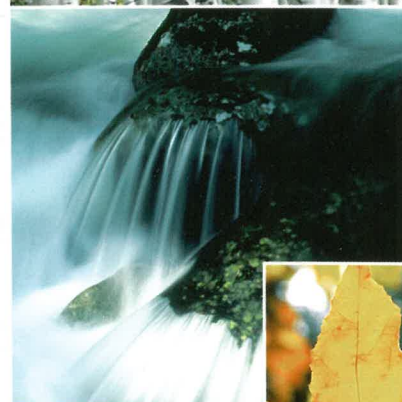
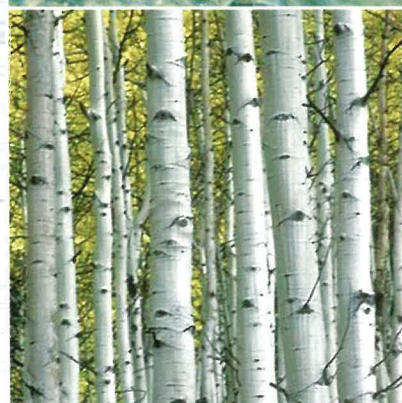




Cadre normatif

des associations-membres
de la **FFAPAMM**

**Tel qu'adopté en Assemblée Générale
1^{er} & 2 décembre 2004**



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

Remerciements

La Fédération des familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale (FFAPAMM) désire remercier tous les membres qui ont fait partie, à un moment ou un autre, du comité de travail sur le cadre normatif et qui ont collaboré à l'élaboration du présent document :

Madame Lucille Dugas (2002-2003)

La lueur de l'espoir du Bas-Saint-Laurent, Rimouski

Monsieur André Jean (2002-2003)

Le Contrevent, Lévis

Madame Diane Saint-Amour (2002-2003)

L'Accolade Châteauguay, Châteauguay

Madame Noëlla Dumas (2003-2004)

La lueur de l'espoir du Bas-Saint-Laurent, Rimouski

Madame Yvonne Leblanc (2003-2004)

Nouveau Regard, New Richmond

Monsieur Michel Houle (2002-2005)

Éclusier du Haut-Richelieu, Saint-Jean-sur-Richelieu

Madame Christiane Tourville (2004-2005)

La lueur de l'espoir du Bas-Saint-Laurent, Rimouski

La Fédération remercie également toutes les associations qui se sont impliquées avec assiduité dans le processus de consultation. En chantier depuis 2002, le Cadre normatif des associations-membres de la FFAPAMM n'aurait pu voir le jour sans leur précieuse contribution.

Édition produite par:

Fédération des familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale (FFAPAMM)

1990, rue Jean-Talon Nord

Bureau 203

Sainte-Foy (Québec) G1N 4K8

1 800 323-0474

www.ffapamm.qc.ca

Le genre masculin, lorsqu'utilisé dans ce document, désigne aussi bien les hommes que les femmes.

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec, 2005

Bibliothèque nationale du Canada, 2005

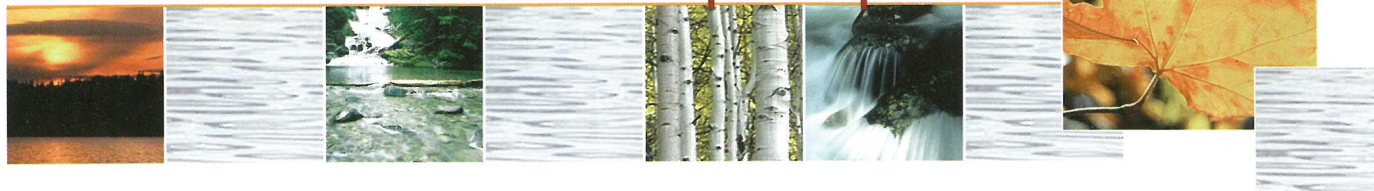
ISBN: 2-9803532-9-9

Conception graphique et impression: Caractéra

Toute modification ou reproduction est interdite sans le consentement de la FFAPAMM.

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

Avant-propos



Chers membres,

La vie associative est un milieu démocratique où se vit une suite fascinante de rêves, de projets, d'échecs et de réussites. Depuis sa création, la Fédération des familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale a vécu des moments émouvants, passionnants et des plus enrichissants.

Parmi tous les projets portés par la FFAPAMM, celui du cadre normatif peut être qualifié d'audacieux. Pour se réaliser, il a mobilisé des centaines de personnes et exigé beaucoup d'énergie de la part de tous. La mise en œuvre du projet de cadre normatif a nécessité une collaboration exceptionnelle des associations-membres de la FFAPAMM.

On le sait, l'idée même d'un cadre normatif bouscule les valeurs véhiculées dans chacun de nos groupes communautaires. Malgré certaines réserves, tous les conseils d'administration de chacune des associations-membres de la FFAPAMM se sont attardés à ce projet. Consultations et rencontres ont été au cœur de notre démarche démocratique échelonnée sur trois ans.

Aujourd'hui, nous pouvons être fiers et, à partir de maintenant, dans son application, nous aurons tous à apprendre à vivre et à travailler avec ce nouvel outil. Mais il ne me fait aucun doute que la FFAPAMM et les associations de familles qui en sont le cœur et l'âme, ont tout à gagner, puisque collectivement, nous désirons ardemment améliorer la situation des membres de l'entourage de la personne atteinte de maladie mentale.

Pour le Conseil d'administration de la FFAPAMM,

Marc-André Bédard, président



Table des matières



Introduction	3	Chapitre 5	
Chapitre 1		Normes relatives	
Cadre Normatif		à l'administration	
1.1 Objectifs	4	5.1 Les orientations	15
1.2 Avantages	4	L'énoncé de la mission	15
1.3 Limites	5	La philosophie d'intervention communautaire	15
1.4 Durée	5	Les critères d'admission et d'exclusion de la clientèle	15
1.5 Coûts	5	5.2 Le fonctionnement	16
1.6 Assises	5	Composition du conseil d'administration	16
La Politique de santé mentale	5	Règlements généraux	16
Les Lignes directrices pour l'implantation de réseaux locaux de services intégrés en santé mentale	6	Assemblée générale annuelle	17
Le projet organisationnel et clinique de la mise en œuvre des Réseaux locaux des services de santé et des services sociaux	6	5.3 L'éthique et les règles de conduite	17
La Politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire	6	Code d'éthique des associations-membres de la FFAPAMM	17
1.7 Principes directeurs	7	Mécanisme d'évaluation du degré de satisfaction	18
Chapitre 2		Mécanisme d'examen des plaintes	18
Critères d'admissibilité	8	Confidentialité	18
Chapitre 3		Gratuité des services	18
Procédure de certification		Heures d'ouverture	18
3.1 Composition des comités	9	5.4 Les assurances	19
Comité provincial de certification	9	Assurance multirisque	19
Comité de révision (en cas de refus)	9	Assurance responsabilité professionnelle	19
3.2 Étapes reliées à la procédure de certification	10	Assurance responsabilité pour les administrateurs et les dirigeants	19
3.3 Recertification	10	Chapitre 6	
3.4 Rôle de la FFAPAMM	10	Le financement	20
Chapitre 4		Conclusion	21
Normes relatives aux services		Bibliographie	22
4.1 Clientèle visée	11	Annexes	
4.2 Problématiques reconnues	12	1 Objets-types d'un groupe-membre régulier de la FFAPAMM	24
4.3 Services de base	12	2 Formulaire de demande de certification	25
Interventions psychosociales	12	3 Grille d'autoévaluation	26
Activités d'information	13	4 Documents à fournir par le responsable de l'association	27
Groupes d'entraide	13	5 Composition du conseil d'administration	28
Activités de formation	13	6 Appréciation des services	29
Activités de sensibilisation	13	7 Formulaire de plainte	30
Mesures de répit-dépannage	13	8 Formulaire d'analyse de plainte	31
4.4 Le personnel	14	Lexique	32

Introduction



Le présent cadre vise à assurer une base de services aux familles et amis des personnes atteintes de maladie mentale et à confirmer publiquement le statut de porte d'entrée des associations-membres qui leur viennent en aide. En ce sens, la FFAPAMM propose à ses membres d'harmoniser leurs mesures de soutien, et ce, tout en préservant leur autonomie et leurs particularités régionales.

Cela va sans dire que le présent cadre normatif ne veut en aucun temps restreindre le développement des associations-membres. Au contraire, la mise en place de services de base et l'enrichissement de l'expertise peuvent servir de rampe de lancement pour le développement de services complémentaires et un élargissement des paramètres reliés à l'âge de la clientèle.

Plusieurs études réalisées démontrent que, peu importe l'endroit où ils demeurent, la réalité des familles et des proches est très difficile. Leur détresse émotionnelle est trois fois plus élevée que dans la population en général. Paradoxalement, malgré leur angoisse et leur affliction, l'aide qu'ils apportent à la personne atteinte de maladie mentale est considérée comme étant de première importance. Dans cette perspective, il faut tout mettre en œuvre pour accentuer la gamme de services qu'il est possible de leur offrir et ainsi, favoriser la réponse à leurs multiples besoins.

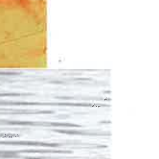
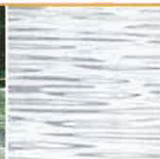
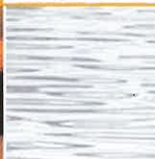
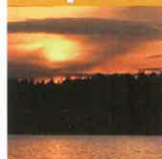
Soucieux de la qualité des services offerts aux membres de l'entourage de la personne atteinte de maladie mentale, le conseil d'administration de la FFAPAMM a initié cette démarche en collaboration étroite avec les associations. Ce projet a été travaillé en collectivité et, ensemble, les administrateurs et les permanents ont longuement réfléchi et dégagé des paramètres devant guider l'organisation des services. La qualité des activités est une préoccupation collective et, à ce titre, les associations désirent travailler en collaboration avec les bailleurs de fonds afin de continuer à viser l'excellence.

L'implantation de normes de qualité est une nécessité dans tous les secteurs d'activités. De ce fait, il est tout à l'honneur des associations-membres de la FFAPAMM d'être proactives en se dotant de normes communes. L'équité dans les services offerts, la coalition entre les associations, la force qui unit les membres de l'entourage et l'outil de référence qui soutiendra les services au quotidien feront en sorte d'augmenter la visibilité et la crédibilité des associations.

Aujourd'hui, au Québec, il n'y a plus aucun doute, les associations-membres de la FFAPAMM démontrent qu'elles sont devenues la porte d'entrée des services pour les membres de l'entourage qui ont un proche atteint de maladie mentale.

Cadre normatif

Chapitre 1



1.1 Objectifs

Le présent document propose des paramètres devant guider l'organisation des services des associations-membres de la FFAPAMM. Les éléments d'information contenus dans ce cadre normatif visent à préciser :

- la définition d'une association-membre de la FFAPAMM ;
- la clientèle visée ;
- les problématiques reconnues ;
- les services de base (6) ;
- le personnel ;
- les orientations ;
- le fonctionnement ;
- l'éthique et les règles de conduite ;
- les assurances ;
- le financement.

La certification visée est une attestation de la conformité des normes minimales définies par la FFAPAMM. Tout en préservant l'autonomie des associations, la démarche a pour objectif principal de permettre à toutes les familles et proches des personnes atteintes de maladie mentale d'avoir recours à une base de services similaires dans toutes les régions du Québec. De plus, cette démarche veut permettre aux associations-membres d'avoir accès à des subventions à la hauteur de leurs besoins et de bénéficier de programmes de formation continue.

Au plus grand profit de la clientèle desservie, l'objectif ultime est d'inscrire l'ensemble des associations dans un processus commun d'amélioration continue de la qualité et de recherche de l'excellence.

1.2 Avantages

Pour la population, la certification :

- confirme que les associations satisfont aux normes établies par la FFAPAMM ;
- permet de disposer d'informations pour choisir un service d'intervention.

Pour l'association, la certification :

- contribue à la démarche d'amélioration continue de ses services ;
- lui permet de s'afficher comme un organisme respectant des normes définies par la FFAPAMM ;
- lui permet de se doter d'outils de travail facilitant la consolidation de ses services de base ;

- lui permet de démontrer aux acteurs sociaux et politiques de la région que l'association possède et développe une expertise et des compétences lui permettant d'offrir des services de qualité ;
- lui permet de se rallier à un projet commun de toutes les associations-membres de la FFAPAMM, qui fait valoir davantage qu'elles peuvent sortir des sentiers battus et offrir des services à la mesure des besoins des membres de l'entourage ;
- lui permet d'avoir accès à des programmes de formation continue offerts par la FFAPAMM.

1.3 Limites

La certification de l'association :

- n'implique pas systématiquement la dispensation de l'ensemble des services de base ;
- est accordée exclusivement pour les éléments ayant fait l'objet de l'évaluation ;
- est d'une durée limitée et oblige l'organisme à faire une demande de recertification. Cette dernière s'inscrit dans une démarche de gestion de la qualité.

1.4 Durée

- Deux ans, dans le cas d'une première certification.
- Trois ans, dans le cas d'une recertification.

1.5 Coûts

Le conseil d'administration de la FFAPAMM établit les coûts rattachés au processus de certification et les modalités de paiement en fonction des budgets reliés au financement de base des associations-membres.

1.6 Assises

Le cadre normatif est conceptuel, il a comme principales assises :

La Politique de santé mentale

Politique qui confirme que la famille demeure le principal milieu de vie pour plusieurs personnes qui éprouvent un problème de santé mentale, d'où :

- il faut s'assurer que la famille soit bien informée, qu'on lui fournisse un support psychosocial approprié et qu'on lui permette d'avoir accès à des moments de répit.

Les Lignes directrices pour l'implantation de réseaux locaux de services intégrés en santé mentale

Document qui fixe les objectifs et les gains de la mise en réseau des services en statuant en regard des familles et des proches :

- améliorer la santé et le bien-être des familles et des proches (sur les plans psychologique et social) en privilégiant l'implication des membres de l'entourage dans la réinsertion sociale de la personne ayant des problèmes majeurs de santé mentale ;
- reconnaître l'apport des familles et des proches dans leur rôle d'accompagnateur et de partenaire, en poursuivant le développement des services de soutien adaptés à leurs besoins ;
- favoriser leur participation aux décisions prises concernant l'organisation et l'évaluation des services au niveau local.

Le projet organisationnel et clinique de la mise en œuvre des Réseaux locaux des services de santé et des services sociaux

Document qui préconise que le développement et la mise en place des services prennent notamment en compte l'importance :

- de rapprocher les services de la population ;
- de favoriser la contribution des organismes communautaires comme partenaires du réseau de la santé et des services sociaux ;
- de partager les responsabilités en ayant une constante préoccupation d'éviter les doublages et de confier à l'instance appropriée les fonctions qu'elle est le plus à même d'exercer ;
- de rendre compte des résultats obtenus.

La Politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire

Politique qui s'engage à :

- assurer le respect de l'autonomie des organismes communautaires à déterminer leur mission, leurs orientations, leurs modes et leurs approches d'intervention ainsi que leurs modes de gestion ;
- reconnaître le milieu communautaire en tant que réseau d'interventions, d'activités et de services à la population, apprécié et innovateur ;

1.7 Principes directeurs

- faire en sorte que les ministères et organismes gouvernementaux participent au soutien financier de la mission globale des regroupements nationaux, régionaux et locaux de leur secteur d'activités.

Les orientations privilégiées, les définitions données et les précisions apportées s'appuient sur les principes directeurs suivants :

- la flexibilité nécessaire au développement des associations-membres afin que chacune puisse :
 - répondre aux besoins évolutifs des membres de l'entourage,
 - s'adapter aux particularités du territoire,
 - s'adapter au financement disponible,
 - s'intégrer dans les plans régionaux d'organisation des services et assurer sa place dans les réseaux locaux de services.
- le développement des mesures de soutien s'appuie sur le principe de l'actualisation du potentiel qui permet aux membres de l'entourage de :
 - jouer pleinement leur rôle d'accompagnateur,
 - développer leur capacité à réussir leur vie,
 - mieux vivre leur quotidien,
 - se développer positivement, en dépit du stress que comportent les situations auxquelles ils sont confrontés,
 - s'impliquer activement à titre de partenaires dans l'organisation des services et de gestionnaires des associations.
- le respect et la valorisation de tous les gestionnaires des associations qui travaillent au développement, à la mise en place et à la gestion des services.
- l'équité, en termes d'accès à une base de services similaires, ainsi qu'à des modalités de financement et d'encadrement équitables pour l'organisme.
- la poursuite et l'effort consacrés au développement d'un bon partenariat avec l'ensemble des acteurs inscrits dans les réseaux locaux de services.

Critères d'admissibilité

Chapitre 2



Une association désireuse d'être membre régulier de la FFAPAMM doit s'inscrire dans une démarche de certification et doit satisfaire à chacun des critères suivants :

1. L'organisme offre des mesures de soutien aux membres de l'entourage de la personne atteinte de maladie mentale.

Les présentes normes s'appliquent exclusivement aux organismes communautaires du secteur de la santé et des services sociaux qui satisfont aux conditions d'adhésion telles que définies dans les règlements généraux de la FFAPAMM.

2. L'organisme détient une charte d'incorporation (ou lettres patentes) dont les objets correspondent à ceux définis par la FFAPAMM (voir annexe 1).

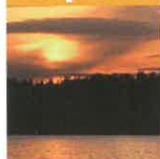
L'organisme doit être constitué en corporation dûment reconnue par les lois en vigueur, qu'elles soient fédérales ou provinciales.

3. L'organisme est en activité depuis au moins deux ans.

Les connaissances et les compétences demandent d'être mises à profit à travers l'expérience. C'est ainsi que l'offre des services s'apprécie, entre autres, en s'assurant d'une période minimale d'activité fixée à deux ans.

Procédure de certification

Chapitre 3



Le conseil d'administration de la FFAPAMM demeure l'entité responsable des comités rattachés au processus de certification et l'assemblée générale détient le pouvoir d'entériner la certification.

3.1 Composition des comités

Comité provincial de certification

Comité formé de 3 membres, dont un représentant de la FFAPAMM, un membre de l'entourage désigné par la FFAPAMM ne faisant pas partie du conseil d'administration de la FFAPAMM et un représentant d'un milieu de formation reconnu (collégial ou universitaire). Le mandat accordé est de trois ans et les travaux sont coordonnés par la direction générale de la FFAPAMM. Le comité a le mandat de :

- valider la démarche de certification des organismes ;
- visiter les lieux et rencontrer les représentants de l'association ;
- statuer sur le niveau de certification (niveau de 1 à 6/services de base offerts — réf. : point 4.3) ;
- formuler des recommandations au conseil d'administration quant à la certification de l'organisme demandeur ;
- informer l'organisme du résultat de sa démarche dans un délai de 4 mois et, s'il y a lieu, lui permettre d'apporter les correctifs dans un délai de 12 mois.

Comité de révision (en cas de refus)

Comité formé de 3 membres, dont l'avocat-conseil de la FFAPAMM, un membre de l'entourage désigné par la FFAPAMM (autre que le représentant désigné sur le comité provincial de certification) et un représentant d'une association-membre accréditée qui a minimalement un niveau 4 en termes de services de base offerts, et excluant tout administrateur de la FFAPAMM.

Le comité a le mandat de :

- statuer sur la recevabilité des demandes de révision ;
- examiner la situation de l'organisme dont la demande a été reçue ;
- communiquer au conseil d'administration le résultat de son examen et transmettre une décision motivée ;

3.2 Étapes reliées à la procédure de certification

La procédure de certification précise la séquence des différentes étapes :

1. Demande d'information.
2. Envoi des documents pertinents.
3. Demande de certification.
4. Confirmation de l'admissibilité.
5. Préparation des documents.
6. Étude préliminaire du dossier.
7. Visite d'évaluation de l'organisme.
8. Étude du dossier.*
9. Formulation d'une recommandation.
10. Validation du dossier par le conseil d'administration de la FFAPAMM.
11. Certification autorisée par l'assemblée générale de la FFAPAMM.
12. Transmission de la décision à l'organisme.
13. Émission du certificat.

En cas de révision :

1. Dépôt de la demande.
2. Révision de la décision.
3. Validation du dossier par le conseil d'administration de la FFAPAMM.
4. Certification autorisée par l'assemblée générale de la FFAPAMM.
5. Transmission de la décision à l'organisme.
6. Émission du certificat.

3.3 Recertification

À tous les 3 ans, la recertification vise à assurer le suivi de l'association. Cette démarche a pour objectif de valider si l'association répond toujours aux critères de certification.

3.4 Rôle de la FFAPAMM

La Fédération des familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale :

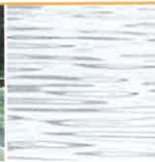
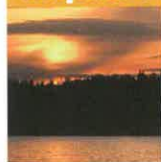
- transmet aux organismes les informations sur le processus de certification ;
- offre un soutien professionnel et technique aux organismes et aux membres des comités ;
- assure la dispensation de programmes de formation continue.

* Les normes de qualité retenues pour la certification des associations sont regroupées dans les catégories qui suivent :

- les normes relatives aux services,
- les normes relatives à l'administration.

Normes relatives aux services

Chapitre 4



Les services offerts aux membres de l'entourage sont au cœur des associations. La démarche d'amélioration continue de la qualité des services offerts par les associations porte sur les dimensions suivantes :

- la clientèle visée,
- les problématiques reconnues,
- les services offerts,
- le personnel.

L'association veille à l'accueil et à l'intégration de la personne qui sollicite de l'aide. Elle s'assure que ses besoins soient bien définis afin de lui offrir des services adaptés. Cette orientation peut signifier une offre de services de l'association ou une référence vers une autre ressource.

Les besoins de base pour les membres de l'entourage sont les mêmes dans toutes les régions du Québec. Cependant, les disparités locales, sous-régionales, régionales, les problèmes d'accessibilité rencontrés dans certaines régions (dont celles éloignées) et les spécificités reliées aux communautés culturelles font en sorte que certains services s'articulent de façon particulière.

L'association a la responsabilité d'offrir des services de qualité par un personnel compétent en vue de répondre aux besoins des membres de l'entourage de la personne atteinte de maladie mentale. De plus, l'association doit faire la démonstration de la satisfaction de la clientèle sur une base annuelle (réf. : annexe 6).

4.1 Clientèle visée

La mission de base d'une association-membre de la FFAPAMM est d'offrir des mesures de soutien aux membres de l'entourage d'une personne atteinte de maladie mentale. Cette terminologie implique le père, la mère, un membre de la fratrie, un conjoint, l'enfant d'une personne atteinte, un ami ou toute personne intéressée. La personne atteinte doit avoir 18 ans et plus.



4.2 Problématiques reconnues

L'association offre des mesures de soutien aux membres de l'entourage qui ont un proche qui présente des manifestations cliniques reliées à un trouble majeur de santé mentale.

L'expression «maladie mentale» demeure dans le vocabulaire de l'association. Cependant, l'évolution de la médecine et les délais reliés à l'établissement d'un diagnostic psychiatrique obligent un élargissement de la terminologie.

En ce sens, l'expression trouble majeur de santé mentale intègre à la fois les troubles non diagnostiqués et les 5 maladies mentales qui sont desservies à la base par l'association, soit :

- la schizophrénie,
- les troubles bipolaires (manico-dépression),
- la dépression,
- les troubles obsessionnels-compulsifs,
- les troubles de personnalité limite.

4.3 Services de base

Une gamme de services est offerte par l'association. Cependant, des caractéristiques propres à chacune constituent l'assise principale des services de l'organisme. D'autre part, l'association qui n'est pas consolidée financièrement doit clairement établir ses priorités de services parmi les suivants, le niveau de certification étant établi en fonction du nombre de services de base offerts (de 1 à 6).

Interventions psychosociales

Interventions individuelles et/ou familiales où l'aide est reliée au soutien, à la communication, à la résolution de problèmes ou à la référence.

Activités d'information

Activités permettant la transmission de renseignements sur tous les aspects reliés aux différentes problématiques.

Groupes d'entraide

Activités qui consistent en des moments d'entraide entre pairs.

Activités de formation

Activités d'éducation permettant aux participants d'acquérir certaines connaissances, habiletés et/ou attitudes en lien avec les stratégies d'adaptation individuelles et familiales.

Activités de sensibilisation

Sensibilisation de la population sur la situation des membres de l'entourage. Prévention de l'épuisement des accompagnateurs et sensibilisation sur les problèmes de santé mentale.

Mesures de répit-dépannage

Ces mesures visent à permettre à la famille de se dynamiser pour ainsi prévenir une éventuelle détérioration des ressources de soutien au sein de la famille. L'articulation des activités de répit-dépannage se fait en fonction des besoins. Il est important de préciser que ces mesures ne doivent pas remplacer ou combler le manque de ressources dans la communauté pour les personnes qui ont des problèmes de santé mentale.

4.4 Le personnel

L'association doit avoir un système de dossiers pour tous ses employés ou du moins, une grille de sélection en rapport avec la description du poste, et ce, en respectant les lois en vigueur. Cette grille comprend les éléments suivants :

- la description de tâches, les qualifications requises* et le contrat de travail ;
- la formation et le perfectionnement du personnel ;
- la supervision ;
- l'évaluation.

L'association dispose et applique une procédure d'accueil et d'intégration de tout nouvel employé. Elle offre une séance d'information adaptée à la fonction occupée et qui porte, entre autres, sur les aspects suivants :

- la description de tâches et l'organisation du travail ;
- la confidentialité des dossiers ;
- le code d'éthique ;
- le mécanisme d'évaluation du degré de satisfaction de la clientèle ;
- le mécanisme d'examen des plaintes.

* La formation académique demandée est laissée à la discrétion des associations. Cependant, l'association doit démontrer que la personne détient des compétences, des connaissances et une expertise permettant de répondre aux tâches à exécuter.

Normes relatives à l'administration

Chapitre 5



5.1 Les orientations

Les normes relatives à l'administration font principalement référence à des documents écrits qui sont jugés nécessaires pour assumer une gestion de qualité. L'association qui entreprend une démarche de qualification en vue d'obtenir une certification doit posséder ces documents et faire la démonstration qu'elle en respecte la teneur.

Les orientations de l'organisme comprennent les éléments suivants :

L'énoncé de la mission

- Profil général de la clientèle.
- Buts généraux de l'association en regard de l'objet de la charte.
- Aperçu du type d'activités ou des services offerts.

La philosophie d'intervention communautaire

La philosophie d'intervention sert à guider l'organisation des services. Elle comprend les valeurs et les principes directeurs qui sous-tendent l'intervention. Elle prend ses assises sur l'aide à la famille et elle doit tenir compte des 4 prémisses suivantes :

- le respect du membre de l'entourage et de son rythme ;
- l'actualisation du potentiel de la personne ;
- le développement de ses compétences ;
- l'appropriation de son pouvoir.

Les critères d'admission et d'exclusion de la clientèle

Les critères d'admission doivent au moins comporter les variables suivantes :

- l'âge ;
- les problématiques reconnues ;
- les problèmes associés aux aspects psychologique et social.

Ces critères servent à s'assurer que la clientèle est bien celle visée par les critères d'admission.

Les critères d'exclusion cherchent à identifier les personnes auprès de qui l'organisme n'est pas habilité à intervenir et qui doivent être orientées vers une autre ressource dans la communauté.

5.2 Le fonctionnement

Les normes relatives au fonctionnement administratif de l'association concernent la composition et les fonctions du conseil d'administration en regard de sa responsabilité de veiller à ce que l'association soit bien gérée, qu'elle offre des services de qualité et que les membres de l'entourage soient satisfaits de l'aide reçue.

Composition du conseil d'administration

Le nombre minimal de membres au conseil d'administration est fixé, conformément à la loi, à trois personnes. Le conseil d'administration doit être composé majoritairement de membres de l'entourage de personnes atteintes de maladie mentale.

La liste des membres du conseil d'administration contient les informations suivantes :

- le nom et l'adresse de chacun des membres, ainsi que les liens à titre de membre de l'entourage, s'il y a lieu ;
- leurs fonctions au sein du conseil d'administration ;
- la date d'entrée au conseil d'administration et la durée du terme.

Règlements généraux

Les règlements de la corporation précisent les modalités par lesquelles les membres du conseil d'administration assument leurs fonctions d'administrateurs. Ces règlements concernent les éléments suivants :

- les critères qu'**une personne ou une corporation** doivent respecter pour devenir membre de l'association : membre régulier ou membre affilié ;
- le nombre de sièges au conseil d'administration ;
- la durée des nominations ;
- les procédures de nomination et de retrait ;
- la composition et l'organisation de la tenue d'une assemblée générale annuelle ;
- les procédures de fonctionnement (convocation, quorum, mode de prise de décisions) ;
- le nombre annuel de rencontres du conseil d'administration (minimum de quatre) ;
- la rédaction d'un procès-verbal à chacune des rencontres du conseil d'administration précisant la nature des décisions prises, ainsi qu'une preuve de son approbation par le conseil.

De plus, le conseil d'administration voit à ce que les dossiers financiers et les livres soient tenus à jour, en conformité avec les principes comptables généralement reconnus et établis dans l'acte constitutif.

Assemblée générale annuelle

L'avis de convocation et le procès-verbal portent, entre autres, sur le rapport d'activités et les états financiers ayant fait l'objet d'une vérification comptable, ou ce que prescrit le programme de soutien aux organismes communautaires.

Le rapport d'activités est produit annuellement, et présente au moins les éléments suivants :

- la clientèle desservie ;
- le nombre de personnes qui ont bénéficié des services de l'organisme avec statistiques à l'appui ;
- la nature des services rendus ;
- un rapport-synthèse du niveau de satisfaction de la clientèle spécifiant les insatisfactions et le rapport de l'examen qui en a été fait, s'il y a lieu ;
- les mesures envisagées pour améliorer la qualité des services aux membres de l'entourage, s'il y a lieu.

L'association qui entreprend une démarche de certification peut fournir tout autre document qu'elle juge pertinent à l'évaluation de sa candidature.

5.3 L'éthique et les règles de conduite

Les membres de l'entourage se présentent avec des problèmes qui peuvent les rendre vulnérables. Une vigilance est donc de mise pour tout administrateur, intervenant ou bénévole désireux de leur venir en aide. Il faut respecter les droits de ces personnes d'être accueillies, écoutées et aidées en fonction des besoins qu'elles expriment et dans le plus grand respect de leur liberté, de leur dignité et de leur intégrité.

Code d'éthique des associations-membres de la FFAPAMM

Le conseil d'administration de l'association adopte et fait respecter le code d'éthique proposé par la FFAPAMM. Ce dernier comprend les droits et les responsabilités des personnes qui ont recours aux services ainsi que les devoirs du personnel à leur endroit et à l'endroit de l'association.

Mécanisme d'évaluation du degré de satisfaction

En suivi des services offerts à la personne qui a sollicité de l'aide, l'association applique un mécanisme d'évaluation du degré de satisfaction. L'association veille à faire respecter la confidentialité de la personne qui se prévaut de ce mécanisme. Elle lui laisse également toute la latitude nécessaire pour qu'elle exprime son appréciation.

L'évaluation des services s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services. Un rapport est produit lors de la certification et de la recertification.

Mécanisme d'examen des plaintes

Toute personne qui utilise un service peut porter plainte. Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit. Afin de juger de la nature et de la gravité de l'insatisfaction formulée, l'association applique le mécanisme d'examen des plaintes prévu à son code d'éthique.

Confidentialité

Afin de favoriser une prestation de services de qualité, l'association s'assure que toutes les personnes impliquées dans la dispensation d'un service reçoivent l'information et appliquent les règles de confidentialité qui sont régies par le code d'éthique.

Gratuité des services

Outre les critères financiers qui concernent les mesures de répit-dépannage et qui sont particuliers à chaque association, tous les services reliés aux mesures de soutien sont entièrement gratuits pour le requérant. Cependant, certaines activités peuvent exiger des frais minimes (ex. : conférences).

Heures d'ouverture

L'association détermine ses heures d'ouverture. Cependant, elle doit assurer une réponse systématique et ponctuelle à l'intérieur de la plage horaire adoptée par le conseil d'administration.



5.4 Les assurances

L'association doit être protégée par une police d'assurance multirisque, une assurance responsabilité professionnelle et une assurance responsabilité pour les administrateurs et les dirigeants.

Assurance multirisque

L'association doit détenir une assurance multirisque couvrant biens, meubles, immeubles et responsabilité civile.

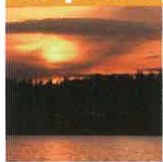
Assurance responsabilité professionnelle

L'association doit détenir une police d'assurance responsabilité professionnelle pour tous les intervenants afin de pouvoir faire face à toute poursuite résultant des services offerts ou d'une omission de services.

Assurance responsabilité pour les administrateurs et les dirigeants

Les administrateurs et les dirigeants de l'association peuvent être tenus personnellement ou solidairement responsables d'actes ou d'omissions survenus dans l'exercice de leurs fonctions, ainsi que de pertes ou de la mauvaise gestion de l'association.

Ils doivent être couverts par une assurance responsabilité distincte du personnel, compte tenu de leur responsabilité en regard de l'ensemble des services offerts. Une telle couverture peut représenter un atout au moment de recruter un administrateur.



L'organisation des services est directement reliée aux budgets dont dispose l'association. Afin d'assumer pleinement son rôle de porte d'entrée et d'offrir l'ensemble des mesures de soutien et de répit-dépannage, l'association doit avoir à sa disposition des budgets consolidés. Sans quoi, elle doit établir des priorités de services, en fonction des besoins de sa clientèle.

L'association qui sollicite une certification cherche à s'inscrire régionalement dans la catégorie Milieux de vie et de soutien dans la communauté qui correspond à la définition suivante :

« Un milieu de vie se définit comme un lieu d'appartenance et de transition, un réseau d'entraide et d'action. Ces caractéristiques trouvent leur prolongement dans des activités qui, bien que très diversifiées, peuvent être regroupées ainsi : des services de soutien individuel, de groupe et collectif, des activités éducatives, des actions collectives ainsi que des activités promotionnelles et préventives. Ce sont des organismes au service d'une communauté ciblée qui ne rejoignent pas uniquement des personnes en difficulté, mais des groupes de personnes ayant des caractéristiques communes. Ces organismes disposent d'un local pour l'accueil des personnes. Par ailleurs, certains interviennent en plus dans le milieu de vie naturel des communautés qu'ils desservent.

Certains organismes partagent ces stratégies d'intervention sans toutefois offrir de milieu d'appartenance. Leur action porte sur des problématiques précises et vise la prise en charge des situations par les personnes en cause. »

(réf. : Programme de soutien aux organismes communautaires 2005-2006)

En fonction du mandat qui lui est confié dans sa région (local, sous-régional ou régional), l'association dépose annuellement une demande financière à l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux, selon les barèmes proposés annuellement par la Fédération.

À noter qu'en fonction des réalités géographiques et géodémographiques, l'association a la possibilité de rehausser les barèmes financiers. De plus, les budgets destinés au programme de répit-dépannage sont évalués et quantifiés localement ou régionalement.

Conclusion



Les membres de l'entourage qui accompagnent une personne atteinte de maladie mentale connaissent une situation complexe. L'objectif de leur donner accès à une gamme de mesures de soutien est un défi important. L'exercice nous amène à constamment revoir notre façon de faire dans le but d'améliorer l'offre de services tant sur le plan quantitatif que qualitatif. Cela va sans dire que le présent cadre normatif se devra d'être revu en fonction du contexte socio-politique.

Les associations de familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale ont beaucoup progressé depuis les années 80. Les familles et les proches qui ont obtenu de l'aide ont actualisé leur potentiel et c'est grâce à eux si aujourd'hui, ces groupes communautaires se démarquent. Les gestionnaires des associations ont développé leur force grâce à leur vécu et leurs expériences. Ils savent mieux que quiconque comment orienter les services afin que ces derniers soient le plus près possible de leurs pairs.

La combinaison gagnante reliée à l'expérience de vie et à la compétence du personnel fait en sorte que toutes les régions du Québec peuvent compter et bénéficier d'excellents services au sein des associations-membres de la FFAPAMM.

Bibliographie



**BULGER, M., WANDERSMAN, A.
& GOLDMAN, C.R.**

Burdens and gratifications of care giving: appraisal of parents of adults with schizophrenia, American journal of psychiatry, vol. 63, n° 2, 1993, pp. 255-265

DROUIN BUSQUE, G.

Politique gouvernementale: l'action communautaire, une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social au Québec, Québec, Politique élaborée en collaboration avec les représentants du Comité aviseur de l'action communautaire autonome et du Comité interministériel de l'action communautaire, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2001, 59 p.

**FISHER, G.A., BENSON, P.R.
& TESSLER, R.**

Family response to mental illness: developments since de-institutionalization, Research in community and mental health, vol. 6, 1990, pp. 203-236

JOLY, H.

Compte-rendu du forum provincial des groupes-membres de la FFAPAMM sur l'élaboration d'un cadre normatif, Québec, Fédération des familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale (FFAPAMM), 2003, 28 p.

**KINSELLA, K.B., ANDERSON, R.A.
& ANDERSON, W.T.**

Coping skills, strenghts and needs as perceived by adult offsprings ans siblings of people with mental illness: a retrospective study, Psychiatric rehabilitation journal, vol. 20, n° 2, 1996, pp. 24-32

MARSH, D.T. & col.

The family experience of mental illness: evidence for resilience, Psychiatric rehabilitation journal, vol. 20, n° 2, 1996, pp. 3-12

**MINISTÈRE DE LA SANTÉ
ET DES SERVICES SOCIAUX**

Cadre normatif: certification des organismes privés ou communautaires intervenant en toxicomanie et offrant de l'hébergement, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, 2000, 67 p.

**MINISTÈRE DE LA SANTÉ
ET DES SERVICES SOCIAUX**

Lignes directrices pour l'implantation de réseaux locaux de services intégrés en santé mentale, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, 2002, 106 p.

**MINISTÈRE DE LA SANTÉ
ET DES SERVICES SOCIAUX**

L'intégration des services de santé et desservices sociaux: le projet organisationnel et clinique et les balises associées à la mise en œuvre des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, 2004, 19 p.

**MINISTÈRE DE LA SANTÉ
ET DES SERVICES SOCIAUX**

Politique de Santé mentale, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, 1989, 62 p.

**MINISTÈRE DE LA SANTÉ
ET DES SERVICES SOCIAUX**

Ressources intermédiaires : cadre de référence, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, 2001, 80 p.

PROVENCHER, H., DORVIL, H.

Le soutien à un proche atteint de schizophrénie : perspectives de l'aidant familial, Problèmes sociaux, Tome II, Études de cas et interventions sociales, 2001, pp. 561-582

**PROVENCHER, H., PERREAU, M.,
ST-ONGE, M., VANDAL, S.**

Le point de vue des familles face à la reconfiguration des services de santé mentale dans le contexte du soutien familial : rapport final, Projet de recherche réalisé grâce au financement du Conseil québécois de la recherche sociale et du Ministère de la Santé et des Services sociaux, Québec, 2001, 50 p.

RICARD, N., FORTIN, F.

Étude des déterminants du fardeau subjectif et de ses conséquences sur la santé des soignants naturels d'une personne atteinte de trouble mental, Université de Montréal, Faculté des Sciences infirmières, 1993, 224 p.

ROUSSEAU, M.

Portrait de famille : étude exploratoire sur les variables associées au vécu des membres d'associations de familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale, Québec, Fédération des familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale (FFAPAMM), 1998, 114 p.



Objets-types d'un groupe-membre régulier de la FFAPAMM

- 1) Apporter du soutien et de l'information aux familles et amis touchés par la maladie mentale, développer des modes d'entraide et amener chaque famille, leurs parents et amis à découvrir et mieux utiliser leur propre potentiel.
- 2) Faire connaître les ressources du milieu, aider à mieux les utiliser et favoriser la communication avec les divers intervenants.
- 3) Encourager des projets novateurs et le développement d'expertises répondant aux besoins des familles et amis.
- 4) Contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des familles et amis de même qu'à celle de leurs proches atteints de maladie mentale.
- 5) Promouvoir les intérêts des familles et des amis de la personne atteinte de maladie mentale auprès des partenaires et instances décisionnelles.
- 6) Appuyer les recherches sur les maladies mentales.
- 7) Sensibiliser l'opinion publique aux problèmes reliés à la maladie mentale et aux impacts de ceux-ci sur les familles et amis.
- 8) Recevoir des dons, legs et autres contributions de même nature en argent, en valeurs mobilières, administrer tels dons, legs et contributions dans le but de promouvoir les objets de la corporation ; organiser des campagnes de souscription dans le but de recueillir des fonds pour des fins charitables et solliciter des dons envers la corporation.

Annexe 2



Formulaire de demande de certification

En vue d'une certification relativement à la gamme de services et la qualité de ceux-ci, d'une association qui offre des mesures de soutien aux membres de l'entourage d'une personne atteinte de maladie mentale,

moi, _____ (nom de la personne à la présidence)

au nom de _____ (nom de l'association)

_____ (adresse de l'association)

_____ (ville)

(code postal)

(_____) _____ (téléphone) (_____) _____ (télécopieur)

_____ (courriel)

après avoir pris connaissance des documents relatifs à la démarche de certification, et au nom de l'association que je représente, laquelle a décidé, par résolution de son conseil d'administration obtenue à sa réunion du _____, d'amorcer une démarche de certification, je vous présente cette demande de certification.

Cette décision signifie que notre association accepte de s'inscrire dans une démarche d'évaluation de la qualité de ses services et d'apporter des correctifs, si nécessaire, pour se conformer aux normes établies. En amorçant cette démarche, notre association s'inscrit également dans un processus d'amélioration continue de la qualité de ses services. Notre association reconnaît son privilège de mettre un terme à tout moment à sa démarche de certification.

Signature de la personne à la présidence

Le présent formulaire est acheminé à la FFAPAMM à l'attention du (de la) président(e)
en date du ____/____/____.

Annexe 3



Grille d'autoévaluation

Association de familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale

Normes relatives aux services	Présentes	À améliorer	Absentes
1. Clientèle visée			
1.1 Membres de l'entourage d'une personne atteinte de 18 ans et plus			
2. Problématiques reconnues			
2.1 Troubles majeurs de santé mentale non diagnostiqués			
2.2 Schizophrénie			
2.3 Trouble bipolaire (maniac-dépression)			
2.4 Dépression			
2.5 Troubles obsessionnels-compulsifs			
2.6 Troubles de personnalité limite			
3. Services offerts			
3.1 Interventions psychosociales			
3.2 Activités d'information			
3.3 Groupes d'entraide			
3.4 Activités de formation			
3.5 Activités de sensibilisation			
3.6 Mesures de répit-dépannage			
4. Personnel			
4.1 Système de dossiers pour tous les employés			
4.2 Procédure d'accueil et d'intégration de tout nouvel employé			
4.3 Politique de gestion des ressources humaines			

Normes relatives à l'administration	Présentes	À améliorer	Absentes
5. Les orientations			
5.1 Énoncé de la mission			
5.2 Philosophie d'intervention			
5.3 Critères d'admission et d'exclusion			
6. Le fonctionnement			
6.1 Liste des membres actifs du c.a.			
6.2 Règlements généraux de la corporation			
6.3 Avis de convocation de l'assemblée générale annuelle portant sur le rapport d'activités et les états financiers			
7. L'éthique et les règles de conduite			
7.1 Code d'éthique			
7.2 Procédure d'appréciation des services			
8. Les assurances			
8.1 Assurance responsabilité multirisque			
8.2 Assurance responsabilité professionnelle			
8.3 Assurance responsabilité pour les administrateurs et les dirigeants			



Documents à fournir par le responsable de l'association

La présente liste précise quels documents le responsable de l'association doit fournir dans une démarche de certification.

Pour rendre admissible votre association :

- ☐ 1. Pour satisfaire aux critères 1 et 3 (réf. : p. 6), vous devez fournir une lettre attestant que votre association travaille depuis au moins deux ans en santé mentale et qu'elle offre des mesures de soutien aux membres de l'entourage.
- ☐ 2. Pour satisfaire au critère 2 (réf. : p. 6), vous devez fournir une copie de la charte d'incorporation de votre association.

Avant la visite de certification :

- ☐ 1. La déclaration annuelle de personne morale à l'Inspecteur général des institutions financières (la plus récente).
- ☐ 2. Le document d'orientation décrivant l'énoncé de la mission, la philosophie d'intervention, ainsi que les critères d'admission et d'exclusion de votre association.
- ☐ 3. Le rapport d'activités du dernier exercice complété.
- ☐ 4. La liste des membres actuels de votre conseil d'administration.
- ☐ 5. Les règlements généraux de la corporation.
- ☐ 6. L'avis de convocation à l'assemblée générale et vos états financiers.
- ☐ 7. Le code d'éthique des associations-membres de la FFAPAMM.
- ☐ 8. Une copie des assurances en vigueur (responsabilité multirisque, professionnelle, ainsi que pour les administrateurs et dirigeants).
- ☐ 9. Une copie du dépliant ou du matériel de promotion de l'association et de ses services.
- ☐ 10. Le nom du responsable de l'association.
- ☐ 11. Les postes occupés et la description de leurs tâches.

Au cours de la visite, le comité provincial de certification devra avoir accès aux documents suivants :

- ☐ 1. Le dossier d'un membre du personnel sans données nominatives.
- ☐ 2. La procédure d'accueil et d'intégration de tout nouvel employé.
- ☐ 3. Les registres de l'association.
- ☐ 4. Les états financiers du dernier exercice complété.

Annexe 5



Composition du conseil d'administration

Registre des noms

Nom: _____ Prénom: _____

Adresse: _____

Membre de l'entourage: Oui ☐ Non ☐ Si non, spécifiez: _____

Rencontre les exigences légales (Code civil, art. 327): Oui ☐ Non ☐

Article 327 du Code civil du Québec

Sont inhabiles à être administrateurs les mineurs, les majeurs en tutelle ou en curatelle, les faillis et les personnes à qui le tribunal interdit l'exercice de cette fonction.

Cependant, les mineurs et les majeurs en tutelle peuvent être administrateurs d'une association constituée en personne morale qui n'a pas pour but de réaliser des bénéfices pécuniaires et dont l'objet les concerne.

Fonction au conseil d'administration: _____

Date d'entrée au c.a.: _____ Durée du terme: _____

Nom: _____ Prénom: _____

Adresse: _____

Membre de l'entourage: Oui ☐ Non ☐ Si non, spécifiez: _____

Rencontre les exigences légales (Code civil, art. 327): Oui ☐ Non ☐

Article 327 du Code civil du Québec

Sont inhabiles à être administrateurs les mineurs, les majeurs en tutelle ou en curatelle, les faillis et les personnes à qui le tribunal interdit l'exercice de cette fonction.

Cependant, les mineurs et les majeurs en tutelle peuvent être administrateurs d'une association constituée en personne morale qui n'a pas pour but de réaliser des bénéfices pécuniaires et dont l'objet les concerne.

Fonction au conseil d'administration: _____

Date d'entrée au c.a.: _____ Durée du terme: _____

Annexe 6



Appréciation des services

Votre opinion nous est très utile pour continuer à améliorer nos services. Notre association a établi et applique un mécanisme formel d'évaluation du degré de satisfaction des services. Toute personne est invitée à remplir le présent formulaire et à l'acheminer au président du conseil d'administration de notre association. Cette information sera traitée de manière confidentielle.

Sur une échelle de 1 à 4, indiquez votre degré de satisfaction pour chacun des éléments qui suivent.

1 = pas satisfait / 4 = très satisfait / n/a = ne s'applique pas

– L'accueil à votre arrivée	1	2	3	4	n/a
– L'évaluation de votre situation	1	2	3	4	n/a
– Les services que vous avez reçus	1	2	3	4	n/a
– Les intervenants	1	2	3	4	n/a
– La direction	1	2	3	4	n/a
– Les lieux physiques	1	2	3	4	n/a
– L'ambiance	1	2	3	4	n/a
– Le respect de vos droits	1	2	3	4	n/a
– L'atteinte de vos objectifs	1	2	3	4	n/a

Avez-vous des suggestions pour améliorer nos services? Oui ☐ Non ☐

Si oui, lesquelles? _____

Acheminez le formulaire dûment complété dans l'enveloppe ci-jointe à:

(Adresse de l'association) _____

1. Plaignant

2. Représentant du plaignant (s'il y a lieu)

3. Personne ou l'association qui assiste le plaignant (s'il y a lieu)

4. Plainte

5. Objet de la plainte

[illegible]

Détails techniques concernant la plainte

Annexes

Annexe 8



Formulaire d'analyse de plainte

1. Identification du plaignant ou de son représentant

Plaignant : _____ Représentant : _____

2. Date de l'événement _____

3. Nom et prénom du membre du personnel visé _____

4. Service visé _____

5. Description sommaire de la plainte _____

6. Analyse-synthèse de la plainte (faits, témoignages, observations, etc.)

7. Recommandations _____

8. Décision _____

9. Plainte traitée par la personne responsable du traitement des plaintes

Nom et prénom : _____ Signature _____ Date _____

10. Correctifs (s'il y a lieu) _____



Association-membre

Membre en règle de la FFAPAMM.

Les termes suivants peuvent se retrouver dans le texte pour les désigner :

association, groupe-membre, groupe, membre, organisme, organisme communautaire.

Membre de l'entourage

Tout individu qui accompagne une personne atteinte de maladie mentale.

Les termes suivants peuvent se retrouver dans le texte pour les désigner :

famille, ami, proche, clientèle.

Trouble majeur de santé mentale

Troubles mentaux sévères, généralement persistants, associés à de la détresse psychologique et à un niveau d'incapacité qui interfère de façon significative dans les relations interpersonnelles et les compétences sociales de base (réf. : *Politique de santé mentale*, page 5).

Les termes suivants peuvent se retrouver dans le texte pour les désigner :

maladie mentale, manifestations cliniques, problématique.



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

1990, rue Jean-Talon Nord
Bureau 203
Sainte-Foy (Québec) G1N 4K8
1 800 323-0474

www.ffapamm.qc.ca