



## Rôle des gestionnaires et formation des milieux

### **Le rôle des gestionnaires**

Pour favoriser réellement l'embauche et l'intégration des personnes utilisatrices de services comme intervenants pairs aidants, de nombreuses recherches démontrent qu'il ne suffit pas de rédiger et d'offrir un programme de formation aux personnes utilisatrices intéressées pour permettre leur embauche. Il faut à la fois sensibiliser et former les milieux d'accueil de ces futurs intervenants, revoir les structures organisationnelles, les politiques de gestion, la culture et les pratiques de l'organisation, de même qu'il faut prévoir des débats sur les questions éthiques (Corrigan, 2004, Corrigan et Lundin, 2001; Van Tosh, Ralph et Campbell, 2000 ; Jonikas, Solomon et Cook, 1997 ; Mowbray *et coll.*, 1997, 1996, 1994 ; Carling, 1995, 1993, Sherman et Porter, 1991).

Selon Gélinas, l'embauche des usagers implique une interaction constante entre l'expression d'une volonté politique ferme du Ministère de la Santé et des Services sociaux et l'expertise apportée par les praticiens de la réadaptation psychosociale associés à des leaders usagers exerçant un leadership éclairé à partir de la base. Entre les deux, l'expérience américaine illustre que **les gestionnaires des organisations sur le plan local ont un rôle crucial à jouer pour opérer la jonction entre ces deux forces sociales pour que l'inclusion se fasse réellement.**

En effet, en 1989, « la National association of State Mental Health Program Directors reconnaissait la contribution unique que les usagers pouvaient apporter à l'amélioration du système à partir de leur expertise acquise par l'expérience à titre d'usagers de services de santé mentale en lien avec leurs propres compétences professionnelles » (Gélinas, *le Partenaire*, 2006). Cette association de gestionnaires américains recommandait aussi que cette contribution devrait être recherchée à tous les niveaux du système mais également que des mesures de soutien devaient être mises en place pour favoriser cette intégration.

Pour ce faire, les gestionnaires doivent offrir des stratégies de manière à effectuer une évaluation organisationnelle et à faire la promotion des changements désirés avant l'embauche des usagers, soit :

- Définir clairement les buts visés concernant l'embauche des usagers, et ce, sous l'angle de la mission, des valeurs et de la culture de l'organisation.
- Réviser et modifier les descriptions de tâches, les pratiques de l'organisation visant le recrutement, la formation et le fonctionnement opérationnel.

- Évaluer la capacité de l'organisation à accueillir le changement, à comprendre les valeurs, connaissances et attitudes du personnel au regard de l'embauche d'usagers.
- Organiser une campagne éducative avant le processus d'embauche afin de préparer le changement, et ce, au regard du rôle des usagers et des nouvelles politiques.
- Encourager l'interaction des usagers et du personnel lors de réunions d'équipe.
- Assurer le développement des usagers en offrant de la supervision (Mowbray et al., 1996, Solomon et Cook, 1997).

## La formation du milieu

En soutien, le projet Pairs-Aidants Réseau vise, par le biais de différents modules de formation à l'intention des milieux d'embauche, à mieux outiller ces derniers en vue d'intégrer les spécialistes pairs-aidants dans leur milieu de travail.

Pour ce faire, différents outils de sensibilisation, de formation et de soutien seront disponibles à l'intention des gestionnaires, des praticiens et également, des instances syndicales. Plusieurs thématiques y seront abordées dont :

- Le rôle du spécialiste pair-aidant ;
  - Les bénéfices liés à l'embauche d'un pair-aidant ;
  - Les enjeux (ségrégation, double-statut, confidentialité, confusion des rôles..)
  - Le processus de sélection
  - Les modalités de travail et les mesures d'accommodement
  - Les questions syndicales
  - La préparation de l'équipe
  - L'intégration au travail des spécialistes pairs-aidants
  - Le rôle du superviseur
  - Les besoins de soutien du milieu
- **Et un incontournable... La création d'espaces de discussion !**

**Selon White et al (2003), « la différence au niveau des responsabilités cliniques combinée à un salaire moindre indique que dans certaines équipes, les pairs-aidants ne sont pas considérés comme égaux aux autres membres de l'équipe. »**