programme adapté.

L'équipe de recherche a recruté douze membres de l'entourage qui participeront au processus de création d'une nouvelle formation qui est inspirée de la formation OMÉGA qui est présentement donnée aux intervenants des milieux hospitaliers. Les participants vont d'abord recevoir cette formation afin d'être en mesure de pouvoir adapter cette dernière aux besoins des membres de l'entourage. Ils vont par la suite recevoir une formation pour devenir formateur. Un professionnel de l'Institut Douglas accompagnera les douze membres de l'entourage tout au long du processus de création et de formation.



QUATRIÈME PARTIE

L'INFORMATION ET L'ÉDUCATION

-
- 26** Campagne d'information et d'éducation aux maladies mentales / 2 au 8 octobre 2011
 - 30** Site Internet et microsite

■ Quatrième partie | L'information et l'éducation

Parler de maladie mentale publiquement n'est pas chose facile et aborder la réalité des membres de l'entourage n'est pas plus évident. D'entrée de jeu, la stigmatisation autour de la problématique est un obstacle majeur. À cet égard, la FFAPAMM travaille en étroite collaboration avec ses membres sur plusieurs axes et utilise divers moyens pour rejoindre la population.

4.1 CAMPAGNE D'INFORMATION ET D'ÉDUCATION | 2 AU 8 OCTOBRE 2011

4.1.1 Axe du message

Composer quotidiennement avec les préjugés et le stress peut pousser un membre de l'entourage à en venir à se dire « sa maladie mentale va me rendre fou ». C'est avec ce slogan percutant et le nouveau microsite avantdecaquer.com que la Fédération a lancé sa 18^e campagne automnale.

Ce slogan a été établi à partir de témoignages de familles et prend ancrage sur l'expression populaire « je vais devenir fou ou folle ». Il s'agit d'une expression qui traduit le désarroi, l'exaspération et l'impuissance des membres de l'entourage qui sont dans l'œil de la tornade. Le thème faisait référence au fait qu'en l'absence de soutien, la maladie mentale d'un être cher est difficile à vivre. L'usage de l'expression « me rendre fou » ne voulait porter aucun préjudice aux personnes atteintes de maladie mentale. Bien au contraire, cet axe démontre à la population que sans exception, personne n'est à l'abri de perdre pied dans des situations de haut niveau de stress.

À partir du moment où les membres de l'entourage se retrouvent dans cet état d'esprit, il devient difficile pour eux de vivre une relation saine, équilibrée et égalitaire avec leur proche. Dans les faits, la détresse de l'un s'entremêle avec celle de l'autre, au point où tout le monde peut se rendre mutuellement « fou ».

4.1.2 Matériel disponible

Les associations-membres étaient appelées à souligner cette semaine et avaient la possibilité de soutenir leurs activités avec le matériel promotionnel et technique suivant :

- affiche grand public et bande autocollante,
- feuillet publicitaire (recto-verso),
- signet (recto-verso),
- cartes d'affaires,
- bandeaux (petit et grand formats),
- papeterie, enveloppes standards et surdimensionnées,
- identification visuelle personnalisée pour publication dans les médias écrits,
- communiqué, lettre, bon de commande détaillé et cahier technique contenant différentes informations telles que les objectifs de la campagne, des statistiques, la liste du réseau de distribution du matériel diffusé par la FFAPAMM, etc.

4.1.3 Porte-parole

Pour la campagne d'information et d'éducation 2011, la FFAPAMM a été heureuse de travailler en collaboration avec son porte-parole, en la personne de M. Jean-Marc Chaput. Conférencier international depuis plus de 35 ans, communicateur de grand talent et leader hors du commun, il est également le père de cinq enfants, dont un qui est atteint de maladie mentale. Fort de l'appui des membres de sa famille, M. Chaput a accepté de parler de son vécu publiquement et de le faire au nom de la FFAPAMM.

4.1.4 Réseau de distribution

D'année en année, la FFAPAMM tente d'élargir son réseau de distribution. Notre matériel a été distribué au sein des réseaux suivants :

- Agences de santé et de services sociaux
- Association canadienne pour la santé mentale (ACSM)
- Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale (AGIDD-SMQ)
- Association québécoise des infirmières et infirmiers en santé mentale (AQIISM)

- Bureaux d'aide juridique
- Cégeps, écoles aux adultes et universités
- Centre d'études sur les TOCs et les TICs
- Centre Ubald-Villeneuve
- Centres de santé et de services sociaux
- Clinique L'envol de l'Hôpital Douglas
- CLSC de Charlevoix
- Coalition des TROCs
- Corps policiers municipaux et provinciaux
- Députés et ministres de l'Assemblée nationale et députés fédéraux
- Fédération des médecins omnipraticiens travaillant en psychiatrie
- Fédération des travailleurs du Québec – FTQ (programmes d'aide
- Gendarmerie royale du Canada
- Groupe Jean Coutu
- Hôpital régional de Lanaudière
- Hôpital Rivière-des-Prairies (clinique psychiatrique d'un jour pour adulte)
- Hôpital Sacré-Cœur de Montréal (Pavillon Albert-Prévost)
- Médias écrits, radiophoniques et télévisuels provinciaux
- Membres de l'Association québécoise de prévention du suicide (AQPS)
- Nos différents partenaires provinciaux
- Nos partenaires hors Québec
- Programme Justice et Santé mentale
- Programmes d'aide aux employés des gouvernements provincial et fédéral
- Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec (RRASMQ)
- Service de police de Longueuil, Sainte-Marie, Mont-Tremblant, Sherbrooke, Memphrémagog
- Société de transport de Montréal
- Table des partenaires en santé mentale de Jonquière
- Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles (TRPOCB).

Aux différents réseaux ciblés par la FFAPAMM s'ajoute la distribution du matériel effectuée localement par les associations-membres dans les centres de santé et de services sociaux et autres établissements publics et privés de leur région. En tout, ce sont 70 000 encarts publicitaires, 6 000 affiches promotionnelles, 22 000 signets, 17 000 bandeaux publicitaires, 11 000 entêtes et communiqués (papier à lettre), 11 000 cartes d'affaires et 14 000 enveloppes qui ont été mis en circulation.

4.1.5 Commanditaires et collaborateurs

Les contributions financières ou les commandites de services de nos précieux commanditaires et collaborateurs nous ont permis de maintenir la production de notre matériel, voire même d'élargir sa diffusion auprès de différents réseaux. Nous tenons à remercier chaleureusement les commanditaires et collaborateurs suivants :

Commanditaires 2011-2012

Catégorie PLATINE

- Dicom Express (messagerie officielle),
- Groupe Jean Coutu,
- Côté Fleuve,
- Janssen,
- VIA Rail Canada (transporteur officiel).

Catégorie OR

- Emplois Infirmiers.com,
- Interscript (révision linguistique, rédaction et production graphique).

Catégorie ARGENT

- Force-G communication,
- Association québécoise des infirmières et infirmiers en santé mentale.

Le Groupe Jean Coutu nous a offert l'opportunité de rejoindre des milliers de personnes grâce à la publication de textes sur leur site Web. De cette façon, ce sont environ 20 000 internautes que la FFAPAMM a pu rejoindre. À noter qu'une fiche conseil (Conseil d'ami) sur les maladies mentales est toujours disponible dans les pharmacies Jean Coutu du Québec. Tirées initialement à 30 000 exemplaires, ces fiches sont offertes au grand public et sont automatiquement réimprimées lorsque le tirage est épuisé. De plus, une publicité a été diffusée pendant un mois sur les ondes de la radio privée des pharmacies.

À noter également la poursuite d'un partenariat avec Emplois Infirmiers.com qui nous a permis d'avoir une grande visibilité sur leur site Web. Suite à la production de trois bannières conçues en différents formats, ces dernières ont été affichées plus de 11 000 fois sur leur site.

Collaborateurs 2011-2012

- Benoît Camirand (photographie),
- Les Ateliers du Lac (publipostage),
- Fédération des médecins omnipraticiens du Québec – FMOQ (référencement sur le Web),
- Service de police de la Ville de Montréal – SPVM (distribution du matériel),
- Service de police de la Ville de Québec – SPVQ (distribution du matériel),
- Société de transport de Montréal (distribution du matériel),
- Sûreté du Québec – SQ (référencement sur le Web),
- Fédération des travailleurs du Québec – FTQ / Programmes d'aide aux employés (distribution du matériel).

De plus, des partenariats ont été établis avec différents organismes, entre autres du réseau de la santé, qui ont accepté de diffuser, sur leur site Web ou dans leur section réservée aux membres, une bannière ou un bouton établissant un lien vers le microsite www.avantdecaquer.com. Des démarches nous ont également permis d'obtenir des espaces publicitaires dans quelques revues spécialisées telles que le journal *Entracte* de la Chambre des notaires et la *Gazette des femmes*.

4.1.6 Lignes de conduite médiatiques

Pour assurer une cohérence provinciale-régionale, la Fédération a proposé à ses membres des axes autour desquels pourraient graviter nos interventions collectives relativement à la campagne d'information et d'éducation, et ce, en vue de renforcer notre message à la population québécoise.

4.1.7 Cahier des médias

Dans le but de favoriser une réponse rapide aux demandes d'apparitions médiatiques, nous avons créé un cahier dans lequel nous retrouvons, au-delà des informations de base de la campagne, l'ensemble des personnes disposées à accorder des entrevues pour la FFAPAMM.

Parmi celles-ci, nous retrouvons les ambassadeurs des dernières années, soit Mme Suzanne Gauthier, Mme Maryse Guillemette, Mme Nicole Thauvette, M. Claude Côté et M. Lord Morris. À leurs côtés, plusieurs représentants de la FFAPAMM étaient également disponibles pour des entrevues : M. Jean-Yves Turmel (père d'une fille atteinte d'un trouble bipolaire et président de la FFAPAMM), Mme Christiane Trudel (mère d'un fils atteint de schizophrénie et vice-présidente de la FFAPAMM), Mme Gisèle Forget-Bordron (fille d'une mère atteinte d'un trouble de personnalité limite et deuxième vice-présidente de la FFAPAMM), M. Marc-André Bédard (directeur du Pont du Suroît), M. Patrice Machabée (directeur de l'ALPABEM) et Mme Hélène Fradet, la directrice générale de la Fédération.

4.1.8 Apparitions médiatiques

Dans le cadre de la campagne de sensibilisation, notre porte-parole et des représentants de la FFAPAMM ont fait les apparitions suivantes :

Jeudi 23 septembre 2011 | Entrevue Radio avec Jean-Yves Turmel, président de la FFAPAMM | Première chaîne de Radio-Canada | Bulletin de nouvelles | Diffusion simultanée sur le Web.

Vendredi 24 septembre 2011 | Entrevue Radio avec Jean-Yves Turmel, président de la FFAPAMM | Première chaîne de Radio-Canada | Des matins en or | Diffusion simultanée sur le Web.

Jeudi 29 septembre 2011 | Entrevue Radio avec Jean-Marc Chaput, porte-parole de la FFAPAMM | CHOI 98.1 | Dupont le midi | Diffusion simultanée sur le Web.

Vendredi 30 septembre 2011 | Entrevue Radio avec Maryse Guillemette, ambassadrice de la FFAPAMM | CHOI 98.1 | Le retour de Radio X | Diffusion simultanée sur le Web.

Mercredi le 5 octobre 2011 | Entrevue Radio avec Jean-Marc Chaput, porte-parole de la FFAPAMM | CHOI 98.1 | Le 5 à 7 | Diffusion simultanée sur le Web.

Jeudi le 6 octobre 2011 | Entrevues télévisées avec Suzanne Gauthier, Claude Côté et Lord Morris, ambassadeurs et Hélène Fradet, directrice générale de la FFAPAMM | TVA | TVA en direct.com avec François Paradis.

Samedi le 8 octobre 2011 | Publication d'une lettre ouverte rédigée par Jean-Marc Chaput, porte-parole de la FFAPAMM | Le Soleil de Salaberry-de-Valleyfield.

À ces quelques apparitions où l'on a fait mention de la FFAPAMM et de sa campagne d'information et d'éducation s'ajoutent les entrevues médiatiques accordées par les associations-membres, appuyées par nos communiqués de presse et notre matériel promotionnel.

4.1.9 Retrait du thème « sa maladie mentale va me rendre fou »

Contre toute attente, en décembre 2011, un tollé de manifestations relié à notre thème a obligé la FFAPAMM à retirer tout son matériel arborant le thème « Sa maladie mentale va me rendre fou ». Initiée par un citoyen, la controverse s'est répandue à plus large échelle.

Certains partenaires, dont le champ d'expertise est le suicide, nous ont signifié que notre message était si puissant qu'il pouvait pousser une personne fragilisée par la maladie mentale à commettre des actes irréversibles et irréparables. D'autres nous ont indiqué que des parents étaient inquiets pour leur proche.

Il va sans dire que l'interprétation que les gens ont faite du slogan était sans limites et chacun y voyait sa propre réalité. Considérant les éléments de danger auxquels nous étions confrontés, nous avons dû nous contraindre à faire volte-face puisque notre message heurtait. Ce dernier était interprété comme un message de stigmatisation et s'avérait, aux yeux de plusieurs, comme culpabilisant pour les personnes atteintes, voire même dangereux pour certaines d'entre elles. De plus, la vague d'insatisfactions commençait à atteindre nos commanditaires et après vérification légale, la venue d'une poursuite judiciaire et une non-intervention de notre part auraient pu causer de graves préjudices aux administrateurs de la FFAPAMM et au mouvement.

Dans les circonstances, la FFAPAMM a émis un communiqué de presse pour indiquer le retrait du slogan, incluant le matériel promotionnel l'arborant. Au niveau associatif, nous avons fait parvenir un Info-Flash aux associations-membres ainsi qu'une lettre-type leur permettant d'aviser leurs partenaires de la décision provinciale. Par ailleurs, une proposition de récupération du matériel a été soumise aux membres.

La FFAPAMM s'est vue désolée de cette situation qui a entraîné des imbroglios internes et externes.

4.2 SITE INTERNET ET MICROSITE

De plus en plus, le site Web de la Fédération devient une bonne source d'informations pour tous ceux qui désirent en savoir plus sur les maladies mentales. Notre revue de presse quotidienne, nos nouvelles et actualités, notre bibliothèque virtuelle, de même que notre section dédiée à nos campagnes d'information et d'éducation sont autant de rubriques qui ont amené des internautes de plusieurs pays à venir nous visiter.

Dans le but d'inviter les familles et les amis d'une personne atteinte de maladie mentale à passer à l'action avant qu'ils ne vivent une situation de détresse, la Fédération a mis en ligne un microsite informatif et éducatif qui présente des renseignements permettant d'amorcer une prise de conscience sur l'urgence d'agir en lien avec sa propre détresse, de proposer des pistes pour évaluer son niveau de stress ainsi qu'une section d'information sur les différentes maladies mentales. Il regorge également de conseils pratiques pour soutenir la personne atteinte et son entourage pour apprivoiser la consultation médicale. Ainsi, avec la mise en ligne du microsite avantdecaquer.com, les internautes ont, depuis octobre 2011, accès à une autre catégorie d'informations utiles.

Pour assurer la cohérence, la pertinence et la complémentarité des contenus qui sont mis en ligne par la FFAPAMM, un comité ad hoc a effectué une analyse de contenu des sites Web www.ffapamm.com et www.avantdecaquer.com. Les travaux ont permis d'identifier les caractères distinctifs des deux plates-formes et les améliorations souhaitables. Au fil du temps, des travaux de bonification permettront d'enrichir l'information destinée aux internautes.

Statistiques pour le www.ffapamm.com

Au cours de la dernière année, le www.ffapamm.com a reçu 10 363 visiteurs uniques, ce qui représente une moyenne de 864 visiteurs différents par mois. La fréquence des visites est la suivante :

Avril 2011 / 1226 visiteurs / 2159 visites	Octobre 2011 / 1151 visiteurs / 1906 visites
Mai 2011 / 973 visiteurs / 1806 visites	Novembre 2011 / 954 visiteurs / 1714 visites
Juin 2011 / 540 visiteurs / 1246 visites	Décembre 2011 / 878 visiteurs / 1390 visites
Juillet 2011 / 335 visiteurs / 601 visites	Janvier 2012 / 887 visiteurs / 1484 visites
Août 2011 / 548 visiteurs / 1041 visites	Février 2012 / 1040 visiteurs / 1901 visites
Septembre 2011 / 806 visiteurs / 1526 visites	Mars 2012 / 1025 visiteurs / 1803 visites

Ces 10 363 internautes ont consulté en moyenne 3 pages par visite et demeurent en ligne environ 3 minutes 29 secondes. Pour l'ensemble de l'année, ils ont visité le site 18 577 fois. Le nombre de pages vues sur le site affiche un imposant total annuel de 55 809. La fréquence mensuelle est la suivante :

Avril 2011 / 5165 pages vues	Octobre 2011 / 5572 pages vues
Mai 2011 / 4469 pages vues	Novembre 2011 / 5496 pages vues
Juin 2011 / 3479 pages vues	Décembre 2011 / 4077 pages vues
Juillet 2011 / 1985 pages vues	Janvier 2012 / 4581 pages vues
Août 2011 / 3416 pages vues	Février 2012 / 6256 pages vues
Septembre 2011 / 5547 pages vues	Mars 2012 / 5766 pages vues

Statistiques pour le www.avantdecraquer.com

Depuis sa mise en ligne et pour les six derniers mois de l'année (octobre 2011 à mars 2012), le www.avantdecraquer.com a reçu 9 336 visiteurs uniques, ce qui représente une moyenne de 1556 visiteurs différents par mois. La fréquence des visites est la suivante :

Octobre 2011 / 4389 visiteurs / 6090 visites

Novembre 2011 / 1258 visiteurs / 2024 visites

Décembre 2011 / 1326 visiteurs / 1842 visites

Janvier 2012 / 822 visiteurs / 1222 visites

Février 2012 / 941 visiteurs / 1378 visites

Mars 2012 / 600 visiteurs / 871 visites

Ces 9336 internautes ont consulté en moyenne près de 4 pages par visite et demeurent en ligne environ 4 minutes 29 secondes ; ils ont visité le site 13 427 fois. Le nombre de pages vues affiche un total de 52 162 pour les six premiers mois d'opération du site. La fréquence mensuelle est la suivante :

Octobre 2010 / 24 892 pages vues

Novembre 2010 / 6685 pages vues

Décembre 2010 / 6889 pages vues

Janvier 2011 / 3899 pages vues

Février 2011 / 4543 pages vues

Mars 2011 / 5254 pages vues

Pour les deux sites, les internautes proviennent majoritairement du Canada et de la France, mais également des États-Unis, de la Suisse, de la Belgique, du Royaume-Uni, du Maroc, de la Chine, du Japon et de certaines parties du continent africain.

L'accès aux deux sites provient de source directe ou par les moteurs de recherche populaires comme Google. À noter que près de 20 % des internautes ont accès au www.avantdecraquer.com depuis une page externe, soit par référencement en provenance de nos associations-membres ou de nos partenaires.



CINQUIÈME PARTIE

Les dossiers spécifiques

-
- 34** Processus de certification
 - 34** Démission du Maillon

Cinquième partie | Les dossiers spécifiques

En parallèle à ses activités courantes et ses dossiers majeurs, la FFAPAMM travaille également sur des dossiers à caractère non récurrent liés à la gestion interne et à la vie associative. Ceux-ci ne manquent pas, année après année, d'attirer notre attention.

5.1 PROCESSUS DE CERTIFICATION

Dans la perspective d'assurer la finalité du projet de certification en 2013, la Fédération a tout mis en œuvre pour soutenir les associations-membres dans leurs préparatifs de certification. Tous les aspects administratifs (mission, règlement généraux, politiques internes, etc.) peuvent être travaillés de concert avec la coordonnatrice des événements spéciaux et des services aux membres de la Fédération, et ce, avant le dépôt au comité de certification. Les associations ont ainsi l'opportunité de corriger ou bonifier leurs outils avant la visite du comité de telle sorte que, lors de la visite, l'accent est mis sur la mise en application du cadre normatif. Ce faisant, les associations ont le loisir d'expliquer aux membres du comité, l'application de leur offre de services.

À la fin de la présente année financière, 14 membres sont certifiés et 7 associations ont déposé leur dossier complet en cours d'année. Il s'agit de :

- La Rescousse (Amos),
- Le Portail (Rouyn-Noranda),
- La Bouée d'espoir (La Sarre),
- La Croisée (Thetford Mines),
- Le Sillon (Saint-Georges),
- Le Contrevent (Lévis),
- La lueur du phare de Lanaudière (Joliette).

Nous tenons à remercier et à souligner le travail des bénévoles qui voyagent à travers le Québec pour aller rencontrer nos associations-membres. Nos trois comités sont formés de :

- Monique Carrière, Ph.D. (milieu de formation / Université Laval, Québec),
- Michèle Drevet (représentante de la FFAPAMM / région de la Mauricie / Centre-du-Québec),
- Isabelle Dubé (membre de l'entourage / région de la Montérégie),
- Marie-Hélène Morin, travailleuse sociale et étudiante au doctorat (milieu de formation / Université du Québec à Rimouski),
- Francine Parker (membre de l'entourage / région de l'Outaouais),
- Francine Robillard (représentante de la FFAPAMM / région de Laval),
- Michel Houle (représentant de la FFAPAMM / région de la Montérégie),
- Aurel Painchaud (membre de l'entourage / région de l'Estrie).

5.2 DÉMISSION DU MAILLON

À l'automne 2011, l'association Le Maillon a remis sa démission à la FFAPAMM. En raison de désaccords reliés aux orientations de la FFAPAMM, notamment le cadre normatif et son processus de certification ainsi que les stratégies politiques actuelles, les administrateurs de l'association ont décidé de mettre fin à leur adhésion.

Ce départ a suscité un certain inconfort auprès des membres, particulièrement au moment où l'association a fait circuler une pétition demandant au ministre Yves Bolduc un accroissement des ressources en santé mentale et des amendements à la Loi P-38.001.

Compte tenu du positionnement stratégique de la Fédération sur différents comités ministériels d'influence reliés à l'organisation des services de santé mentale et de la Loi P-38.001, la FFAPAMM a recommandé à ses membres de ne pas accepter l'invitation du Maillon à signer la pétition.



CONCLUSION

En terme de charge de travail, cette année s'apparente aux dernières. Au fil des ans, les enjeux reliés aux dossiers associatifs et politiques se chevauchent et sont d'importance équivalente. La gestion d'un regroupement provincial n'est pas une mince affaire puisqu'elle fait référence à des enjeux rattachés à la défense d'intérêts corporatifs des associations-membres et d'intérêts communs reliés aux besoins des membres de l'entourage et de leur opinion sur l'organisation des services.

Dans cette perspective, il faut mener de nombreux dossiers de front et s'assurer d'avoir un mécanisme de consultation efficace pour représenter adéquatement le mouvement. Le conseil d'administration et son équipe permanente s'investissent dans cette voie, mais force est de constater que la Fédération doit parfois faire des choix déchirants en termes de priorités et de stratégies. L'expérience des administrateurs qui composent le conseil d'administration, ajoutée à celle des permanents, nous permet d'espérer que les décisions qui ont été prises au cours de la dernière année vont trouver l'aval de la majorité des membres et des milliers de familles et amis qui s'y rattachent.

En terminant, nous désirons remercier le personnel qui œuvre d'arrache-pied pour servir les membres de l'entourage à travers la province et nous réitérons tout notre respect envers les familles qui ont le courage, la patience et la détermination d'accompagner leur proche atteint de maladie mentale dans son rétablissement. Vous êtes nos ambassadeurs de premier plan et c'est grâce à vous, à votre voix, que l'on peut convaincre l'ensemble de la population touchée par la problématique de venir chercher des services dans nos associations. Vous êtes à la fois le cœur et l'âme de la FFAPAMM. Votre présence dans le mouvement est **VITALE**; sans vous, point de salut!

Merci à vous tous de votre attention et de votre implication.

Le conseil d'administration et l'équipe permanente



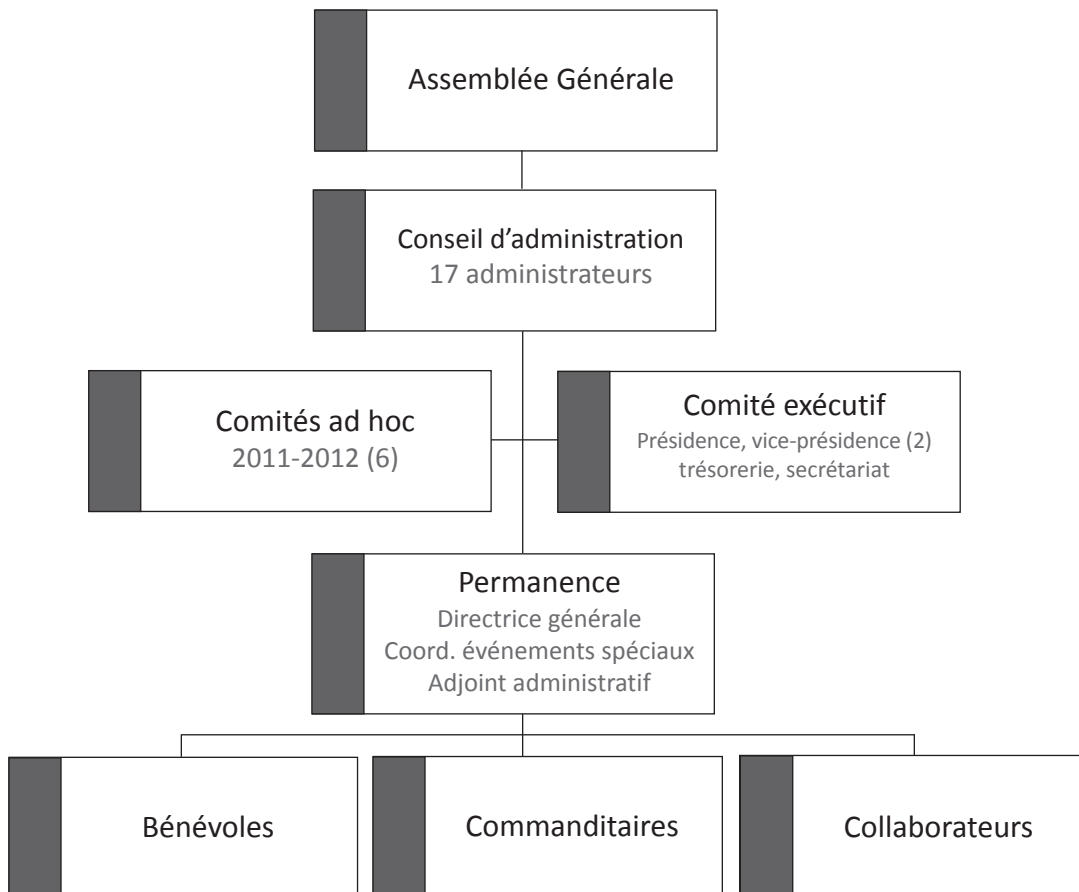
ANNEXES

au rapport d'activités

-
- 40** Organigramme structurel
 - 41** Organigramme des services abrégé
 - 42** Données statistiques
 - 43** Sondage de satisfaction des services aux membres
 - 45** Conseil d'administration et rencontres des administrateurs
 - 46** Ressources humaines et comités
 - 49** Représentations et affiliations
 - 50** Matériel promotionnel de la Campagne 2011
 - 51** Revue de presse
 - 58** Liste des membres

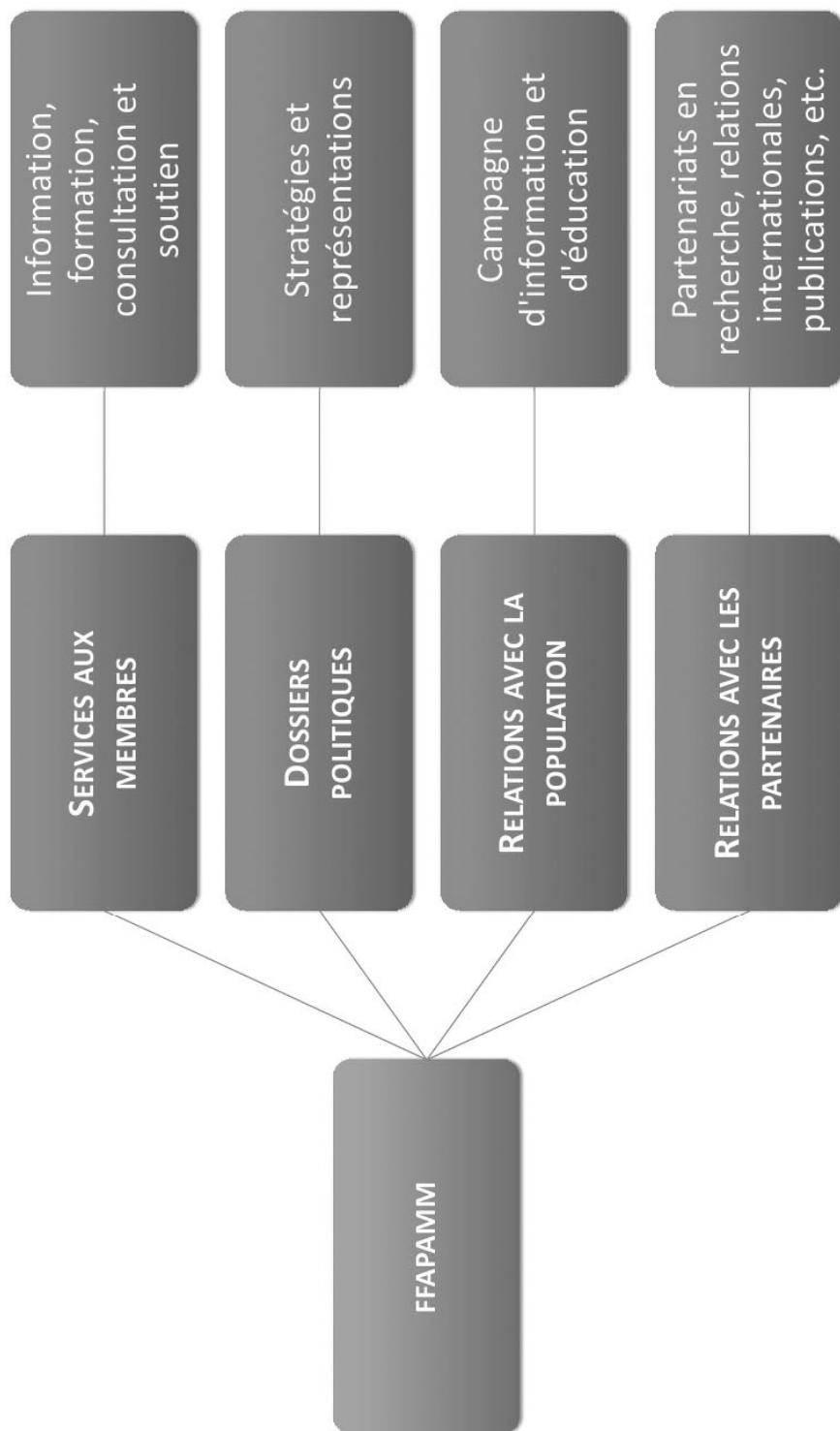
ANNEXE 1

Organigramme structurel



ANNEXE 2

Organigramme des services abrégé



ANNEXE 3

Données statistiques

Les données qui suivent représentent le volume d'appels entrants via les deux numéros sans frais de la FFAPAMM (1 800 323-0474 et 1 855 272-7837). Ces données offrent un aperçu relié à la référence, aux relations avec les membres, les partenaires et la population mais ne doivent pas être considérées comme étant complètes et exhaustives. Ainsi, en 2011-2012, 2 287 appels ont été reçus pour combler divers demandes d'information, totalisant 162,6 heures de conversation.

	Relevé par indicatif régional						Total
	418	438	450	514	819	Non établie	
Avril	43	1	35	36	42	3	160
Mai	45	0	76	47	53	6	227
Juin	58	0	70	50	88	10	276
Juillet	27	0	24	27	34	10	122
Août	38	0	31	28	21	2	120
Septembre	42	1	33	34	25	4	139
Octobre	34	0	44	29	33	3	143
Novembre	22	0	45	38	25	5	135
Décembre	27	0	30	48	56	5	166
Janvier	21	1	38	34	36	9	139
Février	33	0	36	40	50	3	162
Mars	52	0	41	29	57	7	186
855 CRAQUER	55	3	96	98	48	12	312
Total	497	6	599	538	568	79	2287

	Relevé du temps d'appel par indicatif régional (minutes)					
	418	438	450	514	819	Total
Avril	387.1	2.5	262.9	99.9	164.2	916.6
Mai	118.4	0	450.8	146.5	573.6	1142.8
Juin	179.4	0	205.5	157.8	299.3	842
Juillet	73.9	0	87.1	86.2	231.7	478.9
Août	401.8	0	275.4	119.2	132	928.4
Septembre	163.9	0.5	217.7	96.5	94.8	573.4
Octobre	171.9	0	199.6	53.4	128.4	553.3
Novembre	100	0	319.9	208.8	135	763.7
Décembre	152.6	0	69.7	150.7	377.7	750.7
Janvier	75.9	0.5	165.5	159.7	127.4	529
Février	91.7	0	151.5	145.1	379	767.3
Mars	370.3	0	117.2	109.6	282.7	879.8
855 CRAQUER	133.1	18.1	147.2	170.6	163.6	632.6
Total	2420	21.6	2670	1557.5	3089.4	9758.5
						162,6 heures

ANNEXE 4

Sondage de satisfaction des services aux membres | Résultats groupés

- Appréciation positive : regroupe les échelles de **Satisfait à Très satisfait**.
- Appréciation négative : regroupe les échelles de **Plus ou moins satisfait à Insatisfait**.
- Sans objet : regroupe les options **Pas utilisé le service et Pas répondu**.

SOUTIEN AUX MEMBRES			
	APPRÉCIATION POSITIVE	APPRÉCIATION NÉGATIVE	SANS OBJET
INFORMATION			
Info-Flash & communiqués	100 %	-	-
Site Internet www.ffapamm.com	93 %	-	7 %
Extranet	82 %	14 %	4 %
Contacts téléphoniques	96 %	-	4 %
FORMATION			
Précongrès	64 %	15 %	21 %
Congrès	79 %	11 %	10 %
CONSULTATION			
Sondages	96 %	4 %	-
Représentants régionaux	88 %	8 %	4 %
SOUTIEN TECHNIQUE			
Référence & vie associative	100 %	-	-
Soutien juridique	47 %	7%	46 %
DOSSIERS POLITIQUES			
	APPRÉCIATION POSITIVE	APPRÉCIATION NÉGATIVE	SANS OBJET
Analyses politiques provinciales	93 %	-	7%
Critiques de projets ministériels	89 %	-	11 %
Représentations	82 %	4 %	14 %
Soutien politique régional	78 %	7 %	15 %
RELATIONS AVEC LA POPULATION			
	APPRÉCIATION POSITIVE	APPRÉCIATION NÉGATIVE	SANS OBJET
CAMPAGNE DE SENSIBILISATION			
Matériel promotionnel	61 %	32 %	7 %
Porte-parole & ambassadeurs	79 %	14 %	7 %
Médias	82 %	14 %	4 %
Réseau de distribution	93 %	4 %	3 %
www.avantdecraquer.com	92 %	4 %	4 %

ANNEXE 4 (suite)

	APPRÉCIATION POSITIVE	APPRÉCIATION NÉGATIVE	SANS OBJET
REPRÉSENTATIONS PUBLIQUES			
Congrès & colloques	86 %	4 %	10 %
Débats	75 %	4 %	21 %
Consultations	82 %	4 %	14 %
RÉFÉRENCES			
Ligne 1 800 et site Web	86 %	-	14 %
LES DOSSIERS SPÉCIFIQUES			
	APPRÉCIATION POSITIVE	APPRÉCIATION NÉGATIVE	SANS OBJET
Domaine de la recherche	75 %	4 %	21 %
Les relations internationales	64 %	18 %	18 %
Les publications	82 %	7 %	11 %
APPRÉCIATION GÉNÉRALE			
	APPRÉCIATION POSITIVE	APPRÉCIATION NÉGATIVE	SANS OBJET
L'accueil	100 %	-	-
L'évaluation de votre demande	96 %	4 %	-
Les réponses que vous avez reçues	89 %	7 %	4 %
Niveau de satisfaction envers la Fédération	93 %	7 %	-

ANNEXE 5

Conseil d'administration et rencontres des administrateurs

ADMINISTRATEURS composition au 31 mars 2012

Christiane Trudel
Région du Bas-Saint-Laurent

Alain Ross
Région du Saguenay / Lac-Saint-Jean

Jean-Pierre Langevin
Région de la Capitale-Nationale

Jean-Yves Ducharme
Région de la Mauricie / Centre-du-Québec

André Forest
Région de l'Estrie

Gisèle Forget-Bordron
Région de Montréal

Charlotte Côté
Communauté anglophone

Roland LeBlanc
Région de l'Outaouais

Manon Lord
Région de l'Abitibi-Témiscamingue

Josée Charbonneau
Région de la Côte-Nord

Jacques Petit
Région du Nord-du-Québec

Carmen Lacroix
Région de la Gaspésie / Îles-de-la-Madeleine

Jean-Yves Turmel
Région de Chaudière-Appalaches

ALPABEM (siège inoccupé)
Région de Laval

Sylvain Jetté
Région de Lanaudière

Roland Veilleux
Région des Laurentides

Michel Houle
Région de la Montérégie

OFFICIERS

Jean-Yves Turmel
Président

Gisèle Forget-Bordron
Vice-présidente

Christiane Trudel
Vice-présidente

Jean-Yves Ducharme
Trésorier

Carmen Lacroix
Secrétaire

RENCONTRES DES ADMINISTRATEURS

Assemblée générale
3 juin 2011

Conseil d'administration
28 et 29 avril 2011 | 24 mai 2011 (spécial) | 3 juin 2011 (spécial) | 29 et 30 septembre 2011 | 7 et 8 décembre 2011 | 13 décembre 2011
(consultation spéciale par courriel) | 16 et 17 février 2012

Comité exécutif
19 avril 2011 | 18 mai 2011 | 28 juin 2011 | 21 novembre 2011 | 5 décembre 2011 | 2 février 2012 | 27 mars 2012

ANNEXE 6

Ressources humaines et comités

PERSONNEL PERMANENT ET CONTRACTUEL

Hélène Fradet	Directrice générale
Manon Dion	Coordonnatrice aux événements spéciaux et services aux membres
Daniel Valois	Adjoint administratif
Marie-Josée Laflamme	Agente de liaison
Émilie Leblanc	Programme Emploi d'été du Canada

PORTE-PAROLE

Jean-Marc Chaput

BÉNÉVOLES

Jean Faullem	Avocat
Robert Greffard	Photographe
Anne-Marie Dussault	Congrès annuel
Marcelle Sirois	Congrès annuel
Cécile Tanguay	Congrès annuel

COMITÉS

Orientations

Marc-André Bédard	Le Pont du Suroît
Michel Houle	Éclusier du Haut-Richelieu

Loi P-38.001

Marc-André Bédard	Le Pont du Suroît
Diane Breault	Éclusier du Haut-Richelieu
Jacques Gagné	Le Sillon
Sara Grefford	La lueur du phare de Lanaudière
Manon Lord	La Rescousse
Christiane Trudel	La lueur de l'espoir du Bas-Saint-Laurent

Microsite : avantdecraquer.com

Marc-André Bédard	Le Pont du Suroît
Bernard Dumouchel	L'Apogée

Membership associatif

Gisèle Forget-Bordron	PABEMSOM
Jean-Pierre Langevin	La Boussole
Christiane Trudel	La lueur de l'espoir du Bas-Saint-Laurent

Campagne d'Information et d'éducation

Patrice Machabée	ALPABEM
Jean-Yves Turmel	Le Contrevent

Congrès 2012

Jean-Paul Huard	La lueur de l'espoir du Bas-Saint-Laurent
Carmen Lacroix	La Bouée d'espoir
Manon Lord	La Rescousse

Congrès 2013

Sara Grefford	La lueur du phare de Lanaudière
Aurel Painchaud	APPAMM-Estrie
Guy Savoie	APAMM Rive-Sud
Mélanie Tremblay	Oasis Santé mentale Granby & Région

Certification

Monique Carrière
Michèle Drevet
Isabelle Dubé
Michel Houle
Marie-Hélène Morin
Aurel Painchaud
Francine Parker
Francine Robillard

Guide L'indispensable (comité de lecture)³

Denis Carrier	Québec	Henri Bernard	France
Iréné Chabot	Québec	Annie Chazaud	France
Serge Denoncourt	Québec	Michel Cortial	France
Jacques Gagné	Québec	Pierre De Meyer	France
Christiane Germain	Québec	Damien Despiegel	France
Jacques Petit	Québec	Anne Goarant	France
		Aleth Henry	France
		Dominique Latamendia	France
		Anne-Marie & Hervé Mignotte	France

3 Au-delà du comité de lecture, la FFAPAMM remercie tous ceux et celles qui ont participé aux différents focus groups.

Comité Plan d'action en santé mentale 2012-2017

Jean-Yves Ducharme	Membre de l'entourage / Trois-Rivières
Jacques Gagné	Membre de l'entourage / Saint-Georges
Maryse Guillemette	Membre de l'entourage / Québec
Jean-Pierre Langevin	Membre de l'entourage / Québec
Andrée Samson	Membre de l'entourage / Québec
Jean-Yves Turmel	Membre de l'entourage / Lévis

ANNEXE 7

Représentations et affiliations

- **AVRIL 2011**
 - Institut universitaire en santé mentale de Québec
 - Ministère de la Santé et des Services sociaux / Direction de la santé mentale
 - Curateur public du Québec
- **MAI 2011**
 - Institut universitaire en santé mentale de Québec (3)
 - Journées annuelles de santé mentale
 - Ministère de la Santé et des Services sociaux / Direction de la santé mentale
 - Centre de recherche Fernand-Seguin / Projet Apprendre à se rapprocher sans agressivité
- **JUIN 2011**
 - Curateur public du Québec
 - Institut universitaire en santé mentale de Québec (2)
 - Centre de recherche Fernand-Seguin / Projet Apprendre à se rapprocher sans agressivité
 - Commission de la santé mentale du Canada
 - Groupe de travail provincial pour le logement subventionné en santé mentale avec soutien dans la communauté
- **JUILLET 2011**
 - Ministère de la Santé et des Services sociaux / Direction de la santé mentale
- **AOÛT 2011**
 - Union nationale des familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques
- **OCTOBRE 2011**
 - Comité consultatif relatif aux orientations ministérielles en matière d'application de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (Loi P-38.001)
- **NOVEMBRE 2011**
 - Comité consultatif relatif aux orientations ministérielles en matière d'application de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (Loi P-38.001)
 - Hôpital Louis-H. Lafontaine / Votre parole : pour une approche participative
 - Curateur public du Québec
 - Institut universitaire en santé mentale de Québec
 - Centre de recherche Fernand-Seguin / Projet Apprendre à se rapprocher sans agressivité
- **DÉCEMBRE 2011**
 - Ministère de la Santé et des Services sociaux / Direction de la santé mentale
 - Institut universitaire en santé mentale de Québec
- **JANVIER 2012**
 - Association des familles de personnes assassinées ou disparues
 - Comité consultatif relatif aux orientations ministérielles en matière d'application de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (Loi P-38.001)
 - Centre de recherche Fernand Seguin / Projet Apprendre à se rapprocher sans agressivité
- **FÉVRIER 2012**
 - Comité d'experts sur les homicides intrafamiliaux
 - Commissaire à la santé et au bien-être
 - Curateur public du Québec
 - Institut universitaire de santé mentale de Québec
- **MARS 2012**
 - Ministère de la santé et des Services sociaux / Direction de la santé mentale
 - Comité consultatif relatif aux orientations ministérielles en matière d'application de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (Loi P-38.001)
 - Institut universitaire en santé mentale de Québec
 - Colloque interétablissements en psychiatrie et santé mentale

AFFILIATIONS

TRPOCB	Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles	AQRP	Association québécoise pour la réadaptation psychosociale
COFAQ	Confédération des organismes familiaux du Québec	APGP	Association des professionnels en gestion philanthropique

ANNEXE 8

Matériel promotionnel de la campagne 2011

1

Sa maladie mentale va me rendre

Accompagner un proche atteint de maladie mentale peut être éprouvant. Avant de craquer, contactez-nous.

www.Avantdecraquer.com
1 855-CRAQUER (272-7837)

Un réseau de 40 organismes à travers le Québec pour vous aider

ffapamm
Fédération des familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale

dicom **GoJIT** **JeanCoutu** **COTÉFLÉUVE** **janssen** **VIA Rail** **Caisse d**

2

Accompagner un proche atteint de maladie mentale peut être éprouvant. Avant de craquer, contactez-nous.

www.Avantdecraquer.com
1 855-CRAQUER (272-7837)

ffapamm
Fédération des familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale

Un réseau de 40 organismes à travers le Québec pour vous aider

Sa maladie mentale va me rendre fou

3

Accompagner un proche atteint de maladie mentale peut être éprouvant. Avant de craquer, contactez-nous.

www.Avantdecraquer.com

Sa maladie mentale va me rendre fou.

4

Avant de craquer.com

Une initiative de la **ffapamm**

1 855-CRAQUER (272-7837)

Présentés ici :

1 Affiche grand public / 2 Bandeaux / 3 Signets / 4 Cartes d'affaires

Étaient également disponibles :

papier à lettre / enveloppes standards et surdimensionnées / signets publicitaires / identification visuelle personnalisée

ANNEXE 9

Revue de presse

N'ayons pas peur des mots

Lettre ouverte rédigée par Jean-Marc Chaput, porte-parole de la FFAPAMM et publiée dans Le Soleil de Salaberry-de-Valleyfield (8 octobre 2011) et sur le www.ffapamm.com (4 octobre 2011)

La majorité des parents admettent que la maladie mentale de leur enfant et sa grande souffrance sont devenues les leurs, au point où ils en ont perdu leur équilibre. Ils ont le goût de crier : « Sa maladie mentale va me rendre fou ! » Il s'agit bien sûr d'une expression populaire qui fait référence au fait que leurs limites sont atteintes. Un scénario familial peu enviable car la détresse de l'un s'entremêle avec celle de l'autre, au point où tout le monde se rend fou mutuellement.

Dans ce monde où les mots sont aseptisés, certains peuvent penser que cette expression peut porter préjudice aux personnes atteintes de maladie mentale ; il n'en est rien. On ne dénigre pas notre proche. Bien au contraire, on voudrait tellement l'aider qu'on y perd notre propre jugement. Je le sais puisque ma femme et moi l'avons subi. Un complet désarroi mêlé de sentiments de culpabilité et d'impuissance qui nous ont parfois fait perdre les pédales. Au fil du temps, on s'est rendu compte qu'on ne pouvait pas aider notre proche si nous n'étions pas en pleine possession de nos moyens. Je dirais même que par maladresses involontaires, au lieu d'aider, on a pu nuire.

Je vous partage une petite analogie. Avant le décollage de l'avion, les agents de bord donnent les instructions de sécurité aux voyageurs. On nous avise qu'en cas d'un problème, les masques d'oxygène apparaîtront automatiquement. Mais on ajoute également que « si vous êtes

accompagné d'un enfant, mettez d'abord votre masque avant lui ». Tout ça tient évidemment de la logique car comment aider l'enfant à respirer si toi, l'adulte, tu ne respirez plus ? Lorsque tu veux aider quelqu'un, qu'il s'agisse d'un enfant ou d'une personne qui vit des difficultés importantes, il faut d'abord s'aider soi-même pour être en pleine possession de ses moyens et non pas au bord de l'épuisement, de la folie, quoi... n'ayons pas peur des mots !

« Sa maladie mentale va me rendre fou ! » c'est le thème retenu de la campagne d'information et d'éducation de la Fédération des familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale. J'invite les milliers de personnes qui accompagnent un proche atteint de maladie mentale à oser faire les premiers pas pour obtenir de l'aide, car cette aide existe. Venez découvrir les outils qui vous permettront de vous en sortir.

D'abord, un site indispensable : www.Avantdecraquer.com que vous pourrez consulter plusieurs fois par jour si nécessaire. On y retrouve une banque d'informations sur les maladies mentales en plus de bénéficier de conseils pour mieux aider, pour être plus efficace dans votre approche mais surtout, ces quarante associations qui forment un réseau unique. Contactez l'une d'entre elles dès maintenant, un intervenant pourra vous venir en aide rapidement et efficacement. Dans votre tourmente, sachez qu'il y a de l'espoir ; vous n'êtes plus seuls.

« Sa maladie mentale va me rendre fou »... C'est probablement ce que vous pensez ou ce que vous allez vivre si vous ne prenez pas les moyens pour vous en sortir.

■ ANNEXE 9 (suite)

Revue de presse

Réponse à la lettre ouverte de M. Robert Labrosse, publiée dans Le Devoir, édition du 1^{er} décembre 2011, intitulée *La maladie mentale qui fait peur*. Rédaction: Jean-Yves Turmel, président et Hélène Fradet, directrice générale. Publiée sur le www.ffapamm.com le 2 décembre 2011

Dans votre lettre publiée dans Le Devoir du 1^{er} décembre dernier, vous critiquez notre thème de campagne « Sa maladie mentale va me rendre fou », en plus de nous reprocher d'amplifier la stigmatisation des personnes qui composent avec une maladie mentale. Chacun à droit à son opinion et nous la respectons. Cependant, de notre point de vue, nous y voyons la position inverse.

Vous affirmez que le slogan a été utilisé pour pimenter une publicité, en prenant une facette d'une situation pour l'exploiter. Sachez que ce slogan vient de la bouche même de nos gens. C'est leur cri du cœur qui traduit le désarroi, l'exaspération et l'impuissance des membres de l'entourage qui sont sans ressources et sans soutien pour accompagner leur proche atteint de maladie mentale dans son rétablissement. Dans les faits, la détresse de l'un s'entremêle avec celle de l'autre, au point où tout le monde peut se rendre mutuellement « fou ». D'ailleurs, personne n'est à l'abri de perdre pied dans des situations de haut niveau de stress, que ce soit à l'annonce d'un cancer, d'un divorce, d'un décès ou d'une perte d'emploi. Qui n'a pas déjà utilisé l'expression populaire « devenir fou ou folle » pour décrire son état d'exaspération ?

Vous prétendez que les organismes qui représentent les membres de l'entourage dépendent trop de la FFAPAMM et qu'ils en sont rendus à se laisser imposer la diffusion d'une telle affiche. Au contraire, rien n'est imposé. La Fédération soumet le matériel promotionnel à ses membres et chacun a le loisir de l'utiliser, à sa guise, dans le cadre de ses activités d'information et d'éducation.

Vous écrivez que cela n'a rien d'une œuvre pour lutter contre les préjugés, pour réduire la peur en ce qui concerne la maladie mentale, pour réduire la stigmatisation. Le Petit Larousse 2011 décrit la stigmatisation de la façon suivante : blâmer avec dureté et publiquement. À cet égard, notre message ne se veut pas stigmatisant. Il ne vise qu'à exprimer la détresse et à encourager la demande d'aide. Cependant, nous sommes évidemment conscients qu'il peut provoquer la discussion dans les familles. Il s'agit peut-être d'une opportunité pour s'asseoir et discuter du point de vue de l'un et de l'autre. La vie est une aventure qui nous entraîne à vivre des expériences diversifiées, la maladie mentale en est une. Si elle n'est pas banale chez la personne qui en est affectée, elle peut être toute aussi éprouvante pour les membres de l'entourage que nous représentons.

La FFAPAMM croit et prône le principe du rétablissement et nous croyons fermement que la majorité des familles peuvent être des alliés de premier rang. Pour ce faire, il faut reconnaître leur souffrance et intervenir de façon préventive pour éviter des situations malheureuses. Notre campagne vise notamment ce volet en misant sur la consultation du microsite www.avantdecraquer.com.

Nous tendons la main à toutes les personnes qui doivent composer avec une maladie mentale en les remerciant d'être sensibles à la détresse de leur famille. C'est ensemble que nous pourrions aller plus loin. Les débats sont sains, il faut les encourager et ce, dans le respect des uns et des autres. Nous invitons toutes les personnes atteintes et les membres de leur entourage à en discuter.

■ ANNEXE 9 (suite)

Revue de presse

Drame à Saint-Romain : Sans mots... mille et un mots

Lettre ouverte publiée sur le www.ffapamm.com (15 février 2012), cyberpresse.ca (16 février 2012) et www.thetfordActu.com (8 mars 2012)

Sans mots pour décrire la souffrance vécue par les victimes lors de cet horrible triple meurtre... Sans mots pour imaginer la souffrance vécue par leurs parents et les membres de leur entourage... Sans mots pour décrire la souffrance du présumé meurtrier qui n'avait plus le contrôle de sa tête... S-O-U-F-F-R-A-N-CE sont les seules lettres mises côte à côte qui peuvent traduire ce drame de vie inqualifiable.

Je travaille avec et pour les familles qui accompagnent un proche atteint de maladie mentale depuis plus de 20 ans. Depuis toutes ces années, j'entends leur peine et leur désarroi, mais trop souvent leur limite face au **système**. Pour moult raisons, bonnes ou mauvaises, les intervenants de différents milieux font la sourde oreille malgré les mille et un mots que les familles utilisent pour tenter de se faire entendre, surtout de se faire comprendre.

Le drame de Saint-Romain éveille en nous le pire et le meilleur. Depuis la fin de semaine, j'ai entendu des gens s'exprimer, j'ai lu des opinions qui peuvent faire frémir, l'éloge de solutions miracles pour contrôler ces gens qui font peur; des idées surréalistes qui malheureusement, peuvent trouver l'aval de la population. Un drame qui a également suscité un élan de compassion hors du commun.

À qui imposer la faute, la responsabilité d'un tel drame? Quelles sont les solutions pour permettre aux milliers de gens qui composent avec une maladie mentale et aux membres de leur entourage de vivre en toute quiétude? Beaucoup de questions dont les réponses sont à la fois simples et complexes. Pour cerner le réel problème dont on parle, il faut faire un premier constat: ne jamais perdre en tête que la majorité des personnes qui ont une maladie mentale ne sont pas dangereuses. D'ailleurs, on parle trop rarement de leurs succès, du long parcours qui les ont amenées vers leur rétablissement. Des gens courageux qui admettent et reconnaissent leurs limites mais surtout, qui sont **volontaires** dans leur traitement.

Le drame de Saint-Romain, nous amène dans une autre voie, celle d'une minorité de gens qui, en raison de leur maladie, **de leur refus** de se faire traiter et des mille et une lacunes de notre système, passent entre les mailles du filet et en viennent à commettre l'irréparable. À qui la faute? C'est relativement facile de dire que c'est au Gouvernement, ses

fonctionnaires, les établissements, les médecins, les intervenants sociaux, les policiers, les juges, l'argent et ultimement, les familles! Ce n'est malheureusement pas si simple puisque notre système est ancré sur la Charte des droits et libertés qui permet à tout citoyen de prendre les décisions qui le concernent et ce, à moins que ce dernier ne soit pas apte à le faire. Parler d'inaptitude dans le domaine de la santé mentale n'est pas une mince tâche car tout est basé sur la notion de dangerosité, une approche où la subjectivité est à l'honneur!

Il y a donc un problème fondamental relié à des fondements législatifs, un angle qu'il faut revoir et ce, pour maximiser la sécurité personnelle des personnes atteintes de maladie mentale qui refusent l'aide disponible et la sécurité collective. Il y a également des solutions terrain qui peuvent être relativement simples à mettre en place: services d'aide en situation de crise, suivi systématique pour des personnes qui en requièrent le besoin, des protocoles d'accueil et de sortie pour soutenir les familles et maintes autres solutions que l'on met sur la table depuis plus de 20 ans.

Je suis à la direction d'une fédération qui regroupe 38 associations qui répondent annuellement à plus de 60 000 demandes d'aide de parents, de conjoints, d'enfants, de frères, de sœurs, d'amis qui vivent une détresse émotionnelle trois fois plus élevée que celle de la population générale, qui se sentent complètement démunis devant la maladie mentale de leur proche. Petit à petit, nos intervenants travaillent avec eux pour les amener dans une zone de confort ou l'accompagnement qu'ils offrent à leur proche se fait dans le respect des uns et des autres. C'est un long processus qui prend du courage et de la détermination.

Le drame de Saint-Romain est l'exemple parfait des ratées de notre système: une mère courageuse qui ne s'est pas donné le droit de refuser le gîte à son fils, un homme désespéré que l'on a laissé à lui-même et qui, en raison des éléments énumérés ci-haut, a fait trois malheureuses et innocentes victimes.

Aujourd'hui, je dis **ASSEZ, C'EST ASSEZ!** Que tous les leaders qui sont concernés par cette problématique particulière des gens qui refusent de se faire soigner se lèvent pour prendre des décisions courageuses, tout comme le font quotidiennement nos familles.

En terminant, en mon nom personnel et celui de dizaines de milliers de familles que la FFAPAMM représente, nos plus sincères condoléances à tous les membres de la famille éprouvée.

Revue de presse

La Voix du Sud
20 février 2012

Une désinstitutionnalisation ratée????



Publié le 20 Février 2012
Éric Gourde

Recommander

Tweeten 0

0

Les récents événements survenus à Saint-Romain ont ramené dans l'actualité la pertinence et l'efficacité de la désinstitutionnalisation. Le fait que le suspect dans cette histoire, Pascal Morin, est aux prises avec des problèmes de santé mentale et de consommation de drogue a amené plusieurs individus et organismes à évaluer ce processus. Certains ont proclamé son échec, d'autres ont déploré le manque de ressources sur le terrain et d'autres ont tout simplement critiqué le SYSTÈME. Rappelons que le meurtrier présumé, Pascal Morin, souffrirait de troubles bipolaires et/ou schizophrénie, en plus d'un problème de toxicomanie.

Sujets : Gouvernement du Québec , Fédération des familles , Centre de réadaptation , Québec , Canada , Chaudière-Appalaches

Des blâmes ont été adressés au Gouvernement du Québec par le sénateur Pierre-Hugues Boisvenu puisque la plupart des lits disponibles ont été psychiatrie ont été fermés au Québec, dans le but de permettre à l'État de boucler ses budgets. « Il faut que le gouvernement accepte une partie de la responsabilité là-dedans, parce que c'est une conséquence directe de la désinstitutionnalisation » a-t-il dit. L'argumentation de monsieur Boisvenu se dirigeait surtout vers les familles qui ont souvent eu à prendre en charge ces malades et s'assurer qu'ils prennent leurs médicaments afin de contrôler leur état.

« Pas une seule famille ne m'a blâmé pour mes propos » nous a-t-il confié lors d'une conversation téléphonique alors que les critiques se sont rapidement dirigées vers lui. « Il y a environ 2 à 3 % des malades touchés par la « désins » qui n'ont pas de soins adéquats. À l'époque, il y avait trop de gens institutionnalisés. L'idée de retourner en société des gens encadrés était noble, les ressources devaient suivre, mais ce ne fut pas le cas. Les familles ont hérité de cas très lourds dans certains cas, mais sans les ressources. On peut au moins critiquer la façon dont ça s'est fait? » se questionne-t-il. Il poursuit en comparant le nombre de cas où des personnes ont été jugées non criminellement responsables de meurtre au Québec au cours des dernières années avec le reste du Canada. « Le Québec représente 45% des cas de tout le pays. Il y a assurément quelque chose qui ne va pas. »

Certaines des opinions émises par le sénateur Boisvenu trouvent écho auprès de la directrice générale de la Fédération des familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale (FFAPAMM), Hélène Fradet, qui estime qu'il y a un problème fondamental relié à des fondements législatifs. « Notre système est ancré sur la Charte des droits et libertés qui permet à tout citoyen de prendre les décisions qui le concernent, et ce à moins que ce dernier ne soit pas apte à le faire. Des personnes atteintes de maladie mentale refusent l'aide disponible et mettent ainsi en danger la sécurité collective. Des solutions existent. On a de la difficulté à arrimer notre système de solution au Québec »

Parmi les solutions proposées par le sénateur Boisvenu, il souhaite que les personnes ayant une problématique de santé mentale ainsi qu'un problème de consommation fassent l'objet d'un encadrement accru, que l'on se donne des outils pour suivre médicalement ces personnes, que l'on revoie les niveaux de danger imminents chez les patients et que l'on puisse déjudiciariser un dossier médical.

La région a passablement été touchée depuis la mise en place de cette désinstitutionnalisation. Le Sanatorium Bégin de Lac-Etchemin, aujourd'hui CSSS des Etchemins, a déjà eu sous son toit au-delà de 300 lits dont plus de 200 étaient réservés à la santé mentale de courte et longue durée. Il n'y a plus d'hébergement psychiatrique dans cet établissement depuis mai 2010. Seules trois résidences secondaires abritent une vingtaine de clients. Le reste des cas problématiques a été confié à d'autres institutions telles que le CSSS de Beauce, le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Chaudière-Appalaches et à quelques organismes communautaires.

Des intervenants qui ont œuvré dans l'institution nous ont confié que de désinstitutionnaliser certains cas avait été une erreur. Des intervenants du domaine de la santé, des policiers et des familles questionnent les résultats de la démarche et les coûts sociaux qui y sont rattachés. Le Québec est malheureusement frappé depuis deux décennies environ par une épidémie de drames familiaux du même genre. Le sénateur Boisvenu et madame Fradette proposent des solutions. On devrait peut-être les écouter et en discuter. Ils ont le mérite d'avoir des arguments.

Recommander

Tweeten 0

0

Revue de presse

Le D.Comm (revue de l'Institut universitaire en santé mentale Douglas)
Novembre 2011



d. comm
16



LANCÉ EN SEPTEMBRE DERNIER PAR LA FFAPAMM, Avantdecraquer.com EST PLUS QU'UN MICROSITE D'INFORMATIONS PRATIQUES DESTINÉ AUX PROCHES DE PERSONNES ATTEINTES DE MALADIE MENTALE, C'EST UNE VÉRITABLE TROUSSE DE SURVIE.

LAUNCHED IN SEPTEMBER BY THE FFAPAMM, **Avantdecraquer.com** IS MORE THAN JUST A MICROSITE FILLED WITH PRACTICAL INFORMATION FOR THE FAMILIES OF PEOPLE WITH A MENTAL ILLNESS: IT IS A VERITABLE SURVIVAL KIT.

Lorsqu'en 1987, on lui a annoncé que son fils était atteint de schizophrénie, le ciel est tombé sur la tête de Christiane Trudel. « Les troubles mentaux, ce ne sont pas des choses auxquelles on s'intéresse avant d'y être confrontée. En tant que parent, on culpabilise alors beaucoup en cherchant son erreur », explique-t-elle. Et ce n'était que le début d'un parcours du combattant que connaissent la plupart des familles touchées par la maladie mentale. « Il y avait énormément de pression sur mes épaules, conjuguée à un grand sentiment d'impuissance. C'est impossible de vivre tout cela sans être affectée... Et pourtant je suis intervenante sociale, mais cela n'a pas empêché ma vie d'être chamboulée, ni ma famille d'être désorganisée, malgré le soutien de mes proches », se souvient Mme Trudel. Comme elle, 8 personnes sur 10 seront touchées de près ou de loin par la maladie mentale au cours de leur vie, sans être préparées à y faire face.

DES MEMBRES DE L'ENTOURAGE EN DÉTRESSE

« Les familles des personnes atteintes de maladie mentale vivent un niveau de stress trois fois plus élevé que la population », affirme Hélène Fradet, directrice générale de la Fédération des familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale (FFAPAMM). Plus de 60 % des familles seront poussées à l'épuisement ou se sentiront dépassées par les événements. Pour les aider à gérer ces situations et à mieux connaître la maladie mentale, la FFAPAMM a mis en ligne Avantdecraquer.com. Un microsite que se veut aussi pratique qu'informatif pour mieux leur venir en aide. « Il y a énormément d'informations sur Internet, mais elles sont souvent fragmentées et pas toujours adaptées à la situation que vivent les membres de l'entourage. On trouve facilement des définitions sur la schizophrénie par exemple, mais rarement les bonnes questions à poser à son médecin... De même, des ressources spécifiques pour les familles existent sur Internet, mais elles peuvent être difficilement repérables si les familles n'ont pas été auparavant orientées vers les bons sites, comme ceux de

When told in 1987 that her son suffered from schizophrenia, it was as though the sky had fallen on Christiane Trudel's head. "Mental illness is not something you really pay attention to before you are confronted with it. As a parent, you feel guilty and try to figure out where you went wrong," she explained. The diagnosis was just the beginning of a long struggle—a struggle experienced by most families affected by mental illness. "I felt an enormous weight on my shoulders, combined with a huge feeling of helplessness. It is impossible to go through all of that without being affected. I'm a social worker, but this didn't prevent my life from being turned up side down or our family from being put to the test, despite support from my friends and relatives," Ms. Trudel recalled. Just like her, 8 out of 10 people will be directly or indirectly affected by mental illness during their lifetimes and will not necessarily be prepared to face it.

FAMILY MEMBERS IN DISTRESS

"The families of people with mental illness experience a stress level that is three times higher than that of the general population," said Hélène Fradet, Executive Director of the Fédération des familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale (FFAPAMM). More than 60% of family members will be pushed to exhaustion or feel overwhelmed. To help them manage stress and gain better knowledge on mental illness, the FFAPAMM developed Avantdecraquer.com, a microsite that aims to help as best as possible by being both informative and practical. "There is so much information on the Internet, but it is often dispersed and not always adapted to a family's particular situation. For example, you can easily find a definition of schizophrenia on the Web, but it's rare to find a list of good questions to ask your doctor. And while specific Web resources for families do exist, they can be difficult to find if the family hasn't been first directed to the right sites, such as the sites of our members," explained Ms. Fradet. The microsite provides a synthesis of essential answers and refers families to the right facilities or services. The site contains



Hélène Fradet
directrice générale de la Fédération des familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale (FFAPAMM)

RENSEIGNEMENTS / INFORMATION:
WWW.FFAPAMM.COM

nos membres », indique Mme Fradet. Sur tous ces points, le site apporte les réponses essentielles de manière synthétique et oriente les familles vers les bonnes ressources. Elles y trouveront des conseils pratiques sur la gestion de crise, la compréhension de la maladie et les techniques de communication à privilégier avec leurs proches. Autant d'éléments qui auraient bien été utiles à Mme Trudel. « Cela m'aurait aidé pour mieux accompagner mon fils dans certaines situations de crises. Cela m'aurait évité pas mal de souffrance et fait gagner du temps dans mes démarches », confirme-t-elle.

DES OUTILS ET UNE PRISE DE CONSCIENCE

Les membres de l'entourage y retrouveront également des outils pour prendre conscience de leur propre détresse. « Pendant plusieurs années, on a vécu l'enfer et j'étais à bout », reconnaît Mme Trudel. Le slogan du site « Ta maladie mentale va me rendre fou » exprime bien cette réalité, celle des familles au bord de la crise de nerfs auprès desquelles il est urgent d'agir, comme le confirme Mme Fradet. « Pour aider une personne en difficulté, il faut se faire aider. C'est paradoxal, mais c'est une réalité à laquelle beaucoup sont confrontées. Les gens s'oublient en s'investissant totalement auprès de la personne atteinte et cela a des conséquences sur eux et tout particulièrement sur leur santé ». Les membres de l'entourage sont des piliers dont le rôle est indispensable, autant comme accompagnateur que comme partenaires des services de santé. Il faut donc les sensibiliser et leur donner les moyens d'éviter de devenir à leur tour des clients des services de santé ». Elle espère aussi que le microsite permettra de faciliter et d'améliorer les relations entre les familles et le personnel soignant. « Les proches y trouveront un ensemble de questions à poser aux médecins et des clés pour interagir avec les intervenants. Nous désirons travailler en amont pour faire en sorte que les personnes atteintes, leur famille et les professionnels fassent équipe, de sorte que les actions des uns et des autres pourront favoriser le rétablissement de la personne atteinte de maladie mentale, et ce, dans le respect de tout un chacun. »

LA FFAPAMM

Active depuis 25 ans, la FFAPAMM est un organisme communautaire à but non lucratif dont la mission consiste à représenter et à soutenir les 40 associations de son réseau de familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale, réparties sur l'ensemble du Québec. Par l'entremise de ses membres, elle répond gratuitement à plus de 60 000 demandes d'aide chaque année et propose des services diversifiés, tels de l'intervention psychosociale, des activités de sensibilisation et de formation, des groupes d'entraide...



practical advice on crisis management, understanding the illness, and the best communication techniques to use with loved ones. All of these tools would have been very useful to Ms. Trudel. "This site would have helped me better support my son during his crisis episodes. It also would have helped me avoid a lot of suffering and saved me time in finding the answers I needed," she said.

AWARENESS TOOLS

Family members will also find tools to help them become aware of their own distress. "For many years we went through hell, and I was at the end of my rope," admitted Ms. Trudel. The site slogan "Your mental illness is driving me crazy" encapsulates this experience of families on the verge of a breakdown and who are in urgent need of support, as pointed out by Ms. Fradet. "To help someone in difficulty, you need to help yourself. It's ironic, but this is the reality facing a lot of families. People forget themselves as they become completely invested in the person with the illness, and this has an impact on them, particularly on their health. Family members are essential as both caregivers and partners of the health care establishment. They need information and tools so that they can avoid becoming users of health services themselves." She hopes that the microsite will help improve relations between families and health care staff. "Family members will find a list of questions to ask doctors and key approaches for interacting with other care staff. We want to work proactively to make sure that patients, their families and health care professionals are part of a team and that everyone's actions promote recovery out of respect for each person on that team."

THE FFAPAMM

Active for 25 years, the FFAPAMM is a non-profit community organization whose mission is to represent and support the 40 associations in its network of families and friends of people with mental illness throughout Quebec. Thanks to its members, it answers free of charge to more than 60,000 requests for assistance each year and refers users to a diverse range of services, such as psychosocial intervention, awareness and training activities, support groups, and more.

Revue de presse



Sommaire

- Nouvelles du Centre de recherche 2
- Pair-aidant en santé mentale: un modèle qui intéresse la France 3
- Le Mois de la nutrition 3
- Défi j'arrête, j'y gagne! 3
- Phase I du plan directeur énergétique 4

Février 2012 VOL.4 - NO.2

PAIR-AIDANT EN SANTÉ MENTALE

Un modèle qui intéresse la France

Danielle Fortier, agente d'information

Le 26 janvier dernier, dans le cadre d'un projet de coopération franco-québécois entre la Fédération des familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale (FFAPAMM) et l'Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM), l'Institut a eu le plaisir d'accueillir des représentants de ces deux organismes pour présenter ses services.

Pourquoi ont-ils inclus l'Institut dans leur horaire de visite? Parce que notre établissement est le premier centre hospitalier en santé mentale à avoir intégré un pair-aidant au cœur du traitement et dans la gestion des décisions cliniques, pour favoriser le rétablissement des personnes. Une rencontre avec Luc Vigneault, pair-aidant consultant et figure connue en France, s'imposait.

Pour optimiser leur courte visite d'une demi-journée, Luc s'est adjoint quelques collègues afin de dresser un portrait le plus complet possible du rôle du pair-aidant auprès des proches et des familles, mais aussi de son apport dans l'intégration du rétablissement dans l'organisation.

À l'issue de la rencontre, les délégués de l'UNAFAM sont repartis avec l'assurance d'échanges franco-québécois pour les aider dans l'implantation d'un réseau de pair-aidant en santé mentale qui s'inspire du modèle établi au Québec. Une première rencontre qui ouvre ainsi la voie à des collaborations futures.



De gauche à droite, à l'avant : Manon Dion, coordonnatrice, services aux membres et événements spéciaux, FFAPAMM, Hélène Fradet, directrice générale de la FFAPAMM, Anna-Mario Mignotte, administratrice à l'UNAFAM et Francine Lavoie, coordonnatrice de l'équipe d'accompagnement au changement à la Direction des ressources humaines et du développement organisationnel de l'Institut. À l'arrière, debout : Luc Vigneault pair-aidant consultant à l'Institut, Louise Marchand, chef d'unité au M-3400, à l'Institut, et Hervé Mignotte, bénévole à l'UNAFAM 69 - Rhône. Sylvain Pouliot, directeur des Programmes-dientèles et des soins infirmiers est absent de la photo.

Le Mois de la nutrition^{MD} 2012 ou Toute la vérité sur ce que vous mangez!

L'équipe du Service de nutrition

Vous serez donc ravis d'apprendre qu'en 2012, le Mois de la nutrition^{MD} est consacré à la démolition d'une trentaine de mythes populaires sur les aliments et la nutrition.

Comme à chaque année et conjointement avec l'arrivée des temps plus doux, nous profitons du mois de mars pour faire un clin d'œil à notre alimentation. Encore cette fois-ci, le thème choisi piquera sans aucun doute la curiosité de tout un chacun.



Depuis plusieurs années, l'information nutritionnelle n'a jamais été aussi présente dans nos vies. Tous les médias nous conduisent rapidement et facilement à des données qui peuvent s'avérer plus ou moins crédibles. Alors, plus souvent qu'autrement, nous nous retrouvons devant certains dilemmes qui, malheureusement, nous poussent à croire (à tort!) que bien manger, c'est compliqué...

L'équipe du Service de nutrition proposera différentes activités pour s'attaquer à diverses idées préconçues. Les employés et les usagers seront donc invités à s'amuser avec nous. Qui sera capable de départager le vrai du faux?

Restez aux aguets. Des précisions pour savoir comment améliorer vos connaissances sur une multitude de sujets liés à la nutrition sont à venir. De plus, votre perspicacité sera peut-être récompensée... Et ça, c'est la pure vérité!

Gardez l'œil ouvert et à bientôt!



Centraide
Québec et
Chaudière-Appalaches

Lors de la dernière campagne Centraide, l'Institut a atteint et même dépassé son objectif avec un montant total de 22 426 \$ en dons à l'organisme.

Les gagnantes des prix de participation sont:

Stationnement gratuit pendant 1 an:
Audrey Saribeau, agente administrative au Service des communications.

iPad (valeur de 600 \$):
Marie-Louise Leblond, infirmière au G-6300

Merci à tous pour votre générosité et bravo aux gagnantes!

ANNEXE 10

Liste des membres

BAS-SAINT-LAURENT

- La lueur de l'espoir du Bas-Saint-Laurent [Rimouski]
Tél.: (418) 725-2544

SAGUENAY/LAC-SAINT-JEAN

- Centre Nelligan [Roberval]
Tél.: (418) 275-0033

CAPITALE-NATIONALE

- La Boussole [Québec]
Tél.: (418) 523-1502
- Cercle Polaire [Québec]
Tél.: (418) 623-4636
- La Marée [La Malbaie]
Tél.: (418) 665-0050
- L'Arc-en-Ciel [Donnacona]
Tél.: (418) 285-3847

MAURICIE/CENTRE-DU-QUÉBEC

- APAME Centre-du-Québec [Drummondville]
Tél.: (819) 478-1216
- Le Périscope [Grand-Mère]
Tél.: (819) 729-1434
- La Lanterne d'espoir [Trois-Rivières]
Tél.: (819) 693-2841
- Association Le P.A.S. [Victoriaville]
Tél.: (819) 751-2842
- Le Gyroscope [Louiseville]
Tél.: (819) 228-2858
- La Passerelle [Bécancour]
Tél.: (819) 233-9143
- ROBSM 04-17 [Trois-Rivières]
Tél.: (819) 691-2592

ESTRIE

- APPAMM-Estrie [Sherbrooke]
Tél.: (819) 563-1363

MONTRÉAL

- Association des parents et amis du bien-être mental du Sud-Ouest de Montréal [Verdun]
Tél.: (514) 368-4824
- La Parentrie [Montréal]
Tél.: (514) 385-6786
- Les Amis de la Santé Mentale / Friends for mental health [Dorval]
Tél.: (514) 636-6885
Services offerts aux communautés francophone et anglophone
- AMI-Québec [Montréal]
Tél.: (514) 486-1448
Services offerts à la communauté anglophone

OUTAOUAIS

- L'Apogée [Gatineau]
Tél.: (819) 771-6488

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

- VALPABEM [Val d'Or]
Tél.: (819) 874-0257
- La Rescouste [Amos]
Tél.: (819) 727-4567
- Le Portail [Rouyn-Noranda]
Tél.: (819) 764-4445
- La Bouée d'espoir [La Sarre]
Tél.: (819) 333-1184

CÔTE-NORD

- APAME de l'Est de la Côte-Nord [Sept-Îles]
Tél.: (418) 968-0448
- APAME Baie-Comeau [Baie-Comeau]
Tél.: (418) 295-2090

GASPÉSIE/ÎLES-DE-LA-MADELEINE

- Centre communautaire l'Éclaircie [Îles-de-la-Madeleine]
Tél.: (418) 986-6456

CHAUDIÈRE-APPALACHES

- Le Contrevent [Lévis]
Tél.: (418) 835-1967
- L'Ancre [Montmagny]
Tél.: (418) 248-0068
- Le Sillon [Saint-Georges]
Tél.: (418) 227-6464
- La Croisée [Thetford Mines]
Tél.: (418) 335-1184

LAVAL

- ALPABEM [Laval]
Tél.: (450) 688-0541

LANAUDIÈRE

- La lueur du phare de Lanaudière [Joliette]
Tél.: (450) 752-4544

MONTÉRÉGIE

- APAMM Rive-Sud [Greenfield Park]
Tél.: (450) 677-5697
- Le Vaisseau d'Or [Sorel-Tracy]
Tél.: (450) 743-2300
- OASIS Santé mentale Granby & Région [Granby]
Tél.: (450) 777-7131
- Éclusier du Haut-Richelieu [Saint-Jean-sur-Richelieu]
Tél.: (450) 346-5252
- L'Accolade Santé mentale [Châteauguay]
Tél.: (450) 699-7059
- Le Phare Saint-Hyacinthe & Régions [Saint-Hyacinthe]
Tél.: (450) 773-7202
- Le Pont du Suroît [Salaberry-de-Valleyfield]
Tél.: (450) 377-3126

