# APUR Québec

**Promouvoir** et **défendre** les intérêts des personnes utilisatrices de services de santé mentale de la région de Québec

# MÉMOIRE

**DÉPOSÉ DANS LE CADRE DE LA CONSULTATION SUR LES PROCHAINES ORIENTATIONS EN**

## SANTÉ MENTALE, ITINÉRANCE ET DÉPENDANCE

*Les utilisateurs de services et leurs besoins au cœur du plan d'action du MSSS*

- AU CŒUR DES ORIENTATIONS : LES PERSONNES UTILISATRICES DE SERVICES ET LEURS BESOINS
- POUR DES SERVICES ACCESSIBLES, HUMAINS, INTÉGRÉS ET RESPECTUEUX DES DROITS
- UNE VISION PARTAGÉE POUR UNE SOCIÉTÉ PLUS JUSTE, PLUS INCLUSIVE ET PLUS HUMAINE

Date limite de dépôt des mémoires :
6 juin 2026

# TABLE DES MATIÈRES

1. Présentation de l’organisme
2. Démarche de consultation et rédaction du mémoire
3. Constats sur la situation actuelle en santé mentale
4. Enjeux observés dans les orientations et les services actuels
5. Les utilisateurs de services au cœur des orientations futures
6. Recommandations et pistes de solution
7. Réflexion sur l’intégration des services
8. Conclusion

# 1. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

L'Association des personnes utilisatrices de services de la région de Québec (APUR) est un organisme communautaire œuvrant dans le domaine de la santé mentale et du mieux-être dont la défense d'intérêts de ses membres des personnes vivant avec des enjeux de santé mentale. Depuis plusieurs années, l'organisme contribue activement au soutien, à l'accompagnement et à l'inclusion sociale des personnes utilisatrices de services en favorisant une approche humaine, respectueuse et centrée sur le pouvoir d'agir.

L'organisme offre un milieu accueillant, sécuritaire et permettant aux personnes de briser l'isolement, de développer leur autonomie et de retrouver une place active dans leur communauté. L'APUR favorise également l'entraide, l'écoute, la participation citoyenne et le rétablissement.

Par ses activités, ses interventions et ses collaborations avec différents partenaires du milieu communautaire et institutionnel, l'organisme agit comme acteur de proximité auprès de personnes vivant diverses réalités : détresse psychologique, isolement social, précarité financière, difficultés relationnelles, anxiété, dépression, épuisement, enjeux de logement et autres problématiques connexes.

Les valeurs qui guident l'organisme reposent notamment sur :

- Le respect de la dignité des personnes;
- L'inclusion sociale;
- L'autonomie;
- La participation active des utilisateurs de services;
- L'accessibilité;
- L'approche humaine et non stigmatisante

# 2. DÉMARCHE DE CONSULTATION ET RÉDACTION DU MÉMOIRE

Le présent mémoire a été rédigé à partir :

- Des expériences vécues et observées quotidiennement par les intervenants et la direction;
- Des échanges réalisés avec les utilisateurs de services;
- Des constats terrain accumulés au fil des années;
- Des discussions avec les partenaires communautaires;
- Des réalités observées dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Ce mémoire vise à faire entendre la voix des personnes qui utilisent les services en santé mentale. Il repose sur la conviction que les personnes concernées doivent être au cœur des réflexions entourant les prochaines orientations gouvernementales.

# 3. CONSTATS SUR LA SITUATION ACTUELLE EN SANTÉ MENTALE

Au cours des dernières années, les besoins en santé mentale ont augmenté de manière importante au Québec. Les organismes communautaires constatent une hausse significative de la détresse psychologique, de l'isolement social et de la précarité chez plusieurs groupes de la population.

Les utilisateurs de services présentent des besoins de plus en plus complexes. Plusieurs vivent simultanément :

- Des difficultés en santé mentale;
- Des problèmes financiers;
- De l'isolement;
- Des enjeux de logement;
- Des difficultés d'intégration sociale ou professionnelle;
- Des problèmes de santé physique;
- Des traumatismes ou des situations d'épuisement.

Cette réalité entraîne une pression importante sur les ressources communautaires qui deviennent souvent le premier lieu d'accueil, d'écoute et de soutien.

## Difficulté d'accès aux services

L'un des principaux constats demeure la difficulté d'accès aux services publics en santé mentale. Les délais d'attente sont souvent trop longs et plusieurs personnes doivent attendre avant d'obtenir un suivi adapté à leurs besoins.

Certaines personnes abandonnent leurs démarches en raison :

- De la complexité du système;
- Du manque d'accompagnement;
- Des critères d'admissibilité;
- Du nombre élevé d'étapes administratives.

Les utilisateurs de services expriment également un sentiment de découragement face à un système qu'ils perçoivent parfois comme difficile à comprendre et peu flexible.

## Hausse de l’isolement social

L’isolement est une réalité fréquemment observée. Plusieurs personnes vivant avec des enjeux de santé mentale ont peu de réseau social ou familial. Cette situation contribue à l’aggravation des difficultés psychologiques et augmente les risques de détresse, de crise ou de désorganisation.

Les organismes communautaires jouent alors un rôle essentiel de milieu de vie et de soutien de proximité.

## Pauvreté et santé mentale

La pauvreté demeure étroitement liée aux enjeux de santé mentale. Les difficultés financières, l’insécurité alimentaire et les problèmes de logement fragilisent considérablement les conditions de vie des personnes.

De nombreuses personnes doivent choisir entre :

- Se nourrir adéquatement;
- Payer leur logement;
- Se déplacer pour obtenir des services;
- Participer à des activités favorisant leur mieux-être.

Ces réalités démontrent l’importance d’aborder la santé mentale de façon globale et en tenant compte des déterminants sociaux.

# 4. ENJEUX OBSERVÉS DANS LES ORIENTATIONS ET LES SERVICES ACTUELS

# Sous-financement des organismes communautaires

Les organismes communautaires en santé mentale jouent un rôle indispensable dans le filet social québécois. Pourtant, plusieurs organismes doivent composer avec :

- Un financement insuffisant;
- Une hausse constante des demandes;
- Des ressources humaines limitées;
- Des difficultés de recrutement et de rétention du personnel.

Le financement à la mission demeure souvent inadéquat pour répondre aux besoins réels de la population. Cette situation fragilise les équipes et limite la capacité des organismes à développer ou maintenir certains services.

## Lourdeur administrative

Les exigences administratives associées au financement occupent une place grandissante dans le travail des organismes. Les équipes doivent consacrer beaucoup de temps à :

- La reddition de comptes;
- La recherche de financement;
- La gestion administrative.

Ce temps est alors retiré de l'accompagnement direct auprès des personnes.

## Fragmentation des services

Plusieurs utilisateurs de services doivent naviguer entre différents établissements et organismes sans véritable continuité dans leur parcours. Les liens entre les différents secteurs demeurent parfois insuffisants :

- Santé;
- Logement;
- Employabilité;
- Justice;
- Éducation;
- Soutien communautaire.

Cette fragmentation augmente les risques de rupture de services et de détérioration des situations.

## Place insuffisante accordée aux utilisateurs de services

Bien que plusieurs avancées aient été réalisées, les utilisateurs de services souhaitent être davantage impliqués dans :

- Les décisions;
- L'organisation des services;
- Les orientations gouvernementales;
- L'évaluation des besoins.

**Le savoir expérientiel constitue une expertise essentielle qui doit être reconnue davantage.**

# 5. LES UTILISATEURS DE SERVICES AU CŒUR DES ORIENTATIONS FUTURES

Les prochaines orientations gouvernementales devraient placer les utilisateurs de services au centre des décisions et des interventions. Les personnes vivant avec des enjeux de santé mentale possèdent une connaissance précieuse de leurs besoins, des obstacles rencontrés et des solutions qui favorisent réellement le rétablissement.

Une approche centrée sur la personne implique :

- L'écoute;
- Le respect du rythme de chacun;
- La participation active;
- Le libre choix;
- La dignité;
- L'espoir.

Les utilisateurs de services expriment notamment le besoin :

- D'être entendus sans jugement;
- D'avoir accès à des services humains et accessibles;
- De développer leur autonomie;
- De retrouver un sentiment d'appartenance;
- De participer à la vie sociale et communautaire.

Le rétablissement ne peut être limité à une intervention clinique. Il implique également :

- Le logement;
- Les relations sociales;
- La sécurité financière;
- L'inclusion;
- La participation citoyenne;
- L'accès à des activités significatives.

Les organismes communautaires jouent un rôle fondamental dans cette approche globale et humaine.

# 6. RECOMMANDATIONS ET PISTES DE SOLUTION

## Recommandation 1

### Augmenter le financement à la mission des organismes communautaires

Le gouvernement doit assurer un financement stable, récurrent et suffisant permettant :

- Le maintien des services;
- L'amélioration des conditions de travail;
- La rétention du personnel;
- Le développement d'activités répondant aux besoins réels des utilisateurs de services.

## Recommandation 2

### Reconnaître pleinement l'expertise des organismes communautaires

Les organismes communautaires doivent être considérés comme des partenaires à part entière dans les prochaines orientations gouvernementales.

Leur expertise terrain et leur proximité avec les personnes constituent des forces essentielles

## Recommandation 3

### Simplifier l'accès aux services

Des actions doivent être mises en place afin :

- De réduire les délais;
- De simplifier les démarches;
- D'améliorer l'accompagnement;
- D'assurer une meilleure continuité des services.

Les personnes doivent pouvoir accéder rapidement à du soutien adapté sans devoir traverser un parcours complexe.

# Recommandation 4

## Développer davantage la prévention et l'intervention précoce

La prévention doit devenir une priorité. Investir en amont permet :

- De réduire les crises;
- De prévenir l'aggravation des situations;
- De diminuer la pression sur le réseau;
- D'améliorer la qualité de vie des personnes.

Les organismes communautaires sont particulièrement bien positionnés pour agir en prévention et en proximité.

# Recommandation 5

## Favoriser l'intégration des services

Le gouvernement doit encourager une meilleure collaboration entre :

- Le réseau de la santé;
- Les organismes communautaires;
- Les municipalités;
- Les milieux de l'éducation;
- Les services d'employabilité;
- Les ressources en logement;
- Les partenaires judiciaires et de sécurité publique.

Une approche intégrée permettrait d'offrir des services plus cohérents et mieux adaptés aux réalités des personnes.

# Recommandation 6

## Valoriser la participation des utilisateurs de services

Les utilisateurs de services devraient être impliqués :

- Dans les consultations;
- Dans les processus décisionnels;
- Dans l'évaluation des services;
- Dans le développement des orientations futures.

Leur expérience constitue un levier essentiel pour améliorer les pratiques et les politiques publiques.

# 7. RÉFLEXION SUR L'INTÉGRATION DES SERVICES

Les enjeux de santé mentale, d'itinérance et de dépendance sont étroitement liés à plusieurs autres dimensions de la vie des personnes. Il est donc essentiel d'adopter une approche globale et intersectorielle.

Les services ne peuvent être pensés en silo. Une personne vivant avec un problème de santé mentale peut également avoir besoin :

- D'un logement stable;
- D'un revenu suffisant;
- D'un soutien en employabilité;
- D'un accompagnement judiciaire;
- D'activités favorisant son inclusion sociale.

Les organismes communautaires jouent souvent un rôle de pont entre les différents services et assurent une présence humaine essentielle dans le parcours des personnes.

Le développement de partenariats durables et équitables entre le réseau public et le milieu communautaire doit constituer une priorité des prochaines orientations gouvernementales.

# 8. CONCLUSION

Les prochaines orientations gouvernementales en santé mentale, en itinérance et en dépendance représentent une occasion importante de renforcer les services offerts à la population québécoise.

Pour y parvenir, il sera essentiel :

- De reconnaître pleinement l'expertise des organismes communautaires;
- D'investir dans la prévention;
- De favoriser une approche humaine et globale;
- De placer les utilisateurs de services au cœur des décisions;
- De soutenir davantage les initiatives de proximité.

Les organismes communautaires comme l'APUR contribuent chaque jour au mieux-être collectif et à la dignité des personnes vivant avec des enjeux de santé mentale. Leur rôle doit être reconnu, soutenu et valorisé dans les futures orientations gouvernementales.

En terminant, nous souhaitons rappeler qu'une société inclusive et bienveillante passe nécessairement par des services accessibles, humains et adaptés aux réalités des personnes les plus vulnérables.