

Se regrouper en comité d'utilisateurs pour insuffler un vent de changement porteur d'espoir en intégration au travail

Véronique Bizier, ex-responsable du comité des utilisateurs du CNSMT (AQRP), agente de recherche à l'APUR et au Centre de recherche, Fernand-Seguin, Québec, **Nancy Leblanc**, coprésidente du CNSMT de l'AQRP, Centre-du-Québec, **Christian Dufour**, agent de communication à l'AGIR en santé mentale et responsable de l'Allié-né, Québec, **Joscelyne Thibault**, Montérégie, et **Pierre Ghislain Lafortune**, Montréal, tous membres du comité des utilisateurs du CNSMT de l'AQRP.

Cet atelier présente deux comités d'utilisateurs du Comité national santé mentale travail (CNSMT) de l'AQRP. Il met en relief, pour les utilisateurs, l'importance de se regrouper, de s'outiller et de militer pour le développement de mesures novatrices de soutien concernant l'intégration et le maintien en emploi. En définitive, la visée ultime devrait être l'actualisation du potentiel et des compétences des personnes.

OBJECTIFS DE L'ATELIER

- 1- **Présenter deux comités du Comité national santé mentale travail (CNSMT) de l'AQRP :**
 - *Comité des utilisateurs (maintenant comité des personnes en rétablissement)*
 - *Comité des personnes plus près du marché de l'emploi et en emploi (C3PM2E)*
- 2- **Démontrer la pertinence des comités d'utilisateurs et l'importance de favoriser leur création et soutien partout au Québec.**

PRÉSENTATION DU COMITÉ DES UTILISATEURS

Cet atelier vise à présenter le modèle novateur que représente le comité des utilisateurs du Comité national santé mentale travail (CNSMT) de l'AQRP. Il vise à démontrer, la nécessité de développer des modèles favorisant l'inclusion des principales personnes concernées et ce, dans divers lieux de consultation et de décision.

Véronique Bizier a fondé le comité des utilisateurs du CNSMT suite à ce constat : Pour pouvoir s'impliquer activement et contribuer à un comité, les utilisateurs ont besoin d'échanger entre eux et de s'outiller avant la tenue des rencontres. La force du comité des utilisateurs est d'avoir mis en relief que pour intégrer des personnes à des plates-formes traitant notamment de l'intégration au travail et de l'emploi, bref relatives à des enjeux qui les touchent de près, cela ne passe pas simplement par leur présence à un comité. En effet, il faut peut-être aussi

changer les structures et les façons de faire dans le but de créer des conditions favorables à leur intégration et ainsi à leur véritable participation. Le comité des utilisateurs a par ailleurs permis de faire état des préoccupations de ses membres en faveur d'une offre de services plus diversifiés pour répondre aux besoins multiples des personnes qui s'intègrent au travail ou en emploi.

Voici la perception de quatre membres, notamment, en lien avec leur expérience d'implication dans le comité des utilisateurs (maintenant nommé le comité des personnes en rétablissement) :

« Mon implication au sein du comité comme secrétaire durant tout près de 4 ans m'a donné confiance en mes capacités, tout en m'en faisant découvrir d'autres. Chacune de ces rencontres nous permettaient de nous solidariser davantage et avaient des effets bénéfiques lors des réunions du grand comité (CNSMT); nos prises de paroles étaient plus assurées et nos propos plus clairs et affirmatifs. L'apport des utilisateurs (personnes en rétablissement) donna une dynamique nouvelle au CNSMT, on y était écouté, nos propositions discutées et plusieurs retenues. On avait vraiment l'impression de prendre une part active au débat et que nos échanges faisaient évoluer les différents dossiers ou d'ailleurs on s'impliquait personnellement; nous permettant de combler le fossé qui nous séparait des intervenants. Personnellement, ces rencontres de préparation avec mes pairs (utilisateurs de services) ont eu aussi un effet bénéfique sur ma santé mentale et m'ont servi de tremplin pour engager et poursuivre mon rétablissement. » **Joscelyne Thibault**

« Rien pour nous sans nous ! » Le comité national santé mentale et travail de l'AQRP sait apprécier cette maxime des usagers qui l'ont dynamisé dès qu'ils se sont regroupés en comité pour échanger, nommer leurs besoins, aspirations, consolider leurs liens, structurer leurs revendications. Nous favorisons notre rétablissement par notre engagement plein, entier et égalitaire. » **Pierre Ghislain Lafortune**

« Voici ma réponse à la question : Comment on fait pour travailler ensemble ? (les personnes utilisatrices de services et les intervenants). Nous, utilisateurs de services, nous sommes rendu compte que nous ne parlions pas le même jargon que les intervenants. C'est pourquoi, dès le départ, le comité des utilisateurs a fait la demande pour qu'une liste décrivant les différents acronymes utilisés par les intervenants soit créée. Ce qui a été fait. De plus, il est évident que ces derniers pourraient peut-être un peu plus vulgariser leurs propos. Ce qui ferait en sorte d'augmenter notre confiance en soi et par le fait même accroître notre implication au sein des différents comités. » **Nancy Leblanc**

« L'implication dans le comité des personnes en rétablissement m'a apporté un regain de vie et l'espoir d'une vie meilleure. Je suis de ces gens qui ne restent pas les bras croisés et qui refuse la voie facile de la passivité, du désintérêt. Je ne crois pas qu'être citoyen ne se résume qu'à voter. Pour moi, ça veut dire davantage, Quand on a l'occasion de s'impliquer dans des comités, d'informer nos pairs sur ce qui se passe dans les instances décisionnelles, pour moi cela devient un devoir. Aujourd'hui, après 3 ans d'implication au Pavois et 1 ans à l'AQRP et à l'AGIR, je suis plus heureux et plus fier dans ce que je fais. J'ai le sentiment d'être utile dans mon travail et je crois fermement que cette valorisation renforce quotidiennement mon rétablissement. » **Christian Dufour**

Comme en l'entrevoit dans les propos des membres, les retombées du comité des personnes en rétablissement sont nombreuses : un plus grand sentiment de cohésion entre les personnes utilisatrices, une meilleure compréhension des enjeux débattus au CNSMT, la création d'un lieu de partage des préoccupations de ses membres en vue de proposer diverses actions concrètes, une prise de parole de plus en plus grande des personnes utilisatrices... Ultimement, il appert que le comité des utilisateurs a eu des retombées importantes au sein du CNSMT et a par ailleurs permis à ses membres de développer l'estime de soi, la confiance, l'assurance qui sont toutes nécessaires à la prise de parole. Bref, un sentiment de fierté et d'accomplissement est palpable chez les membres, qui diront, pour certains, que de faire partie de ce comité a représenté une étape importante dans leur parcours et que cela fait même partie intégrante de leur cheminement vers le rétablissement.

C'est une belle histoire que celle de la force de gens qui se regroupent et s'outillent pour changer les choses... Nous espérons que l'exemple de ce comité saura inspirer la création de d'autres comités d'utilisateurs partout à la grandeur du Québec !

PRÉSENTATION DU C3PM2E

(Comité pour les personnes plus près du marché de l'emploi et en emploi)

La création du comité pour les personnes plus près du marché de l'emploi et en emploi (**C3PM2E**) origine d'une proposition de personnes en rétablissement du Comité national santé mentale travail (CNSMT) de l'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP). Les préoccupations et le vécu de ces personnes concernant l'intégration, la réintégration et le maintien en emploi ne s'inscrivaient pas dans le plan d'action du CNSMT en 2007-2008. Ces mêmes personnes ont aussi noté le manque de soutien social, ainsi que l'absence de politiques appropriées des différents ministères concernés vis-à-vis de la clientèle ciblée. La création du comité est entérinée le 9 novembre 2007 par le CNSMT.

Les personnes en rétablissement veulent : **1^o** lutter contre les préjugés et les obstacles vécus dans leurs démarches pour leur intégration, réintégration et maintien en emploi. Et ce, par des mesures de soutien et d'accommodement favorisant l'utilisation de leur plein potentiel pour se réapproprier leur autonomie pour une pleine et entière citoyenneté. **2^o** Sensibiliser les différents acteurs sociaux pour concrétiser un projet commun afin de prioriser le retour et la rétention à l'emploi des personnes en rétablissement. **3^o** Dénoncer la discrimination que vivent les personnes en rétablissement face à l'emploi. **4^o** Consulter différents milieux d'emplois pour évaluer toutes les possibilités. **5^o** Sensibiliser les ministères concernés par le rétablissement et l'emploi. **6^o** Revendiquer des programmes adaptés au retour et au maintien en emploi.

La mission du comité est de favoriser et promouvoir l'intégration, la réintégration et le maintien en emploi rémunéré de toute personne présentant une problématique en santé mentale désirant occuper un emploi régulier et permanent. Et ce, dans le respect des intérêts de la personne, de sa formation, de ses compétences personnelles, professionnelles et de sa condition avec un traitement juste et équitable, sans égard à son inactivité occupationnelle et/ou professionnelle. La lutte contre les préjugés véhiculés et les obstacles rencontrés lors de l'insertion, la recherche et le maintien en

emploi; tout comme les pistes de solutions vécues sont au cœur du débat. La présentation de notre premier plan d'action et de notre lettre consultation s'y attaque en priorité. C'est l'assise de nos réflexions et elle est basée sur le savoir expérientiel des répondants.

En guise de mot de la fin, des analogies évocatrices qui font réfléchir (J. Thibault, 2008) :

✓ Préjugés	=	<i>Garde-fous</i>
✓ Portes closes	=	<i>Folie sociétale</i>
✓ Exclusion	=	<i>Murs d'incompréhensions</i>
✓ Rétablissement	=	<i>Mouvance mobilisatrice</i>
✓ Intégration au travail	=	<i>Solution citoyenne</i>
✓ Services disponibles	=	<i>Sous financement</i>
✓ Politiques responsables	=	<i>Généralisation ministérielle</i>
✓ Potentiel humanisé	=	<i>Budget équilibré</i>

CONCLUSION GÉNÉRALE

L'implication des personnes utilisatrices prend différentes formes et évolue dans le temps. À titre indicatif, voici les grandes lignes de ce *cheminement de l'individuel au collectif* (V. Bizier, 2008). D'abord, la personne a un grand besoin de dire et d'être entendu. Ce besoin la porte à raconter longuement son histoire et ce, souvent peu importe le contexte ou l'objet de la discussion en cours. Par la suite, la personne est plus à même de faire part de cette histoire au moment jugé opportun lors d'une rencontre. Puis, la personne est graduellement capable de dégager les grandes lignes de son cheminement, de dire comment elle a changée et de cerner les obstacles et les facteurs facilitant qu'elle a rencontrée, etc. Certaines personnes pourront ensuite tirer de leur vécu des moyens et des solutions qui pourraient être mises en place et se faisant venir répondre à leurs besoins personnels. Enfin, l'étape ultime est symbolisé par l'action d'une personne utilisatrice qui s'implique et qui en vient à se rallier au consensus entre les personnes utilisatrices et ce, même si les préoccupations et solutions communes sont différentes des siennes. Ainsi, c'est le bien commun qui prime, parfois au détriment des besoins individuels.

On a pu entrevoir dans cette présentation que la simple présence des personnes utilisatrices sur un comité n'implique pas leur participation active. En effet, il est souvent difficile pour ces personnes de s'impliquer et ce, dans un contexte nouveau, où elles ne comprennent pas toujours les discussions en cours et de surcroît se sentent isolées. Dans ce contexte, il importe de prendre le soin d'adapter nos façons de faire pour mettre en place les conditions gagnantes pour travailler tous ensemble.

Voici quelques conseils pour maximiser la participation des personnes utilisatrices :

- Privilégier la présence d'au moins 2 personnes utilisatrices sur un comité (évite le sentiment d'isolement, permet l'entraide, le soutien et la cohésion).

- Favoriser la mise en place de comité d'utilisateurs visant la préparation des personnes.
- ÉVITER DE PARLER EN JARGON OU D'UTILISER DES ACRONYMES.
- Prendre soin de contextualiser les dossiers (en résumer les grandes lignes).
- Demander aux personnes utilisatrices leurs avis, les inciter à s'exprimer et leur laisser le temps d'appivoiser cette prise de parole.
- Mettre à tous les ordre du jour un moment précis réservé seulement aux utilisateurs.

En définitive, il importe de garder à l'esprit que la perspective des utilisateurs est importante. Elle doit être écoutée et prise en compte lors des discussions et prises de décisions dans les diverses instances (conseil d'administration, comités, tables de concertation, etc.). Entendre les préoccupations des principales personnes concernées c'est un levier d'action de plus. C'est le pouvoir d'agir avec les personnes utilisatrices pour lever les barrières et les obstacles à leur intégration et à l'exercice de leur citoyenneté pleine et entière. Bref, **c'est main dans la main, tous ensemble, que nous : utilisateurs, intervenants, gestionnaires, chercheurs et décideurs voulons travailler !**

RECOMMANDATIONS ET ENGAGEMENTS PROPOSÉS

- 1) **Inspirer et soutenir la création et le développement de comités d'utilisateurs et favoriser leur réseautage.**
- 2) **Reprendre à notre compte, puisque tout est encore à faire, le manifeste URGENCE D'AGIR, celui-là même qui galvanisa les troupes à travers le Québec pour créer le Comité national santé mentale et travail de l'AQRP en l'An 2000.**
- 3) **Que dans la revalorisation de l'effort intersectoriel et interministériel visant l'insertion au travail en santé mentale, l'investissement gouvernemental soit révisé à la hausse en fonction des besoins des personnes.**
- 4) **Militer pour la mise en place d'une Commission parlementaire sur l'intégration, la réintégration et le maintien en emploi des personnes présentant une problématique en santé mentale.**