

Pouvoir d'agir et rétablissement: De l'individuel au collectif

**Les Rencontres régionales
de personnes utilisatrices de services en santé mentale
Une expérience probante issue du milieu de la défense des droits**

**Par: Louise Dallaire, chargée de projet AGIDD-SMQ
Marthe Gilbert, déléguée régionale en Estrie
Carole Panneton, coordonnatrice Pro-Def Estrie**



Pro-Def Estrie
Promotion et défense des droits en santé mentale



PRO-DEF ESTRIE

Qui sommes-nous ?

- **Pro-Def Estrie: Un organisme de promotion et de défense des droits des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale**

Notre mission

- **Lutter pour la reconnaissance et l'exercice des droits des personnes vivant ou ayant vécu des problèmes de santé mentale ; droits de tout citoyen / citoyenne à part entière, fondés sur des principes de justice sociale, de liberté et d'égalité**



Pro-Def Estrie
Promotion et défense des droits en santé mentale



Nos valeurs

- Le respect de la personne, son rythme, ses valeurs, son cheminement personnel, ses choix et ses désirs

Nos actions

- sont basées sur le préjugé favorable, principe qui se distingue du concept du meilleur intérêt



Pro-Def Estrie
Promotion et défense des droits en santé mentale



Nos interventions

- favorisent l'accès à des lieux et à des espaces facilitant la prise de parole des personnes afin de les aider à s'approprier le pouvoir sur leur vie (empowerment)

Nos services

- L'information, l'aide, l'accompagnement, la formation, la promotion et la sensibilisation sont offerts régionalement.



Pro-Def Estrie
Promotion et défense des droits en santé mentale



EN BREF

- 1991** Pro-Def Estrie fait le lancement de ses services pour la population de l'Estrie
- 1998** Plan d'action pour la transformation des SSM. Le MSSS désigne comme principe directeur de sa démarche : L'appropriation du pouvoir par les personnes utilisatrices sur leur vie
- 2000** Pro-Def Estrie initie les premières Rencontres régionales
- 2005** Dépôt du *Plan d'action en santé mentale 2005-2010: La force des liens*
- 2006** Entente de partenariat entre le MSSS et l'AGIDD-SMQ pour la mise en place des Rencontres régionales ; exportation du modèle de Pro-Def Estrie

PRINCIPES DIRECTEURS

Appropriation du pouvoir des personnes

C'EST un processus permettant à la personne de retrouver son autonomie et une plus grande maîtrise sur sa vie

- ✓ **Avoir la possibilité d'exercer des choix libres et éclairés**
- ✓ **Participer activement aux décisions qui ont un impact sur sa vie**
- ✓ **Pouvoir actualiser son potentiel de croissance personnelle, professionnelle et sociale**
- ✓ **Pouvoir connaître, comprendre, exercer et défendre ses droits**
- ✓ **Avoir accès à des lieux facilitant la prise de parole**

PRINCIPES DIRECTEURS PARTAGÉS

L'Appropriation du pouvoir : de l'individuel au collectif

Pour Yann Le Bossé, l'exercice effectif d'un pouvoir d'action dépend:

- **Des possibilités offertes par l'environnement**
- **Du désir d'agir et des capacités des personnes à exercer ce pouvoir**

L'exercice du pouvoir implique donc la possibilité d'influencer les décisions et l'action:

- Accès aux personnes et aux lieux d'influence
- Implication: s'intégrer dans un groupe de travail
- Contribution: être actif, positif, critique et efficace au sein du groupe de travail

PRINCIPES DIRECTEURS

Démocratie et solidarité

- ✓ **Les Rencontres régionales favorisent l'apprentissage et la participation des personnes aux processus démocratiques**
- ✓ **Celles-ci peuvent ainsi expérimenter la solidarité citoyenne à la base de certaines transformations sociales**

PRINCIPES DIRECTEURS

Citoyenneté

- ✓ Statut commun à toutes les personnes résidant au Québec
- ✓ Prise dans son sens social:
Sentiment d'appartenance partagé par des individus qui sont à la fois sujets de droits et de libertés & acteurs sociaux porteurs de responsabilités
- ✓ Une citoyenneté qui met l'accent sur la participation de tous (respect des différences) au développement de la collectivité

PRINCIPES DIRECTEURS

Usager expert

- ✓ La notion d'usager expert est liée à l'expérience et à l'expertise de la personne utilisatrice de services en santé mentale

Le terme « expérience » renvoie au vécu de la personne

- ✓ L'« expertise » fait référence à ce que la personne a su retirer de son vécu:
 - la connaissance (le savoir)
 - et la compétence (le savoir-faire)

QUAND LES GRANDS ESPRITS SE RENCONTRENT

Les Rencontres régionales

Rencontres où les personnes échangent sur différentes problématiques concernant les personnes utilisatrices de service en santé mentale

Annuellement sont élus des délégués qui porteront:

- ✓ La parole de leurs pairs;
- ✓ Leurs prises de position;
- ✓ Leurs idées de solutions...

dans les différents lieux de concertation

OBJECTIFS RECHERCHÉS

RENCONTRES RÉGIONALES

1. Reconnaître :

- ↪ le potentiel des personnes utilisatrices à participer aux décisions
- ↪ leur expertise et leur permettre de l'exercer

2. Permettre aux personnes de :

- ↪ s'approprier leur pouvoir individuel et collectif
- ↪ d'exercer leur citoyenneté
- ↪ s'informer et recueillir de l'information sur ce qui se passe au niveau des politiques, des programmes et des services en santé mentale, aux niveaux local, régional et provincial

OBJECTIFS RECHERCHÉS

RENCONTRES RÉGIONALES

- 3. Favoriser leur participation à l'élaboration des politiques, des programmes et des services afin que ceux-ci soient mieux adaptés à leurs besoins**
- 4. Débattre sur les principes et les pratiques ayant un impact sur leur vie**
- 5. Développer un sentiment de solidarité**
- 6. Permettre le transfert d'expertise des personnes entre deux lieux de parole**
- 7. Maintenir le lien entre les délégués et les personnes qu'ils représentent**

LES RESPONSABILITÉS DE PRO-DEF ESTRIE

- ↪ Mobiliser les personnes utilisatrices de la région
- ↪ Voir à l'élection de délégués régionaux
- ↪ Suivre les enjeux locaux, régionaux et nationaux et partager son expertise
- ↪ Tenir le rôle de «pivot»
- ↪ Assumer la responsabilité du volet organisationnel des Rencontres régionales de personnes utilisatrices
- ↪ Gérer le budget alloué par l'Agence

LES ENGAGEMENTS

RENCONTRES RÉGIONALES

- ✓ Déterminer le nombre de délégués régionaux, les élire parmi les personnes utilisatrices et assurer leurs représentations auprès des instances concernées pour 1 an
- ✓ Maintenir le lien entre les délégués et les personnes qu'ils représentent
- ✓ Déterminer les thèmes à aborder pendant l'année à partir des propositions des participants

LES RESPONSABILITÉS DES DÉLÉGUÉS RÉGIONAUX

- ✓ Respecter le principe que l'intérêt général des personnes utilisatrices est prépondérant à l'intérêt personnel
- ✓ Être porteur de la parole des personnes utilisatrices participant aux Rencontres régionales dans les différents lieux de concertation locaux et régionaux
- ✓ Recueillir de l'information et la partager lors des Rencontres régionales
- ✓ Assister aux Rencontres régionales et aux rencontres des délégués
- ✓ Adhérer aux principes directeurs

DÉLÉGUÉS RÉGIONAUX: POURQUOI?

Avantages pour le délégué d'être «régional»

- ✓ **Porte la parole de plusieurs personnes**
- ✓ **Propos enrichis des expériences et du vécu de diverses personnes**
- ✓ **Connaissance élargie des services locaux et régionaux**
- ✓ **Moins pris émotionnellement dans la transmission des messages**
- ✓ **La confidentialité des histoires peut être mieux protégée**

DÉLÉGUÉS RÉGIONAUX: POURQUOI?

À deux, c'est mieux!

- ✓ Sentiment d'être soutenu
- ✓ Avantage d'en porter moins lourd
- ✓ Partage d'opinions, de réactions
- ✓ Entraide
- ✓ Valide et complète les propos
- ✓ Relève disponible

IMPACTS INDÉNIABLES

Impacts sur les délégués régionaux :

- ✓ **Acquièrent de nouvelles compétences**
- ✓ **Retrouvent confiance en leurs habiletés**
- ✓ **Voient leur estime de soi améliorée**
- ✓ **Ressentent un sentiment de fierté pour avoir participé au bien collectif**
- ✓ **Appropriation du pouvoir et rétablissement**

IMPACTS INDÉNIABLES

Impacts sur les personnes utilisatrices :

- ✓ Sentiment d'appartenance
- ✓ Découverte du pouvoir qu'elles peuvent exercer sur les décisions qui les concernent
- ✓ Sentiment d'être utile, de participer, d'exercer sa citoyenneté
- ✓ Sentiment de fierté et de solidarité
- ✓ Meilleure compréhension des enjeux
- ✓ Appropriation du pouvoir et rétablissement

IMPACTS INDÉNIABLES

Impacts sur les décideurs

Les Rencontres régionales:

- ✓ favorisent la communication
- ✓ démystifient et précisent les rôles de chacun
- ✓ permettent aux décideurs d'ajuster certains projets en fonction des commentaires reçus des personnes
- ✓ offrent une tribune aux partenaires pour être entendus et pour consulter les personnes utilisatrices
- ✓ favorisent l'analyse des services offerts à la lumière de l'expérience des personnes utilisatrices

IMPACTS INDÉNIABLES

Impacts dans les lieux d'influence

Le travail des délégués régionaux permet de :

1. valider et bonifier les décisions
2. mieux orienter les décisions
3. dresser un portrait des services rendus et attendus
4. faire des liens entre les préoccupations des administrateurs, des intervenants, des médecins, des personnes utilisatrices et des autres partenaires

IMPACTS INDÉNIABLES

Impacts dans les lieux d'influence

Le travail des délégués régionaux permet de :

5. encourager les personnes utilisatrices à structurer leurs discours vers une recherche de solutions concertées
6. questionner les pratiques et déterminer leurs propres critères de qualité
7. favoriser une dynamique différente: davantage un «focus clientèle» et d'autorégulation

LA SITUATION AU QUÉBEC

- ✓ Projet opérationnel en Estrie depuis 2000
- ✓ Projet lancé dans 8 autres régions du Québec (2006-2008)
- ✓ Projet à développer dans 4 régions
- ✓ Projets différents dans 3 régions

LA FORMATION PROVINCIALE

- Formation provinciale de l'AGIDD-SMQ:
Être délégué régional, c'est quoi?
- Objectifs:
Développer les compétences et les habiletés des délégués régionaux à porter la parole de leurs pairs.
Leur faire mieux conscientiser leurs responsabilités.

LES TRUCS À PARTAGER

- ✓ Oser innover, ne pas attendre d'avoir les conditions parfaites avant d'expérimenter
- ✓ Avoir le souci constant de bonifier le processus avec les gens en place
- ✓ Éviter l'alourdissement des structures (simplifier au maximum le fonctionnement)
- ✓ Clarifier les objectifs au départ
- ✓ Réaliser des outils de formation
- ✓ Réaliser un programme de formation dynamique et animé favorisant la participation et démystifiant le rôle attendu du délégué
- ✓ Agir en facilitateur

LES TRUCS À PARTAGER

- ✓ Assurer un suivi rigoureux pour rassurer le délégué régional dans son rôle
- ✓ Faire en sorte que le délégué régional garde en tête sa responsabilité de représenter l'intérêt collectif et non individuel
- ✓ Assurer la représentation en duo dans chaque lieu de décision afin qu'il y ait partage de responsabilités, d'assurer une meilleure compréhension, de bonifier une synthèse des discussions et d'assurer une disponibilité
- ✓ Maintenir une collaboration essentielle entre les partenaires
- ✓ Reconnaître l'expertise de chacun des partenaires et saisir leurs contraintes

RECOMMANDATIONS

1. Que la participation active des personnes utilisatrices aux structures de décision fasse partie des cibles à atteindre par le MSSS, les Agences, les CSSS et les établissements.
2. Que les représentants des personnes utilisatrices soient élus démocratiquement et portent la parole de leurs pairs dans les structures de décision. Les représentants adhèrent au principe que l'intérêt général des personnes utilisatrices est prépondérant à tout intérêt particulier.

POUR UNE SOLUTION SUR MESURE

Le partenariat

**avec les personnes utilisatrices
doit faire partie intégrante
des modes de gestion.**

C'est un processus gagnant-gagnant!

merci de votre écoute