

Mémoire sur les consultations nationales en santé mentale

La parole collective en Chaudière-Appalaches

Représent'ACTION santé mentale Chaudière-Appalaches

Juin 2026

Rédaction :

Isabelle Fournier, chargée de projet Représent'ACTION Chaudière-Appalaches

Révision et conception graphique :

Marie-Josée Boucher, chargée de projet

Note : Le mémoire de Représent'ACTION Chaudière-Appalaches est public et peut être diffusé sur les plateformes du Gouvernement et de Santé Québec.

Cette analyse comporte des données recueillies des rencontres régionales des quatre dernières années et certains éléments prioritaires développés lors de ces rencontres.

INTRODUCTION

En 2022, Représent'ACTION voyait le jour en Chaudière-Appalaches après un arrêt de 6 ans. Ce projet fait suite à celui portant le nom de Cadre de Partenariat. Cette initiative s'inscrit dans l'action 3.2 du PAISM 2022-2026, qui vise à intégrer la parole collective et le savoir expérientiel dans la planification et l'organisation des services en santé mentale.

Chaque thème présenté amène des pistes de solutions en lien avec le sujet traité. Ces pistes de solutions, comme l'ensemble des éléments, proviennent des personnes directement concernées qui ont participé aux rencontres de Représent'ACTION.

MISE EN CONTEXTE

Représent'ACTION de Chaudière-Appalaches organise trois rencontres régionales des personnes utilisatrices de services en santé mentale par année. Lors des rencontres de l'année dernière, une moyenne de 48 personnes étaient présentes à chacune d'elles. Au cours de l'année en cours, la moyenne s'est maintenue. Ceci montre que les personnes rejointes sont au rendez-vous et manifestent un intérêt pour la parole collective. Ces rencontres leur permettent, entre autres, de socialiser, de discuter et d'être informées sur différents sujets d'actualité liés à la santé mentale. Il est important de mentionner que les délégués, élus de façon démocratique, participent aux concertations régionales de façon active et siègent à différentes tables de concertation et comités en santé mentale afin d'y porter une parole collective. Le projet dispose d'une bonne collaboration avec la direction du programme santé mentale du CISSS-CA.

1) LES RENCONTRES RÉGIONALES

Voici, dans cette section, les sujets importants qui sont ressortis lors des rencontres régionales des 4 dernières années.

FAITS GÉNÉRAUX RESSORTIS LORS DES RENCONTRES

L'INFORMATION

Les personnes premières concernées disent qu'il manque d'informations sur les traitements, le diagnostic psychiatrique et la médication. On note, également, une difficulté d'accès à l'information et aux services en santé mentale. Il serait donc important d'accroître l'accès à l'information et en donner plus.

LA QUALITÉ DES SERVICES

Les personnes utilisatrices de services aimeraient surtout, être plus écoutées et soutenues.

LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Les organismes communautaires sont importants pour les personnes concernées par les services en santé mentale. Ces dernières demandent de faire la promotion de ces organismes, qu'il y ait plus de références vers ces organismes et qu'il y ait plus de ressources dans le milieu communautaire. Ces organismes jouent, aussi, un rôle prépondérant dans la participation sociale des individus. Étant donné leur importance, il serait nécessaire d'augmenter l'aide aux organismes communautaires.

LES PRIORITÉS EN SANTÉ MENTALE

La sensibilisation est une des priorités à mettre au premier plan selon l'avis des utilisateurs de services. En effet, il serait important de faire plus d'éducation populaire au sujet de la santé mentale auprès de différents acteurs comme les employeurs, les collègues de travail, la population en général et même la famille. D'autres priorités sont ressorties comme, principalement, le respect des droits des personnes ayant une problématique en santé mentale.

A) Rencontre du 23 mars 2023 : Le suivi dans la communauté

D'abord, les services auxquels les personnes utilisatrices reçoivent un suivi sont nombreux et comprennent notamment les services de réinsertion à l'emploi, ceux offerts par les organismes communautaires, le CLSC et l'hôpital. Elles constatent toutefois un manque de services psychosociaux, une accessibilité difficile et des besoins très importants. L'accès à un médecin et les suivis en santé mentale demeurent des enjeux majeurs dans la communauté.

Des améliorations pourraient être apportées. Par exemple, il serait nécessaire de faire le lien entre l'hôpital et la communauté et d'avoir plus d'interventions préventives et moins d'interventions curatives.

Selon l'avis des usagers, un bon suivi psychosocial devrait offrir plus d'accompagnement à la personne durant le suivi ainsi qu'un contact plus humain. Les personnes constatent que le délai d'attente pour avoir accès au suivi est trop long et qu'il faudrait que la personne soit suivie sur une plus longue période

B) Rencontre du 19 octobre 2023 : L'aide médicale à mourir

Ce sujet très mitigé a fait réagir plusieurs personnes utilisatrices de services. Les participants avaient une opinion partagée : certains voyaient l'aide médicale à mourir comme acceptable lorsque la personne est bien informée, accompagnée et cherche à soulager ses souffrances. D'autres craignaient un dérapage vers l'euthanasie et associaient l'AMM à un acte de suicide.

Aussi, selon les participants, l'AMM doit être une décision libre et éclairée, réservée aux souffrances extrêmes et persistantes. Elle devrait être utilisée comme dernier recours, seulement dans des cas sévères et récurrents. Ils jugent essentiel d'améliorer les soins, l'accès aux services et les ressources disponibles avant d'envisager l'AMM. Il serait nécessaire, également, de consulter les personnes et leurs familles ainsi que leur offrir une meilleure information.

Par surcroît, les participants souhaiteraient avoir à leur disposition une trousse d'outils claire expliquant les procédures de l'AMM et des précisions sur les critères d'admissibilité. Ils recommandent d'envoyer au réseau de la santé un message de prudence quant à la manière d'administrer l'AMM. Ils estiment nécessaire d'offrir davantage de ressources aux personnes concernées avant d'appliquer cette démarche.

C) Rencontre du 7 décembre 2023 : L'hébergement de crise

Premièrement, les personnes ayant utilisé les services de crise ont partagé leur vécu. Elles ont mentionné certains aspects qui seraient à améliorer. Elles soulignent le manque de suivi, l'absence de références et un temps de répit insuffisant dans les ressources.

Ensuite, les personnes concernées estiment que l'hébergement de crise occupe une place insuffisante dans les services en santé mentale. Elles précisent qu'il n'y a pas assez de ressources et que les services sont peu connus. Aussi, l'offre actuelle ne répond pas à la demande. En Chaudière-Appalaches, les services sont jugés insuffisants et les délais d'attente sont trop longs. Elles estiment que le service 811 manquerait d'écoute, de référencement et d'outils de formation; une meilleure gestion des crises est jugée essentielle.

Il serait bon de préciser, également, qu'un seul territoire de la région de Chaudière-Appalaches avait formé un sous-comité hébergement de crise. Ce sous-comité est inactif depuis environ un an. Ceci montre qu'il manque de priorisation à ce niveau.

Il est important de préciser, que sur ce territoire, il n'existe pas de centres de crise, seulement de l'hébergement de crise. Les besoins sont importants, mais l'offre actuelle ne permet pas de répondre adéquatement aux besoins de la population.

D) Rencontre du 22 février 2024 : L'itinérance en santé mentale

D'abord, pour améliorer les conditions de vie des personnes en situation d'itinérance, les commentaires les plus importants qui ont ressortis sont de mettre en place de l'hébergement d'urgence pour les besoins de base ainsi que de permettre l'accès à des services minimaux et des lieux de transition.

De plus, les personnes estiment que les services destinés aux personnes itinérantes devraient inclure davantage de travailleurs de rue et un système facilitant l'accès aux cartes d'assurance-maladie. Elles souhaitent aussi un meilleur accès aux intervenants, plus d'hébergement de crise et un accompagnement pour les démarches liées aux besoins de base.

Aussi, les personnes ont proposé des actions pour lutter contre la stigmatisation des personnes itinérantes en faisant davantage de sensibilisation publique et de publicité. Elles recommandent aussi de créer des espaces de partage, d'offrir des conférences et de former les policiers en travail social pour réduire le rejet social.

Également, les personnes recommandent de donner davantage de moyens économiques aux organismes pour qu'ils puissent répondre aux défis et voir leur travail reconnu auprès des personnes fragilisées. Elles jugent essentiel de faciliter l'accès au logement et à la médication pour les personnes itinérantes. Elles insistent aussi sur l'importance de reconnaître l'humain derrière l'itinérance, au-delà des préjugés.

E) Rencontre du 10 octobre 2024 : Programme québécois pour les troubles mentaux (PQPTM)

En premier lieu, les discussions de groupe ont mis l'accent sur la psychothérapie, jugée difficile d'accès en raison des listes d'attente et du manque de suivis. Ces obstacles révèlent des lacunes importantes dans le système de santé. Les participants estiment qu'il est essentiel que la psychothérapie prenne davantage de place dans le futur.

Par la suite, les personnes utilisatrices seraient favorables à ce que la psychothérapie privée soit couverte par la RAMQ au moyen d'une franchise, comme pour les médicaments. Cette mesure permettrait de rendre la psychothérapie accessible à tous, y compris aux personnes à faible revenu et qui ne peuvent pas payer pour ce service.

De surcroît, dix personnes se disent favorables à une collaboration public-privé pour offrir des services plus accessibles, contre cinq qui s'y opposent. Les personnes en accord estiment que cette collaboration aiderait à réduire le débordement dans le secteur public et raccourcir les listes d'attente.

Enfin, les actions proposées pour améliorer l'accès à la psychothérapie incluent la mise en place de listes d'attente partagées et mieux gérées. Il serait aussi important de renforcer la communication entre les instances et de simplifier les références faites par les médecins de famille. Également, une formation accrue des professionnels et une collaboration plus étroite entre les acteurs du milieu sont jugées essentielles.

F) Rencontre du 30 janvier 2025 : Le logement social

D'emblée, les personnes constatent que les logements sont trop chers, ce qui entraîne stress, anxiété et insécurité financière. Elles soulignent un manque de logements abordables, d'où la nécessité d'introduire davantage de PSL dans les régions. On observe aussi une augmentation des listes d'attente pour les PSL, faute d'en avoir suffisamment.

Qui plus est, le logement social favorise une meilleure santé mentale en améliorant les conditions de vie des personnes. Il contribue à développer un sentiment d'autonomie et de liberté, tout en réduisant l'isolement. Il offre aussi une stabilité et une meilleure qualité de vie.

Ensuite, les personnes souhaitent que le logement social soit présent partout en Chaudière-Appalaches, facilement accessible et plus abordable. Elles demandent d'en avoir beaucoup plus, qu'ils respectent les droits des locataires et qu'il y en ait une grande variété. Elles jugent aussi essentiel que ces logements soient près des services.

Il est donc important de retenir qu'il est primordial d'investir plus d'argent dans les logements sociaux et qu'il y en ait en plus grand nombre.

G) Rencontre du 27 mars 2025 : Les interventions policières et la santé mentale

On peut constater, d'entrée de jeu, que la co-intervention policier-intervenant est perçue positivement par les personnes, car la présence d'un intervenant leur permet de réagir moins fortement et rend l'approche plus humaine. Plusieurs soulignent toutefois qu'il manque d'intervenants avec les policiers et que le contact avec ceux-ci est souvent vécu comme une confrontation, nécessitant plus d'empathie et moins de jugement. Les participants estiment qu'un suivi avec l'intervenant après la crise serait souhaitable.

Par la suite, les personnes proposent que tous les policiers reçoivent une formation obligatoire en santé mentale pour mieux intervenir. Elles souhaitent aussi qu'ils améliorent leur approche en situation de crise et bénéficient de formation continue. Les participants sont unanimes sur deux points: les policiers manquent de formation et les intervenants sont indispensables lors d'une intervention policière.

On peut en conclure que la collaboration entre les différents services offerts par les intervenants et les policiers sont indispensables.

H) Rencontre du 16 octobre 2025 : La participation sociale et le travail

On le sait, la participation sociale favorise l'engagement citoyen, renforce le sentiment d'utilité et contribue à la valorisation personnelle. Quant au travail, il permet de développer la confiance en soi, d'acquérir de nouvelles compétences professionnelles et de soutenir le rétablissement.

D'une part, les participants estiment que le transport représente le principal obstacle à la participation sociale. Ils soulignent toutefois que certaines actions, comme les activités offertes par les organismes communautaires et le soutien de l'entourage, peuvent encourager et faciliter cette participation.

D'autre part, les défis du milieu de travail pour accueillir des personnes vivant avec un problème de santé mentale consistent surtout à favoriser des adaptations adéquates et une acceptation sans préjugés.

l) Rencontre du 29 janvier 2026 : Le plan de primauté de la personne

Les personnes concernées ont découvert la notion de primauté de la personne, introduite dans le plan d'action 2015-2020 et reprise dans le plan interministériel en santé mentale 2022-2026. Ce principe consiste à placer la personne au centre des soins et services, en priorisant ses besoins et sa réalité.

Par surcroît, la notion de primauté de la personne est très peu connue, et plusieurs participants disent ne jamais en avoir entendu parler auparavant. Ils estiment qu'il faudrait mieux faire connaître et promouvoir ce concept. Selon eux, appliquer réellement cette primauté exige plus de temps avec le professionnel. Ils souhaitent également une écoute plus attentive de la part des intervenants.

Finalement, Le suivi post-hospitalisation constitue un enjeu majeur à améliorer, car les personnes qui reçoivent leur congé n'ont pas de suivi régulier, par exemple, de la part d'une infirmière. Cette absence de suivi empêche de s'assurer de leur état après l'hospitalisation.

CONCLUSION

En somme, on peut voir que, selon ce qui est reporté par les personnes utilisatrices de services lors des rencontres régionales, des changements sont à souhaiter concernant les soins et services destinés à cette population plus vulnérable. Il est donc à espérer que le ministère de la santé et des services sociaux prenne en considération les différents commentaires se retrouvant dans ce document.