Monsieur Dubé,

Est-ce que je peux dire « tu » ? De toute façon, c'est ça qui va arriver. La diplomatie, ce n'est pas ma plus grande qualité. Je suis une fille de terrain, je ne comprends pas grand-chose à la politique, mais je connais assez le système de santé et de services sociaux pour te dire que ce qui se décide, en ce moment, tout en haut, je ne comprends pas d'où ça vient.

Écoute, il faudrait descendre de vos tours à bureaux et venir voir ce qui se passe en bas, là… **TU COUPES DANS LE TEMPS ! DANS LE TEMPS ! C'EST DE ÇA QU'ON MANQUE LE PLUS !**

On va jouer à un jeu. 10 minutes TOP CHRONO. T'es médecin, moi la patiente. J'ai 10 minutes pour te parler de mon problème. Toi, t'as ce même 10 minutes pour trouver une solution rentable et durable.

GO!

Je te mets en contexte :

Je m'appelle Vanessa J'ai 35 ans, je vis une petite vie « simple ». J'ai deux garçons de 5 et 6 ans, je suis monoparentale. Je fais 35 000 $ par année, incluant mes allocations. Je vis dans une coopérative un peu tout croche… Le petit peuple, là…

Je voudrais être étudiante à temps plein, mais mon parcours est particulier. Mon but, c'est le Bac en psychoéducation ; mon rêve, la maîtrise. Mon plus grand désir : participer au système de santé et services sociaux. C'est parce que c'est lui qui m'a élevée. Le système. Pour vous en haut, là, le système. Pour moi, la maison. Ça fait que quand tu, vous, prenez des décisions comme ça, je ne comprends pas. Ça touche ma corde sensible.

Comme les moyens et le temps me manquent pour étudier, je m'enligne vers la formation de pair-aidant. Mon but, vraiment : patiente-partenaire. Outiller les médecins, les intervenants, créer de la formation plus optimale. Pis Christian, la population est de plus en plus pauvre, malade et démunie. Je comprends pas, ça se peut pas que vous ne voyez pas. Je comprends par contre que tu reçois des statistiques pis des chiffres.

Écoute, je ne suis peut-être pas **« *booksmart* »**, mais avec toute l'humilité que je possède, je te promets : **I'm very *street smart***. Toi, tu vois des chiffres et des statistiques ; moi, **je le connais, ce monde-là.** Les statistiques, c'est un peu moi.

Ça fait 10 minutes, on arrête ou bien on continue? On continue, right?! Parce que rendue là t'es investi, puis il manque de l'information….

Je suis une petite fille de la DPJ, je suis une ex-junkie (clean depuis presque 14 ans), j'ai un TSPT. Je suis TPL, TAG, TOC, TDAH. Je fréquente une fraternité anonyme où je côtoie une panoplie de gens comme moi.

Sais-tu ce qui m'a sauvée, Christian ? **Ceux qui ont pris le temps.** J'ai la même médecin de famille depuis que j'ai 11 ans. Il y a environ 5 ans, elle s'est excusée de n'avoir rien vu de tout l'abus que je subissais. **10 minutes par patient, c'est ça que ça donne. Comprends-tu ?**

En 10 minutes, on ne fait pas d'examen gynécologique à un enfant de 11 ans, ce qui pourtant m'aurait peut-être sauvée de plusieurs années d'agressions sexuelles. En 10 minutes, pour les enfants traumatisés comme moi, quand le médecin demande comment ça va, on répond : « bien ». En 10 minutes, cette même médecin a juste le temps de faire une blague à propos de mes bleus et de me dire que je joue rough ; une vraie **« *tomboy* ». Je jouais pas, Christian.** C'était les caps d'acier pis les ceintures de mon père. C'était des fois aussi les marques du gars qui m'agressait.

En 10 minutes, Christian, **ça dit à la petite fille que j'étais que personne ne la voit.** Qu'elle ne peut se fier à personne, même pas ceux qui soignent. En 10 minutes, Christian, ma médecin a juste eu le temps de me dire que j'avais un surplus de poids et que mon cœur battait un peu vite. **10 minutes.**

Ça a été long avant que quelqu'un prenne plus que 15 minutes. Sais-tu combien de services j'ai consommés par la suite… **J'ai coûté cher au système…**

Quand j'ai arrêté de consommer, je me suis présentée à l'urgence de la Cité de la Santé. **DÉFONCÉE, au bout de mes ressources.** 21 ans, environ 200 plaies ouvertes à grandeur de mon corps. 110 lb, la peau grise. Au bord du suicide.

16 heures, j'ai attendu dans le corridor de l'urgence. Assise par terre, en psychose, à me couper à grands coups de lame de rasoir, drette là, devant tout le monde. C'est une autre patiente, une madame, je pense, qui est allée chercher une infirmière qui m'a confisqué mes lames. J'ai encore attendu.

Le psychiatre qui m'a reçue m'a vue 15 minutes. Il m'a dit : « Va arrêter de te geler, tu reviendras après. » Il n'a pas regardé mes plaies, ne m'a pas posé de questions. 15 minutes, le premier de son shift. Une prescription de Seroquel pis **BYE ! 15 minutes.** 15 minutes, M. Dubé, pour déballer 15 ans de maltraitance. **Impossible.**

Je veux te parler de Mélanie aussi. La femme de mon ami Michel. Mélanie est venue à l'urgence de la Cité, à deux reprises, en post-partum. 15 minutes. Une prescription. Pas le

temps pour le post-partum. **Mélanie est morte.** Pis elle a tué Émile aussi avant de se jeter dans la rivière des Mille Îles. **15 minutes.**

Je veux te parler de mon amie Pamela. **Morte.** Pendue d'un pont en Abitibi le 2 mai 2024. On lui a confisqué une arme à feu la veille. Un petit appel entre la police et Urgence sociale, 15 minutes au téléphone avec Pam, pas nécessaire de l'hospitaliser. Manque de ressources en région. **PENDUE D'UN PONT, monsieur le ministre, 28 ans. 15 minutes, qu'on lui a accordé.**

Je veux te parler de mon ami Alain aussi. Février 2022. Une fièvre qui ne tombe pas depuis 3 jours, un mal de tête. Il pense qu'il a la COVID. Ne veut pas déranger, conscient du chaos dans les urgences, décide de s'y rendre quand même. Minimise, s'excuse au médecin de déranger pour une affaire de même. Rencontre un médecin rassurant, intéressé ; **qui prend le TEMPS**. Température, test COVID, pression. SHIT, 15 minutes… Le médecin pose quelques questions de plus… shit, **20 minutes**… Un scan est demandé. Mélanoblastome stade 4.

5 MINUTES DE PLUS, monsieur le ministre. Cancer du cerveau. Trois ans et demi il a vécu, malgré le pronostic. Oncologue, merci. Urgentologue, 5 minutes de plus qui sauve une vie. Alain est mort le 1er août dernier avec l'AMM, mais a pu profiter à fond de ses deux ans et demi, pis Catherine, mon amie, sa fille… a eu le temps de dire au revoir, de se faire à l'idée. Elle nécessitera moins de services (je t'en reparle plus bas).

Je veux te parler de ma stat à moi aussi. La Dre Gamache. C'est sûr que tu la connais. Elle est présidente de l'AMPQ, psychiatre depuis 1998, spécialisée en trouble de la personnalité et concomitants. Elle enseigne à l'UDEM, fait des gardes à l'urgence, travaille en CLSC et en CRD, se porte toujours volontaire pour aller en région quand le besoin est là. C'est aussi une maman de 6 enfants, conférencière, formatrice. C'est ma psychiatre. Ma Grande Doc. Elle te dirait qu'elle n'a rien de spécial, mais moi, je le sais qu'elle l'est. Ce n'est pas parce que c'est la mienne. **C'est parce qu'elle a pris le temps.**

Si je répondais au questionnaire sur lequel vos stats sont basées, je suis un grand échec. Sauf que tu te rappelles-tu ? Je suis une enfant maltraitée, abusée, junkie, prostituée. Connais-tu la statistique pour les filles comme moi ? **Hôpital, prison, morgue. NOT ME.** Parce que Claire a pris le temps. Elle est venue s'asseoir avec moi dans mon champ de mines. Elle s'est assise avec moi dans chacun de mes traumas, m'a écoutée lui dire des affaires dégueulasses encore et encore.

Claire, là, c'est pas juste ma psychiatre. Claire, par manque de ressources adaptées pour ceux comme moi, **elle les a créées.** Claire, elle implique son patient dans son rétablissement. Elle crée des **patients responsables** ! **Esti, sais-tu ce que ça veut dire en**

psy, ça ? On traite des humains, maudit ! 10 MINUTES !!!! C'est le temps que ça prend à un malade mental pour se rappeler que le doc devant lui est pas l'ennemi. Voyons ! Vous les avez prises où, vos données, pour arriver à cette loi-là ?!

Si tu passes ta loi, selon moi, tu vas éteindre la Doc. **Elle, pis plein d'autres.** Ta loi ne lui permettra pas de porter tous ses chapeaux. Elle devra choisir. Sinon, elle sera punie d'être qui elle est. Pas juste dans la femme qu'elle est, mais dans la psychiatre.

Écoute, j'ai pas appelé ma mère quand je suis tombée enceinte, j'ai appelé Claire. Quand j'étais sur le point d'accoucher toute seule à mon deuxième, en pleine COVID. **Claire *showed up* !** Ben finalement, elle a chopé la COVID juste avant, mais c'est Cath, mon infirmière en santé mentale, qui est venue tenir ma main pendant que je donnais la vie à mon petit homme. **JE N'ÉTAIS PLUS SA PATIENTE DEPUIS 3 ANS… APRÈS SON SHIFT, TOUTE LA NUIT, malgré ses enfants à la maison.** Debout pendant 24 heures, présente au travail le lendemain matin. **Mais à qui tu veux parler de 10 minutes par patient ?**

Sais-tu qui j'ai appelé quand j'ai reçu mon diplôme d'études secondaires à 34 ans avec la médaille académique du Gouverneur général ? **CLAIRE !** À 21 h 30 un vendredi soir. Elle a répondu. **10 MINUTES, Monsieur Dubé ? *Come on* !** Et j'en passe, parce que **« *on their own time* »**, il y en a en esti de la médecine.

Bon, là, es-tu prêt ? On va parler de solutions. **On ne coupe pas dans le temps, pis on ne punit pas.** Ça ne prend pas un doctorat pour savoir que la punition n'a jamais marché. **JAMAIS, PIS DANS AUCUN CAS.** Criss, on mise sur la réhabilitation en prison. On réhabilite des criminels ! On pourrait prendre quelques années pour réorganiser le système de santé.

C'est faux de croire que la population veut un accès aux soins plus rapide. **Personne ne veut d'une médecine plus rapide mais mésadaptée !** *Come on*, Monsieur Dubé, venez vous asseoir avec le petit peuple, **je paye le café !** Parce que t'auras beau lire tous les rapports écrits par les gens de bureau qui gèrent le staff de planchers, vous n'avez rien compris.

Les vraies stats, elles disent qu'un patient bien pris en charge, à qui on donne les soins adaptés, **IL EN CONSOMME MOINS DES SOINS !**

Madame Giguère, qui a 86 ans, qui est un peu anxieuse, veuve avec 2 enfants qui ont des grosses carrières, donc pas de temps pour elle. **ELLE VA VOIR SON MÉDECIN !!!!!!! PIS SI SON MÉDECIN N'A PAS LE TEMPS, ELLE VA VOIR À L'URGENCE !!!!!!!** Si son médecin de famille qui la suit depuis longtemps prend 30 minutes pour la rassurer, la prendre en considération à tous les 6 mois, mettons… Qu'on la jumelle avec un pair-aidant qui la visite

une fois aux deux semaines, disons… **ELLE NE VA PAS À L'URGENCE EN AMBULANCE !!!!!!!**

Catherine, la fille d'Alain dont je te parlais tantôt, si l'oncologue ne la prend pas en considération aussi pendant la maladie de son père (mettons 7 minutes par rdv), Catherine fait des tours en psychiatrie une fois le départ d'Alain parce que peu considérée dans le processus. Ayant un léger TP, elle a besoin d'être vue et entendue. Si on la jumelle avec la fille ou le fils d'un autre patient(e) décédé… **Elle ne consomme pas de services, sauf son médecin de famille à qui elle fait un *check-in* normal à son rdv annuel !**

J'en ai plein d'exemples comme ça. **Viens prendre un café !** Pis je pige pas ça dans mon imagination, je le vis au quotidien. Je le vois, je l'entends. **J'accompagne un paquet de monde, M. Dubé.**

Ça fait qu'on réorganise les soins. On implique les patients. On humanise. On investit dans la pair-aidance. On associe des psychiatres avec des anciens patients. On fait la même chose en oncologie. On fait la même chose en gériatrie et en néonat. On donne de la formation. **On humanise, Monsieur Dubé.** On implique les médecins. On leur redonne le goût du public. On ne fera jamais l'unanimité, mais il faut rallumer la flamme. Il y a tellement de médecins impliqués avec encore la flamme, toutes spécialités confondues ! **USE THEM !**

Je ne connais rien à la politique, Christian, mais je vis sur le plancher. Le Dr Barrette a institutionnalisé les milieux de vie en centre jeunesse, c'est le chaos depuis. Pis là, vous essayez de rentabiliser les soins… **Punir ceux qui ont tenu le fort pendant la pandémie.**

Je t'invite à venir passer une semaine avec un médecin de chacune des spécialités. Ce qu'il manque, Monsieur Dubé, c'est des **équipes multi**. Vous rappelez-vous quand les médecins de famille traitaient vraiment la famille, toute la famille ? C'est parce que c'est plus facile de donner les soins appropriés quand on traite le contexte.

Si les équipes étaient multi, on pourrait décharger un peu le spécialiste. Le chirurgien ferait moins de psy parce que le pair-aidant ou le PAB pourrait en faire. Le médecin de famille pourrait prendre des familles au complet, ça déchargerait les pédiatres qui traitent seulement l'enfant, pis dans le fond sans contexte. Ce n'est pas demain la veille, mais il faut donner de l'espoir, pas punir. **Le cerveau humain ne réagit pas bien à la punition.**

On va prendre un autre contexte. Mettons que Charles Olivier avait vraiment beaucoup de difficulté à l'école (je sais, c'est clairement pas le cas), il est dépassé, a un peu perdu de vue son objectif. C'est quoi votre rôle en tant que parent ? Est-ce que vous retirez son argent de poche, ses privilèges, les vacances en famille ? Ou vous vous asseyez avec lui, prenez le temps de voir où ça accroche, de discuter de ce qu'il trouve difficile… De ce qu'il

croit adapté pour lui ? Je suis certaine, parce que je ne suis peut-être pas ministre, **but I'm a mom**… que c'est la deuxième option que vous choisissez. Et que vous allez même trouver de l'aide appropriée. Chanceux, vous pourrez aller au privé. Justement, je me demandais… **À quand la dernière fois que vous, Christian Dubé, avez consulté au public ?**

Peut-être que vous ne lirez jamais ma lettre, il fallait que je tente ma chance. Parce que j'y crois, parce que j'y ai eu droit… Je l'ai encore, moi, **la flamme de prendre soin de l'humain**, malgré le système un peu chaotique. J'ai confiance. Je rêve pas de changer le monde, mais je suis persuadée que si tout le monde met la main à la pâte, ça se pourrait qu'on trouve une solution. Parce qu'au dela de la rémunération, il y a la vocation. As-tu déjà lu le serment d'Hippocrate. Filtre ta loi dedans voir si elle appropriée.

Viens prendre un café, "on your own time" le petit monde t'invite.

Vanessa.