

François Picotte
Lucie Brunet
Sylvain Chartrand

LA PARTICIPATION
DES USAGERS ET USAGÈRES
DANS LES RESSOURCES ALTERNATIVES
EN SANTÉ MENTALE

Éléments de réflexion
et moyens d'action

prendre

une publication du
Regroupement des ressources alternatives
en santé mentale du Québec

TABLE DES MATIÈRES

Préface du R.R.A.S.M.Q.....	iii
Préface des auteurs.....	xviii
En guise d'introduction: <i>Prendre Part</i> , ou comment les intervenants se défendent face au découragement.....	1
Partie I: La participation des usagers: éléments d'analyse et de réflexion.....	6
1.1 Facteurs de participation chez les usagers.....	6
1.2 Caractéristiques personnelles des usagers.....	10
1.3 De quelques différences culturelles entre les usagers et les intervenants.....	16
1.4 Regard sur les relations usagers-intervenants.....	29
1.5 Au sujet de certaines réactions des intervenants.....	34
Partie II: La participation des usagers: outils d'amélioration et contextes.....	38
2.1 Le fonctionnement décisionnel.....	39
2.2 La mise sur pied d'un espace de <i>drop-in</i>	45
2.3 Le cheminement thérapeutique.....	47
2.4 L'accueil et l'intégration à la ressource.....	50
2.5 Les services offerts.....	52
2.6 Les rapports usagers-équipe d'animation.....	56
2.7 La formation de l'équipe d'intervention.....	60
2.8 La réinsertion sociale.....	62
En guise de conclusion: Le retour du concept de résistance au changement.....	68
Annexe I: Aperçu méthodologique.....	73
Annexe II: Résumés des schémas d'entrevue.....	76

Remerciements

Les auteurs, ainsi que le Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec, désirent remercier Santé et Bien-être social du Canada pour son soutien tout au long du projet.

Nous tenons à remercier Claudine Laurin, Céline Massicotte, Mario Beauvais qui ont investi énormément de temps et d'énergie dans cette recherche: lecture critique, réécriture (dont on ne trouvera pas traces dans le rapport), débats en équipe sur l'analyse sous-jacente au rapport.

Leur générosité et leur lucidité ont contribué à maintenir le cap sur les enjeux de la participation.

Nos remerciements tout aussi chaleureux à Paul Morin, Carole Hince et Hélène Brunet qui étaient membres de la permanence du RRASMQ au moment où ce projet a été initié et réalisé.

Dans ce document, l'emploi de la forme masculine fait référence tant aux femmes qu'aux hommes. Les auteurs ont dû faire ce choix dans l'unique souci de simplifier la lecture du texte.

**Préface
du
R.R.A.S.M.Q.**

Vous tenez enfin entre les mains un rapport de recherche-action visant à *trouver et à expérimenter des moyens concrets susceptibles d'augmenter la participation et l'implication des usager-ère-s à la vie, au fonctionnement et aux structures décisionnelles des ressources membres du RRASMQ*. Il s'agit de *Prendre Part* !

Il aura fallu six ans pour que cette recherche initiée en 1988, rédigée en 1989, refusée en 1990, rerédigée en vain en 1991-92 et finalement acceptée en 1993 émerge au grand jour ! Un espace de temps indécent, s'il s'en faut, mais dont nous entendons ici rendre compte. Car *Prendre Part* a connu une très longue et très douloureuse gestation dont il importe de tirer des leçons.

**1.
La longue
«petite histoire»
de *Prendre Part***

**1.1
Le commencement
(phase d'élaboration)**

Le projet est présenté à la Direction de la promotion de la santé de Santé Bien-être Canada (dans le cadre du Programme de contributions à la promotion de la santé) en septembre 1987. Il est accepté le 1er décembre 1987 et financé pour un montant de 86200 \$. Le RRASMQ amorce alors une phase d'élaboration marquée par de nombreux soubresauts et surtout par une assez grande confusion quant aux orientations globales du projet.

- Laborieuse mise en place et fonctionnement cahotique du comité de délégué-e-s choisi-e-s par chacune des quatre ressources participantes;
- Tentatives infructueuses de mettre en place un comité de soutien dans chacune des ressources et qui devait aider ou remplacer, le cas échéant, le-la délégué-e;
- Tensions et conflits entre le comité des délégué-e-s et la permanence du RRASMQ ;
- Confusion quant à l'orientation, aux lignes directrices du projet. Dans tous les comités une constante revenait: on se demandait «où va le projet» ?
- Manque d'encadrement de la personne engagée pour réaliser le projet, avec pour résultat son remplacement.

1.2
*Le changement
de cap (phase de
réorientation/
réarticulation)*

En juin 1988, le conseil d'administration du RRASMQ décide de procéder à un changement de cap et d'opérer un véritable virage en U: c'est la période de réarticulation, de réorientation du projet. On embauche un chercheur, François Picotte, et on lui demande de présenter un vrai projet de recherche-action¹

L'implication des délégué-e-s demeure toutefois problématique jusqu'à ce qu'une solution plus définitive soit trouvée c'est-à-dire la rémunération d'usager-ère-s pour travailler à temps plein à la recherche.

Cette période fébrile est marquée par la réalisation proprement dite de la recherche². Un nombre impressionnant (146) de personnes sont interviewées, de façon individuelle, dont 98 usager-ère-s ou ex-usager-ère-s. Les chercheur-e-s passent au total 18 semaines d'observation participante dans les ressources impliquées. Ce n'est pas rien ! Il y a là un bagage immensément riche mais complexe à analyser. Chaque ressource impliquée reçoit en décembre 1988, puis en mai, août et septembre 1989, son rapport-synthèse indiquant des moyens particuliers, propres à la ressource, d'augmenter la participation de ses membres. La rédaction «finale» du rapport, en 1989, reprend l'analyse globale et propose à la fois des éléments de réflexion relevant de l'analyse et des suggestions concrètes susceptibles d'inspirer la pratique de tous les groupes-membres du RRASMQ.

1.3
*Le questionnement
(phase
d'opposition)*

Le rapport provoque immédiatement de vives controverses. On entre alors dans la période qu'on pourrait qualifier d'opposition. Opposition car, comme pour continuer sur la lancée houleuse de *Prendre Part*, le rapport devient objet de litige. Les ressources impliquées -et certaines plus que d'autres- réagissent vivement. Non seulement elles ne s'y reconnaissent pas, mais elles formulent à l'égard de *Prendre Part* des critiques virulentes et émettent des réserves sévères. Bien plus, elles refusent carrément ce qu'elles considèrent être, non pas une

1. Voir les annexes.

2. On trouvera en Annexe I une description détaillée de la méthodologie utilisée.

analyse, mais des interprétations pouvant conduire à des jugements de valeur gratuits portés sur les personnes impliquées et sur les ressources.. Elles questionnent également certains moyens d'action suggérés. Bref, le rapport ne passe pas !

Le RRASMQ refuse le rapport de recherche et entreprend... de le réécrire, rien de moins ! Un comité de travail³ est chargé de «corriger» le rapport en fonction des critiques émises, de le préciser, de l'explicitier, de le contextualiser. La nouvelle coordonnatrice⁴, arrivée en mai 1990, est chargée de réécrire le tout à partir de pièces détachées, produites par chacun des membres du comité. Cette réécriture prendra au bas mot... deux ans, le rapport devenant de moins en moins une priorité parmi les multiples activités du RRASMQ.

On jongle même quelque temps avec la possibilité d'utiliser des mesures «juridiques» car en fin de compte, à qui appartient ce rapport ? Au RRASMQ qui l'a conçu, l'a piloté à travers les dédales du financement, l'a coordonné ? Aux ressources impliquées et concernées via leurs délégué-e-s ? Aux chercheur-e-s ? Personne ne le sait au juste et les avis sollicités sont soit contradictoires soit susceptibles d'engendrer une guerre... dont personne ne veut vraiment. On jongle également avec la possibilité de publier deux rapports, celui des chercheur-e-s et celui du RRASMQ .

On jongle... et le temps passe !

Ouvrons ici une parenthèse pour mentionner tout de suite une première leçon à tirer de cette saga: la nécessité de bien définir les règles du jeu dès le départ. Il importe en effet de clarifier avec les acteur-e-s impliqué-e-s le type de recherche-action souhaité (il y en a plusieurs), les objectifs précis de la démarche, la méthodologie et surtout, dans le cas qui nous occupe ici, la façon dont se fera l'analyse des résultats, le rôle de tous les acteur-e-s concerné-e-s dans ce

3.Le comité est composé de Céline Massicotte (Solidarité-Psychiatrie), Claudine Laurin (alors directrice de la Maison sous les Arbres), Mario Beauvais (alors président du RRASMQ)

4.Lorraine Guay

processus d'analyse et dans la rédaction et la diffusion du rapport final. Il serait «sage» également de prévoir des mécanismes de médiation entre acteur-e-s impliqué-e-s en cas de conflit.

1.4
*Le mûrissement...
longtemps !
(phase de
maturation)*

S'installe alors le temps de la maturation. Plus le temps avance en effet, plus la solution apparaît dans la recherche d'un terrain d'entente avec les chercheur-e-s. On leur demande d'examiner attentivement la version réécrite, de la commenter et de tenter d'arriver ensemble à un compromis «honorable» et pour eux-elles et pour le RRASMQ.

Entre temps, le Congrès d'orientation du RRASMQ en février 1991 met de l'avant la nécessité de réfléchir plus à fond sur certaines zones grises ou critiques. La participation des usager-ère-s aux structures décisionnelles de certains types de ressources (thérapeutiques, crise, hébergement, etc.) est d'emblée posée comme problématique.

Le comité adhésion se frappe également à la signification concrète (c'est-à-dire dûment remplie dans les ressources-membres) du critère de participation. Enfin, le comité des pratiques alternatives entreprend tout un travail de questionnement à partir du *Manifeste* issu du congrès d'orientation et dont un des principes stipule clairement que «L'alternative favorise la participation active des personnes à la vie démocratique de la ressource de façon à permettre aux usagers-ères l'appropriation de leur statut de citoyens-ennes à part entière.»

Ce questionnement reprend une vitalité particulière, ranimée par le débat sur l'entraide au sein du RRASMQ. et par la naissance des «Frères et Soeurs d'Émile Nelligan».

Tel un bon vin dont on se souvient qu'il est en train de mûrir à la cave, *Prendre Part* reprend l'importance qu'il avait à l'origine. En effet, plus le RRASMQ pose la participation des usager-ère-s comme exigence de pratique alternative (à la bio-psychiatrie, à la réadaptation psychosociale, à l'institutionnalisation de la folie) plus cette recherche devient susceptible de nourrir et la réflexion et

la pratique de tous les groupes. La pertinence de *Prendre Part* s'est accrue avec les années.

Nous sommes prêts à trouver une solution rapide. Il est grandement temps d'aboutir.

1.5
*Le dénouement
(phase de
négociation/
réalisation)*

La «réécriture» de *Prendre Part* n'est pas acceptée par les chercheur-e-s soucieux-et soucieuses de préserver l'intégrité et l'inviolabilité de leur démarche. Mais par ailleurs, l'ouverture à la critique est acceptée.

Le 7 octobre 1993, l'exécutif du RRASMQ, entérine donc l'entente: *Prendre Part* sortira dans sa version originale intégrale, le RRASMQ y joindra une préface explicitant ses commentaires critiques et les chercheurs, une introduction explicitant leur position.

C'est la version que vous avez entre les mains ! Il n'y en aura pas d'autres...

2.
**Nos critiques
et divergences
avec *Prendre Part***

Pourquoi la lecture du rapport de recherche avait-elle suscité tant d'émotion, de rejet, voire d'opposition ? Pourquoi une telle résistance aux conclusions ? Plusieurs raisons (il n'y en a jamais qu'une) permettent d'avancer des hypothèses de réponse:

2.1
*L'absence
de prise en
considération
des éléments
de contexte*

Prendre Part axe son analyse des éléments influençant la participation des usagers «principalement à partir des caractéristiques des usagers et des intervenants ainsi que des types de relations entretenues entre ces deux groupes, et ceci parce que ces facteurs sont les seuls sur lesquels les ressources peuvent influencer et donc ceux à la base des outils suggérés.» Les chercheur-e-s mentionnent certes que d'autres éléments déterminent cette participation dont le sous-financement, le financement par type de services, la stigmatisation sociale des personnes psychiatisées, l'absence de lieux de travail adaptés, etc., mais concluent que «ces éléments ne sont pas sous le contrôle des ressources et leur modification requiert que beaucoup de personnes hors des ressources soient convaincus de leur caractère nuisible.» Et puis, plus rien à ce propos...

On ne peut certes faire un mauvais procès aux chercheur-e-s de *Prendre Part* en leur reprochant de n'avoir pas étudié ce qu'ils ne se proposaient pas d'étudier de toute façon ! Mais on peut diverger d'opinion avec eux quant à la place, plus importante à notre avis, qu'auraient dû prendre dans leur analyse les éléments historiques, politiques, sociaux, culturels, économiques dans lesquels évoluent usager-ère-s, intervenant-e-s/animateur-trice-s, ressources elles-mêmes.

Cette prise en considération des éléments de contexte aurait permis de situer la participation dans un univers plus large, davantage pluriel, plus complexe également; dans un univers ne relevant pas des seuls individus (usager-ère-s ou intervenant-e-s) ou plus précisément dans un univers montrant les individus en interaction constante entre les forces de «l'intérieur» et celles de «l'extérieur».

Cette prise en considération des éléments de contexte aurait davantage permis de comprendre les «comportements» des individus non pas comme des attitudes ou des caractéristiques innées (ce que nous sommes parfois amenés à penser en lisant le rapport) mais comme le résultat de cette constante et incontournable négociation entre la personne et son environnement.

Nous rejoignons ici de nombreux auteur-e-s qui s'attachent à comprendre cette dynamique complexe mais fascinante où «les mécanismes sociaux structurent l'existence individuelle non pas seulement de l'intérieur mais également de l'extérieur⁵.» De nombreux travaux ont en effet montré à quel point l'environnement a une influence capitale sur les trajectoires individuelles et sur la vie des communautés⁶.

5. De Gaulejac, V. (1987) *La névrose de classe*. Paris, Hommes et Groupes Editeurs.

6. Kleinman, A. (1988) *Rethinking Psychiatry. From Cultural Category to Personal Experience*, New York, The Free Press, (Division of Macmillan Inc); Corin, H. et al. *Comprendre pour soigner autrement* Montréal, Les Presses de l'Université de Montréal.; Blais, L. et Guay, L. (1991) *Pauvreté, santé mentale, stratégies d'existence*, Revue Santé mentale au Québec XVI, 1 (juin); Boisvert, R. et Lemire, L. (1990) *Regards sur la problématique de la santé mentale: désintégration et réseaux d'entraide dans quatre communautés de la Mauricie*. DSC Trois-Rivières. ...pour ne mentionner ici que quelques travaux.

L'Avis du Comité de la santé mentale du Québec, *De la biologie à la culture*⁷, a largement démontré qu'on ne peut faire abstraction de ces éléments si on veut rendre compte de la problématique de santé mentale. Nous pensons que les mêmes considérations s'appliquent si l'on veut rendre compte du travail des ressources en regard de la participation des usager-ère-s, ressources qui se situent d'emblée dans des courants de pensée, d'action et d'intervention minoritaires au sein de la société mais qui sont tout à la fois pénétrées par les idéologies, valeurs, cultures dominantes.

Une plus grande (mais non exclusive) prise en considération des éléments de contexte aurait également permis au RRASMQ d'intervenir de façon encore plus adéquate sur «ces éléments qui ne sont pas sous le contrôle des ressources» mais qui néanmoins conditionnent leur travail.

2.2
*La référence
exclusive ou presque
à un cadre d'analyse
jamais nommé*

Une critique importante que nous formulons concerne la référence exclusive ou presque à un cadre d'analyse jamais nommé explicitement, jamais indiqué d'entrée de jeu, jamais confirmé par des éléments bibliographiques et qui aurait permis aux ressources concernées de mieux comprendre à partir de quoi on les analysait.

Ce cadre est celui de la psychanalyse. Non pas que cette référence pour l'interprétation des résultats soit à rejeter bien au contraire ! Mais le fait qu'elle traverse le document de part en part sans avoir été identifiée au point de départ en rend la lecture pour le moins déroutante. De plus, l'utilisation de l'approche analytique dans cette recherche nous semble quelque peu courte, arbitraire, et à la limite simpliste et réductrice. Elle laisse place à des jugements, des positionnements de la part des chercheurs qui s'apparentent, pour employer leurs propres termes, «à une analyse quelque peu manichéenne».

Nous ne pensons pas (sans être des experts en la matière) que la psychanalyse se prête facilement à pareil exercice. Tout au plus, et toujours dans le cadre de cette recherche

7.CSMQ (1985) *De la biologie à la culture*. Avis sur la notion de santé mentale. Gouvernement du Québec, MSSS.

précise, permet-elle de laisser entrevoir l'univers intérieur des acteurs aux prises avec les défis de la participation. Malheureusement aucune parole des personnes psychiatisées ou d'intervenant-e-s interviewé-e-s ne vient illustrer les propos avancés.

2.3 *Le risque de réductionisme*

L'exclusivité du cadre d'analyse explique aussi son danger de réductionisme: tout risque de revenir à l'individu et dans le cas qui nous occupe, à l'individu intervenant, à ses caractéristiques personnelles, à ses «pulsions de mort», à ses «souffrances». La synthèse de l'analyse tient d'ailleurs dans les phrases suivantes:

«C'est cette souffrance (i.e le découragement face au peu de résultats de leurs pratiques, de leur travail) des intervenants qui est, pour une bonne part, à l'origine de Prendre Part. Pour dire cela simplement: les intervenants souffrent, les usagers doivent changer. Or, c'est à la personne qui souffre qu'on doit proposer une réponse, non à celle qui a le «symptôme». Les usagers n'ont, à priori, rien à faire de la participation à la vie des ressources alternatives, sauf pour y aller chercher un service, une aide ou une amélioration de leur vie quotidienne qui soient concrets, appréciables. Toute autre participation, qu'elle soit au fonctionnement décisionnel, à la mise sur pied d'activités, à la consultation que veulent faire les intervenants devient du bénévolat qui profite à d'autres (...)»

Nous pensons qu'une telle généralisation ne rend pas suffisamment compte de la réalité complexe et plurielle que constitue la participation des usagers aux ressources qui sont les leurs, ni de la réalité tout aussi complexe et plurielle qui caractérise le travail des intervenant-e-s/animateur-trice-s/coordonnateur-trice-s.

2.4 *Négation de la diversité des ressources drop in*

De même l'absence d'appel à la prudence dans l'interprétation des résultats et dans la généralisation des commentaires et suggestions pose problème entre autres en ce qu'elle tend à gommer la spécificité des ressources. Certes les ressources impliquées dans la recherche sont ca-

ractérisées selon la distinction *maison* et *drop-in*⁸. Mais pour ces derniers, des distinctions s'imposent. L'histoire de ces groupes, leurs liens avec le milieu, les services qu'ils ont été amenés à mettre sur pied, leur mode de financement respectif et même leur localisation font qu'ils vivent leur réalité de *drop-in* fort différemment. Si la philosophie officielle de ces groupes se ressemblent passablement, c'est au niveau du quotidien que les différences apparaissent: rapports entre les personnes (employé-e-s, animateur-trice-s, usager-ère-s qu'ils soient psychiatisé-e-s, ex-psychiatisé-e-s ou autres), fonctionnement et constitution des instances décisionnelles et autres structures.

Traditionnellement, et même dans les règlements du RRASMQ, les ressources de services (hébergement, thérapeutiques, réinsertion au travail, etc.) sont identifiées comme des *groupes d'intervenant-e-s* alors que celles d'entraide et/ou de *drop-in* sont identifiées comme *groupes de psychiatisé-e-s* ou *d'usager-ère-s*. Or, parmi ces derniers il existe une forte diversité reconnue par le *Manifeste*: groupes composés et gérés exclusivement par des personnes ayant un vécu psychiatrique, groupes fonctionnant avec des intervenant-e-s qui n'ont pas de vécu psychiatrique mais qui ne sont pas non plus des intervenant-e-s professionnel-le-s et qu'on pourrait appeler des aidant-e-s naturel-le-s; enfin, groupes qui fonctionnent avec des intervenant-e-s professionnel-le-s.

De plus, dans le cas de groupes qui adoptent davantage l'identité de psychiatisé-e-s, les employé-e-s permanent-e-s ou les travailleur-euse-s occasionnel-le-s ne voient pas d'objection à être identifié-e-s comme intervenant-e-s. Le passage de statut d'usager-ère à celui d'intervenant-e est clair et associé généralement au passage de psychiatisé-e à ex-psychiatisé-e, avec tous les sentiments et risques (positifs et négatifs) que cela entraîne.

Enfin, pour plusieurs de ces groupes, les possibilités de rôles et de fonctions sont plus variées, moins différenciées et ces diverses catégories plus perméables. Par exemple, tel

8. Distinction proposée par Claire Chaume (1988) *Les pratiques alternatives en santé mentale au Québec: un portrait de notre différence* publié par le RRASMQ.

membre du personnel ou tel-le animateur-trice non-psychiatisé-e passe une bonne partie de ses temps libres au local du groupe qui constitue maintenant son réseau social; une personne psychiatisée détient un poste non rémunéré mais qui lui confère des responsabilités et une certaine autorité; un membre du conseil d'administration se retrouve à l'hôpital suite à une crise et il passe ses sorties quotidiennes dans le groupe. Ces personnes sont-elles des intervenantes ?

Quant au terme «ex-psychiatisé-e», peu utilisé, il se réfère davantage à une situation qu'à une fonction particulière : abandon régulier des médicaments, longue période sans hospitalisation, travail à l'extérieur de la ressource. Il en va de même du statut social: travailleur-euse-s et membres du conseil d'administration se sont retrouvé-e-s et peuvent encore se retrouver sur l'aide sociale ou l'assurance-chômage.

Il convient donc à l'égard de ces ressources d'être prudent avec le terme «intervenant» et tout ce qui peut s'y rattacher sur le plan relationnel, culturel, social, etc. Le terme usager-intervenant serait peut-être plus adéquat. Ou a tout le moins, le mot «intervenant» pourrait être placé entre guillemets... dans l'esprit des lecteur-trice-s...!!!

2.5
*Désaccords sur
certains moyens
d'action suggérés*

Enfin des désaccords ont surgi quant à la pertinence pour les ressources alternatives de se transformer en des copies conformes des «soupes populaires» (certaines suggestions ayant été comprises dans ce sens) sous prétexte que ce serait là le désir de plusieurs usager-ère-s. Tout le débat sur le type d'activités proposé dans une ressource qui se veut «alternative» resurgit à partir de ce désaccord.

3.
**Mais... un appel
à de profondes
remises en
question**

Mais le cadre analytique explique aussi la richesse du rapport, sa nouveauté, son originalité: on n'est guère habitué au RRASMQ, aussi paradoxale que cela puisse paraître, à des interprétations de cet ordre. Nous faisons davantage dans le «politique».

Mais il s'agit là d'une recherche non complaisante, qui appelle un chat un chat, qui ne craint pas de provoquer, de dire tout haut ce que plusieurs pensent tout bas, qui utilise parfois un langage cru, direct sans ambiguïté ! Voilà qui est réconfortant et oxygénant par les températures incertaines et les climats pollués qui nous pénètrent. Nous faisons bien sûr référence aux courants dominants de la bio-psychiatrie et aux tentatives de faire des ressources alternatives des «compléments» du réseau.

Mais, et plus fondamental encore, la recherche a su éviter un autre danger de réductionisme: celui de traiter la participation d'un point de vue strictement instrumental, comme une simple technicalité qu'on aborde comme un kit IKEA. Nous ne pouvons qu'être d'accord avec l'opinion des chercheurs à propos de leurs suggestions d'outils de participation.

«Ces outils touchent généralement à la façon dont les ressources sont structurées, dirigées, à la programmation ainsi qu'aux modes d'intervention. Ils visent certaines attitudes face aux usagers et à leurs attentes et constituent en fait des gestes concrets et majeurs nécessaires pour améliorer durablement et utilement leur participation. Ils ne sont surtout pas des "trucs" à court terme dont nous ne pouvons que suggérer aux ressources de se détourner.»

Mais, et enfin, *Prendre Part* nous invite à des questionnements en profondeur sur le travail qui s'effectue dans les ressources alternatives. Il y a là une occasion exceptionnelle de porter collectivement un regard critique sur nos pratiques, rejoignant ainsi le travail amorcé lors du Congrès d'orientation de 1991 et poursuivi depuis.

4. Pourquoi la participation?

Historiquement, la participation des usager-ère-s à l'ensemble de la vie et des structures décisionnelles des ressources a constitué une des caractéristiques fondamentales d'orientation de février 1991, inscrite dans le *Manifeste* de l'alternative et posée d'emblée comme critère d'adhésion au RRASMQ. Elle s'articule autour des principes suivants qui constituent des idéaux à atteindre:

- L'alternative favorise la participation active des personnes à la vie démocratique de la ressource de façon à permettre aux usager-ère-s l'appropriation de leur statut de citoyens-ennes à part entière.
- L'alternative favorise l'accès à tous les lieux de pouvoir décisionnel.
- L'alternative travaille à améliorer, développer, inventer des formes nouvelles d'exercice du pouvoir.
- L'alternative favorise la mise en place de structures administratives extrêmement légères de façon à faciliter la participation, la souplesse de travail, le changement, la capacité de s'adapter à ce qui se présente.
- L'alternative travaille à ce que les personnes deviennent de véritables acteurs au sein de la ressource et non pas de simples consommateurs passifs de services.
- L'alternative favorise toutes les formes d'expression artistique et suscite la participation à la vie culturelle de la société.
- L'alternative favorise la mise en place de ressources à taille humaine i.e. de petites ressources où l'on n'accueille pas un trop grand nombre de personnes à la fois et où il est plus facile d'avoir accès à la communication, à la participation.
- L'alternative favorise la mise en place de ressources souples, ayant une grande capacité d'adaptation; des ressources en constante évolution i.e. capables de se remettre perpétuellement en question selon les circonstances, les événements, les nécessités, la clientèle.
- L'alternative contribue à créer un lieu et un sentiment d'appartenance parce qu'il n'y a pas de jugement porté sur les personnes, parce qu'on tente d'éviter le plus possible les préjugés.

- L'alternative travaille à faciliter les contacts entre les personnes au sein de la ressource, à rendre ces contacts plus directs, plus sensibles, plus humains.

Le projet *Prendre Part* visait en effet à trouver des moyens d'augmenter et/ou d'améliorer la participation des usagers. Mais au-delà des moyens, le lecteur est en droit de se demander: pourquoi donc le RRASMQ insiste-t-il tellement sur la participation ? Pourquoi donc participer en effet ? Et participer à quoi ? Il n'est pas inutile de revenir sur cette question de fond qui est bien sûr à l'origine de *Prendre Part*.

4.1 *La participation: un enjeu de démocratie*

Il importe d'abord de ne pas confondre «participation» et «fréquentation». S'il est bien évident que le premier pas dans la participation consiste à d'abord fréquenter une ressource, l'approche alternative vise autre chose, soit une implication de plus en plus active des usager-ère-s à l'élaboration et la réalisation de l'ensemble des activités et au processus et structures décisionnels de l'organisme. Cet objectif n'est jamais atteint de façon immédiate et mécanique; pour certains, il peut même paraître utopique. Mais les ressources alternatives sont appelées à garder les yeux résolument fixés dans cette direction. Car il s'agit de faire en sorte que les conditions soient créées pour que des personnes, considérées comme des «objets» passifs deviennent des «sujets» actifs au sein de la société, se réapproprient un pouvoir sur leur vie.

Cette aspiration à faire en sorte que les ressources deviennent des espaces de démocratie, le RRASMQ la partage avec l'ensemble du mouvement communautaire québécois. Il s'agit de contribuer, dans le champs de la santé mentale, à la réalisation d'un projet de société plus participative où l'on mise sur les capacités individuelles et collectives des personnes, où l'on tente de rompre avec le modèle de l'individu-consommateur, de l'individu-seul-responsable-de-sa situation, de l'individu désintéressé des choses de la cité; où l'on cherche à vivre différemment les rapports humains; où l'on cherche à contrer l'exclusion, la marginalisation, l'aliénation. Il s'agit de créer des lieux d'accès à l'exercice d'une citoyenneté active, lucide, responsable contre les courants dominants qui relèguent

cette citoyenneté au simple fait de voter ou de consommer des biens ou des services.

4.2
*La participation:
espace de sens
pour la folie*

Certes, force est de constater que les difficultés inhérentes aux troubles émotionnels et l'approche traditionnelle utilisée, à savoir la dépendance face à l'institution, aux thérapeutes de toutes sortes, à la médication, constituent de puissants «déterminants» susceptibles de jouer contre la participation.

Mais il s'agit de poser au départ que la folie, loin de dispenser la personne de ses responsabilités à ce niveau, loin de la priver de ses droits, oblige la personne elle-même à requestionner son rapport à soi et aux autres; la folie oblige également la ressource à questionner constamment la signification même et l'exercice de la participation telle que définie «par les autres».

Et en ce sens précis, *Prendre Part* oblige les ressources alternatives à reconnaître, à accueillir, à donner sens à ce qui apparaît comme de la résistance (passive ou non) à la participation telle que nous l'entendons souvent c'est-à-dire dans sa signification exclusivement politique. *Prendre Part* oblige les ressources alternatives à se questionner sur le droit de ne pas participer comme le groupe l'exige. *Prendre Part* demande aux ressources de réfléchir à ce que la participation ne devienne pas une nouvelle «norme» aussi contraignante, aussi autoritaire, aussi aliénante que bien des normes dans notre société.

Car à être trop occupé à participer ou à faire participer, on risque peut-être de ne plus écouter l'autre, de ne plus entendre sa détresse, de ne plus savoir reconnaître ses propres stratégies, parfois singulières et déroutantes, de coexistence avec les autres.

Si le climat, les conditions, les moyens doivent être créés pour favoriser la participation, c'est finalement de l'intérieur, du désir même de la personne, de sa soif et de son besoin d'être avec les autres que la participation prendra forme, et prendra sans doute de nouvelles formes.

C'est cette participation comme *espace de sens* pour la folie que les ressources alternatives sont invitées à créer.

C'est ici que *Prendre Part* peut aider l'ensemble des ressources membres du RRASMQ à relever le défi.

Lorraine Guay,
coordonnatrice

Préface des auteurs

On pourra concevoir notre plaisir de voir publiée, quatre ans et demi après sa rédaction, la synthèse de *Prendre Part*, plaisir d'autant plus grand que sa pertinence nous semble toujours aussi marquée. En effet, la question des rapports usagers-intervenants, et la question de leur place réciproque dans les ressources alternatives, n'ont jamais cessé de se poser au Regroupement (exemples : les débats bysantins sur le substantif à employer pour désigner les «usagers»; les critères d'admission au Regroupement; la définition d'un groupe d'entraide; les «par et pour» versus les autres; le fonctionnement décisionnel, etc.). Nous croyons que *Prendre Part* peut contribuer à répondre à ces questions. Que les personnes qui ont finalement permis cette publication trouvent ici l'écho de notre gratitude.

Il est nécessaire par ailleurs de dire quelque chose sur ce délai de plus de quatre ans. De quoi cette censure par des intervenants fut-elle le signe? Mme Guay propose ci-haut certains éléments de réponse; de notre côté, nous ajouterons ceux-ci:

- La fragilité de l'existence des ressources, qui craignent la publication d'éléments critiques pouvant leur nuire auprès de ceux qui les financent;
- Le désir, par les intervenants, d'éviter le questionnement des réels rapports entre eux et les usagers, questionnement qu'assume *Prendre Part*. Il faut se rappeler que la spécificité de ces rapports usagers-intervenants dans les alternatives a toujours été mise de l'avant par celles-ci, considérée comme un des aspects essentiels de leur «différence».

Dans sa préface, le Regroupement provincial a formulé ses critiques de *Prendre Part*. Nous ne reprendrons pas ici le détail de ces critiques qui ne nous apparaissent pas totalement justifiées, et un peu périphériques par rapport aux éléments centraux du texte. Nous croyons de plus que l'essentiel a été fait par le Regroupement, soit la publication sans édulcoration du contenu : les questions posées par *Prendre Part* sont désormais accessibles à tous les intéressés.

François Picotte, Lucie Brunet et Sylvain Chartrand,
l'équipe de *Prendre Part*

**En guise
d'introduction:**

***Prendre Part,*
ou
comment les
intervenants
se défendent
face au
découragement**

L'histoire du projet *Prendre Part* est riche d'enseignements pour les alternatives en santé mentale. Initialement, ce projet visait à trouver et expérimenter des moyens concrets susceptibles d'augmenter la participation des usagers au fonctionnement des ressources du RRASMQ. L'organisation concrète du projet, sa structure de fonctionnement (qui renseigne souvent bien plus sur les objectifs réels que le discours officiel) était la suivante. Cinq ressources avaient été choisies, suite à un échantillonnage par diversification¹ (il s'agissait aussi de ressources proches du conseil d'administration d'alors et de l'équipe opérationnelle du Regroupement). Ces ressources devaient déléguer un de leurs usagers, usagers formant dès lors un Comité de délégués, dont la tâche, avec l'aide des permanents du Regroupement et d'une animatrice embauchée à cette fin, était, tout simplement, d'élaborer des outils, des projets susceptibles d'augmenter la participation dans chacune des ressources.

Or, après quatre mois d'expérimentation, *Prendre Part* avait des problèmes, y compris des problèmes de participation. Seulement une ressource sur cinq avait un projet en vue (la mise sur pied d'un lieu d'accueil informel, de style *drop-in*); le comité de délégués fonctionnait mal, les présences de ces derniers commençaient à être irrégulières², les délégués ne voyaient pas bien quel travail on attendait d'eux; en haut lieu, on venait de décider de changer de personne-ressource, de trouver quelqu'un d'autre à qui l'on demanderait un programme de recherche-action. Cette décision, dont les délégués furent exclus, mena à un conflit de pouvoir entre certains de ceux-ci et les représentants du Regroupement. En effet, dans un projet où l'on veut développer la participation des usagers (incluant la participation au fonctionnement décisionnel des ressources), les permanents prenaient les décisions importantes; d'un côté, certains délégués désapprouvaient, leur attitude allant, selon les personnes, d'une colère scandalisée à un désaccord très inhibé; de l'autre, certains délégués et les permanents invoquaient l'absence d'alternative suggérée par le comité. Bref, ça allait mal.

1.Méthode de sélection où les ressources sont retenues parce que chacune fait partie d'un groupe significatif différent (ex.: groupe d'entraide, groupe d'hébergement, thérapeutique, etc.)

2.On venait d'être obligé de mettre sur pied des comités de soutien dans chacune des ressources, chargés de «soutenir», aider et remplacer le cas échéant le délégué.

L'embauche d'un chercheur chargé de mettre sur pied un nouveau projet amena une accalmie. Ce projet de recherche-action (que les annexes I et II synthétisent) fut accepté par les délégués et par le Regroupement. Il comprenait, pour chacune des ressources, des phases d'entrevues avec les membres, d'analyse de ces entrevues, puis d'élaboration d'outils de participation, enfin de collaboration avec les ressources dans la mise sur pied des outils qu'elles choisiraient. La proposition faite aux délégués fut d'effectuer les tâches qui les intéressaient à l'intérieur de ce processus. Ils exprimèrent de l'intérêt à faire des entrevues et demandèrent à être formés pour s'y préparer. Après avoir reçu leur formation, ils diminuèrent progressivement leur implication, trois des délégués se trouvant un emploi rémunéré, et un quatrième décidant d'utiliser son bénévolat pour la ressource qu'il fréquentait, et non les ressources d'autres villes.

L'implication des usagers des ressources dans le projet *Prendre Part* était alors, à nouveau, une quasi-fiction. Il était temps, pour toutes les personnes concernées, d'examiner sérieusement ce qui s'était passé, afin d'en comprendre les causes. Voici quelques-uns des résultats auxquels notre analyse nous conduisait; ceux-ci seront accompagnés de réflexions supplémentaires que le déroulement complet du projet nous suggère.

Les ex-patients psychiatriques, principale clientèle des ressources alternatives, ont généralement les caractéristiques suivantes (qui ne leur sont pas exclusives ni permanentes): problèmes «émotionnels» importants, histoire importante de recours aux services sociaux et de santé, histoire importante de non-utilisation des trajectoires sociales habituelles (études, travail, ou activité socialement valorisée), stigmatisation (la plus dévalorisante, celle de «malade psychiatrique») et pauvreté. Ceci a - nous généralisons, bien entendu, mais il s'agit ici de présenter la tendance principale - les conséquences suivantes. Plusieurs des usagers ont régulièrement des comportements peu acceptés socialement qui contribuent à les maintenir à la périphérie de la vie sociale «active», ce dont ils sont pleinement conscients. Lorsque cette exclusion a assez duré, ils n'ont ni l'envie ni l'espoir de vivre autrement, de changer (et en particulier de vivre comme les divers intervenants voudraient qu'ils vivent). Ils apparaissent dépendants et passifs, encaissant le chèque de Bien-être, comptant leurs cigarettes, et tentant de «faire» leur mois jusqu'au prochain chèque...

Les intervenants des ressources (alternatives ou autres) peuvent alors devenir découragés, voire déprimés, lorsque ces éléments prennent le dessus dans leurs rapports avec les usagers. Leur désir de voir les usagers «participer» davantage peut s'amplifier et donner lieu à des pratiques d'intervention qui sont quasi de l'ordre de l'acting-out (trouvant trop difficile de tolérer ce que les usagers leur font vivre, les intervenants tentent de changer ceux-ci contre leur gré, afin de faire disparaître ce difficilement tolérable en eux).

D'autre part, plusieurs intervenants ont des motivations qui sont apparemment principalement d'ordre socio-politique. Dans ce cadre, ils visent principalement à obtenir des changements sociaux (plus grande équité, meilleure protection des démunis, éducation populaire, défense des droits) et ont besoin d'usagers comme militants politiques actifs. L'usager-fétiche est alors celui qui d'un statut de paria et de laissé-pour-compte du système, développe sa compréhension de sa condition et des mécanismes sociaux qui l'y maintiennent, et devient un militant engagé requérant des décideurs des modifications aux politiques le concernant. L'usager «passif» est ici aussi quelque chose (nous employons chose à dessein, puisque le sujet n'est pas reconnu) à changer, qui devient à la longue difficilement tolérable. Une description similaire peut être faite de certaines réactions d'intervenants plus «thérapeutiques» qui se découragent face au peu de résultats de leurs pratiques, de leur travail.

C'est cette souffrance des intervenants qui est, pour une part, à l'origine de *Prendre Part*. Pour dire cela simplement: les intervenants souffrent, les usagers doivent changer. Or, c'est à la personne qui souffre qu'on doit proposer une réponse, non à celle qui a le «symptôme». Les usagers n'ont, a priori, rien à faire de la participation à la vie des ressources alternatives, sauf pour aller y chercher un service, une aide ou une amélioration de leur vie quotidienne qui soient concrets, appréciables. Toute autre participation, qu'elle soit au fonctionnement décisionnel, à la mise sur pied d'activités, à la consultation que veulent faire les intervenants, devient du bénévolat qui profite à d'autres; la participation au projet *Prendre Part* n'en fut qu'un exemple parmi tant d'autres. Les intervenants alternatifs, aux prises avec leur image idéale de ressources avec participation des usagers, avaient projeté leur problème sur les usagers (les usagers ont un problème de «participation»). Ils avaient de plus demandé à des représentants de ces derniers de travailler à le régler, et ce, tout en se gardant les salaires et le pouvoir. Notons tout de

même que la demande de payer des usagers avait été faite par le RRASMQ, mais l'organisme subventionneur avait refusé. Les usagers ont répondu par une bonne dose de désintérêt, sauf pour quelques-uns qui y voyaient, entre autres, une bonne occasion de se rapprocher du circuit du travail ou de monter dans la hiérarchie de leur groupe social, deux motivations fort louables.

L'analyse présentée jusqu'ici est un peu manichéenne. Il y avait, bien sûr, des éléments tout à fait pertinents et susceptibles de donner des résultats utiles dans la structuration de *Prendre Part* (stimulation entre ressources différentes, désir de laisser l'initiative aux usagers, etc.). Notre but est pédagogique et nous avons voulu souligner certains éléments : les intervenants vivent des réactions plus ou moins conscientes (ici, des réactions dépressives, de découragement, sinon d'autres) face aux usagers; ils en viennent ainsi à ne plus faire la différence entre les besoins des usagers et leurs propres besoins qu'ils projettent sur ces derniers.

Pour revenir aux aléas du déroulement du projet *Prendre Part*, disons que nos réflexions nous avaient amenés (les permanents, le chercheur et le conseil d'administration du Regroupement) à décider que le projet de recherche-action devait être maintenu, la présence d'usagers dans l'équipe de travail assurée, et une réelle occasion de réinsertion au travail favorisée pour ceux-ci. Nous avons ainsi fait une demande supplémentaire de financement à l'organisme subventionneur pour embaucher des usagers de ressources, demande qui fut accompagnée de notre nouvelle compréhension des facteurs en jeu dans le phénomène de la participation et des principes devant sous-tendre l'intervention à ce niveau (principalement que la participation des usagers, si nous la considérons réellement nécessaire au déroulement de certaines activités auxquelles ils ne se présentent pas d'eux-mêmes, devait être reconnue et amener une rétribution au même titre que les intervenants sont payés pour faire leur travail).

Notre demande fut acceptée, les principes quant à la participation passés sous silence: le subventionneur avait des surplus financiers qu'il cherchait à allouer pour éviter que ceux-ci soient affectés au Fonds consolidé du Gouvernement. Deux personnes, usagères des ressources, ont été embauchées et ont travaillé neuf mois au Regroupement, à

plein temps, sur *Prendre Part*: plus aucun problème de participation.

On comprendra donc que ce document, autant par l'analyse qu'il véhicule que par les outils proposés, s'adresse en premier lieu aux intervenants. C'est à eux que nous suggérons ici d'observer le fonctionnement de leur ressource, ainsi que les caractéristiques de leurs interventions.

À cette fin, nous présentons un certain nombre de réflexions susceptibles d'éclairer les facteurs affectant la participation des usagers. Les facteurs invoqués se retrouvent particulièrement au niveau du fonctionnement interne des ressources, des relations entre usagers et intervenants, et des «mythes» rationalisant les besoins du personnel. Nous accordons aussi une grande importance aux attentes des usagers, qu'eux considèrent comme le ferment de leur implication. Bien sûr, des suggestions pourraient être faites aux usagers, mais ce document n'en sera pas le lieu. Nos observations et notre analyse vont dans le sens d'un repérage par les intervenants, par rapport à ce qu'ils demandent aux usagers. Ce repérage, s'il est fait, risque d'entraîner une attitude différente chez les intervenants face aux usagers, donc possiblement un autre relationnel que celui centré sur les demandes de participation.

Par la suite, nous suggérons plusieurs outils de participation, couvrant d'ailleurs un grand nombre d'aspects du fonctionnement des ressources. Ces outils touchent généralement à la façon dont les ressources sont structurées, dirigées, à la programmation, ainsi qu'aux modes d'intervention. Ils visent certaines attitudes face aux usagers et à leurs attentes, et constituent en fait des gestes concrets et majeurs nécessaires pour améliorer durablement et utilement leur participation. Ils ne sont surtout pas des «trucs» à court terme, dont nous ne pouvons que suggérer aux ressources de se détourner.

Finalement, la conclusion décrit un certain nombre de résistances qu'une ressource risque de rencontrer dans le processus de réflexion et de changement, en ce qui concerne l'implication des usagers.

Partie I

La participation des usagers: éléments d'analyse et de réflexion

Cette partie du rapport présente certains éléments influant sur la participation des usagers. Ces éléments sont principalement les caractéristiques des usagers et des intervenants, ainsi que les types de relations que ces deux groupes entretiennent l'un avec l'autre. Nous avons privilégié ici ces facteurs puisqu'ils sont les seuls sur lesquels les ressources peuvent directement influencer, et donc ceux à la base des outils de participation suggérés dans la deuxième partie. En effet, d'autres facteurs déterminent la participation des usagers: par exemple, le sous-financement des ressources ainsi que le financement par type de services, empêchent qu'elles fournissent à chacun de leurs usagers le type de service et de suivi qui lui serait le plus utile; la persistance d'une forte stigmatisation sociale des personnes psychiatisées nuit au désir de réinsertion, désir susceptible de sortir l'usager de son apathie et de sa passivité; la relative absence de lieux de travail souples, intéressants, et adaptés aux usagers ne pouvant ni ne voulant affronter un travail «normal», a le même effet, etc. Ces éléments ne sont pas sous le contrôle des ressources, et leur modification requiert que beaucoup de personnes hors des ressources soient convaincues de leur caractère nuisible.

Les éléments de réflexion et d'analyse présentés ici mettent l'accent sur le fait que la participation des usagers à la vie des ressources ne peut se développer qu'en fonction de leurs besoins, attentes et caractéristiques; ils s'attardent également à la description de certains éléments de la relation usagers-intervenants qui nuisent à l'implication des premiers. En effet, nous croyons que les intervenants connaissent bien, généralement, les caractéristiques d'une relation susceptible de favoriser la participation des usagers - d'ailleurs les manuels de «relations humaines» regorgent d'indications à ce sujet - et n'ont donc pas besoin de nos lumières à cet égard. Cependant, la spécificité des alternatives, de ceux qui les fréquentent et de ceux qui y travaillent, entraîne des non-dits et des ambiguïtés relationnelles particulières. Nous en indiquons ici un certain nombre, qui nous apparaissent à l'origine d'une partie de l'apathie des usagers.

1.1

Facteurs de participation chez les usagers

Cette partie présentera un certain nombre de facteurs que les usagers invoquent pour rendre compte de leur participation à la vie et au fonctionnement des ressources. Ce sont donc les éléments sur lesquels il est possible de tableur pour développer l'implication. Tout à fait logiquement

et simplement, ces facteurs sont en fait leurs besoins et attentes face à la ressource. Ils incluent le désir d'améliorer rapidement et directement leur vie quotidienne (aux niveaux logement, activités, repas, argent, amis, etc.), le désir de changer pour être mieux dans sa peau et d'avoir les moyens de se donner des projets ainsi que de les réaliser.

1.1.1

Amélioration de la vie quotidienne

Les conditions de vie matérielle de la majorité des usagers sont suffisamment connues pour ne pas nécessiter une description ici. Ceux-ci sont suffisamment pauvres pour rechercher des éléments qui constituent des suppléments de revenus. Les alternatives peuvent alors être utilisées en ce sens.

Les usagers ont clairement défini ce qu'ils espèrent d'une ressource *drop-in*³: ils souhaitent y améliorer leur vie quotidienne. Ils définissent l'endroit comme étant leur principal milieu de vie, et ils veulent avoir la possibilité d'évoluer librement, le jour, en soirée et les fins de semaine. Ils veulent y trouver un réconfort, tel prendre un café, recevoir un repas, obtenir des activités agréables et pas chères, se faire des amis et être aidés, dans une ambiance calme. Ils apprécient de pouvoir bénéficier de temps non-structuré, hors de tout projet thérapeutique ou activité organisée.

Les usagers cherchent à utiliser les *drop-in* (ou l'aspect *drop-in* de la ressource) comme un véritable lieu familial où vivre son quotidien en présence de personnes qu'ils apprécient. Ils cherchent à y remédier à leur pauvreté, à leur isolement et au vide de leur vie quotidienne lorsqu'ils n'ont plus de projets personnels. À la longue, la ressource devient un chez-soi investi et en utiliser les avantages matériels (repas, abri, avoir un lieu où aller) peut devenir la principale activité.

Ainsi toute période de la programmation des *drop-in* qui entraîne directement (et non à long terme) une amélioration concrète du quotidien, au niveau des besoins de base, sera fréquentée par les usagers.

3. Nous utiliserons tout au long de ce document la distinction entre ressources *maison* et ressources *drop-in*, telle que présentée par Claire Chaume dans *Les pratiques alternatives en santé mentale au Québec: un portrait de notre différence*, 1988.

1.1.2

Le réseau social et le plaisir

Les difficultés de santé mentale et la psychiatisation provoquent, à la longue, un effritement du réseau social primaire (i.e. les proches avec qui partager le quotidien). Ces éléments, ainsi que la pauvreté, éloignent les usagers des lieux de loisirs habituels. Leurs désirs, en ce qui regarde l'établissement de relations avec les autres et d'occasions de plaisir, sont alors susceptibles de se canaliser vers les alternatives où ils se sentent acceptés.

Compte tenu de ces faits, il est nécessaire pour eux que des conditions existent afin qu'ils puissent fréquenter d'autres usagers et donc se créer un réseau social. Ils manifestent le besoin d'activités où sont favorisées des possibilités de contacts sociaux: camps d'hiver-été, sorties où ils auront du plaisir, danse, fêtes, etc. Il faut préciser à nouveau que la ressource représente pour eux «une famille», de véritables liens affectifs se créent entre eux et il s'y développe un solide lien d'appartenance. Le groupe devient un réseau d'amis, de connaissances, de gens avec qui ils socialisent, qu'ils aiment et investissent. Beaucoup d'usagers fréquentent peu d'autres milieux sociaux, bibliothèques, lieux culturels et restreignent leurs sorties au fait de venir à la ressource.

L'aspect «fête» est ici très important. Offrir des occasions de rencontres agréables, en-dehors de référence à la situation de psychiatisé, donc en-dehors d'une structuration de celles-ci autour d'activités thérapeutiques, d'apprentissage ou de développement, est fondamental. Ceci permet de favoriser le simple plaisir de vivre.

Un phénomène semblable se vit aussi dans les maisons de thérapie où, au-delà du projet thérapeutique les membres ont le désir de s'associer à d'autres, de trouver des affinités avec les autres. Dans leurs rapports quotidiens, ils côtoient des usagers et forment des groupes d'amis qui répondent à un désir de s'entraider, de partager le quotidien, de donner et recevoir du support. Suite à la présence de problèmes familiaux ou d'autres types de problèmes, ils éprouvent le désir et le besoin de recréer des liens avec d'autres gens. Alors ils investissent dans les relations avec d'autres usagers et opteront pour des activités de plaisir, récréatives, de plein-air, des sorties, où ils peuvent vivre des contacts avec d'autres usagers et développer des amitiés.

1.1.3

Le désir de changer

Un certain nombre d'usagers, et ce dans tous les types de ressources, ont des attentes que nous qualifions de thérapeutiques, i.e. de participer à une programmation susceptible de permettre des changements personnels. Pour ces usagers, ces attentes sont claires et bien définies. Dans ces cas, si la ressource offre des éléments de programmation conçus en ce sens, si ces éléments sont vécus et compris comme tels par les usagers, et si les intervenants responsables sont compétents, l'implication sera obtenue - pour ces éléments évidemment, pas pour le décisionnel. Par ailleurs, dans le cheminement thérapeutique réapparaissent souvent chez la personne des sentiments, envies ou souvenirs difficilement tolérables; il est clair que l'usager sentira son désir d'implication varier. La nécessité de maintenir un cadre thérapeutique permettant à l'usager de dépasser ces résistances est donc évidente.

D'autre part, beaucoup d'usagers sont assez peu intéressés aux aspects «thérapeutiques» mais ont le besoin de côtoyer du personnel amical, sachant écouter et aimant les ex-patients psychiatriques, favorisant des relations authentiques et vraies. Les attentes à ce niveau se situent plutôt au niveau de «contacts thérapeutiques» ponctuels, relations chaleureuses, humaines avec le personnel, plutôt que d'une programmation thérapeutique organisée.

Certains usagers ont aussi la volonté d'aider les autres, et un intérêt à développer leur connaissance sur les rudiments de la relation d'aide. Ils ressentent le besoin de recevoir une formation à ce sujet et d'avoir des occasions d'intervenir. Il y a là des possibilités d'implication intéressantes, mais qui nécessitent du support de la part du personnel. Ce type d'implication peut déboucher sur une volonté de réinsertion sociale.

1.1.4

La capacité de se donner des projets

En dernière analyse, une implication dynamique et active de la part d'une personne n'existe que si celle-ci a encore le désir et la capacité de se donner des projets personnels, d'investir ses énergies et ses désirs dans un champ spécifique, et ce de façon minimalement organisée et durable. Les lieux de ces projets peuvent être extrêmement divers: relations avec les autres, champ social, activités productives, etc.; il s'agit simplement que la personne trouve un sens à une activité régulière qu'elle a choisie, et pour laquelle elle désire investir son temps et ses énergies.

La reconnaissance, chez un usager, de cette capacité ou des germes de celle-ci est nécessaire pour qu'une implication vraie, durable et utile à celui-ci ait lieu. En ce sens, l'exploration des intérêts personnels avec l'usager, surtout si celui-ci a été retiré des lieux d'activités (études, travail, bénévolat, implications diverses) depuis longtemps est une activité importante de toute programmation de ressource. Favoriser l'approfondissement et l'utilisation des intérêts personnels de l'usager dans le cadre de sa fréquentation de la ressource, ou le référer dans un lieu les permettant, est à la base de la participation fondée sur les réels besoins des usagers.

Pour ceux chez qui les éléments de projet investi semblent quasi-inexistants (et ce quelles que soient les raisons à la base de cette inexistence), la voie à prendre nous apparaît être la suivante: leur offrir un lieu de vie (*drop-in*) susceptible de devenir très investi, incluant des occasions de rencontrer des gens, de faire des activités agréables et stimulantes qu'ils n'auraient pas l'occasion de faire autrement, et d'améliorer concrètement leur quotidien. Ceci permettra peut-être l'émergence d'un minimal plaisir de vivre, à la base de la sortie d'une position désespérée et passive de repli sur soi.

1.2

Caractéristiques personnelles des usagers

Les difficultés rencontrées par les usagers dans leur vie, qu'elles soient décrites en termes de santé mentale, d'accidents de vie, ou de pauvreté et d'exclusion sociale, prennent beaucoup de place dans le discours des usagers, ont beaucoup d'importance pour eux et constituent généralement des éléments essentiels à la compréhension qu'ils ont de leur histoire. Ces difficultés, nous le verrons, ont un impact significatif sur le mode d'implication des usagers à l'intérieur d'une ressource.

Le type précis de participation d'un usager à la vie d'une ressource ne peut souvent se comprendre qu'une fois référé à l'ensemble de sa vie personnelle. Ainsi, les usagers, pour rendre compte de leur fréquentation spécifique d'une ressource, ont évoqué certains aspects de leur vie, aspects que nous avons classés sous les rubriques suivantes: troubles et difficultés de santé mentale, facteurs reliés à l'exclusion sociale, séquelles du traitement psychiatrique (institutionnalisation, identité de malade, utilisation des médicaments), et «la belle vie» (se résigner à utiliser de façon durable les services d'aide).

1.2.1

Troubles et difficultés de santé mentale

La majeure partie des usagers des ressources ont une histoire de difficultés personnelles s'étalant habituellement sur plusieurs années. La ressource est considérée soit comme un moyen de se sortir de ces difficultés, soit comme un lieu d'aboutissement où ils se sentent acceptés, en dehors de tout projet thérapeutique.

Les difficultés se caractérisent souvent par une piètre estime de soi, un sentiment de rejet de la part des autres ou de la société, un manque de confiance en soi, le peu d'espoir de se construire une vie à son goût, etc. Ces types de problématiques ont des répercussions directes sur l'implication des usagers dans les ressources, entraînant dépression et passivité.

Il est clair qu'un bon nombre d'usagers ont des réticences à se mêler aux groupes et préfèrent souvent demeurer à l'écart. C'est le cas par exemple des usagers très timides et très angoissés. Par ailleurs, des usagères ayant eu des mauvaises expériences avec les hommes auront, elles aussi, tendance à prendre une distance avec le groupe spécialement lors des activités où ceux-ci seront nombreux. Ces exemples illustrent des difficultés de participation qui sont particulièrement nombreuses au début de la fréquentation. Il est important de miser sur une structure d'intégration souple et d'être en mesure de fournir le support nécessaire si on veut maximiser les possibilités d'implication des usagers lors de cette période, moment déterminant quant à leur avenir à la ressource.

Les difficultés de santé mentale plus aiguës (crises, délires, etc.) entraînent généralement un arrêt de la fréquentation. Plusieurs usagers préfèrent, dans ces circonstances, mettre un terme à leur fréquentation. Ils ont alors le sentiment qu'ils ne peuvent plus fonctionner à la ressource et que celle-ci ne leur convient plus. Plusieurs ont aussi soulevé «la honte de leur période folle» et les résistances à se montrer comme tel à des gens qui constituent l'essentiel du réseau social.

Un autre facteur important de l'implication des usagers au sein d'une ressource consiste en la perception qu'a un individu de ses propres difficultés. Ces observations ont été faites à la suite de notre passage dans certaines ressources dites «thérapeutiques». Un des aspects de la conception de leurs difficultés qui nous semble très important quant à la possibilité d'investissement personnel de l'utilisateur dans son cheminement thérapeutique (donc quant aux possibilités de

participation) est l'impression d'un pouvoir minimal ou d'impuissance sur ses difficultés (ex.: schizophrénie comme processus biologique, déficience mentale, etc.): dans les cas de sentiment d'impuissance, il y a quasi absence d'investissement personnel.

Il est certain que la participation des usagers dépend, dans bien des cas, directement de leur bien-être psychologique. Il faut alors tenter de favoriser ce mieux-être en explorant avec eux les moyens d'y parvenir.

1.2.2

Facteurs reliés à la pauvreté

La lutte à la pauvreté constitue, pour une grande partie des utilisateurs de services alternatifs en santé mentale, une priorité et influe directement sur leurs possibilités d'implication lors de l'arrivée à la ressource.

Nous verrons que les intervenants sont souvent réticents à accorder un support aux usagers à ce niveau (soupe populaire, café gratuit, etc.), support qui aurait pour effet, selon eux, d'entraîner une trop grande dépendance à la ressource. Ces divergences de vues entre usagers et intervenants seront explorées plus à fond dans la section traitant des différences de «culture» entre ces deux groupes. Disons tout de même dès maintenant que les réticences des intervenants (principalement dans les ressources *drop-in*) à mettre sur pied ce type de services est source d'agressivité chez les usagers et diminuent leur participation.

De fait, les difficultés de participation dues à la pauvreté sont multiples. Plusieurs ne peuvent se permettre de participer à des activités sociales extérieures organisées par la ressource (visite de musée, film, camping, etc.) faute de ne pouvoir défrayer les coûts requis. D'autre part, certains emprunteurs un peu trop «gourmands» auront tôt fait de semer la zizanie dans un groupe d'usagers provoquant ainsi le retrait de ceux ne tolérant pas cette forme de harcèlement.

Les usagers au travail ou à la recherche d'un emploi cherchent à améliorer leurs conditions d'existence et ne peuvent du même coup participer à l'ensemble des activités offertes dans une ressource. Certains usagers ayant un emploi ont également parlé des difficultés à être acceptés par les autres usagers, ces derniers étant souvent majoritairement bénéficiaires de l'aide sociale. Cette situation influait sur le sentiment d'appartenance des usagers-travailleurs à la ressource, ceux-ci étant souvent perçus

comme des «intrus» ou comme des «gens pas à leur place» par les autres usagers. Des difficultés de participation sont donc à prévoir pour ce type d'usagers. De plus, une pauvreté durable (en fait, pour maints usagers, il faut parler de misère) finit par nuire aux possibilités d'établir des projets et de se construire une vie plus agréable. Ceci entraîne, à nouveau, passivité, retrait permanent des lieux sociaux de production, construction d'une identité de pauvre.

La pauvreté est souvent au centre des préoccupations majeures des usagers. Si elle ne peut malheureusement pas être combattue directement, elle peut au moins être atténuée. Les ressources doivent donc chercher à contrer un tant soit peu cette pauvreté et convaincre les usagers qu'elles peuvent leur être d'un quelconque support à ce niveau. Il en va de l'implication d'une grande partie d'entre eux.

1.2.3

Facteurs reliés à l'exclusion sociale

Une partie importante des usagers des ressources a le sentiment que les gens dans la société ne veulent rien savoir d'eux, ce qui entraîne un repli sur la ressource et une peur de l'extérieur. La ressource peut, en de pareilles circonstances, devenir une sorte de maison d'accueil différente du monde extérieur où tout leur est hostile, une sorte de refuge dont ils peuvent difficilement se passer. D'autres plus ambivalents quant à leurs rapports avec l'ensemble de la société et désirant minimalement en faire partie, tout en se sentant différents du fait de leur(s) passage(s) en psychiatrie ou de leurs difficultés personnelles, craignent alors de passer pour «fous» ou «moins que les autres». Ceci a souvent un impact négatif sur leur participation dans les ressources, ceux-ci cherchant à éviter l'identité de «fou». Ils démontrent, par exemple, un moins grand intérêt pour les activités extérieures où ils pourraient être reconnus ou identifiés comme usager d'une ressource en santé mentale.

Il arrive que certains individus «aboutissent» dans les ressources alternatives, n'ayant pu s'insérer ailleurs où on ne tolérerait pas leurs écarts de conduite. Ils voient alors la ressource comme un lieu ultratolérant où les gens doivent comprendre leur «différence» (souvent exprimée par de l'agressivité verbale ou physique). Ces comportements affectent directement l'entourage et compromettent la participation de plusieurs usagers.

1.2.4

Résidus des traitements psychiatriques

Nombreux sont les usagers nous ayant fait part de leurs expériences avec la psychiatrie et des effets de cette période de leur vie sur leur quotidien. Comme le veut l'objet de la recherche, nous nous attarderons à évaluer l'impact de ces réalités sur la participation.

Mentionnons d'abord ceux pour qui la vie à la ressource représente une amélioration de leur vie actuelle, dont l'horizon ne se restreint désormais plus seulement à la psychiatrie. La ressource est alors vue comme un lieu où on est protégé, un lieu moins coercitif et/ou un lieu où ils pourront enfin comprendre leurs difficultés et recevoir une aide réelle. Dans ces cas la ressource peut être plus facilement investie et l'intégration a des chances de mieux se produire. D'autre part, la participation assidue des usagers est souhaitable mais peut difficilement être obtenue compte tenu des effets secondaires de la médication chez plusieurs. Ces effets secondaires sont nombreux, multiples, et parfois extrêmement handicapants: étourdissements, tremblements, douleurs physiques, tics, difficultés d'élocution, etc. Ils viennent nuire à l'image qu'a l'usager de lui-même et favorise le développement de honte et de gêne chez celui-ci dans ses contacts avec les autres, donc, à long terme, le retrait social. À ce titre, nous avons aussi constaté que les activités du matin sont souvent les moins fréquentées, la tolérance face aux effets des médicaments étant moins grande à cette période de la journée selon leurs dires.

Il est aussi fréquent de voir certains usagers prendre l'identité de «malade» à la suite d'une hospitalisation psychiatrique. Cette impression qu'ils ont d'eux-mêmes freine généralement leur volonté de changer et leurs capacités de se prendre en charge, nous l'avons vu précédemment. Une telle attitude cause aussi une démobilisation chez d'autres usagers qui ne prisent guère la présence de gens qui se disent «malades», «sans avenir» ou devant dépendre des services de santé pour le reste de leur vie. Cette démobilisation se traduit par une baisse de participation, ce type d'attitude chez certains étant vu comme un obstacle à l'épanouissement personnel.

L'expérience psychiatrique a des effets notables sur la qualité de participation des usagers. C'est un facteur non-négligeable qui nous permet de comprendre davantage les modes de participation des usagers ayant un vécu psychiatrique et des répercussions de cette réalité sur leur entourage immédiat.

1.2.5

*La «belle vie» :
se résigner
à utiliser
durablement
les services
d'aide*

Nous avons été en mesure de constater qu'un bon nombre d'utilisateurs des ressources consultées ont choisi de compter sur le réseau public d'assistance (psychiatrie, B.S., etc.) et sur les alternatives pour assurer leur survie, en s'impliquant de façon passive et en n'ayant que peu ou pas de perspective de réinsertion sociale, hors des systèmes de soins et des ressources pour ex-psychiatisés.

Nous sommes donc en train d'assister à une graduelle chronicisation⁴ de beaucoup d'utilisateurs dans leurs rapports aux ressources, phénomène observé dans les établissements du réseau public et psychiatrique et pourtant maintes fois critiqué par les alternatives. Des intervenants ont d'ailleurs manifesté à plusieurs reprises de la résignation, voire du découragement à l'endroit du peu de changement chez un certain nombre d'utilisateurs. Ces sentiments sont reliés à leur perception de l'existence de cette chronicisation.

Cette réaction des utilisateurs peut être vue comme la résultante d'une série de difficultés personnelles difficilement surmontables, certaines ayant été décrites dans cette section.

Il est clair que de tels comportements influent directement sur la qualité de participation. L'apathie d'une certaine clientèle et ses répercussions sur l'entourage est un exemple. Il existe, par ailleurs, le danger que la ressource soit totalement prise en charge par les intervenants et que les utilisateurs ne s'y reconnaissent plus. L'utilisateur déresponsabilisé de ce qui se passe à la ressource participera moins, et la ressource risque alors de s'éloigner des besoins des utilisateurs.

L'observation nous enseigne que ce processus de chronicisation n'a pu et ne sera peut-être pas évité pour tous. Il n'en reste pas moins que des efforts plus poussés devraient être faits pour favoriser une baisse de dépendance des utilisateurs face aux services d'aide. Pour y arriver, il nous apparaît important qu'une exploration en profondeur soit effectuée avec l'utilisateur, quant à ses intérêts durables, ses projets personnels, ses envies, ses activités, son rapport au travail, aux études et au bénévolat. Ceci pourrait être

4. On peut considérer ce phénomène de chronicisation comme une stratégie particulière d'existence pour les personnes dans cette situation, et l'accepter. Cependant, pour un intervenant, ce point de vue ne peut coexister avec des attentes à court terme quant à une implication active de la part des utilisateurs.

accompli lorsque l'utilisateur sera intégré à la ressource et fera confiance aux intervenants. Il faudra alors tenter de travailler ses craintes, son angoisse face à une réinsertion sociale plus active et son peu d'estime de soi.

1.3

De quelques différences culturelles entre les usagers et les intervenants

La présente section illustrera les différences culturelles entre les usagers et les intervenants. Par culture nous entendons ici les priorités de chacun des deux groupes quant à l'organisation de la vie de la ressource, la gestion de celle-ci, les objectifs à atteindre dans la fréquentation de la ressource, les conceptions du futur des usagers, les valeurs personnelles ainsi que les avantages et les désavantages de la participation. Ces divergences sont notables et valent la peine d'être examinées de plus près. Ces constatations ont d'ailleurs été relevées dans toutes les ressources visitées.

Les différences culturelles constituent, à notre avis, un élément indispensable à la compréhension du type de participation actuelle des usagers dans les ressources. C'est d'ailleurs à partir de ces observations qu'une bonne partie des outils proposés dans ce document ont été élaborés.

Voici donc les grandes lignes des différences culturelles usagers-intervenants.

1.3.1

Quant à la conception de leur vie et du futur

De façon générale, les intervenants ont une conception de leur vie et du futur qui est celle des personnes insérées socialement et ayant une identité «normale» et valorisée. L'organisation de leur temps est centrée autour de leurs désirs personnels de travail et d'implication. Ces désirs sont le fil conducteur de leur temps, intègrent l'écoulement des jours à l'intérieur d'une démarche cohérente et investie. Le futur prend un sens, il est celui de l'amélioration de sa situation, autant au niveau affectif que social et financier. Ils ont généralement l'impression qu'ils ont des possibilités de réussir ce qu'ils entreprennent à ces niveaux. De plus, et cela constitue ordinairement un a priori pour eux, la plupart des lieux sociaux (lieux de travail, d'études, d'implication sociale, de divertissements, de rencontres, etc.) leur apparaissent comme accessibles.

Les usagers, quant à eux, se structurent souvent de façon différente par rapport à ces éléments. Notre propos n'est pas ici de présenter les usagers comme relevant d'une catégorie culturelle radicalement différente. Nous voulons indiquer

que des écarts sur le continuum culturel existent chez les usagers, en ce qui concerne les représentations du temps et des activités de la vie, que ces représentations structurent dès lors différemment la vie des usagers. Ceci a évidemment des conséquences sur leur «participation». Il est aussi évident que l'intensité des écarts culturels (qui existent aussi chez certains intervenants, comme dans l'ensemble de la population) est très variable selon les usagers considérés, et aussi selon les ressources, qui accueillent des clientèles différentes. Nous présenterons, pour plus de clarté, un point assez extrême, assez éloigné de la norme sociale valorisée (travail, investissements affectifs durables, famille, etc.).

Pour beaucoup d'usagers, les choses se passent hors de ce qui est valorisé socialement, soit le travail et les activités de production. Ils n'ont pas ou peu de projet clair ou réalisable en ce sens, que ce soit pour actuellement ou pour le futur. Celui-ci perd donc de sa spécificité, qui est celle d'être un lieu de projection. Le présent et le futur s'uniformisent, dans le déroulement répétitif d'activités tournant autour de la survie matérielle, de l'exercice (plus ou moins accepté) du rôle d'exclus et de malade, et de la recherche d'une amélioration minimale, ponctuelle et concrète du quotidien (réseau social, occasions de plaisir, argent). Un grand nombre de lieux sociaux leur apparaissent refusés ou inatteignables. Le désir de production, d'investissement dans le travail est extrêmement fragilisé; beaucoup d'éléments entraînent cette fragilité, entre autres une estime de soi extrêmement basse. En conséquence, beaucoup d'énergie passe dans le maintien de sa dignité, et dans l'évitement des situations susceptibles de la menacer. Il y a aussi, souvent, absence de projet thérapeutique, i.e. absence d'intention d'investir un processus susceptible de les aider à changer, et à changer leurs conditions d'existence (et ce, parfois même lorsqu'ils «participent» effectivement à des activités de cet ordre).

Il y a donc des différences entre l'utilisateur moyen et l'intervenant moyen quant à ce que «contiennent» la vie présente et la vie future, quant à la façon dont ils se structurent dans le temps. La reconnaissance de ces différences (la liste présentée ici n'est pas exhaustive laissant entre autres de côté celles entraînées par la folie elle-même) est fondamentale, nécessaire pour bien comprendre ce que vit l'utilisateur, quelles sont ses attentes (ou son absence d'attente), et comment il réagit aux propositions d'intervention des intervenants.

Pour en donner une indication, voici comment réagit, dans les ressources, l'usager présentant ces caractéristiques. Il évite les activités thérapeutiques autant que possible ou y participe si elles entraînent des avantages concrets et rapides (permission d'aller hebdomadairement au repas communautaire, occasion de se faire des amis chez les autres usagers); s'il ne peut les éviter, il reste très passif. Sa fréquentation de la ressource vise à lui rapporter des avantages concrets, actuels et ponctuels. Le rationnel d'intervention du personnel et ses objectifs ne le touchent que peu: il ne s'intéresse ni au décisionnel ni à l'organisationnel dans la ressource, non plus qu'au politique. Ces différents éléments nécessitent un investissement du futur qui ne lui appartient pas (voir points 2, 3 et 4). Il participe surtout à sa lutte personnelle, qui consiste à tenter de réduire sa pauvreté, tolérer plus ou moins bien son exclusion sociale, et vivre avec sa folie. Il utilisera ce qui, dans les éléments de programmation des ressources, l'aide rapidement et concrètement dans ces voies.

1.3.2

Quant au fonctionnement décisionnel

Les usagers nous ont maintes fois répété que le pouvoir de décision sur ce qui se passe à la ressource ne les intéressait généralement qu'assez peu, voire pas du tout. Aussi, le personnel leur apparaît plus qualifié, plus apte à bien gérer la ressource qu'eux. De plus, le fonctionnement décisionnel en place ne compte habituellement que très peu d'admirateurs chez les usagers. Ces derniers ont d'ailleurs exprimé leur réserve en ces termes: la trop longue durée des assemblées décisionnelles (assemblée générale, assemblée des membres, conseil d'administration), les différences de discours et d'intérêts intellectuels entre eux et les autres membres de ces conseils (un bon nombre ont mentionné d'une part ne rien comprendre à ce qui se passait lors de ces réunions, comme si le tout se passait dans une langue étrangère), le fonctionnement généralement trop formel de ces réunions (président, secrétaire, notes, etc.). D'autre part, plusieurs disent avoir le sentiment de ne pas posséder suffisamment de connaissances et de facilité à s'exprimer pour pouvoir participer activement à ces assemblées.

Les usagers se sont toutefois montré intéressés à participer à ces instances décisionnelles lorsque les sujets discutés allaient dans le sens d'un changement significatif et concret, au niveau d'une amélioration de leurs conditions de vie à la ressource, ou des actions à entreprendre visant à combler les besoins primaires des usagers. Entre autres points, à titre d'exemple,

mentionnons l'avènement d'une soupe populaire et la possibilité de décider des heures d'ouverture à la ressource. Ils se sentent directement concernés par ces décisions et ne se font généralement pas prier longtemps pour en discuter et apporter leurs points de vue.

Il est donc possible d'accroître le nombre d'utilisateurs au fonctionnement décisionnel si ces derniers sentent qu'ils peuvent avoir du poids sur ce qui les touche de près à la ressource. C'est d'ailleurs en ce sens que nous suggérons aux ressources de réévaluer le fonctionnement des différents comités décisionnels et de veiller à articuler ceux-ci autour des besoins concrets et des demandes des utilisateurs.

Les utilisateurs se sont par ailleurs montrés moins intéressés par les sujets n'ayant que peu d'impacts directs sur leur quotidien. Ainsi, ces «à côtés» (tels la philosophie d'intervention, les campagnes de financement, la promotion de la ressource ou le dépôt des états financiers, par exemple) pourraient faire l'objet de comités ad hoc gérés par des intervenants ou des membres sympathisants de la communauté.

De leur côté, les intervenants ont en majorité des positions ambivalentes quant au pouvoir décisionnel des utilisateurs. Dans leur discours, ils le valorisent, l'encouragent, le trouvent nécessaire et déplorent le peu d'empressement des utilisateurs à participer aux instances décisionnelles. D'autre part, dans les faits, ils trouvent généralement que les utilisateurs ont assez peu les moyens d'être productifs à l'intérieur de ces cadres. De plus, ils ont tendance à vouloir maintenir ces cadres, qui sont caractérisés par un contrôle opérationnel de la part des intervenants (i.e. connaissance des informations, mise sur pied de l'ordre du jour, contrôle de la discussion, etc.), par un fonctionnement formel et rigide, par une hiérarchisation des membres des assemblées où les utilisateurs sont au bas de l'échelle et où les sujets discutés ne correspondent que rarement aux intérêts premiers des utilisateurs.

Il est clair, après observation de notre part, qu'effectivement les utilisateurs sont assez peu fonctionnels dans ces lieux décisionnels. Toute velléité d'inclure les utilisateurs dans le processus décisionnel doit s'appuyer sur leurs conceptions, leurs priorités, et leurs modes de fonctionnement (voir outils de participation). Sinon, ce ne sera toujours qu'une infime minorité d'utilisateurs (les plus semblables au personnel) qui s'y intéressera.

Les quelques suggestions et réflexions faites ici visent à améliorer un aspect de la vie d'une ressource, soit la participation des usagers. Il se peut (et il est même probable) que plusieurs ressources soient aux prises avec certaines contraintes (d'ordre budgétaire, par exemple) et soient réticentes à mettre en application certaines recommandations de *Prendre Part*, spécialement celles que nous venons d'émettre. Il est clair que des décisions de cet ordre appartiennent aux ressources. Nous nous permettons simplement d'ajouter que la participation des usagers nous apparaît être garante du dynamisme des ressources et mérite, de ce fait, une attention toute particulière.

1.3.3

*Conceptions
de l'utilité
des ressources
et des objectifs
à atteindre*

Nous avons été en mesure de constater que différentes conceptions coexistent à l'intérieur des ressources quant à l'utilité de celles-ci, quant à leur raison d'être, quant à ce que doit être leur fonction et quant aux mesures à prioriser en fonction de l'orientation qu'on doit leur donner.

Les prochaines lignes mettront en relief ces différences, particulièrement observables lorsque l'on compare le discours des intervenants à celui des usagers en ce qui concerne les besoins de ces derniers.

En ce qui concerne les usagers des ressources *drop-in*, un bon nombre de ceux-ci voient en la ressource un lieu où ils peuvent vivre, une place où aller durant la journée, où ils pourront avoir des repas, du café, des activités pas chères, donc pour pallier à leur pauvreté. Ils comptent aussi sur la ressource pour se faire des amis et recevoir de l'aide pour les aider à surmonter leurs difficultés. Ils espèrent beaucoup être aimés et souhaitent apprendre des choses pouvant leur servir à aider les autres. Ces dernières démarches sont souvent vues par certains comme pouvant leur permettre de reprendre confiance en eux et contribuer à augmenter leur estime personnelle. Mais, pour la grande majorité d'entre eux, la ressource constitue surtout une sorte de refuge où ils se sentent protégés et duquel ils deviennent dépendants, n'ayant que pas ou peu de perspectives de réinsertion sociale à court terme.

L'objectif de fournir un milieu de vie et d'aider à contrer la pauvreté est cependant beaucoup moins présent chez les intervenants malgré que ces demandes soient au nombre des principales préoccupations des usagers. Les intervenants, de fait, souhaitent davantage mettre l'accent soit sur des

pratiques de revendication sociale (défense des droits des psychiatisés, recours possibles face à l'aide sociale, etc.), soit sur des pratiques thérapeutiques, au sens large, visant à amener des modifications, des changements chez l'utilisateur.

La réaction des intervenants face aux demandes des usagers peut se comprendre de différentes façons. Les ressources possèdent, pour la plupart, des modèles d'interventions et des structures de fonctionnement mis sur pied et élaborés en fonction de leurs propres perceptions des besoins des usagers et des actions à prioriser pouvant favoriser un mieux-être chez ces derniers. Or les demandes des usagers (surtout celles reliées à l'établissement d'un milieu de vie et à une programmation davantage axée sur les loisirs) font souvent l'objet de contestation chez les intervenants qui soutiennent que de telles mesures créent une dépendance envers la ressource qui nuira au processus d'autonomisation des usagers, thème très cher aux intervenants mais beaucoup moins présent, soulignons-le, dans le discours des usagers.

Ces mêmes demandes des usagers, si elles étaient appliquées systématiquement, pourraient être lourdes de conséquences sur l'allure générale de la ressource qui pourrait différer passablement du mode de fonctionnement actuel. Bref, il est plus sécurisant pour les ressources de s'en tenir aux modèles déjà établis et facilement applicables que de répondre directement aux demandes des usagers et de risquer de se transformer en une sorte de centre de loisirs où les intervenants devront se convertir à l'animation de bingos ou à la simple distribution de repas, par exemple.

De telles éventualités ont cependant peu de chances de se concrétiser à court terme, la majorité des usagers ayant clairement fait savoir que le pouvoir décisionnel ne les intéressait pas et qu'ils préféreraient voir le personnel s'occuper de ces questions.

Les différences culturelles que l'on retrouve dans les ressources à identité «maison» ne sont pas du même ordre que celles rencontrées dans les ressources de type *drop-in*. De façon analogue, les préoccupations des usagers diffèrent généralement d'un type de ressource à l'autre. Ainsi, les usagers des ressources thérapeutiques envisagent généralement leur séjour comme une étape de transition ayant une fonction bien spécifique, celle de remédier à des difficultés personnelles afin de permettre l'établissement et la réalisation de projets personnels. D'autre part, les usagers

ont souvent souhaité voir la programmation de la ressource modifiée, de telle sorte qu'ils puissent être en mesure de compter sur un plus grand nombre d'activités reliées directement à leurs projets de vie personnels, projets qui constituent pour eux une amorce de réinsertion sur le marché du travail ou hors des milieux d'aide.

Or, les demandes des usagers ne font pas l'unanimité chez les intervenants. Il nous est apparu qu'un ensemble d'activités, reliées à un modèle d'intervention préalablement défini, préexistait aux requêtes des usagers et constituait de fait une programmation clairement définie pour tous. Les exemples qui vont suivre permettront de mieux saisir la portée de ces différences culturelles sur l'organisation de la ressource.

Dans les ressources visitées, une majorité d'usagers souhaiterait bénéficier d'un plus grand nombre de rencontres individuelles avec les membres du personnel. Ces occasions sont précieuses pour eux puisqu'elles leur donne l'opportunité d'échanger des propos plus intimes, facilite l'expression de leurs sentiments, assure une certaine confidentialité, etc. Cependant, ces relations thérapeutiques «de cabinet» ne sont pas très populaires chez les intervenants, ces derniers cherchant à éviter la dépendance soignant-soigné qui nuit au processus d'autonomisation valorisé par la ressource; ils disent mettre l'accent sur le travail de groupe pour l'éviter. Ce préjugé favorable quant à la vie de groupe est qu'elle permet à l'utilisateur de voir que ses problèmes ne sont pas uniques, de «débarquer» de ceux-ci et de s'ouvrir à l'extérieur. La thérapie individuelle est d'ailleurs vue comme mystifiante, ne permettant pas une généralisation des acquis à l'extérieur de la thérapie, maintenant dans le rôle de «thérapeutisé» susceptible de produire un syndrome de la porte tournante où les gens restent dépendants de la ressource et y retournent chaque fois que les choses vont mal.

À l'instar de ce que nous avons pu voir du côté des ressources *drop-in*, les activités récréatives (sorties, fêtes, etc.) sont tout aussi populaires auprès des usagers des ressources thérapeutiques. La réalité est cependant que ces activités n'ont pas toujours toute la place souhaitée à l'horaire, ces occasions ne favorisant pas de réels apprentissages pour les usagers, en termes d'autonomie, selon les intervenants. Par ailleurs, la confidentialité de ce qui est dit aux intervenants par les usagers, ainsi qu'une supervision par des intervenants assurant le maintien des règles minimales dans les résidences

(dans le cas des ressources offrant des services d'hébergement) constituent des exemples de demandes maintes fois formulées par les usagers. Les membres du personnel sont toutefois peu enclins à acquiescer à ces demandes, ces derniers prétextant que de telles pratiques ne correspondent pas au modèle d'intervention sur place et représentent une entrave au travail thérapeutique effectué auprès des usagers.

Ces questions des différences culturelles soulèvent des interrogations importantes quant aux préoccupations et priorités des usagers et des intervenants. Nous croyons important pour les ressources de tenter de bien cerner les besoins des usagers et de chercher à faire la part des choses entre ce qu'ils viennent chercher à la ressource et ce que l'on attend d'eux. Certains problèmes de participation émergent, à notre avis, lorsque les usagers sentent que ce que l'on attend d'eux ne leur convient pas.

1.3.4

Organisation du temps et de l'espace à l'intérieur des ressources

Nous avons vu précédemment comment s'articulaient certaines attentes des usagers et des intervenants sur la vocation d'une ressource, et, conséquemment, sur le type d'activités prioritaires découlant de ce choix.

Or les éléments disponibles pour les usagers et les intervenants, dans la ressource, sont l'espace et le temps à occuper, organiser, structurer, investir. Il est ainsi possible d'observer les ressources alternatives en santé mentale d'abord comme des espaces-temps et que le fait de passer d'un niveau indéfini à un cadre précis et défini rend compte bien évidemment des projets de ceux qui sont responsables de ce passage. Il renseigne aussi sur la priorité accordée à un groupe ou l'autre, dans ce processus de définition. Une analyse de ce type serait utile aux ressources. Il peut-être utile de se poser simplement les questions suivantes et de tenter de relier les réponses aux niveaux de participation des usagers: qui décide de l'organisation du temps (quelles activités, quelles heures d'ouverture, etc.); de l'organisation de l'espace (répartition de l'espace entre usagers et intervenants, accès aux divers endroits, etc.); et quels sont les pourcentages de cet espace-temps qui sont organisés à partir des attentes des usagers?

À ce sujet, nous indiquerons succinctement quelques éléments observés dans les ressources. Ainsi, l'organisation du temps à la ressource constitue une priorité majeure pour les usagers. Entre autres, ces derniers souhaiteraient pouvoir décider des

heures d'ouverture et de fermeture de la ressource et que plus de temps soit consacré aux activités récréatives (fêtes, sorties, soupes, etc.). Par ailleurs, l'espace disponible aux usagers dans les ressources (en termes de locaux, d'endroits où ils ont l'autorisation d'aller) peut devenir problématique si cet espace est trop restreint où s'ils sont constamment confinés aux mêmes endroits. Les intervenants ne sont pas insensibles à ce type de préoccupations chez les usagers et des efforts de conciliation sont faits pour tenter de répondre à certaines demandes des usagers, lorsque l'on considère la chose possible. Il n'en demeure pas moins cependant que, en dernière analyse, le point de vue des intervenants sur l'organisation de l'espace et du temps à la ressource aura tendance à prévaloir. En conséquence, une bonne partie de l'espace disponible est occupé par des bureaux d'intervenants; beaucoup d'endroits sont réservés aux intervenants qui en contrôlent l'accès et en gèrent l'utilisation (tout ça ne poserait évidemment pas de problème s'il était toujours clair que les intervenants remplissent ces fonctions du fait d'une demande des usagers). Peu de changements substantiels concernant la programmation de base, au niveau des activités offertes, ont lieu lorsqu'ils ne correspondent pas aux modèles d'intervention en vigueur.

1.3.5

Quant aux avantages et désavantages de la participation

Cette section traitera des enjeux inhérents à la participation des usagers. Nous y verrons entre autres que la participation (incluant l'implication dans le processus décisionnel et à l'organisation de la vie des ressources) ne comporte pas que des avantages et des désavantages. Certes, dans bien des cas, la participation des usagers comporte plusieurs avantages et contribue à favoriser le mieux-être d'un bon nombre d'entre eux. Elle est d'ailleurs encouragée au sein des alternatives et constitue de fait une caractéristique propre du mouvement alternatif si on compare ce dernier aux établissements du réseau oeuvrant dans le domaine de la santé mentale. Or, malgré toutes les vertus attribuables à la participation des usagers, celle-ci comporte occasionnellement des désavantages pour les intervenants et les usagers eux-mêmes.

Nous traiterons ici de ces questions en mettant en relief les points de vue respectifs des intervenants et des usagers sur le sujet. Nous croyons, par ailleurs, que ces observations peuvent en quelque sorte constituer une synthèse des différences culturelles usagers-intervenants, dont certaines ont déjà été préalablement décrites dans cette section.

L'organisation de ce texte, comme à l'habitude, se fera en présentant les positions des deux grands types de ressources, soit les ressources à caractère thérapeutique et les ressources de type *drop-in*.

RESSOURCES DE TYPE DROP-IN

Avantages de la participation selon les usagers:

- La ressource assure un certain nombre d'améliorations concrètes (abri, repas, amis, plaisir, etc.).
- La ressource peut rapidement devenir un lieu de vie, une famille. Ceci permet aussi à l'utilisateur de désinvestir d'autres milieux (ex.: sa propre famille, le centre hospitalier, etc.), terrains souvent propices aux relations conflictuelles; l'arrivée à la ressource permet d'envisager des jours meilleurs.
- La participation peut favoriser chez l'utilisateur un désir de réinsertion sociale qui peut se traduire sous diverses formes: réintégration au marché du travail, bénévolat, et autres. De plus, ces démarches procurent la possibilité à l'utilisateur de sortir du monde des ex-psychiatrisés.
- Par ailleurs, la participation aux instances décisionnelles et l'exécution de tâches bénévoles sont perçues comme étant susceptibles d'aider les autres et permettent parfois de monter dans la hiérarchie d'une ressource (ex.: l'utilisateur qui aspire à devenir intervenant).

Désavantages de la participation selon les usagers:

- Le type d'objectif d'une ressource peut nuire ou terminer la fréquentation du groupe lorsque celui-ci est vu principalement comme un groupe d'ex-psychiatrisés et lorsque ses autres caractéristiques diminuent en importance. Ainsi, un sentiment d'isolement, d'éloignement de la vie normale constituent une menace si la fréquentation dure trop longtemps: on a peur d'y «rester», d'intégrer l'identité de «malade» ou d'ex-psychiatrisé.
- Si un groupe d'utilisateurs ne partage pas les intérêts d'un individu (ex.: activités artistiques, culturelles, etc.) ou si la ressource n'est pas en mesure de supporter concrètement

(au moyen de services) un objectif de mieux-être, l'utilisateur pourra décider de mettre un terme à sa fréquentation.

- Il y a une incidence négative sur la participation lorsqu'une tentative concrète pour atteindre un objectif de mieux-être se solde par un échec (ex.: l'utilisateur qui doit abandonner son poste d'animateur lorsqu'il constate qu'il ne peut suffire à la tâche).

Avantages de la participation selon les intervenants:

- La participation, conçue en termes de consultation, permet de savoir quels services offrir.
- La participation des usagers aux comités de sélection du personnel rassure les intervenants. En effet, le choix des candidats retenus correspond au moins en partie aux besoins exprimés par les usagers et permet d'orienter en conséquence les modèles d'intervention, les rendre plus aptes à répondre aux préoccupations réelles des usagers.
- La participation déculpabilise les intervenants. Ils ne veulent pas répéter dans la ressource une structure qui met les usagers à l'écart, diminue leur valeur, comme la psychiatrie et l'ensemble de la société le font déjà.
- Les intervenants estiment qu'une participation aux instances décisionnelles, (au c.a. par exemple), contribue à la fierté et à l'estime personnelle des usagers.

Désavantages de la participation selon les intervenants:

- Les intervenants considèrent que les usagers ont dans l'ensemble des restrictions dans leur fonctionnement: problèmes personnels, passivité, manque de confiance en soi, difficulté à entrer en relation avec les autres, difficultés d'attention, etc. Ceci entraînera généralement un alourdissement du fonctionnement des instances décisionnelles et diminuera l'efficacité de celles-ci. En peu de mots, ils ne considèrent pas les usagers aptes à composer avec le fait d'avoir un réel pouvoir de décision. Il est irréaliste, par exemple, de leur confier un budget à gérer.

- Le passage de statut d'usager à celui d'intervenant ne se fait généralement pas sans heurt. Ces nouveaux intervenants deviennent parfois fragiles s'il y a une crise ou un pépin. Il est donc nécessaire de pouvoir compter sur quelques membres du personnel qui ne sont pas d'ex-psychiatisés.
- Les usagers se sentent facilement rejetés si on les fait patienter lorsqu'ils veulent s'impliquer ou que le personnel ne les juge pas assez prêts.
- Il y a opposition entre le *drop-in* et les autres types de services (ex.: cours, ateliers, apprentissages) offerts à l'intérieur de la ressource. Les intervenants constatent la présence de deux clientèles différentes; celle du *drop-in* perturbant davantage le groupe, causant plus de conflits et étant très passive. Cette clientèle dérange ceux qui voudraient faire quelque chose, demande beaucoup de temps et d'énergie de la part du personnel.
- L'accent mis sur la participation des usagers entraîne la possibilité pour certains d'entre eux de faire des «power trip» au détriment des autres usagers.
- Pour certains usagers, il y a des problèmes à fréquenter d'autres psychiatisés qui ont des problèmes: ils se sentent alors trop ramenés ou confrontés à leurs propres souffrances donc s'impliquent peu ou quittent. Les membres violents nuisent, font peur aux autres usagers et intervenants. Il y a jalousie et agressivité des autres membres envers ceux dont la participation entraîne une montée dans la hiérarchie, surtout lorsque cette participation est rémunérée.

RESSOURCES
À CARACTÈRE
THÉRAPEUTIQUE
(TYPE «MAISON»)

Avantages de la participation selon les usagers:

- L'avantage inhérent à l'implication dans le processus thérapeutique lui-même, soit le fait de progresser, de se sentir mieux dans sa peau, plus en accord avec soi et avec les autres.
- Forte appréciation du fait d'avoir une chambre à soi pour pas cher (dans le cas des ressources qui offrent le service d'hébergement); possibilité, par le fait même, de se développer un réseau social intéressant.

- Il arrive que le niveau d'investissement devienne très élevé auprès des intervenants. Certains usagers vivent alors des relations affectives extrêmement intenses avec certains membres du personnel, relations qui marquent l'ensemble de leur passage à la ressource, en en devenant l'élément essentiel. En ce sens, on comprend facilement que plusieurs usagers vont «participer» (s'impliquer dans la vie de tous les jours et dans l'organisationnel) pour que le personnel les remarque et les apprécie.

Désavantages de la participation selon les usagers:

- Au même titre que chez les usagers des ressources de type *drop-in*, la mise en groupe avec des usagers plus «mal en point» que soi est vécue comme stigmatisante et nuit à la construction d'un réseau social à l'extérieur de la ressource lors de la réintégration.
- La mixité pose souvent problème dans ce type de ressources (en particulier celles dotées de services d'hébergement), de nombreuses situations conflictuelles étant directement attribuable à cette réalité (amours déçues, violence de certains hommes, etc.).
- Possibilité de présence de jalousie, d'envie et de conflits entre les usagers pour recevoir l'amour et l'attention des intervenants et des privilèges qui les accompagnent.

Avantages de la participation selon les intervenants:

- La participation (soit la participation au programme thérapeutique, donc différente d'une participation occupationnelle) génère une appartenance au groupe, produit des résultats thérapeutiques durables, et développe chez l'individu la capacité d'auto-observation.

Désavantages de la participation selon les intervenants:

- La participation au programme thérapeutique entraîne une possibilité d'instauration, entre certains membres du personnel et des usagers, de relations quasi-symbiotiques, relations nuisant à la participation au groupe et allongeant démesurément la durée du séjour.

- L'hétérogénéité des groupes entraîne des problèmes de fonctionnement puisque les besoins sont trop différents d'un individu à l'autre.

1.4

Regard sur les relations usagers- intervenants

Cette partie a comme objectif de décrire les éléments et les caractéristiques qui, dans la relation usagers-intervenants, influencent les niveaux d'implication (aux trois niveaux déjà décrits, soit le décisionnel, l'opérationnel, et l'utilisation de services) des usagers. Il faut donc garder à l'esprit que ce ne seront pas toutes les qualités des relations personnel-usagers qui seront examinées, mais bien celles qui nous paraissent contribuer à déterminer la participation.

Un élément essentiel est la place que l'intervenant laisse à la demande (dans le sens de raison d'être à la ressource) personnelle de l'utilisateur, dans ce qu'elle a de spécifique. En effet, l'implication de l'utilisateur ne peut se produire qu'en rapport avec sa propre conception de sa situation de vie, des difficultés qu'il rencontre, et des options qui lui sont accessibles pour accéder à une vie plus agréable. De plus, la grande diversité des usagers des ressources entraîne une grande diversité des demandes, donc des raisons d'être à la ressource. (Par exemple, et pour ne citer que quelques points sur les multiples continuums des descriptions: une personne dite schizophrène, 40 ans, ayant à son actif une douzaine d'hospitalisations, écrivant des poèmes sur Dieu, n'ayant jamais travaillé de sa vie et fréquentant un *drop-in* pour avoir des amis, boire du café pas cher; un jeune de 22 ans, déprimé, universitaire, voulant être admis dans une ressource thérapeutique pour retrouver confiance en lui, comprendre ce qui l'effraie chez les femmes et pourquoi il n'a encore jamais eu une blonde.)

Or, les intervenants ont généralement des conceptions qui leur sont propres (qui existent, en fait, avant même leur rencontre avec tel ou tel nouvel utilisateur) quant aux problèmes des gens, quant aux causes de ceux-ci, et quant aux solutions possibles. Ainsi, les intervenants privilégieront qui la défense des droits (touchée particulièrement par l'injustice et l'exploitation), qui la réinsertion sociale (touché plus spécifiquement par la solitude et le vide qu'elle entraîne), qui la psychothérapie (sensibilisée aux causes «internes» de la souffrance personnelle)⁵, etc.

5. Ceci est présenté un peu grossièrement, mais vise surtout à rappeler la nécessité de prioriser la demande de l'utilisateur.

Il y a là danger que la rencontre usager-intervenant n'ait pas lieu, ou plutôt qu'elle n'ait lieu que sur cette dimension uniquement, et principalement de façon défensive: un intervenant qui utilise son modèle d'intervention avant même que la demande de l'utilisateur ne se manifeste. Alors qu'il est nécessaire, dans les faits, qu'il y ait rencontre d'une personne, là pour aider, avec une personne qui désire être aidée⁶ et dont la demande doit précéder la réponse de l'intervenant. Deux exemples suffiront, qui n'ont rien de caricaturaux: tout un courant d'intervention alternatif vise à produire des usagers «militants», conscients de leurs droits et de ceux des psychiatisés, connaissant la situation socio-politique en santé mentale au Québec et s'impliquant pour faire progresser la cause alternative; un autre courant d'intervention a comme objectif de produire des personnes psychologisées, connaissant bien les divers éléments de leur problématique intérieure personnelle, aux capacités d'insight développées. Ces deux types d'intervention, louables en eux-mêmes, nuisent par ailleurs effectivement à l'implication des usagers, lorsque, se situant à côté de ce que tel ou tel usager véhicule comme façon d'être et comme demande, ils se maintiennent malgré tout et empêchent qu'une réelle écoute de l'utilisateur ait lieu.

Cet état de chose a beaucoup frappé les travailleurs de *Prendre Part* qui ont constaté, d'une ressource visitée à l'autre, l'existence d'une culture d'intervention spécifique à chacune, comportant son usager-fétiche (l'utilisateur espéré, celui auprès duquel notre intervention produira enfin tous ses fruits), sa méthode d'intervention (à laquelle malheureusement beaucoup d'utilisateurs résistent), ses interdits (ce qu'on refuse de faire comme intervention, qu'on dévalorise; ce qui n'est pas alternatif). Qu'une ressource ait une identité spécifique est utile et indispensable pour une bonne orientation des usagers; qu'une ressource devienne rigide ou défensive, voilà qui peut nuire à l'utilisateur dans l'établissement de son rapport à la ressource, donc à sa participation dans son sens large⁷.

Un deuxième élément important quant à la participation des usagers, dans le champ relationnel usagers-intervenants, est l'aspect dépendance-dominance. Il s'établit aisément dans les

6.Ce qui n'empêche pas, par ailleurs, qu'elle résistera à toute aide impliquant des changements personnels et une activité (au sens large) de sa part dans ce processus.

7.Cela donnera généralement à l'utilisateur le sentiment que ce sont les besoins de l'intervenant qui priment dans la ressource et/ou qu'on l'utilise.

ressources une structure relationnelle où les usagers s'installent dans une dépendance face aux intervenants, plaçant ceux-ci dans l'obligation d'organiser toute la vie de la ressource (programmation, animation, activités, fonctionnement thérapeutique, etc.). C'est ce genre de situations qui produira le plus, chez les intervenants, leur sentiment de vide, d'inutilité, les fera reprocher aux usagers leur passivité et leur peu de participation. Cette dépendance s'installe dans un processus de réciprocité (à la fois produit et est produite) avec une structure de domination de la part du personnel: celui-ci a alors tendance à voir les usagers comme déficitaires, inférieurs, sans ressources ni capacités personnelles. Notre objectif n'est pas ici de chercher les causes de ce type de phénomène; disons simplement que l'installation de cette situation est un signal d'alarme que quelque chose ne va pas entre usagers et intervenants et qu'une désaffection de la programmation est sûrement en train de se produire. De plus, une victimisation des usagers risque d'entraîner une délinquance passive chez certains d'entre eux, qui ne leur profite en aucune façon. Cet état relationnel usagers-intervenants se manifeste par une réduction marquée des règles de vie en commun et d'échange dans la ressource.

Notons aussi que le phénomène de la dépendance des usagers face aux intervenants et à la ressource est complexe et requiert de la souplesse. D'abord, dans le cas des ressources thérapeutiques (identité «maison», pour reprendre les substantifs proposés par Claire Chaume), le phénomène d'augmentation de la dépendance des usagers est courant et est important, voire nécessaire, dans le processus de cheminement de la personne. En effet, celle-ci vient actualiser et signifier, dans ses composantes spécifiques, la demande de l'usager; elle est aussi une occasion de dégel et de relance pour ce dernier, lorsqu'il est accompagné de façon constructive par la ressource. Dans le cas des ressources à identité *drop-in*, la question nous semble se poser un peu autrement. Comme groupe, les usagers y font la demande d'un lieu de vie (besoins de base, rencontres, projets et occasions de plaisir). En fonction d'une éthique du désir (est juste ce qui permet et favorise l'avènement d'un sujet responsable de ce qu'il est et ce qu'il veut), ils ont à être responsables de cette envie, de cette demande, et donc à s'impliquer dans la vie relationnelle reliée. Cependant des variations individuelles existent évidemment et, pour beaucoup d'usagers, la simple fréquentation, muette et immobile, en apparence passive, n'est pas de l'ordre d'une

dépendance nuisible pour la personne ou la ressource. Dans le cas des ressources à vocation thérapeutique, le processus de dépendance est dans l'ordre même de la demande de l'usager, puisqu'il fait partie du contrat tacite pris avec la ressource, soit de travailler ce qui est à la base de sa souffrance et de sa difficulté à vivre.

La question de la dépendance des usagers est reliée à un troisième facteur, soit celui du pouvoir à l'intérieur des ressources. Plusieurs éléments principaux ont pu être observés par *Prendre Part*. D'abord, quelle que soit la ressource visitée, et quelle que soit son identité particulière, ce sont les intervenants qui exercent l'essentiel du pouvoir - et ce même dans les ressources dites «de psychiatisés», où un petit nombre de membres à long terme détiennent les divers postes de responsabilité. D'autre part, la grande majorité des usagers ne sont que peu intéressés par les lieux formels du pouvoir (conseil d'administration, assemblée des membres, réunion d'équipe d'intervention, etc.). Il est de plus remarquable que les intervenants ont de fortes hésitations, pour ne pas dire plus, à partager réellement le pouvoir décisionnel (grandes orientations, affectation du budget, type de programmation, etc.). Dans ce cadre, il est relativement peu surprenant d'observer une passivité et une démobilisation des usagers face à l'organisationnel et au décisionnel dans les ressources, et ce d'autant plus dans les ressources où la participation des usagers est requise et valorisée dans le discours des intervenants.

Il nous apparaît important qu'un certain nombre de moyens concrets soient implantés pour que les points de vue des usagers aient le poids qu'ils méritent, et pour favoriser une implication au fonctionnement décisionnel, des usagers qui le désirent (le plus souvent des usagers fréquentant la ressource depuis longtemps), et ce autant dans les ressources *drop-in* que dans les ressources «maison» (où il serait sans doute plus fonctionnel de viser des usagers ayant terminé leur séjour depuis un certain temps, et qui seraient intéressés à défendre et promouvoir le point de vue des usagers actuels). La participation des usagers au fonctionnement décisionnel aurait comme principal objectif d'éviter que les ressources deviennent des ressources d'intervenants, dans le mauvais sens du terme - i.e. des ressources où ce sont surtout les points de vue, conceptions et besoins des intervenants qui prédominent.

Un dernier aspect pouvant nuire à l'implication utile des usagers est la neutralisation de la relation usagers-intervenants, neutralisation qui se manifeste habituellement par un abandon de leur tâche d'intervention par le personnel, et l'apparition dans les discours (mais bien rarement dans les faits) d'une description des rapports en termes d'amitié et d'égalité. D'abord constatons un certain nombre de choses: pour la majorité des usagers, le personnel est vu comme ayant des qualités et capacités qu'eux n'ont pas, il est idéalisé (ou son équivalent, haï parce qu'envié). Beaucoup chercheront donc à se faire remarquer et aimer d'eux. De plus, il est bien évident (au cas où certains penseraient que nous affirmons le contraire) que les usagers et les intervenants sont égaux, i.e. qu'ils ont la même valeur en tant qu'êtres humains. Par ailleurs, ils sont différents et inégaux quant à plusieurs caractéristiques: en moyenne, les intervenants sont plus riches, plus scolarisés, ont de meilleures perspectives d'avenir, réussissent mieux socialement, ont plus de facilité dans leurs relations aux autres, etc. De plus, ils sont dans la ressource pour des raisons différentes: les uns pour recevoir de l'aide, les autres pour l'apporter.

Il arrive que les intervenants, entre autres lorsqu'ils sont dépassés par la souffrance que les usagers vivent du fait de ces différences, abandonnent leur statut d'intervenant et se mettent à dire que les usagers et eux sont égaux, sur le même pied dans la ressource: ils font ami-ami avec les usagers. Or ceci est faux dans la très grande majorité des relations observées: par exemple, très peu de celles-ci donnent réellement lieu à des rapports hors-ressource, où l'intervenant considère recevoir l'équivalent de ce qu'il donne. Les usagers, qui regardent fréquemment les intervenants comme des modèles à imiter, sont initialement très fiers de ce changement dans le discours, mais ils se retrouvent figés dans leur cheminement, puis se sentiront trompés lorsque d'une façon ou d'une autre, l'intervenant reprendra ses distances. L'arrêt dans le cheminement nous apparaît particulièrement évident et déplorable; pour beaucoup d'usagers, l'intervenant devient le support affectif d'un idéal de mieux-être, idéal motivant, générateur de projets de vie investis et personnels, qui se soutient d'un «dire vrai» de l'intervenant sur les situations et rôles de chacun; ceci peut s'effondrer dans le cas d'un «dire faux».

Nous pourrions de plus énoncer d'autres raisons de maintenir la relation usager-intervenant, raisons directement

reliées à l'établissement des possibilités thérapeutiques dans une ressource (par exemple, permettant aux usagers la répétition dans la ressource de leurs patterns réactionnels inconscients, favorisant leur reconnaissance par le personnel, provoquant la régression, etc.), mais là n'est pas notre propos principal. Il n'en reste pas moins que, de façon générale, les ressources alternatives devraient porter attention à cette tendance à tout réduire en pensant être plus justes et égalitaires.

1.5

Au sujet de certaines réactions des intervenants

Le personnel travaillant dans les alternatives a fait un travail important afin d'entretenir avec les usagers les relations les plus humaines possibles, soit des relations évitant l'étiquetage, la ségrégation, des relations empreintes d'ouverture et de chaleur. Ceci a toujours fait partie de l'identité des ressources, a été à la source de leur fierté et a représenté un des principaux éléments qu'elles reprochaient au réseau public et au système psychiatrique en particulier.

Par ailleurs, si à l'extérieur du Regroupement, dans divers lieux d'intervention en santé mentale, les états d'âme des intervenants dans leurs contacts avec les usagers sont l'objet d'une analyse sans fin qui frôle la complaisance, la non-écoute, voire l'évitement des usagers, on ne peut en dire autant dans les ressources alternatives.

Généralement, les émotions, sentiments et réactions face aux contacts avec les usagers ne reçoivent que peu d'attention de la part des intervenants: ceux-ci ne voient pas dans ces manifestations des éléments importants pour comprendre les usagers, leurs demandes et leurs comportements, ni ne les utilisent pour approfondir et rendre plus pertinentes leurs pratiques d'intervention.

À cet égard, notre impression est la suivante: ils se rendent ainsi la vie plus difficile car finalement ne s'accordent qu'assez peu l'attention que l'essentiel de ce qu'ils vivent avec les usagers mériterait; de plus, il arrive que cette non-intégration des réactions du personnel entraînera l'établissement ou le maintien de rapports défensifs avec les usagers, rapports qui pourront nuire à la participation de ceux-ci à la vie de la ressource.

Prendre Part peut être vu, en ce sens, comme un acting-out défensif des intervenants face à ces réactions non intégrées, principalement face à des sentiments dépressifs, d'inutilité et

d'absence de valeur, entraînés par le maintien durable d'un haut niveau de passivité («absence de participation») chez les usagers.

Nous indiquerons ici certaines de ces caractéristiques observées dans les réactions des intervenants des ressources. Ces caractéristiques constituent, à notre avis, des indices de difficultés dans les rapports usagers-intervenants; l'apparition de celles-ci dans une ressource doit donc faire l'objet d'une attention particulière, d'un effort de compréhension approfondi.

Un premier aspect est une identification marquée de la part de l'intervenant à l'utilisateur, à sa situation (principalement aux éléments de souffrance, soit la pauvreté, l'exclusion sociale, la misère et la solitude) et à ses besoins. Pour dire les choses de façon plus juste, il faudrait parler de l'identification de l'intervenant à des éléments partiels sélectionnés dans l'expérience des usagers; ces éléments partiels sont habituellement unidimensionnels et donnent une image de faiblesse et de victime aux usagers.

Ce type de réaction chez les intervenants peut être le signe de plusieurs émotions dont principalement la culpabilité et la haine. Chacun ici doit regarder son histoire personnelle et ses sentiments profonds pour évaluer ce qu'il en est vraiment. Mais il est possible de proposer les pistes d'insight suivantes à partir de ce que la clinique enseigne. La culpabilité des intervenants est facilement suscitée par la situation misérable de beaucoup d'utilisateurs. La haine quant à elle peut représenter une tentative de mettre à distance les éléments dangereux pour soi, qu'on retrouve chez les utilisateurs et/ou qu'on leur attribue, comme la folie, la vie minable, l'absence de futur et de possibilité de vie meilleure, la perte de contrôle, la laideur, etc. De plus, cette haine est susceptible d'augmenter la culpabilité et le recours à une identification défensive d'autant plus rigide que cette culpabilité est grave.

Il peut arriver que ces sentiments de culpabilité et de haine entraînent des réactions de rejet des utilisateurs, ou de certains types d'utilisateurs. On rejettera affectivement ainsi les utilisateurs qui critiquent «trop» les intervenants (quant au pouvoir qu'ils ont, à leur salaire, à leur situation sociale, etc.), qui demandent «trop» de support et ce de façon jugée trop infantile, ou ceux qui «franchement se laissent trop aller» (délire, saleté, apparence, etc.).

Il est clair que les éléments dont nous parlons actuellement sont rarement énoncés au grand jour dans les ressources et qu'ils risquent d'être mal reçus. Pour bien nous faire comprendre, nous tenons à souligner que l'accent mis ici sur ces éléments n'oblitérent pas notre reconnaissance de la compassion et du respect réels dont la quasi-totalité des intervenants font preuve à l'égard des usagers. Ils viennent simplement fournir des pistes susceptibles de bonifier encore les relations usagers-intervenants.

Un autre signe de danger au niveau de ces relations est une rigidification du discours idéologique rendant compte du type particulier d'intervention en vigueur dans la ressource. Elle se manifeste par l'apparition d'un plus grand nombre de références aux raisons fondant l'intervention, à ses objectifs abstraits (i.e. non-ressentis par les usagers), par le recours spontané à de nombreuses réunions de discussion entre intervenants, qui ont alors généralement le sentiment que la clientèle actuelle est moins «bonne» que la clientèle de telle ou telle époque (en fait, cette clientèle peut aussi être plus ou moins adaptée au type particulier d'intervention). Cette rigidification sera aussi reconnaissable au développement d'un usager-fétiche (i.e. l'usager susceptible de prouver la grande valeur de notre intervention) et d'objectifs universels que, par ailleurs, seul l'usager-fétiche peut remplir.

La rigidification idéologique est habituellement une fuite devant le sentiment émergent chez le personnel que leur intervention ne donne que peu de résultats, de la même façon que l'est la projection sur les usagers du problème des intervenants (voir l'introduction). Un exemple très précis de cette rigidité idéologique est l'insistance de plusieurs intervenants sur l'égalité usagers-intervenants. Cette insistance vient créer une fausse relation (et aussi de faux espoirs pour beaucoup d'usagers) entre l'intervenant et l'usager, ce dernier sachant généralement bien ce qui sépare un individu scolarisé, inséré socialement, sans problème important de santé mentale, et gagnant un salaire régulier, d'une personne psychiatisée, vivant du B.S., vivant souvent des problèmes importants, n'ayant à peu près jamais travaillé ni été inséré selon les normes. Ce type particulier de rigidification peut être entraîné par le sentiment de vanité, d'utilité et d'inutilité de l'intervenant face au peu de résultat qu'ont entraîné ses efforts de réduction des inégalités sociales, de défense des droits, de thérapie ou de réinsertion sociale.

On l'aura compris, cette partie du rapport pose, entre autres, la difficile question des limites de nos interventions et, plus généralement, des limites de l'intervention en santé mentale. Quels résultats pouvons-nous viser de façon réaliste? Il sera utile, dans le processus de réponse à cette question, de mettre de côté un trop facile recours à l'hypothèse tout terrain «si la psychiatrie ne défaisait pas les usagers...». La nécessité de faire certains deuils (entre autres, celui de notre toute-puissance) apparaît à envisager, maintenant que les ressources sont suffisamment âgées pour avoir à constater la récurrence de certains échecs dans leurs pratiques.

Le résultat principal des deux éléments défensifs présentés ici (identification, rigidité idéologique) est d'empêcher, chez les intervenants, une écoute réelle des attentes des usagers face à leur fréquentation, et une compréhension approfondie des difficultés l'amenant à la ressource. Ceci aura pour conséquence de réduire la probabilité qu'une réponse pertinente, utile, leur soit vraiment proposée (que celle-ci soit de leur proposer un cheminement thérapeutique, un lieu de vie et de rencontres sociales, un programme de réinsertion sociale, etc.), et donc, en dernier ressort, que la personne s'implique et participe un tant soit peu activement à la programmation que la ressource lui suggère.

D'autres conduites défensives et leur interprétation pourraient être présentées ici. Nous ne le ferons pas pour la raison suivante: notre objectif était de proposer une piste d'intervention et de remise en question aux intervenants; or aller plus loin ne risquerait qu'entraîner une intellectualisation des facteurs en cause (i.e. une compréhension logique, rationnelle, à nouveau défensive, de l'existence de ces réactions face aux usagers, et de raisons pour celles-ci). Nous croyons plutôt que ces réactions défensives sont fondamentalement d'ordre affectif, intimement liées à l'histoire personnelle de chacun, qui ne peut dès lors faire l'économie de trouver un lieu pour lui-même où il pourra en faire l'examen, afin de reconnaître et d'intégrer ce qui peut l'être.

Partie II

La participation des usagers: outils d'amélioration et contextes

Cette partie présentera une synthèse des outils favorisant la participation des usagers à la vie et au fonctionnement des ressources alternatives. Ces outils ont été généralisés à partir de ceux dont nous avons constaté l'importance pour les quatre ressources intégrées à *Prendre Part*.

Ces suggestions présentent, entre autres, les caractéristiques suivantes. Elles originent d'une écoute des attentes et des besoins des usagers, hors de références à quel que modèle d'intervention que ce soit. Elles concernent généralement les structures des ressources, soit le fonctionnement décisionnel, la programmation, la culture de la ressource; elles touchent aussi les attitudes et comportements des intervenants. À ce sujet, nous voulons vous prévenir contre le désir d'utiliser des trucs simples et rapides; ceux-ci, à notre avis, n'ont pas d'effet réel ou durable sur la participation. Les outils présentés ici nécessitent pour la plupart des remises en question approfondies de la part des intervenants, et leur mise en application devra prévoir des objectifs à moyen et à long terme. Le principe général à la base des outils est que la ressource, dans son fonctionnement, s'adapte avec souplesse et diversité aux attentes et demandes des usagers, qu'elle ne s'attache pas rigidement aux habitudes d'intervention du personnel.

Les intervenants auront sans doute déjà remarqué que la description, ci-haut, des outils annonce que ceux-ci les visent particulièrement, ce qui n'avait pas été préalablement identifié comme tel au début de la recherche. En effet, l'objectif initial se résumait à déterminer les conditions à mettre en oeuvre pour favoriser la participation. L'ensemble de notre démarche a souligné à quel point c'était les intervenants qui avaient des problèmes avec le peu de participation des usagers, et que ces derniers conçoivent leurs difficultés comme originant de la pauvreté, de l'exclusion sociale, de l'institutionnalisation ou de difficultés personnelles. Les problèmes de participation des usagers étant en fait des problèmes d'intervenants, c'est bien à ces derniers qu'il faut proposer des solutions. Ceci sous-entend évidemment que nous suggérons aux intervenants de porter une attention toute spéciale à ce qu'ils trouvent difficile dans leurs relations avec les usagers, afin d'éviter que leur souffrance à eux (ex.: découragement face à une certaine passivité des usagers) soit attribuée aux usagers.

Autre indication: sous chacune des rubriques suivantes, vous trouverez plusieurs outils différents. Chacun constitue en soi un processus indépendant et distinct des autres, suffisant pour augmenter le niveau de participation des usagers. Certains outils sont plus ambitieux, d'autres ont une portée plus restreinte: ils sont à considérer en eux-mêmes et ne visent pas à former un ensemble cohérent où l'application de chacune des parties serait nécessaire. Ceci dit, l'ensemble des suggestions ci-bas découlent des mêmes principes, et l'utilisation d'un outil risque de mener vers l'emploi de plusieurs autres.

2.1

Le fonctionnement décisionnel

Pourquoi quelqu'un ayant été psychiatisé, vivant sous la pauvreté, dont le réseau social est à peu près défait, et dont le niveau d'angoisse est très élevé dès qu'il se met à parler à une personne, pourquoi ce quelqu'un voudrait-il «s'impliquer dans le fonctionnement décisionnel» d'une ressource alternative? Autre question: pourquoi une personne irait-elle à une réunion du C.A. où ses interventions comptent pour du beurre, où elle est toujours rappelée à l'ordre, où elle ne comprend pas la moitié des dossiers, où en un mot, il joue le rôle de l'utilisateur de service? C'est de ce point de vue que nous considérons ici le thème du pouvoir dans les ressources alternatives.

La participation des usagers au fonctionnement décisionnel des ressources alternatives est un des principaux éléments de leur identité théorique ou idéale, et est même devenue un des critères de sélection et d'appartenance au Regroupement. Les principaux objectifs de cette participation varient selon les personnes, mais peuvent être synthétisés en deux points: éviter que le produit de la ressource ne s'éloigne des besoins et attentes réels des usagers; leur fournir un lieu et une occasion d'apprentissage et d'éducation favorisant le développement de la confiance et de l'estime de soi. Il faut noter que ces objectifs sont principalement des objectifs d'intervenants; les usagers, pour la majorité, ne sont a priori que peu intéressés par le décisionnel dans sa forme actuelle.

Si nous avons parlé d'identité théorique ou idéale, c'est bien parce que cette participation varie beaucoup selon les ressources et dans le temps, et que de façon générale, elle reste faible et laisse les principaux tenants de la participation insatisfaits. Or il nous a semblé remarquable qu'au-delà des discours, les gestes principaux susceptibles d'amener une augmentation de l'implication des usagers dans le décisionnel

ne sont qu'assez peu posés. Nous proposons donc les outils ci-dessous. À cet égard, il nous semble possible de faire les affirmations suivantes: ces outils, si appliqués sérieusement (i.e. assez longtemps, et nous parlons ici d'un an ou deux, le temps de modifier un peu la culture des ressources) et sans arrière-pensée par les personnes qui détiennent actuellement le pouvoir dans les ressources, entraîneront une implication dynamique d'une minorité d'usagers; cette implication tendra à modifier certains éléments du fonctionnement et des pratiques d'intervention de la ressource.

Voici donc nos suggestions, qui consiste en gros à rendre aux usagers les pouvoirs désirés par ceux-ci, dans des lieux de décision qui leur ressemblent et les intéressent, tout en rendant au processus décisionnel des caractéristiques de démocratie directe (par opposition à démocratie représentative).

Réduire le C.A. à 9 personnes: 5 usagers et ex-usagers, 2 membres du personnel et 2 membres de la communauté utiles pour la ressource et intéressés. Les membres usagers doivent veiller à amener systématiquement toutes les demandes des usagers au C.A. afin qu'elles y soient discutées. Le C.A. aurait comme tâches de définir les orientations de la ressource, ses programmes ainsi que l'utilisation du budget. Il apparaît nécessaire de réduire les décisions prises par la coordination et le personnel dont la tâche consisterait plutôt à appliquer les décisions du C.A.

Contexte :

Il est clair, autant pour des observateurs que pour les personnes (usagers et personnel) fréquentant les ressources, qu'en général les décisions y sont prises par l'équipe d'intervention, par la coordination et le C.A. Les intervenants ont généralement des conceptions très claires de leur travail, de la façon dont il doit être fait, et les appliquent. Ils tentent aussi régulièrement de s'informer auprès des usagers quant à leurs besoins, dans l'objectif d'offrir les programmes les plus pertinents possibles et d'augmenter leur niveau d'implication.

Mais ces efforts d'information ne semblent pas avoir produit de résultats probants. Les intervenants ont parfois l'impression d'être dans l'incapacité de recueillir auprès des usagers des suggestions quant à ce qu'ils aimeraient vraiment comme activités ou programmes (à part les activités sociales et les voyages, dont la popularité est bien connue). Il arrive

aussi, dans les cas où des suggestions sont effectivement émises par les usagers, que celles-ci ne sont pas acceptées puisque ne correspondant pas aux modèles d'intervention en place.

Selon nous, il est nécessaire que les usagers aient un pouvoir réel pour qu'ils s'impliquent dans des efforts de réflexion quant à leurs vrais besoins, et quant à la façon dont ils veulent que ces besoins soient remplis. Il est donc nécessaire de leur donner une majorité de votes au C.A.

Cette suggestion est d'autant plus pertinente que certains usagers sont intéressés à se rencontrer périodiquement pour en discuter, en autant que ces rencontres donnent lieu à des résultats concrets. De plus, ce type de C.A. créera un espace de communication sérieux et d'égal à égal entre le groupe d'usagers et les intervenants.

La mise sur pied de ce type de fonctionnement risque d'entraîner deux types de résistance. D'abord elle entraînera une certaine hausse de la passivité chez les usagers, due à la méfiance vis-à-vis des motivations des intervenants, et une peur des responsabilités, ainsi que le maintien de leurs habitudes de dépendance. Deux éléments favoriseront la réduction de cette résistance: allouer suffisamment de temps pour que la ressource finisse par être connue par ses membres comme un lieu appartenant réellement aux usagers; démontrer, chez les intervenants, une détermination durable vers l'atteinte de cet objectif et apporter l'aide et l'animation nécessaires (préparation, formation, souplesse, etc.).

L'autre résistance provient des intervenants (au sens large, incluant le C.A.) qui accepteront difficilement de voir réduire leur pouvoir, ou modifier certains aspects de leurs programmes. Les intervenants pourront contrôler les effets de cette résistance au moyen de leur conviction selon laquelle les usagers sont les seuls qui connaissent vraiment leurs propres besoins. Le pouvoir décisionnel des usagers devrait donc permettre une amélioration de la qualité des interventions et des pratiques du personnel.

Quelques suggestions simples pour favoriser les candidatures d'usagers: assouplir le fonctionnement du C.A. de façon à ce qu'il devienne un lieu d'échanges et de discussions, le rendre informel autant que possible; le rendre attirant (que chacune de ses réunions inclue un repas, ait lieu dans un local agréable, etc.); qu'une attention particulière soit accordée aux

priorités des usagers qui vont généralement vers les améliorations ordinaires et concrètes de la vie quotidienne; qu'il y ait souplesse par rapport aux présences (par exemple, que 6 ou 7 usagers élus soient disponibles pour remplir les 5 places disponibles); qu'en gros, le fonctionnement du C.A. soit défini par les usagers.

Il y aura toujours un certain nombre de tâches techniques habituellement dévolues au C.A. qui n'intéresseront pas les usagers (ex.: recherche de financement, négociation des contrats de travail, etc.); ce qui n'intéressera pas les usagers sera ainsi assumé soit par le personnel soit par des comités ad hoc faisant rapport au C.A.

Une distinction doit être faite en ce qui concerne les ressources dont la vocation première est d'être thérapeutique, au sens strict du terme, en opposition aux ressources de type *drop-in* (utilisées par les usagers comme lieux de vie). Les usagers admis dans les ressources thérapeutiques ont comme première motivation d'accomplir un travail personnel sur eux-mêmes, leur permettant à moyen terme un mieux-être; ils sont encore moins intéressés que les usagers des ressources *drop-in* à participer au fonctionnement décisionnel. De plus, les aléas du travail thérapeutique (idéalisation du personnel, agressivité contre celui-ci dans les bouts plus difficiles, etc.) nuiraient à une participation pleinement productive de leur part. Il apparaît plus utile donc, pour ce type de ressources, de recourir à des ex-usagers ayant terminé leur fréquentation depuis suffisamment longtemps pour avoir établi une distance avec celle-ci et ses thérapeutes. Ces ex-usagers auront plus de facilité pour représenter le point de vue des usagers tout en comprenant bien le fonctionnement de la ressource, seront à la fois capables de reconnaître le bien-fondé des points de vue du personnel et des permanents, et de s'opposer sans trop d'angoisse à ceux-ci si leur fonction de représentants des usagers l'exigent.

Les représentants des usagers au C.A. de la ressource doivent être minimalement informés des opinions de chacun quant aux services offerts s'ils veulent être en mesure d'assurer une réelle représentativité des membres au sein de ce conseil. En ce sens, il faudrait s'assurer d'une réunion des usagers (en présence de leurs représentants), réunion qui précéderait toutes rencontres des membres du C.A. de la ressource.

Contexte :

Il s'agit ici de permettre que les points de vue d'un plus grand nombre d'usagers sur ce qui se passe à la ressource soient entendus au C.A. quant aux besoins des usagers.

Des usagers ayant déjà siégé aux différents C.A. nous ont dit souvent méconnaître les revendications des usagers et se sentent ainsi peu préparés à défendre leurs intérêts au conseil d'administration.

La majorité des usagers ne sont pas complètement indifférents face à ce qui se passe au C.A. Nous croyons qu'une démystification de ce qui touche l'aspect décisionnel jumelée au sentiment d'avoir plus de poids réel quant aux décisions stimulerait la participation de ceux-ci à ce niveau.

La création de ce lieu permettrait une meilleure représentation des points de vue des usagers par les élus, favoriserait l'émergence d'une relève désireuse de s'impliquer au niveau décisionnel et éviterait la formation d'une clique d'usagers assumant de façon permanente la représentation et le pouvoir dans la ressource.

Donner aux membres la tâche d'organiser et de prendre en charge une assemblée des membres, d'en construire les ordres du jour. Cette assemblée se réunirait régulièrement, aurait son champ décisionnel propre (choisi par les usagers eux-mêmes, couvrant probablement ce qui touche directement le quotidien des membres et l'embauche du personnel), ainsi que le budget correspondant.

Contexte :

Les usagers ont l'intérêt de discuter ensemble des réalités qui les concernent à la ressource. Une assemblée d'usagers leur permet de le faire, de les responsabiliser, crée l'opportunité que leurs idées et points de vue basés sur leurs expériences cheminent et produisent des conséquences, s'incarnent.

En effet, tel que nous l'avons déjà indiqué à maintes reprises, le point de vue et la situation des usagers diffèrent de celle des intervenants; leurs intérêts sont donc au moins en partie différents. Il nous apparaît donc nécessaire que la possibilité de décider entre eux et pour eux d'éléments leur apparaissant prioritaires existe et leur soit proposée; il est aussi nécessaire que les possibilités de résistance par le personnel soit réduites

(résistance qui touche habituellement leur définition de tâches: par exemple, certains membres du personnel d'une ressource ont beaucoup résisté à l'implantation d'une soupe populaire dans la programmation; faire de la cuisine ne cadrerait pas dans leurs priorités d'intervention).

Cette assemblée étant ouverte à tous, elle permet le recours à une démocratie directe, participative, d'autant plus possible lorsque la ressource est petite, ce qui est le cas pour la quasi-totalité des ressources. La démocratie directe évite la formation de petites élites (qu'elles soient formées d'usagers et/ou d'intervenants) qui empêchent que le pouvoir puisse être exercé par la majorité.

De plus, pour améliorer la présence de l'ensemble des usagers dans le processus décisionnel, l'on pourrait recourir à des comités ad hoc formés de deux ou trois personnes dont la tâche serait d'explorer auprès des usagers plus passifs, plus retirés, certaines questions importantes, et ce de façon régulière.

Étant donné l'ignorance des usagers du processus décisionnel et du code Morin, que ceux-ci soient assouplis et que leurs aspects formels soient réduits au goût des usagers, tel que déjà indiqué.

Recourir à des comités mixtes usagers-personnel pour l'exécution de tâches qui sont importantes et intéressantes pour les usagers, et pour lesquelles ces derniers désirent l'assistance des intervenants. Ces tâches restent à déterminer pour chacune des ressources, mais celles qui sont le plus souvent revenues dans les ressources visitées sont sélectionner le personnel, organiser des sorties (de «voyages» pour les usagers, la «réinsertion» pour le personnel), proposer certains éléments de programmation.

Contexte :

Nous voulons proposer ici un certain nombre d'éléments quant à ce qui peut maintenant paraître obscur, soit la place de l'équipe d'intervention dans le fonctionnement décisionnel. En le simplifiant un peu, notre propos est le suivant: les intervenants sont ceux qui actuellement dirigent les ressources (plus que les C.A., plus que les usagers). Nous ne faisons pas de jugement de valeur quant à ce fait; nous ne voulons pas dire non plus que les ressources ne font pas du bon travail. Nous soutenons que l'implication des usagers à

ce niveau ne se fera que s'ils ont le sentiment d'avoir réellement du pouvoir décisionnel et les moyens pour concrétiser leur décision (budget). Nos outils entraînent donc une définition par et pour les usagers des champs de décision qu'ils veulent. Ceci implique:

- a) Expliquer aux usagers pourquoi ils trouvent que leur implication dans le fonctionnement décisionnel est important.
- b) Leur proposer les outils et en discuter avec eux.
- c) S'entendre sur un nouveau processus décisionnel (répartition de pouvoirs, mode de décision, budget, etc.) où les usagers sentiront qu'ils ont une place réelle.
- d) L'essayer.

Il est clair pour nous, d'abord que ces changements se feront difficilement et que le personnel pourrait y avoir un rôle d'accoucheur extrêmement important, et que les usagers auront, si ces premières étapes se déroulent bien, très souvent recours au personnel pour les aider à choisir, mettre sur pied et dispenser les éléments de programmation (hébergement, thérapie, soupe populaire, *drop-in*, etc.) qu'ils désirent.

Les comités mixtes sont un exemple particulier de ce type de résultat. Ils sont généralement très appréciés par les usagers, puisqu'ils peuvent y exercer un pouvoir réel, y trouver une occasion d'améliorer leur estime d'eux-mêmes, et y apprendre des choses au contact des intervenants, tout en grimant dans la hiérarchie des usagers.

2.2

La mise sur pied d'un espace de *drop-in*

Créer un programme de drop-in dans l'horaire (temps prévu toutes les semaines, espace réservé, organisation). Mettre sur pied une assemblée des membres qui gèrerait le drop-in et le budget du drop-in, en conformité avec les décisions et orientations générales du C.A. Laisser le drop-in et l'assemblée des membres mettre sur pied leurs propres projets; prendre son temps et attendre. Favoriser l'émergence de petits groupes d'entraide chez les usagers (logement, déménagement, petites réparations, déplacements, voyages, soupe populaire, etc.), animés et supportés, selon les demandes des usagers, par un membre du personnel.

Contexte :

Il s'agit ici d'établir un sentiment d'appartenance chez les usagers face à la ressource et de produire une amélioration

rapide et concrète des conditions de vie des usagers, contribuant à cette appartenance et rendant plus plausible l'implication dans les éléments plus thérapeutiques de la programmation.

Certaines ressources ne visent que peu à permettre l'établissement d'activités et de projets *par et pour les usagers*, le développement d'amitiés, la mise sur pied d'occasions de plaisir et de rencontres agréables en dehors de tout objectif «thérapeutique». Cet état de choses contribue à la relative absence d'un sentiment d'appartenance et au peu de dynamisme des usagers à l'intérieur de la ressource.

En effet, beaucoup d'usagers, en fonction d'un certain nombre de facteurs (difficultés personnelles, histoire d'institutionnalisation, extrême pauvreté et exclusion sociale, etc.) ne sont a priori que peu intéressés par les aspects «thérapeutiques» d'une ressource (nous entendons par thérapeutique tout ce qui vise directement à provoquer des modifications dans les comportements des usagers - ex.: cours, formation, thérapie, etc. - par opposition à ce qui a comme résultat d'améliorer leurs conditions d'existence - ex.: soupe populaire, *drop-in*, sorties, camps d'hiver, activités sociales, etc. -). Ils recherchent un lieu de vie, de rencontres, d'occasions de plaisir et d'amélioration du quotidien (repas, divertissements, etc.), où se sentir acceptés et valorisés. Il y a un risque clair que ce type d'usagers soit laissé pour compte par les ressources dont la vocation est plus spécifiquement «thérapeutique». Or cet outil peut représenter, à notre avis, la première et nécessaire étape permettant, par la suite, lorsqu'une qualité de vie minimale est obtenue, l'ébranlement d'un désespoir et de la passivité qu'il entraîne. Cette fragilisation du désespoir est un prérequis à la formation, pour soi, d'objectifs thérapeutiques. Par ailleurs, une simple amélioration du quotidien pour beaucoup d'usagers est, en soi, amplement suffisant comme résultat: chacun a à évaluer, pour lui, ce qu'il veut remettre en question ou non, et les ambitions thérapeutiques et/ou sociales des intervenants passent bien souvent à côté de ce fait.

Cet outil favoriserait aussi l'augmentation de l'autonomie chez les usagers, autonomie amenée par l'entraide informelle et l'amélioration des compétences personnelles.

Il pourrait aussi prévenir des rechutes chez les usagers, en les insérant à l'intérieur d'un réseau social supportant, où les

gens se connaîtraient bien et partageraient des solutions à leurs difficultés communes.

De plus, il améliorerait le sentiment des usagers à l'effet que la ressource leur appartient vraiment, qu'ils peuvent y avoir du contrôle sur l'environnement et la modeler pour répondre à leurs besoins.

2.3

Le cheminement thérapeutique

Ici, l'objectif de base consiste à favoriser chez les usagers une prise de conscience de leurs difficultés affectives et émotives, et les accompagner dans le processus de changement qui est inhérent à cette prise de conscience.

Notre avis est à l'effet que l'ensemble des ressources auraient avantage à établir cette possibilité à l'intérieur de leur programmation ou, à tout le moins, à détenir une liste de lieux et de personnes où référer les usagers désireux de faire ce type de demande.

Dire que la faible participation des usagers dans une ressource relève de leurs difficultés personnelles de santé mentale est quasiment un truisme, mais un certain nombre d'intervenants, plus intéressés par l'action sociale et politique, ont tendance à vouloir en éviter les conséquences au niveau de la programmation des ressources. Il ne s'agit pas d'entrer ici dans un débat sur l'étiologie des difficultés de santé mentale, mais bien de respecter les demandes des usagers et leur compréhension de leurs difficultés (certains intervenants, par exemple, soutiennent que les usagers se leurrent lorsqu'ils font une demande de psychothérapie individuelle; qu'à l'instar de l'ensemble de la société capitaliste, ils individualisent des problèmes qui sont en fait des problèmes politiques).

De façon plus précise, voici quelques suggestions quant au cheminement thérapeutique susceptible d'augmenter la qualité de la participation des usagers.

Accorder une importance accrue aux suivis individuels. Réfléchir sur les mesures à prendre susceptibles d'amener l'utilisateur à se confier, à parler de ses difficultés. Valoriser et promouvoir ce mode de consultation par le rappel fréquent de la disponibilité des intervenants désireux de travailler à ce niveau.

Contexte :

Il n'est pas rare de voir des usagers taire des difficultés sérieuses auxquelles ils ont à faire face lors des activités régulières des ressources. Plusieurs d'entre eux choisissent de ne pas déranger les autres membres du groupe en de pareilles situations.

Il est évident que ces situations ne peuvent entraîner qu'une baisse de participation lorsque les problématiques personnelles deviennent trop lourdes à supporter.

Le support psychologique doit non seulement être disponible sur demande, mais encore faut-il encourager la clientèle à profiter de tels services qu'ils soient de l'ordre d'un suivi individuel ou de l'existence de «mini» groupes de discussion à caractère thérapeutique. Cet outil nous apparaît fondamental, un minimum de bien-être psychologique étant préalable à toutes formes de participation au sein de la ressource.

De plus, il est notable, particulièrement dans les ressources de type *drop-in*, qu'un certain nombre d'usagers après une crise marquée, vont cesser de fréquenter la ressource, principalement par honte face à leurs ex-confrères usagers; nous croyons que cet arrêt de la fréquentation pourrait être évité si la ressource était reconnue comme pouvant fournir un support thérapeutique et ce, qu'une décompensation ait eu lieu ou non. Dans ce cas, la reconnaissance claire que des gens ayant des difficultés de santé mentale fréquentent la ressource pourra désamorcer un sentiment d'être «plus malade» et moins que les autres; de plus, l'existence de liens approfondis avec certains des intervenants du programme thérapeutique pourra contribuer au maintien du lien avec la ressource.

Concrètement, en ce qui concerne la mise sur pied du programme thérapeutique, nous suggérons les balises suivantes:

Établir et faire respecter des critères de sélection des nouveaux usagers. Nous suggérons le critère suivant: qu'il y ait demande de la part de l'utilisateur à la ressource (présence des aspects suivants: reconnaissance d'une souffrance, désir de changer certains aspects de sa vie). Pour la majorité des personnes, il est nécessaire qu'il y ait une période d'élaboration de la demande, et une série de

rencontres avec les intervenants et de rencontres de groupe permettant cette élaboration (exemple de structure permettant ce processus: rencontres régulières - 2/semaine - pendant plusieurs semaines; requérir dès l'abord une participation continue au programme thérapeutique et en fixer les conséquences de non-respect).

Pendant la période de sélection il, faut cerner davantage les motivations et les attentes des usagers; il est aussi nécessaire qu'il y ait, de la part des intervenants, une explication claire et concrète de la vie et du processus thérapeutique. Pour les intervenants, il serait nécessaire de ne pas perdre de vue que la demande initiale, si elle doit être présente, amènera néanmoins l'usager vers d'autres problématiques qui sont plus ou moins conscientes au point de départ. Il faut aussi garder en tête que certaines demandes de changement des usagers peuvent sembler très délirantes initialement et qu'il faut, à partir de là, tenter de les comprendre.

Contexte :

Les objectifs sont de favoriser une participation accrue si les usagers savent ce qu'ils viennent chercher, de permettre la construction d'une demande d'aide chez les usagers lorsqu'elle n'est pas manifestement présente au départ et d'appliquer le principe selon lequel un usager doit vouloir changer pour qu'il s'implique dans une démarche thérapeutique.

Il apparaît aussi important de tenter de reconnaître l'existence d'une demande d'aide même chez les plus institutionnalisés; il y a donc pour cela nécessité d'un décodage de celle-ci (plusieurs entrevues d'évaluation de celle-ci au moment de l'arrivée de la personne). Il y a ici une attention particulière à porter, non seulement au discours verbal (parfois très défaitiste) quant aux possibilités de changement, mais aussi aux manifestations non verbales d'une demande au-delà d'un discours biologisant quant aux difficultés personnelles.

L'objectif est d'éviter que les plus «pokés» ne reçoivent pas de services, qu'ils soient systématiquement refusés lors de la sélection, et que leur fréquentation ne se restreigne qu'à de l'occupationnel.

Il est de plus nécessaire de préciser très clairement avec les usagers à quelles règles de vie ils sont soumis du fait de leur vie à la ressource, de spécifier quelles conséquences le fait d'enfreindre ces règles entraînera, et de les appliquer (respect

du contrat par les deux côtés: usagers et intervenants). Il est clair que les résistances des usagers au changement passeront ou tenteront de passer par un non-respect des règles de ce contrat. Les intervenants doivent veiller à appliquer celui-ci et à interpréter les manifestations de résistance lorsqu'elles se présentent.

De plus, il serait souhaitable qu'il y ait souplesse lors de l'établissement du programme d'intervention auprès de chaque usager, que la réponse des intervenants à la demande de l'utilisateur s'adapte minimalement à ses besoins tels qu'il les identifie et au type de travail qu'il veut faire: donc que chacun ait son propre programme thérapeutique individualisé. Ceci fera en sorte de ne pas réduire la demande de l'utilisateur à ce qu'eux-mêmes (le personnel) privilégient et fera en sorte que l'utilisateur s'engage et participe. On vise ainsi à optimiser les chances d'implication de l'utilisateur dans ce qui l'amène fondamentalement à la ressource: un changement personnel lui permettant d'être mieux dans sa peau et d'avoir une vie plus à son goût en société.

2.4

L'accueil et l'intégration à la ressource

L'arrivée à une nouvelle ressource et le début de fréquentation ne sont pas toujours des expériences faciles pour les usagers. La méfiance face à une nouvelle situation, l'effet des difficultés personnelles préexistantes, la difficulté à se sentir acceptés par le groupe en place, l'incertitude quant à la pertinence de l'intervention suggérée, la résistance à accepter d'être en thérapie (dans les ressources «maison») ainsi que celle d'accepter de faire partie du groupe d'utilisateurs (certains répugnent, font peur, dépriment, etc.), tous ces éléments constituent des obstacles à cette intégration. L'objectif ici est donc de favoriser le cheminement permettant que l'utilisateur puisse s'intégrer à la structure et au groupe en place, et qu'il développe la conviction de trouver son bien, en fonction de ses attentes, à la ressource.

Créer une structure d'accueil et d'accompagnement souple et durable (quelques mois) i.e. prévoir une période de la semaine pour rencontrer tous les nouveaux membres de la ressource: présentation de la ressource et de ses objectifs, du personnel, information quant aux besoins du nouveau membre, suggestion d'implication en rapport avec ces besoins, encourager l'échange, que le nouveau membre amène une contribution au groupe. Cet outil est par ailleurs plus formel que le suivant et risque d'être plus fonctionnel dans les ressources «maison».

Contexte :

Il importe que le nouvel usager soit rapidement encadré car ce dernier a souvent la motivation, à ce stade, et la volonté d'investir dans la ressource. Celle-ci doit récupérer cela au départ afin de l'aider à s'intégrer dans le fonctionnement: il faut donc permettre à l'usager de bien comprendre la fonction de la programmation et en quoi celle-ci peut lui être utile.

Formation d'une équipe de parrainage des nouveaux membres, composée d'anciens membres voulant être aidants naturels, pour les accueillir et favoriser leur intégration.

Contexte :

Dans le groupe, des usagers acclimatés et intégrés dans la ressource sont à même d'apporter l'encadrement nécessaire aux nouveaux usagers. Il se crée d'ailleurs souvent des liens entre usagers de prime abord, avant les liens usagers-intervenants.

Activité spéciale où chacun des usagers présents ferait un bref retour sur les circonstances entourant sa venue à la ressource.

Contexte :

Démystification des problématiques personnelles par le partage d'expériences, contrer l'isolement.

Préciser, pour et avec chacun des usagers, le rapport entre sa demande et ses projets (ou absence de projets) d'une part, et les modalités d'intervention et de programmation spécifique d'autre part; qu'en conséquence, le programme thérapeutique personnalisé commence dès le début de la fréquentation. Appliquer le contrat de participation, investiguer et interpréter les résistances à s'impliquer (porter attention aux réactions négatives du personnel face aux différents comportements des usagers, les discuter, donc s'en servir pour comprendre ce qui se passe à ce moment-là chez les usagers et leur dire).

Contexte :

Deux éléments principaux sont à l'origine de cet outil. D'abord il y a la reconnaissance de la nécessité que l'utilisateur se voit proposer une réponse personnalisée, tenant compte de sa souffrance et de ses attentes. De plus, l'outil souligne l'existence d'une résistance et d'une peur face au changement, qui feront que sa demande d'aide sera accompagnée paradoxalement - et souvent rapidement - de colère et d'insatisfaction face à l'aide proposée.

2.5

Les services offerts

Cette partie traite des différentes activités et des services (autres que le programme thérapeutique, l'aide pour le logement et le programme de réinsertion sociale) les plus recherchés par les usagers, et qui sont les plus susceptibles de générer une participation régulière. Ils visent à améliorer directement, rapidement et concrètement le quotidien des usagers, sans référence à des changements ou à des projets de leur part, et sans tenir compte des modèles des intervenants. Il s'agit donc en fait de contribuer à fournir un lieu de vie plus agréable. Du fait des exclusions indiquées ci-haut, ces activités et services s'appliquent plus directement aux ressources *drop-in*; par ailleurs, les ressources dites «maison» peuvent aussi utiliser certains de ces outils qui permettront une diversification de leurs services et, conséquemment, de leur clientèle.

Pour contrer la pauvreté:

- a) Qu'il y ait plus de drop-in (ouverture plus tard et plus souvent) car beaucoup de gens n'ont pas de place où aller.*
- b) Qu'il y ait plus de repas gratuits pour contrer la misère des gens.*
- c) Qu'il y ait une banque d'emplois (souples et occasionnels) pour augmenter l'autonomie financière des gens: une banque d'utilisateurs pourrait être formée et permettre d'assurer le remplacement lorsque la place est libre et doit être remplie.*
- d) Mettre sur pied une soupe populaire autogérée par les membres.*

Contexte :

Ces éléments visent à contribuer à remplir les besoins de base des usagers. Ceux qui ne travaillent pas vivent souvent dans un état d'indigence marqué et, pour eux, toute implication

passera après, et après seulement, une amélioration minimale de leurs conditions d'existence.

Il est clair que cet outil, en soi, ne favorisera pas le développement de l'autonomie, objectif fréquemment mis de l'avant par divers intervenants. Il est clair aussi que cet outil ainsi que le suivant, sous certains de leurs aspects, constituent en fait uniquement une augmentation du chèque de bien-être social des usagers.

Nous croyons que le simple objectif de contribuer à fournir des conditions de vie décentes est suffisant en soi, quoi qu'il en soit de «l'autonomie» des usagers. Par ailleurs, il nous apparaît aussi plausible qu'une plus grande sécurité au niveau des besoins de base permette, pour certains usagers, le développement d'un espace de vie. Cet espace de vie représenterait alors le lieu possible de nouveaux investissements, de nouveaux projets et du désir d'avoir les moyens nécessaires pour les réaliser; donc, il serait à la base d'un désir de changement.

Améliorer le nombre d'événements agréables dans le quotidien. Pour ce faire, augmenter le budget du programme, diversifier les sorties, augmenter le nombre de voyages, favoriser les occasions de rencontres agréables et de plaisir (danses etc); que le travail de l'animateur s'oriente plus vers l'organisation de ces activités que le gardiennage des usagers.

Contexte :

Il s'agit ici de favoriser la création de réseaux d'amitié et de support entre les usagers, de leur proposer l'occasion de retrouver un plaisir de vivre à la base de toute implication et de toute initiation de processus de changement.

Les activités sociales sont souvent l'élément de la programmation le plus apprécié par les usagers. Elles constituent de ce fait le point de départ le plus solide pour augmenter la participation. C'est à leur sujet que les usagers ont les attentes les plus précises, du type de celles que nous avons présentées dans la description de l'outil. Or c'est à leur égard que le personnel a généralement le plus de réticences: il juge que ce type d'activités divertit les usagers, remplit leur quotidien, mais ne les fait pas réellement progresser.

Notre suggestion souligne plutôt le fait que les activités sociales sont à la fois un élément de motivation pour une vie plus riche, un moment de normalisation et une occasion de reconstruire son réseau social, donc des éléments susceptibles d'augmenter la participation des usagers à la vie de la ressource.

De plus, en elles-mêmes, ces activités constituent une amélioration importante de la qualité de vie des usagers. Pour ces derniers, qui bien souvent ont perdu tout espoir thérapeutique après divers essais, cela est d'une importance primordiale.

Organiser des fêtes lors des occasions spéciales (l'Halloween, Noël, Jour de l'An, Pâques, etc.); préparer ces rencontres de groupes avec les usagers: préparation de décors, de costumes et goûters lors de cette rencontre.

Contexte :

Les usagers aiment s'exprimer autour d'un thème et ils peuvent profiter de cette occasion pour participer à l'animation. Ces occasions sont susceptibles de permettre le développement d'un réseau social chez les usagers.

Il importe aussi de donner la possibilité aux usagers de se divertir et d'avoir une activité de groupe qui constitue une occasion de se rencontrer lors des occasions spéciales. Les usagers peuvent former un comité pour ces réunions et mettre sur pied des activités de groupe pour les différentes fêtes autour du thème choisi. Le peu d'occasion pour plusieurs des usagers de vivre simplement et concrètement les fêtes socialement reconnues serait ainsi contrebalancé.

Diversifier les ateliers en mettant sur pied une série d'ateliers reliés à la vie quotidienne et rarement programmés: cuisine, jardinage, défense des droits, tenue de logement, menuiserie, mécanique, budget, loisirs, bénévolat etc. Employer le plus possible des éléments de la communauté: écoles, bibliothèque, aréna, animateurs spécialisés dans le sujet et venant de la communauté, etc.

Contexte :

L'objectif de cet outil est d'offrir un service permettant le développement et l'amélioration des habiletés quotidiennes et concrètes, hors des activités artistiques ou de développement personnel et ce, dans le contexte le plus normalisant possible.

Plusieurs usagers ont fait une croix sur le cheminement thérapeutique et ne sont qu'assez peu intéressés par les arts et l'expression de soi. Leur principale motivation est d'améliorer concrètement leur quotidien et ce, jour après jour. Toute programmation ne reconnaissant pas ce fait s'expose à une diminution de participation.

Une série d'ateliers portant sur les aspects ci-haut mentionnés pourrait amener une participation d'usagers qui fonctionnent peu ou pas dans les ateliers thérapeutiques ou artistiques.

Il serait important de recourir à des spécialistes de chacun de ces domaines et non aux animateurs de la ressource qui seraient peut-être peu intéressés, leur formation étant davantage axée sur l'intervention communautaire, la relation d'aide, la défense des droits et autres; il serait aussi utile que ces ateliers se donnent en-dehors de la ressource, dans des endroits appropriés aux thèmes, afin de réintroduire les usagers dans des lieux sociaux qu'ils ont désertés.

Prévoir une partie du budget pour la réalisation de projets spéciaux des usagers. Par exemple, si un usager désire s'initier à la poterie, voir avec lui si ce projet est réalisable, comment il pourrait se concrétiser, s'il est possible d'en faire un projet pour une partie du groupe, etc. Examiner les possibilités d'auto-financement si le budget s'avère insuffisant. D'autres exemples de projets cités par des usagers sont la mise sur pied d'une pièce de théâtre, d'un vidéo, d'un journal, d'un cercle de lecture spécialisé, d'un club d'échec, d'un ciné-club, d'équipes sportives, etc.

Contexte :

Cet outil vise à développer l'initiative personnelle des usagers, à encourager la créativité, à créer une valorisation personnelle et une plus grande implication par la réalisation de projets correspondants à leurs désirs et envies.

Beaucoup d'usagers se plaignent de voir sans cesse les mêmes activités se répéter d'une programmation à l'autre. L'initiative proposée serait en mesure d'offrir une possibilité de «faire autre chose» et de relever des défis intéressants pour les usagers qui s'en sentent capables.

Il est certain qu'un accompagnement étroit d'une personne-ressource est recommandé lors des diverses étapes de la réalisation du projet. Nous ne prévoyons peut-être pas une très grande participation au début d'une pareille initiative, vu les perspectives «intimidantes» d'arriver à créer son propre projet et de le réaliser de toutes pièces. Cependant, les chances de succès de cette activité se manifesteront, à notre avis, à moyen et à long terme, à la suite des premières entreprises réussies des usagers.

Il est certain qu'une telle initiative entraînera des efforts particuliers des intervenants, ceux-ci devant s'ajuster et adapter leurs pratiques aux intérêts des usagers.

2.6

Les rapports usagers/équipe d'animation

Les outils de cette partie visent à permettre une meilleure communication usagers-intervenants, à désamorcer les conflits et incompréhensions possibles entre ces deux groupes, de même qu'à réajuster leur importance respective dans la vie de la ressource. Il est important de souligner que si, d'une part, les relations usagers-intervenants sont dans l'ensemble bonnes et satisfaisantes pour les deux parties, d'autre part, nous avons pu constater régulièrement l'existence d'agressivité larvée et non-dite entre ces deux groupes. Nos observations sont à l'effet que les intervenants ont tendance à sous-estimer cette agressivité qui est à l'origine de certains éléments de passivité des usagers face aux entreprises des intervenants. Par ailleurs, il apparaît important que les intervenants laissent plus d'espace (dans son sens large, dans le sens d'autres possibilités d'organisation de la vie, du temps et des lieux dans la ressource) aux usagers.

Que le personnel prenne moins de place: réduction du temps et de l'espace réservés aux intervenants à la ressource; auto-réduction par le personnel de son importance dans l'organisation de la vie à la ressource.

Contexte :

Cet outil est amené par les faits suivants. Généralement, une grande majorité de l'espace physique disponible dans la ressource est réservée au personnel, qui l'utilise en bureaux. Le temps d'ouverture de la ressource est sous le contrôle des intervenants qui décident de ce qui s'y fait et de qui est admis. Les usagers ont ainsi, de façon générale, le sentiment que la ressource appartient au personnel. (N.B.: Les usagers ne se plaignent que peu de cet état de choses; ils ont aussi la conviction que ce sont les intervenants qui décident, ce qui ne les dérange aussi qu'assez peu; pour nous, l'absence critique des usagers est surtout un reflet de leur absence comme individus actifs, dynamiques, sentant que leur place est reconnue). Le personnel se charge de la plupart des décisions de programmation, d'organisation des activités et de la vie de la ressource, gère les conflits et institue les règles. Il y a donc une culture dans les ressources, culture où les intervenants ont des rôles dominants d'organisation, de décision et de prise en charge, et où les usagers ont un rôle plus passif de consommateur de services.

Ces aspects culturels ne sont pas bons ou mauvais en soi, utiles ou inutiles. Mais en ce qui concerne un critère spécifique, celui de la participation des usagers, ces éléments tendent à réduire leur implication dynamique et durable. En effet, ceci vient dire aux usagers que le milieu où ils arrivent est déjà défini, et que malgré les discours à cet effet, leur participation n'est donc pas requise pour ce processus de définition.

Les intervenants étant perçus comme supérieurs par les usagers, il est clair que des changements au niveau culturel ne peuvent se produire que sur l'initiative du personnel. Ce changement doit donc être annoncé aux usagers, puis répété à chaque fois qu'ils se plaindront du manque de «dynamisme» des intervenants. En effet, les usagers auront le réflexe de continuer à s'en remettre aux intervenants, à vouloir d'abord que les choses continuent comme avant.

Comprenons-nous bien: nous ne suggérons pas aux intervenants de cesser toute programmation. De façon concrète, le personnel pourra ouvrir la ressource plus souvent (laisser les usagers en décider), avec plus de moments où ils décideront des activités ayant lieu. Il pourra se réserver moins d'espace et laisser les usagers décider de ce qu'ils veulent en faire. Il pourra servir d'animateur, dont le

rôle est d'accompagner les usagers dans leur processus de réflexion sur ce qu'ils veulent faire, sans leur donner de réponses toutes faites ni se décourager face à leurs hésitations et leur passivité. Ils devront aussi envisager une longue période (minimalement 1 an) d'essai de cet outil.

Dans ce cas, il faut aussi s'attendre à des départs de certains usagers et intervenants, mais aussi à des arrivées, et surtout à des hausses notables d'implication.

Assurer un retour systématique à la fin de chacune des activités ou en autres temps jugés opportuns.

Contexte :

Plusieurs usagers interviewés ont affirmé avoir vécu des différends entre eux ou avec certains intervenants. Un bon nombre ont indiqué clairement que de tels conflits les ont amenés à reconsidérer leur implication à la ressource.

Le discours de plusieurs répondants traduisait souvent l'insatisfaction de ne pas avoir été en mesure de résoudre des conflits ou des frustrations lorsqu'ils se présentaient; on n'osait alors que rarement en parler, on préférait simplement se retirer avant que la situation ne se détériore davantage. Ceci est en bonne partie attribuable à certains éléments culturels de la ressource, comme la différence de statut et de pouvoir usagers-intervenants, et une certaine passivité des usagers comme groupe.

Il est de notre avis qu'une plus grande communication entre le personnel et les usagers, par le biais de retours, amènerait davantage ceux-ci à envisager des solutions possibles aux difficultés vécues, solutions qui seraient de leur propre ressort. Nous pensons qu'une telle démarche est susceptible de diminuer les malaises causant la démobilisation.

Faire une consultation auprès des usagers pour savoir quelles caractéristiques ils recherchent chez les intervenants. Cette consultation doit être faite hors de la présence des intervenants parce que les usagers ne leur disent pas tout ce qu'ils pensent, cherchent souvent à leur plaire. Dans le même sens, viser à ce que les usagers soient en majorité sur les comités mixtes de sélection du personnel puisqu'ils n'ont que peu confiance en eux et ne mettent

pas leur voix au chapitre. Effet supplémentaire: valorisation de l'utilisateur qui est content d'être choisi.

Contexte :

Il s'agit de faire en sorte, d'abord, que le personnel embauché corresponde le plus possible aux réelles attentes des usagers, ce qui conséquemment favorisera une meilleure relation et une plus grande durabilité de l'intervenant. Cela fournira aussi au personnel l'occasion d'identifier plus adéquatement et de comprendre ce qui appartient aux usagers (et non à tel membre du personnel) dans son insatisfaction et son agressivité face aux intervenants, et donc de s'en servir au niveau de l'intervention.

Augmenter le temps passé par le personnel dans les contacts informels avec le groupe durant le drop-in (moins de cours, moins de travail dans les bureaux); objectifs: faire des contacts approfondis, augmenter la confiance des gens dans le personnel.

Contexte :

L'alourdissement des tâches de bureau, d'administration et de recherche de subventions a entraîné dans plusieurs ressources un retrait des intervenants du quotidien avec les usagers, de l'informel. Ce retrait entraîne une méconnaissance de part et d'autre, et peut provoquer des interprétations fausses, provenant autant des usagers que des intervenants, quant aux réactions de chacun. Il y a ainsi un avantage clair, pour le personnel, de passer beaucoup de temps dans l'informel avec les usagers; il peut ainsi avoir accès à des informations privilégiées, «sentir» le groupe, être au courant des aléas de la vie de chacun et de celle du groupe, et ainsi être dans une situation lui permettant d'intervenir de façon plus pertinente. Aussi, le personnel devient alors plus crédible face aux usagers.

Créer des lieux agréables (ex.: fêtes, pièces de théâtre) permettant de désamorcer les tensions usagers-intervenants. Par exemple, il serait possible de faire un atelier de théâtre mixte usagers-intervenants où les rôles seraient renversés; à l'occasion de certaines fêtes annuelles, faire une revue humoristique des événements de l'année dans la ressource, qui serait présentée à tous.

Contexte :

Désamorcer les tensions usagers-intervenants, en se servant d'occasions agréables de divertissements et de rencontres, est le moyen le plus susceptible d'être utilisé de façon efficace et durable par les usagers. Ceux-ci, en effet, n'apprécient pas ce que certains intervenants auraient tendance à privilégier dans ce cas, soit une réunion formelle de discussion et de négociation. En effet, parmi les facteurs expliquant le peu d'intérêt des usagers envers ce type de rencontre, on peut citer la gêne d'avoir à «affronter» les intervenants qui leur apparaissent comme étant supérieurs, et leur conviction qu'ils ne réussiront pas à faire valoir leurs points, les intervenants ayant généralement beaucoup plus d'aptitudes (facilité verbale, contrôle du déroulement, etc.) dans ce domaine. Les fêtes suggérées ci-haut permettent d'aborder indirectement ce qu'il est difficile d'aborder directement, et réuniront certainement beaucoup plus de gens qu'un autre comité axé sur la thérapie ou la discussion.

2.7

Le fonctionnement de l'équipe d'intervention

Ces derniers outils visent à favoriser l'utilisation, chez les intervenants, d'un espace intérieur de ressenti, d'exploration et de réflexion. L'utilisation de cet espace permettrait une plus grande intégration des réactions affectives des intervenants dans leurs contacts avec les usagers et éviterait le développement d'attitudes défensives, ainsi que les décisions de programmation et de gestion qu'elles entraînent. L'ensemble des outils de cette partie nous apparaît comme la suite à donner à *Prendre Part* auprès de Santé et Bien-être social Canada, des contacts à cet égard ayant déjà été faits.

Mettre sur pied un programme d'écoute régulière (hebdomadaire) des intervenants sur le fonctionnement de la ressource et le quotidien relationnel avec les usagers en embauchant un consultant externe.

Contexte :

Il s'agit de donner aux intervenants un espace d'introspection et d'élaboration de leurs réactions affectives, afin d'éviter des réactions défensives ou de stagnation des pratiques d'intervention nuisant aux relations, usagers-intervenants et à la qualité des interventions.

Partager le quotidien de personnes ayant vécu et vivant encore des troubles de santé mentale souvent sévères est difficile, vient toucher les intervenants profondément et peut même les perturber. On peut le constater, entre autres, au fort taux de roulement du personnel, au burn-out de certains, ou au désintéressement et à la démobilisation de quelques-uns.

L'intervenant aura alors tendance à recourir à des mécanismes pour se défendre de ce que la vie avec les usagers lui fait ressentir de désagréable (dépression, angoisse, agressivité, peur, etc.). Il se tiendra à distance, physiquement et/ou affectivement, se retirera dans son bureau, rêvera à son futur emploi (différent!), méprisera les usagers qui délirent trop, mettra sur pied un programme d'intervention auquel il s'accrochera coûte que coûte, etc.

Il nous apparaît donc important d'offrir aux intervenants un espace collectif où ils pourront, ensemble, ventiler et explorer leurs réactions et émotions face aux usagers, face à leurs propres interventions et face à la ressource. Ceci permettra d'éviter l'apparition de comportements défensifs chez les intervenants, comportements nuisant à leur créativité, à leur compréhension et acceptation des réelles demandes des usagers, donc finalement nuisant à l'établissement d'un lieu aidant pour les usagers, agréable et stimulant pour ceux qui y travaillent. De plus, le programme rendra possible un support entre les intervenants, support qui n'est pas toujours très présent actuellement.

Des facteurs qui nuiront probablement à l'établissement de ce programme sont la gêne face au consultant externe qui peut être perçu comme un juge ou un évaluateur, ainsi que des éléments de compétition et d'antipathie à l'intérieur du groupe d'intervenants. Il sera donc important que le personnel tienne compte de ces possibles réactions lorsqu'il discutera de cette proposition, afin d'éviter qu'elle soit écartée indûment.

Compte tenu de l'important discours des intervenants concernant leur objectif d'autonomiser les usagers, il faut travailler le rapport des intervenants à la dépendance, leur compréhension de celle-ci, et discuter les points suivants: crise chez les usagers, dépendance et interventions des intervenants face à celle-ci. Développer la tolérance d'une étape de repli de l'utilisateur sur la ressource, de sécurisation avant la sortie.

Contexte :

Un nombre important d'intervenants ont de la difficulté à tolérer l'établissement d'une relation durable de dépendance et de passivité face à la ressource, qu'ils vont généralement qualifier de «manque de participation» et qu'ils vont tenter d'empêcher. Or, ce désir de dépendance a, selon nous, à être compris plutôt qu'empêché: il parle de la personne, de ses difficultés personnelles, de sa façon d'entrer en relation avec les autres. Il est en fait une chance de mieux comprendre la personne et une occasion de l'aider à mieux comprendre qui elle est profondément. Les intervenants pourraient avoir intérêt à établir une relation de confiance avec ces personnes afin de pouvoir par la suite les accompagner dans le processus thérapeutique que ces désirs de dépendance appellent.

Développer d'autres indicateurs que la participation des usagers, dans le processus d'évaluation des interventions.

Contexte :

Nous ne répéterons pas ici tout ce que ce rapport a souligné. Rappelons simplement que la participation des usagers au fonctionnement, à l'organisationnel et au décisionnel dans la ressource est d'abord une attente d'intervenant et non un besoin d'usagers. Ceux-ci sont beaucoup plus intéressés par une amélioration concrète de leurs conditions d'existence ou par un cheminement thérapeutique limité dans le temps et donnant des résultats (d'autre part, la participation des usagers est importante et utile pour ajuster la ressource aux attentes réelles de ceux-ci, et c'est pour cela que nous avons proposé les sept autres types d'outils). Il faut se rappeler que la participation (pour un usager), c'est d'abord être là, être à la ressource et non ailleurs, y être de son plein gré.

2.8

La réinsertion sociale

Un des éléments importants à l'origine de la passivité des usagers est leur sentiment d'être exclus, d'être à part dans la société, de n'avoir pas de valeur et par conséquent de n'entretenir aucun espoir de changement. Il faut donc contrer ces sentiments en visant une réinsertion progressive. Ceci peut se faire de deux façons: au niveau de la ressource, en reliant celle-ci aux autres institutions de la société; au niveau individuel, en favorisant l'émergence de projets

personnels à l'extérieur de la ressource. Ces outils visent donc aussi à promouvoir une évolution de l'identité de psychiatrisé à une identité moins déficitaire.

Relier la ressource à d'autres groupes et institutions de la communauté, non-spécialisés en santé mentale, tels les groupes de locataires, les organismes d'aide à la recherche d'emploi, les groupes de loisirs, etc. Offrir des activités, des cours et des ateliers en commun.

Contexte :

L'institutionnalisation, l'exclusion sociale et l'étiquetage sont quelques-uns des facteurs entraînant le retrait des usagers vers les ressources en santé mentale, retrait qui implique souvent un quasi-total évitement des lieux «normaux». Ce processus ne fait qu'entraîner un durcissement de l'identité de malade, de déficitaire chez la personne, et doit être contré minimalement. Pour y arriver, le personnel pourrait, dans un premier temps, établir des liens privilégiés avec les responsables de ces lieux, puis dans un deuxième temps, faire l'accompagnement nécessaire pour que des habitudes d'interpénétration de ces lieux se développent.

Organiser et diffuser chez les membres un cheminement de participation et de progression plus clair: membre ordinaire, bénévole, aidant naturel, tâches rémunérées, intervention. Former une banque d'aidants naturels, afin d'aider les membres qui en ont besoin, et augmenter les compétences et la confiance en soi des usagers-intervenants.

Contexte :

Dans l'ensemble du domaine de la santé mentale, les intervenants se recrutent principalement chez des gens qui ont eux-mêmes eu des difficultés de cet ordre et ont travaillé pour essayer de les comprendre et les changer. C'est bien évidemment le cas de beaucoup d'usagers des ressources, et certains d'entre eux en viennent aussi à manifester de l'intérêt pour ces tâches. Celles-ci représentent alors une occasion importante permettant l'accès à une autre identité que celle de psychiatrisé. Par ailleurs, les avertissements suivants doivent être faits: il est nécessaire de ne pas mentir aux usagers quant à leurs réelles capacités en ce domaine et de leur suggérer d'aller chercher de la formation

supplémentaire; il est plus réaliste de proposer aux usagers d'aller travailler dans une ressource autre que celle qu'ils ont fréquentée, afin de leur éviter des difficultés (jalousie de la part de ses ex-confrères usagers, gêne face au personnel, etc.).

Promouvoir une diminution progressive de la consommation de médicaments et du recours à l'hôpital lorsque les choses vont moins bien.

Contexte :

Ces deux éléments sont fondamentaux dans l'identité de psychiatisé: quoiqu'il dise par ailleurs, l'usager qui en cas de difficultés continue à recourir aux éléments psychiatriques, où on le contrôle de l'extérieur (médicaments, hospitalisation, etc.), maintient une identité de déficitaire. La multiplication des types d'événements difficiles, que l'usager pourra affronter en comptant sur ses propres forces et sur le réseau de proches qu'il saura mobiliser de façon adéquate, est importante pour qu'il puisse croire réellement en ses capacités de vivre autrement et qu'il persiste dans ses efforts d'intégration sociale.

Maintenir la même distance établie en début de séjour avec les usagers tout au long de leur progression dans leur cheminement thérapeutique ou personnel, éliminer les avantages et privilèges qui sont actuellement liés à cette progression (garder le lien intervenant-usager, pas devenir ami-ami).

Contexte :

Les objectifs sont de faciliter le départ de la ressource qui n'est alors pas le lieu des investissements affectifs auxquels on a répondu, et de faciliter la compréhension des difficultés à quitter la ressource.

Assurer un suivi concret avec un animateur pour les usagers en train de partir de la ressource. Faire des rencontres planifiées à intervalle régulier: prévoir un budget lorsque l'horaire de l'usager n'est plus conciliable avec les heures d'ouverture de la maison.

Contexte :

Il s'agit ici de permettre un support face aux difficultés rencontrées pendant la période de réinsertion, période où les usagers se sentent fragiles et où ce qu'il y a de conflictuel chez chacun d'entre eux en ce qui concerne la réinsertion réapparaît fortement.

Pour les usagers terminant leur fréquentation dans un futur immédiat: mettre sur pied une «banque» de prêts pour aider à la réalisation de projets ou études (dépannage).

Contexte :

Favoriser un départ dans les meilleures conditions possibles pour les usagers sans ressources financières, et pour qui les actuels programmes gouvernementaux d'aide ne s'appliquent pas.

Mise sur pied de l'atelier «Départ de la ressource», ayant comme activités l'exploration des projets personnels (travail, bénévolat, études, activités personnelles), l'assistance à leur mise sur pied, le support émotif face au départ, et un travail de «case manager» de la part de l'intervenant pour les personnes plus fragiles.

Contexte :

Cet outil a comme objectif d'aider l'utilisateur à se reconstruire une vie personnelle investie en-dehors d'un rapport aux systèmes d'assistance publique et de santé (incluant les ressources alternatives).

Les ressources alternatives existent depuis quelques années. Il est maintenant possible d'observer qu'un certain nombre d'utilisateurs sont en voie de se chroniciser dans leur rapport aux ressources alternatives. Nous voulons dire par là que ces utilisateurs fréquentent la ressource passivement, sans avoir de projet de changement personnel ni d'insertion sociale hors des systèmes de soins et des ressources pour ex-psychiatrisés. Or ce processus de chronicisation était et reste un des éléments que le mouvement alternatif critique chez les établissements du réseau public et psychiatrique.

Les intervenants ont aussi manifesté à plusieurs reprises de la résignation, voire du découragement, à la constatation du peu

de changement chez un certain nombre d'usagers. Ces sentiments sont reliés à leur perception de l'existence de cette chronicisation.

Les usagers se limitent souvent à ne fréquenter que la ressource; nous croyons qu'en vivant des expériences multiples à l'extérieur, ils peuvent trouver des moyens de se réintégrer socialement, selon leurs intérêts.

Nous ne croyons pas que ce processus de chronicisation puisse être évité pour tous. Il n'en reste pas moins que des efforts plus poussés devraient être faits pour favoriser une baisse de la dépendance des usagers face aux services d'aide.

Pour y arriver, il nous apparaît important qu'une exploration en profondeur soit effectuée avec l'utilisateur, quant à ses intérêts durables, ses projets personnels, ses envies, ses activités, et quant à son rapport au travail, aux études, au bénévolat et à une implication de façon générale. Ceci pourra être fait lorsque l'utilisateur sera intégré à la ressource et fera confiance à celle-ci et à ses intervenants. Il faudra alors tenter de travailler ses craintes, son angoisse face à une réinsertion sociale plus active, son peu d'estime de soi. Il pourra être aussi nécessaire d'accompagner l'utilisateur dans ses démarches de mise sur pied de ses projets, de connaître son réseau social et les lieux qu'il fréquente, ainsi que de trouver d'autres lieux que la ressource pour promouvoir une réintégration dans la société, une sortie progressive de la ressource.

Organiser des rencontres informelles avec les gens du quartier. Examiner les possibilités de travail ou de bénévolat en relation avec les membres de la communauté. Faire un répertoire des organismes locaux, dans les domaines du sport, loisir, bénévolat.

Contexte :

Les usagers peuvent vouloir investir à l'extérieur de la ressource, et leur donner des moyens de connaître ce qui existe en termes d'organismes, de lieux publics, de possibilités de bénévolat, peut faciliter une amorce à la recherche de travail, à une connaissance du milieu et à une réintégration sociale.

Développer l'autonomie à l'extérieur de la ressource: pour y arriver, faire des activités dont le contenu porte sur les habiletés nécessaires aux études, au travail, à la vie en logement, aux situations sociales extérieures; utiliser les conférences par les spécialistes des domaines concernés, les mises en situation, l'improvisation et le jeu de rôles, puis la supervision pour les activités réelles reliées aux projets personnels.

Contexte :

L'utilisateur, afin de préparer son éventuel départ de la ressource, doit être dirigé vers des possibilités de développement situées à l'extérieur de la ressource. En encourageant l'utilisateur à maximiser ses percées vers les éléments venant de la communauté, il se réintroduit dans des lieux sociaux et recrée un contexte favorisant son intégration sociale. Dès lors que ces projets se précisent, il devient pertinent et utile pour lui de développer les habiletés et compétences nécessaires pour éviter un nouvel échec. Ces compétences ont à être définies avec l'utilisateur pour ses projets de façon spécifique, mais on peut citer dès maintenant les suivantes: gestion de budget, recherche de logement, gestion du temps pour études, habiletés interpersonnelles, recherche d'emploi, etc.

En guise de conclusion:

le retour du concept de résistance au changement

Dans notre processus de recherche-action, l'équipe de *Prendre Part* tenait à rencontrer les membres et intervenants de chacune des ressources participantes au projet, peu de temps après la distribution des rapports (voir annexe I). Cette étape nous apparaissait essentielle à la bonne marche du projet et à la réalisation de notre objectif premier: l'implantation concrète d'outils favorisant une plus grande implication des usagers.

Cette rencontre nous donnait l'occasion, dans un premier temps, de recueillir les réactions et commentaires des membres intéressés par le projet. Nous tentions, en second lieu, d'amener les gens de la ressource à se concerter quant à un choix d'outils faisant l'unanimité et sur les modalités de mise en place de ceux-ci. Nous aimerions mentionner que notre travail consistait alors surtout à «accompagner» la ressource lors de cette période de réflexion et à éclaircir au besoin certains éléments du rapport. Il n'était pas question pour nous d'orienter les choix ou les prises de position des ressources de quelles que façons que ce soit durant ce processus. En ce sens, nous faisons davantage figure d'observateur et de facilitateur.

Nous avons déjà souligné que la prise de connaissance des rapports de *Prendre Part* avait suscité quelques réactions dans les ressources. Nous aimerions vous faire part de quelques-unes d'entre elles. Notre objectif est de prévenir les ressources souhaitant mettre en place des outils de participation quant aux manifestations de résistance au changement susceptibles d'apparaître. Une pré-connaissance de ces manifestations permettra à la ressource d'en reconnaître l'émergence et, dès lors, de tenter de la cerner et d'en comprendre les raisons. En dernier lieu, il s'agit donc bien d'éviter la mise à l'écart des outils lorsque l'enthousiasme initial commencera à être défaillant.

Ainsi, certains remous ont été causés par notre passage dans les différentes ressources. En effet, les avenues proposées remettent parfois en cause les façons de faire des ressources, ce qui rebute ceux et celles moins enclins à modifier leurs pratiques. Ceci a donné lieu à quelques débats parfois assez durs dans les ressources entre certains endossant les positions de *Prendre Part* et d'autres, plus réfractaires, tentant de ralentir le processus de mise en application des recommandations de *Prendre Part*. Il y a donc probabilité de clivage à l'intérieur du personnel ou, de façon plus fréquente,

entre le personnel et les usagers. Le clivage personnel-usagers est un indice extrêmement clair d'une résistance au changement.

Certaines résistances se traduisaient aussi par la négation de certains éléments du rapport. On aurait souhaité nuancer les propos et commentaires de certaines des personnes interviewées, qu'on jugeaient non-conformes à la réalité. On constate donc la possibilité que les personnes menacées par les changements tentent de discréditer les images de la ressource fournie par d'autres, images rendant compte de la nécessité de changements.

Il y avait aussi généralement peu d'usagers présents lors de nos rencontres avec les ressources, mais quelques-unes d'entre elles ont mis leurs usagers en contact avec le rapport lors de leurs activités régulières. Les efforts des gens ayant le pouvoir, dans la ressource, de concentrer le contenu des éléments critiques et des suggestions de changement entre leurs mains est aussi signe de résistance. Notre point de vue à cet effet est clair: il n'y a aucune bonne raison de ne pas prendre les moyens pour diffuser ces contenus clairement auprès de toutes les personnes fréquentant la ressource à un titre ou à un autre (que ce soit pour «éviter de l'anxiété aux usagers», «parce que ça va générer de l'agressivité», ou «parce que ça ne les intéresse pas»). Cette tentative de maintenir le secret, même chez ceux qui dirigent la ressource, est le signe qu'ils sentent que cela peut intéresser d'autres gens.

Certains intervenants se sont dit démobilisés par le rapport qui ne faisait état que des lacunes sans s'attarder suffisamment à ce qui «marche» à la ressource⁸. Ils nous ont dit qu'une ouverture face à des changements à la ressource est une affaire délicate et qu'il aurait été souhaitable que le document en tienne compte, en amenant son argumentation plus en douceur. L'équipe de *Prendre Part* a pris bonne note de ces recommandations qu'elle a tôt fait de mettre en pratique dans les rapports subséquents du projet de recherche. Ceci dit, un déplacement du focus, du fond sur la forme, nous apparaît aussi comme une tentative d'évitement des problèmes posés. De même, une attention portée au narcissisme des ressources est naturelle et souhaitable en période de changement, mais ne doit pas grossir à un point

8.Ce qui les a parfois laissé sur l'impression que rien ne fonctionnait chez eux.

tel qu'elle vient nuire à ces changements, qui sont alors vécus comme l'affirmation du peu de valeur des ressources.

Vous connaissez maintenant les principales résistances des ressources face au projet *Prendre Part*. Les transformations des pratiques des ressources, pratiques devant selon nous s'adapter aux réalités des usagers et non l'inverse (i.e. usagers s'adaptant aux pratiques), sont des exercices habituellement difficiles et les réactions des ressources sont compréhensibles. On doit cependant chercher à contrer ces résistances si l'on souhaite donner les moyens nécessaires aux usagers de s'impliquer davantage dans nos ressources.

Plusieurs raisons peuvent expliquer la réserve des ressources face à *Prendre Part* et, de façon plus générale, les résistances aux outils de participation. Nous tenterons ici d'en explorer quelques-unes.

Les intervenants possèdent, pour la plupart, des modèles personnels d'intervention qu'ils appliquent rigoureusement avec les clientèles avec lesquelles ils sont amenés à travailler. Ils ont aussi parfois des idées bien arrêtées quant aux besoins de cette clientèle et de ce qui les aidera à aller mieux. Il leur est donc difficile, dans ces conditions, de mettre en application certaines recommandations de *Prendre Part*, plus particulièrement celles visant à structurer l'organisation de la ressource à partir des besoins réels exprimés par les usagers, ceci entraînant généralement des changements du produit des ressources et des pratiques les générant. En effet, les intervenants ont chacun leur fantasme de l'intervention, qui répond à leur propre nécessité affective. Plus la rigidité de cette intervention est grande, plus la remise en question des pratiques est susceptible d'être vécue comme une critique personnelle, voire une attaque.

Une plus grande représentativité des usagers au sein des C.A. des ressources n'est pas non plus sans soulever certaines appréhensions. Beaucoup d'intervenants (et aussi beaucoup d'usagers) craignent pour l'efficacité de cet appareil décisionnel et mettent aussi en doute les compétences des usagers à s'impliquer à ce niveau et à assurer la bonne marche de la ressource. Les intervenants sont, somme toute, peu enclins à partager le pouvoir décisionnel avec les usagers, pouvoir qui serait alors peut-être utilisé à transformer les ressources alternatives en «centres de loisirs» si on laisse à ces derniers une majorité de votes au C.A. Aussi le partage du pouvoir, lorsqu'il est réel, est en fait une perte de pouvoir

pour les intervenants. Cette perte risque aussi d'entraîner des modifications des définitions de tâches des intervenants, ces dernières pouvant devenir moins valorisantes. Il y a donc menace du statut social pour l'intervenant, ce qui est normalement difficile à accepter.

L'ensemble des conditions de financement des ressources est aussi préjudiciable à l'établissement de structures favorisant la participation des usagers. Le financement par services (qui nuit à la variation des pratiques, à leur multiplicité à l'intérieur d'une même ressource, à leur évolution dans le temps en fonction des besoins des usagers) empêche une meilleure correspondance entre ceux-ci et les attentes des usagers. L'impact du sous-financement est bien évident.

De plus, l'ampleur de décentration requise des intervenants pour réellement comprendre les conditions d'existence des usagers (et les conséquences quant à ce qu'ils attendent de leur vie et des ressources qu'ils fréquentent) est telle, que beaucoup d'entre eux ont tendance à maintenir pour ceux-ci, de façon défensive, des idéaux d'autonomie, de vie «normale» et de fonctionnement qui ne les intéressent pas. Le quotidien de la folie, de la pauvreté et de l'exclusion sociale est un quotidien différent du quotidien moyen de l'intervenant.

Finalement les outils de participation et une plus grande implication des usagers peuvent entraîner chez le personnel une perte de ses repères au niveau de l'intervention, l'inquiéter, voire causer des sentiments d'incompétence et d'inutilité face à l'évolution de la ressource.

Les ressources favorables à la mise en application des suggestions de *Prendre Part* doivent donc s'attendre à des résistances comparables à celles que nous venons d'énoncer. Il serait souhaitable que ces groupes cherchent à atténuer les effets de ces résistances. L'implantation d'outils entraîne parfois, comme on l'a vu, des modifications importantes de la vie d'une ressource. Il faut donc être conscient, à la base, des difficultés inhérentes à l'établissement de changements et y accorder en conséquence le temps nécessaire.

Les intervenants seront les principaux maîtres d'oeuvre de l'implantation des outils. Ils auront la responsabilité de chercher à contrer les résistances aux changements. Il est possible de réduire ces résistances par la conviction selon laquelle les usagers sont les seuls à connaître vraiment leurs

propres besoins. Le pouvoir décisionnel des usagers s'avère donc ainsi une transformation utile à la qualité des interventions et aux pratiques du personnel.

Les résistances des usagers (peur des responsabilités, désir de maintien des habitudes de dépendance) pourront être réduites, dans un premier temps, par la détermination durable des intervenants vers l'atteinte des objectifs visant leur responsabilisation à la ressource. De plus, il serait souhaitable d'apporter le support et la souplesse nécessaires aux usagers afin de leur faciliter cette transition. De plus, la qualité de vie, améliorée graduellement par l'implication choisie et assumée par les usagers, est l'élément de motivation le plus solide pour eux.

L'implantation d'outils soulève, comme vous l'avez vu, plusieurs obstacles. Il n'est cependant pas impossible de faire place à des changements durables dans une ressource. Il est clair, par ailleurs, qu'une telle démarche demande du temps, de la préparation, et de la vigilance. Nous souhaitons la meilleure des chances aux ressources prêtes à tenter l'expérience.

Annexe I: aperçu méthodologique

Quatre ressources ont été visitées par *Prendre Part* pour l'ensemble du processus de recherche, soit successivement PAL (Verdun), La Maison sous les Arbres (Châteauguay), Solidarité-Psychiatrie (Montréal), et La Cordée (Sherbrooke).

La présence des trois premières ressources originait de l'échantillonnage initial et dérivait de l'utilisation de trois grands critères, soit la diversification des pratiques d'intervention, la diversification des communautés environnantes et la proximité de ces ressources (et de leurs représentants habituels) avec l'équipe de travail du Regroupement d'alors (permanents et conseil d'administration). La quatrième ressource fut choisie en fonction d'un critère dont le déroulement de la recherche avait fait ressortir la nécessité, soit qu'il y ait existence d'une demande (et reconnaissance de l'existence de certaines difficultés à atteindre un objectif⁹) de la ressource eu égard à la participation, donc mobilisation minimale à considérer l'implantation de changements.

Notre cueillette de données se faisait au moyen de deux éléments principaux: l'observation participante et l'entrevue semi-dirigée. L'observation elle-même portait sur deux champs principaux: la vie, la programmation et le fonctionnement à l'intérieur de la ressource; les réactions de la ressource (et principalement de ses intervenants) face à *Prendre Part* et ses activités. Afin d'explicitier ce dernier aspect de notre travail d'observation, nous vous donnerons pour exemple la formation de certains sous-groupes ou coalitions durant notre séjour dans les ressources. Ainsi, certains se servaient de notre présence afin d'y aller de quelques revendications face aux responsables de la ressource; d'autres nous percevaient comme des trouble-fête venant semer la zizanie à l'intérieur du groupe. En bref, nous étions attentifs à tous les types de réactions qu'entraînait notre présence. Trois schémas d'entrevue (pour les usagers, les intervenants et les membres des conseils d'administration des ressources)

9.Ceci ne veut pas dire que cette ressource avait plus de difficulté que les autres ressources du Regroupement en ce qui concerne la participation. Au contraire, notre évaluation est à l'effet que cette ressource, même si elle constatait certaines difficultés, se sentait suffisamment sécurisée face au travail déjà accompli, pour accepter la présence d'observateurs extérieurs.

ainsi qu'une grille d'observation furent mis sur pied par le comité de délégués et le chercheur, puis utilisés systématiquement. Ils visaient à évaluer les niveaux de participation atteints et désirés, à chercher les facteurs susceptibles de les affecter (voir les résumés des schémas d'entrevue à l'annexe II), de même qu'à préciser l'importance de l'implication des usagers dans la conception que l'on se fait des ressources.

L'échantillonnage des personnes interviewées et des moments observés se faisait selon des critères de diversification. Ainsi, il y avait d'une part diversification des éléments observés. Nous interviewions des personnes, choisies au hasard, parmi les groupes suivants: usagers actuels, ex-usagers, intervenants actuels, ex-intervenants, membres du C.A. Les rencontres avec les ex-usagers et les ex-intervenants visaient à nous permettre de dépasser l'image trop exclusivement positive que les responsables actuels de la ressource, ainsi que les usagers y trouvant actuellement leur compte, risquaient de nous donner. De plus, nous participions au moins une fois à toutes les activités incluses dans la programmation ou dans le fonctionnement décisionnel et organisationnel. Le critère de diversification s'appliquait aussi aux observateurs; en fonction des disponibilités des membres de *Prendre Part*, nous tentions d'avoir plusieurs observateurs différents lors des différentes occasions observées. Au total, 146 personnes (dont 98 usagers et ex-usagers) furent interviewées, et 18 semaines d'observation participante eurent lieu. Les entrevues purent être enregistrées pour plus de 90% d'entre elles; des rapports furent systématiquement rédigés après chacune des périodes d'observation; un journal de bord, où les différents contacts *Prendre Part*/ressources (téléphones, visites et rencontres, lettres, etc.) de même que les réactions qu'ils entraînaient dans ces dernières, fut tenu.

Notre analyse des résultats ainsi obtenus avait comme objectif d'induire de ceux-ci les facteurs déterminant la participation des usagers, en reconnaissant la différence observée usagers-intervenants quant à ce thème, et en nommant ces éléments de différence (qui font souvent partie du non-dit des ressources). Par la suite, nous élaborions des outils susceptibles de permettre une plus grande participation des usagers, que ce soit aux activités programmées, au décisionnel ou à l'organisationnel.

L'ensemble des outils obtenus, ainsi que l'analyse elle-même lorsque le temps nous le permit, faisait alors l'objet d'un rapport, que nous distribuions aux intervenants et aux usagers lorsque les premiers le permettaient. Le focus alors était principalement mis sur l'accompagnement des intervenants dans les processus de réception et d'acceptation des éléments du rapport. Ce focus particulier était nécessaire stratégiquement pour arriver à la mise sur pied de certains des outils présentés, puisque les intervenants forment toujours le groupe qui a le plus de pouvoir dans les ressources.

Annexe II: résumé des schémas d'entrevue

1. Schéma d'entrevue avec les usagers

Instructions aux intervieweurs:

- Interroger les gens sur leurs pratiques, non sur leurs discours (qu'est-ce que tu fais, comment ça se passe concrètement).
- Les renseignements fournis doivent être écoutés par rapport à leurs effets sur l'implication de l'utilisateur dans sa ressource.

Présentation des intervieweurs

Entrée en matière

Liste des thèmes

- *Situation de vie personnelle*
 - a) Avant la fréquentation du groupe:
 - activités personnelles (travail, études, implication sociale, etc.);
 - difficultés personnelles;
 - isolement/appartenance sociale;
 - contact avec organismes en santé mentale.
 - b) Pendant la fréquentation:
 - évaluation de la situation personnelle (voir ce qui provient de la fréquentation de la ressource);
 - projets personnels (évolution, développement, etc.)
 - amitié, relations importantes, situation psychosociale (argent, logement, etc.).
- *Attentes, besoins, motivations et espoirs face à la fréquentation de la ressource:*

a) Avant fréquentation;

b) Évolution de ceux-ci pendant la fréquentation, en fonction des contacts avec la ressource (place des espoirs personnels dans la ressource).

- *Premiers contacts avec la ressource:*

- Référence;
- Pré-connaissance de celle-ci, préjugés, image, étiquette de «place pour les fous»;
- Accueil;
- Intégration en résultant;
- Contrat d'échange (implicite ou explicite).

- *Relations avec les gens de la ressource (intervenants, usagers, autres):*

- Place des responsables et des usagers;
- Relations de pouvoir;
- Infantilisation des usagers;
- Participation et pressions des autres pour implication personnelle;
- Exclusion de certains membres;
- Événements difficiles (harcèlement sexuel, violence, suicide, troubles de santé mentale);
- Relations d'aide et contexte thérapeutique;
- Relations d'intimité, relations amoureuses, sexualité.

- *Projet thérapeutique:*

- Attentes.
- Comment se fait sa définition?;
- Comment se fait son actualisation, son approche?;
- Évaluation des résultats;
- Améliorations;
- Place qu'ils ont et veulent.

- *Hébergement:*

- Vie en commun;
- Qui décide du comment, des règles de vie en commun (mixité)?;
- Place des usagers et intervenants;
- Voisinage et liens avec la communauté.

- *Relations, rapport à la ressource:*

- Description de la fréquentation (services reçus et donnés, participation, activités, présences, etc.);
- Évaluation de l'état de la ressource (groupe en bonne santé, invitant ou pas, fonctionnant bien ou pas, etc.);
- Connaissance des caractéristiques de la ressource (services offerts, clientèle, règles, projet de la ressource);
- Plaisir et inconfort dans les contacts avec le groupe; ce que la personne retire du groupe, de la ressource;
- Place des hommes et des femmes.

- *Départ de la ressource, vie post-fréquentation:*

- Si non-effectué, comment l'envisagent-ils?;
- Raisons de départ et prise de décision;
- Situation personnelle depuis (comparer avec situation de vie au moment du début de fréquentation); effets du départ;
- Évaluation des effets de la fréquentation;
- Projets personnels.

- *Participation-implication:*

Raisons de participation et de non-participation:

- niveau personnel (ex.: basse estime de soi, méfiance, peur des autres, etc.);
- niveau organisation de la ressource (place des usagers, structure de la ressource, responsable empêchant ou favorisant, communications à l'intérieur de la ressource, etc.).

Types de participations supplémentaires envisagées, qu'il aimerait:

- administrative;
- aux activités;
- à l'animation;
- au contexte thérapeutique;
- présence autres.

- *Outils pour favoriser la participation*
 - Nature, description, objectifs spécifiques;
 - Mode d'implantation (concrètement: par qui? comment? etc.).
- *Pourquoi avez-vous accepté de nous rencontrer?*

2. Schéma d'entrevue avec les intervenants

N.B. Tous les thèmes sont discutés par rapport à leurs effets sur la participation des usagers. Il faut de plus poser les questions sur les activités concrètes de la ressource visitée.

- *Description du travail; historique de son choix de travail et durée d'implication dans ce domaine.*
- *Clientèle et caractéristiques de la clientèle:*
 - qui sont-ils et quels sont leurs besoins?
 - que viennent-ils chercher dans la ressource?
- *Objectifs de travail:*
 - que veulent-ils faire, à quoi veulent-ils arriver comme intervenants?
- *Projets personnels.*
- *Programmation de la ressource:*
 - comment se fait-elle?; qui la fait?; place des usagers?
- *Administration de la ressource, orientation de celle-ci:*
 - comment se fait-elle?; qui la fait?; place des usagers?
- *Communication intra-ressource:*
 - qui la fait?, niveau d'information des membres.

- *Participation des membres:*

- description et définition personnelles; importance de la participation (pourquoi vouloir la participation des membres, quels avantages, quels désavantages?);
- objectifs de la ressource en ce qui concerne la participation;
- problèmes et succès de participation dans la ressource;
- évaluation des objectifs de la ressource en fonction des points de vue personnels;
- raisons de participation et de non-participation des usagers;
- structures actuelles de la ressource pour promouvoir la participation;
- objectifs réalistes de participation (quelles tâches les usagers ont-ils et n'ont-ils pas les moyens de faire?);
- outils pour atteindre ces objectifs et mode d'implantation;
- changements que la participation produirait dans la ressource;
- participation: pouvoir des usagers vs pouvoir des intervenants;
- tolérance des comportements de non-participation: passivité, etc.

- *Comparaison avec autres alternatives et institutions du réseau.*

- *Effets des conditions de travail (fatigue, temps partiel, PDE, etc.) sur la participation.*

N.B. Ce schéma n'est pas exhaustif; si d'autres thèmes, en cours d'entrevue, deviennent pertinents, explorez-les.

3. Schéma d'entrevue avec les membres du conseil d'administration

a) Histoire personnelle:

1. Historique de leur implication (pourquoi ils sont là?, implication communautaire ou dans le domaine de la santé mentale, spécificité de leur implication dans la ressource);

2. Perception personnelle de la ressource, perception du groupe par la communauté (place de fous?, etc.);
3. Implication dans la ressource hors C.A. et rapport aux membres;

b) Thèmes reliés au fonctionnement du C.A.:

4. Projets comme membre du C.A.;
5. Fonctionnement du C.A.;
6. Perception du processus d'élection du C.A. et place des usagers;
7. Place des membres-usagers sur le C.A.;
8. Origine de l'ordre du jour; place des usagers dans la mise sur pied de l'ordre du jour;
9. Exécution des décisions du C.A. (qui la fait?, comment?, place des membres?);
10. Rapport du C.A. avec les membres;
11. Communication du C.A. avec l'ensemble de la ressource (procès-verbaux, autres moyens, etc.);

c) Thèmes reliés à la participation des membres:

12. Question de la traduction et influence sur la participation;
13. Perception de l'importance de la participation;
14. Perception de l'état de la participation dans la ressource;
15. Raisons de participation et de non-participation des usagers;
16. Place des membres dans l'aspect politique «développement des alternatives»;
17. Structures actuelles pour favoriser la participation; évaluation de celles-ci;
18. Outils à développer et mode d'implantation.



