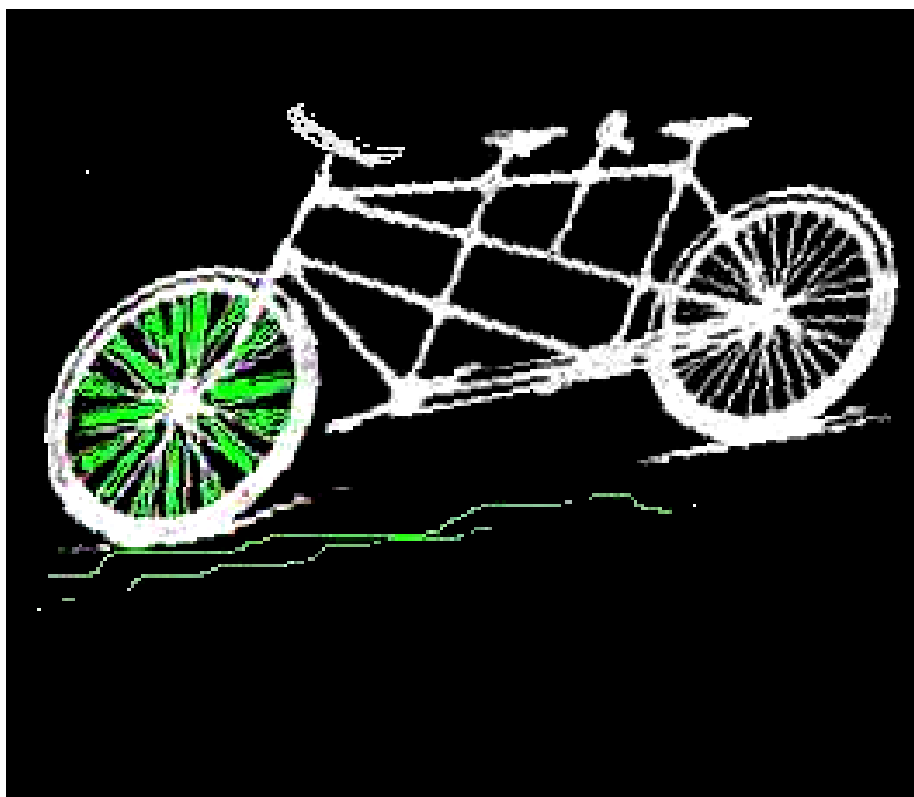


Programme québécois *Pairs-Aidants Réseau*

BILAN PHASE II

Élaboration des outils de formation
et recrutement des milieux



Québec, novembre 2007



PUR

Association des personnes utilisatrices
des services de santé mentale de la
région de Québec

Pour nous contacter :

Programme québécois *Pairs-Aidant Réseau*

184, rue Racine, bureau 307

Loretteville, Québec, Canada G2B 1E3

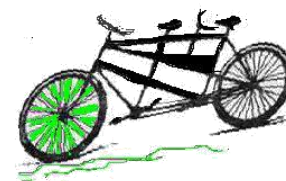
AQRP : (418) 842-4004

Télécopieur : (418) 842-4334

pairsaidantsreseau@hotmail.com

www.aqrp-sm.org ou www.apurquebec.org

Programme québécois Pairs-Aidants Réseau Bilan de la phase II



Promoteurs du programme

Mme Diane Harvey, directrice générale
Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP)

M. Luc Vigneault, directeur général
Association des personnes utilisatrices de services de santé mentale de la
région de Québec (APUR)

Coordination du programme

Mme Nathalie Lagueux, travailleuse sociale et usagère
Coordonnatrice du Programme québécois *Pairs-Aidants Réseau*

Rédaction

Mme Nathalie Lagueux, travailleuse sociale et usagère
Coordonnatrice du Programme Pairs-Aidants Réseau

Mme Diane Harvey, directrice générale
AQRP

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes
que les hommes.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

HISTORIQUE DU PROJET

1. STRUCTURE DU PROJET..... P. 6

1.1. Résumé de la stratégie québécoise

1.2. Promoteurs du projet

1.3. Comité d'orientation et de suivi (COS)

1.4. Cadre de référence

1.5. Mandat du Programme québécois *Pairs-Aidants Réseau*

1.6. Plan d'action (2006-2009)

2. ÉLABORATION DES OUTILS DE FORMATION.....p. 27

2.1. Préparation de la formation des pairs-aidants

2.1.1. Développement d'expertise : Formation de la Georgie du Certified Peer Support (USA)

2.1.2. Étude des contenus de la formation de la Georgie et de la Colombie-Britannique.

2.1.3. Rédaction des autres modules de formation destinée aux pairs-aidants et trois autres ouvrages.

2.2. Préparation du guide de référence à l'intention des milieux d'embauche

3. RECRUTEMENT DES MILIEUX D'EMBAUCHE.....p. 41

3.1. Recrutement suivant la journée de mobilisation

3.2. Évaluation des besoins des milieux concernés par le projet pilote

3.3. Établissement d'un plan d'action pour l'embauche d'un pair-aidant

3.4. Début du processus de préparation des milieux

4. ACTIVITÉS DE PROMOTION DANS UNE PERSPECTIVE ÉLARGIE.....p.46

CONCLUSION

LISTE DES ANNEXES

INTRODUCTION

Suite au dépôt du bilan de la phase 1 en novembre 2007 portant sur l'élaboration d'un premier cadre de référence devant servir d'assises pour le développement et l'implantation du nouveau programme mis en place et nommé *Pairs-aidants Réseau*, vous trouverez ici les principaux éléments descriptifs des travaux liés à la phase II du projet.

Le premier bilan faisait état de l'avancement des travaux en date de novembre 2007. Il présentait un relevé des activités de sensibilisation et de promotion ainsi que des diverses représentations effectuées auprès de différents milieux. Un bilan de la *Journée provinciale d'information et de consultation* tenue le 9 novembre 2006 y est également présenté ainsi que les principales recommandations tirées des consultations effectuées.

Finalement, les travaux de cette première phase du projet auront permis d'amorcer une première sensibilisation et une réelle mobilisation des acteurs du réseau autour d'un changement de paradigme, celui d'intégrer et d'embaucher des intervenants pairs-aidants au sein de notre système de soins et de services.

Ce deuxième bilan fait donc suite à cette première phase du développement du projet Pairs-aidants Réseau. Il traitera succinctement de la phase II du projet qui correspond à la période de novembre 2006 à octobre 2007.

Cette phase importante correspond aux travaux visant l'élaboration des outils de formation et de recrutement des milieux soit les travaux liés à la révision des contenus de formation pour les pairs-aidants et ce, suivant la consultation effectuée dans le cadre de la phase 1, de la préparation de la formation à leur intention ainsi que de la préparation du guide de référence à l'intention des milieux d'embauche.

Il comprend également des informations diverses sur le développement d'expertises reconnues dont la formation de la Georgie du *Certified Peer Support* (USA) et l'étude des contenus de celle de la Colombie-Britannique.

Au chapitre du recrutement des milieux d'embauche, le présent bilan fait état des activités de recrutement suivant la première journée de mobilisation, de l'évaluation des besoins des milieux concernés par le projet pilote, de l'établissement d'un plan d'action pour l'embauche d'un pair-aidant ainsi que du début du processus de préparation des milieux.

Bonne lecture !

HISTORIQUE DU PROGRAMME QUÉBÉCOIS

Premiers éléments de contexte général

Quelques éléments ont précédé les débuts du développement des pratiques d'embauche d'usagers comme pourvoyeurs de services au Québec. Voici un court résumé de ces facteurs d'émergence :

À l'automne 1997, l'AQRP consacrait un premier numéro de son bulletin *le partenaire* sur cette thématique (Vol.6, nos 3 et 4), On y retrouvait, entre autres, une présentation sommaire du *Guide Positive Partnerships : How consumers and nonconsumers can work together as services providers*. Cet outil permet de prendre connaissance des nombreuses difficultés qu'il faut éventuellement surmonter, tant au plan individuel comme praticiens accueillant des usagers comme collègues, qu'au plan des conditions à mettre en place au chapitre de la mission et de la gestion des organisations qui désirent s'engager dans cette voie pour implanter cette innovation avec succès.

En 2005, le Centre hospitalier Robert-Giffard embauchait un premier pair-aidant, monsieur Roger Pelletier, au sein de son équipe *Pact* offrant des services de suivi intensif dans la communauté. Il faut souligner que cette embauche est une première au Québec.

Cette même année, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) lançait son plan d'action ministériel 2005-2010, *La force des liens*, qui, parmi ses principaux objectifs, préconise l'embauche d'intervenants pairs-aidants dans 30% des équipes de suivi intensif et d'intensité variable. Ceci donne un premier coup d'envoi politique. Le message est lancé, mais peu entendu.

En mai 2006, l'AQRP, dans le cadre de son XIII^e colloque, présentait différentes activités portant sur l'embauche et l'intégration de pairs-aidants. En conférence d'ouverture, monsieur Roy Muise, directeur du Réseau national pour la santé mentale et intervenant au Self-Help Connection à Darmouth en Nouvelle-Écosse, présentait l'importance des spécialistes pairs-aidants dans les systèmes et services orientés vers le rétablissement. M. Muise est également la première personne utilisatrice au pays à avoir obtenu son accréditation à titre de spécialiste pair-aidant.

Dans le cadre de ce même colloque, Monsieur Daniel Gélinas, psycho-éducateur, travailleur social et agent de recherche pour l'Axe de recherche en psychiatrie sociale au Centre de recherche Fernand Seguin de Montréal, présentait un atelier portant sur l'embauche de travailleurs pairs-aidants au sein des équipes de suivi intensif et de soutien d'intensité variable au Québec.

Suite à l'intérêt démontré chez les membres de l'AQRP, l'association prenait entente avec le Centre de recherche Fernand Seguin afin que monsieur Gélinas puisse produire un article de fond sur la thématique de l'embauche d'usagers comme pourvoyeurs de services. Dans le cadre d'une édition spéciale du bulletin *le partenaire* à l'été 2006 (vol.14, no. 1), ce dernier proposait une recension de la

littérature sur l'embauche et l'intégration des personnes utilisatrices comme pourvoyeurs de services tout en offrant aux lecteurs l'occasion de mieux saisir les bénéfices majeurs de l'apport de cette pratique au sein des organisations, de prendre connaissance des faits saillants de l'évolution de celle-ci dans une perspective historique et de bien comprendre les diverses dimensions à prendre en considération pour intégrer les usagers au sein du système de services de santé mentale.

Émergence du programme Pairs-aidants Réseau

À l'hiver 2005, l'AQRP déposait au MSSS une proposition visant à développer un programme de formation sur la réadaptation psychosociale et le rétablissement en sept axes dont un (l'axe 4) portait sur la promotion de l'embauche des pairs-aidants. Toutefois cette proposition n'a pas été retenue.

Au printemps 2006, madame Nathalie Lagueux, usagère et travailleuse sociale, s'associait avec l'Association des personnes utilisatrices de services en santé mentale de la région de Québec (l'APUR) afin de déposer un projet visant à développer une formation à l'intention des usagers désirant travailler comme pair-aidant et ce, auprès de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. Celle-ci, convaincue de l'importance de développer ce programme pour les usagers de son territoire, finance l'APUR pour établir les principaux éléments de contenus de cet éventuel programme. Elle suggère également au promoteur de s'adresser au ministère de la Santé et des Services sociaux pour vérifier son intérêt face à ce projet.

En mars 2006, le MSSS demandait à l'AQRP de proposer un programme de formation pour les pairs-aidants en lien avec le programme proposé en 2005 puisqu'il correspond à l'un des objectifs de son Plan d'action 2005-2010. L'AQRP informait alors ce dernier quant au développement d'une initiative locale et en parallèle, l'APUR proposait une alliance avec l'AQRP afin de ne pas dédoubler les efforts et de s'assurer d'un échange d'expertises entre les leaders usagers et les praticiens de la réadaptation psychosociale. De plus, les leaders usagers proposaient la mise en place d'un comité de suivi afin d'assurer une diversité des expertises et le développement d'un projet commun, réunissant ainsi les conditions gagnantes pour assurer le succès du projet. Entre temps et en réponse au MSSS, l'AQRP préparait un plan d'action consistant à développer une stratégie d'embauche et d'intégration au plan national, incluant un programme de formation pour les pairs-aidants et pour les milieux d'embauche et ce, considérant que l'établissement de formations était nettement suffisant pour atteindre l'objectif ciblé au plan national.

Finalement, en mars 2006, l'AQRP et l'APUR 03 déposaient conjointement, avec l'appui du ministère de la Santé et des Services sociaux et de l'Agence de la Capitale-Nationale, un projet visant à développer une stratégie québécoise pour favoriser l'embauche et l'intégration des intervenants pairs-aidants au sein des services de santé mentale. Ce projet s'inscrit en réponse au plan d'action ministériel 2005-2010, *La force des liens*, qui préconisait et qui préconise toujours l'embauche d'intervenants pairs-aidants dans 30% des équipes de suivi intensif et d'intensité variable.

1. Structure du projet

À titre de principal bailleur de fonds du projet, le MSSS soutient et accompagne les activités du projet, détermine le but et les objectifs visés du projet de concert avec l'organisme mandataire, entérine les orientations avec les partenaires et valide l'utilisation des montants à partir des prévisions budgétaires et des plans d'action qui lui sont proposés.

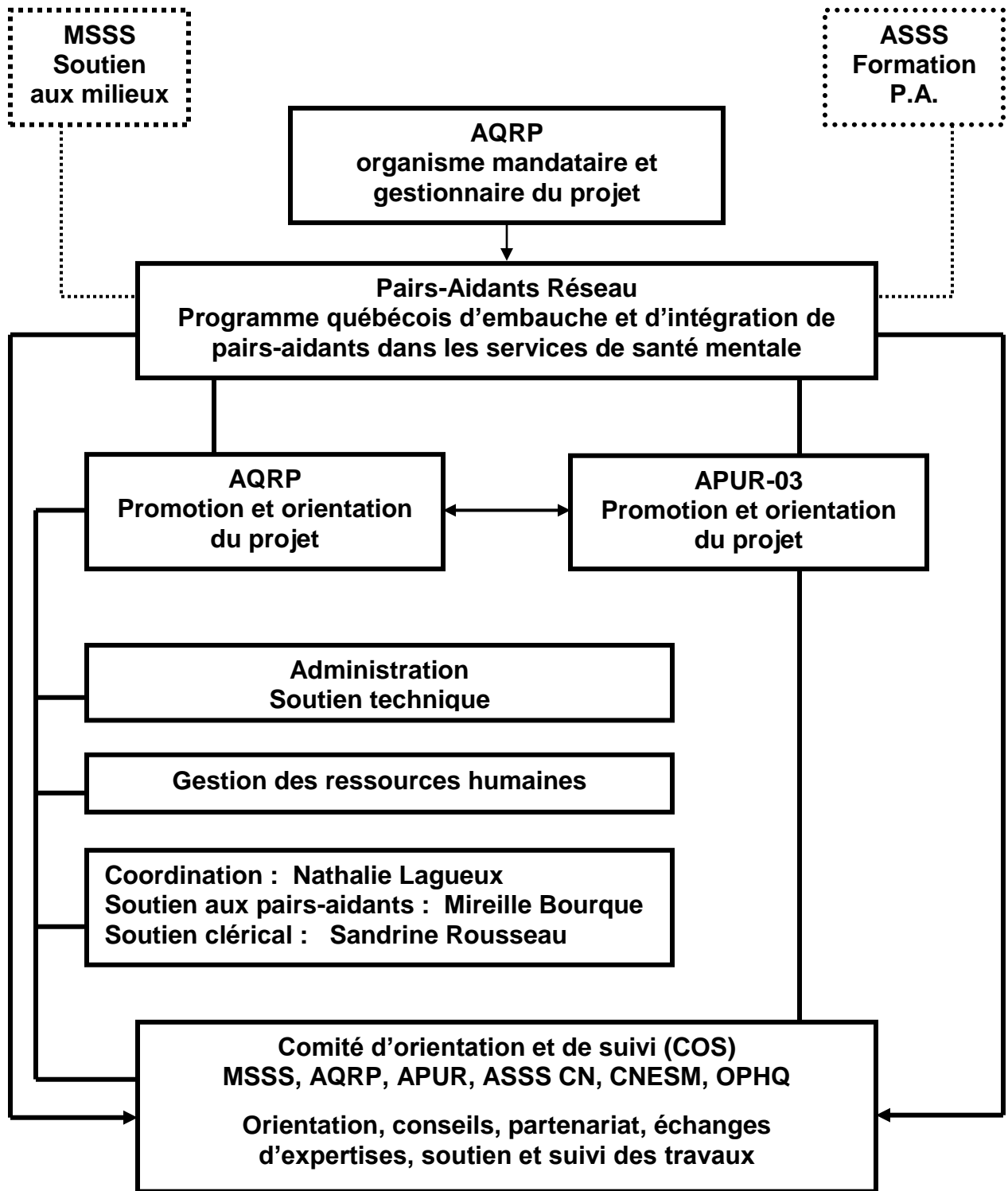
L'AQRP est l'organisme gestionnaire et mandataire du projet. Elle effectue l'administration générale, la gestion financière du projet et la reddition de comptes auprès des différents bailleurs de fonds, embauche et gère les ressources humaines affectées à celui-ci.

Avec la collaboration étroite de l'Association des personnes utilisatrices de services en santé mentale de la région de Québec, les deux organismes (l'APUR et l'AQRP), étant co-promoteurs affiliés, établissent les principales orientations du projet, déterminent ses principales activités à partir des plans d'actions proposés, assurent la représentation et les relations avec les organismes partenaires et effectuent ensemble le suivi régulier du projet.

En soutien des travaux et des activités, un Comité d'orientation et de suivi, mis en place par les promoteurs, a pour principales responsabilités de participer à la détermination des orientations du projet et d'en soutenir les principales activités.

Le tableau suivant illustre la structure de partenariat rattachée au programme alors que les points suivants expliquent en détail les rôles des organismes promoteurs et du comité d'orientation et de suivi.

Pairs-Aidants Réseau – Organigramme : structure de partenariat



Une approche intersectorielle par la mise en réseau de différents acteurs d'une même organisation de services

Malgré qu'il s'agisse de partenaires tous liés au secteur de la santé mentale, l'organisation de services et sa distribution se fait malheureusement encore trop souvent en silo. Compte tenu que le développement de cette nouvelle pratique d'embauche sous-tend plusieurs enjeux qui peuvent se traduire en obstacles en raison de la diversité des cadres de références des divers acteurs impliqués au projet, plusieurs parallèles peuvent s'appliquer avec le développement d'actions intersectorielles. En effet, les facteurs facilitants et les obstacles liés au développement d'une approche intersectorielle peuvent être similaires à celui de l'émergence d'une nouvelle pratique puisque plusieurs partenaires sont sollicités à différents niveaux pour la réussite du projet. Le tableau de la page précédente illustre la structure de partenariat établi en fonction des différents besoins de soutien et d'expertise liés au développement du projet en regard de l'action intersectorielle.

Au premier plan, tous les acteurs doivent adhérer à un projet commun qui se traduit ici par le développement d'une nouvelle pratique soit l'embauche et l'intégration de pairs-aidants au sein des services québécois de santé mentale. Toujours en lien avec l'approche intersectorielle, le projet commun ou l'émergence de cette pratique, s'inscrit en réponse, même si partielle, à un problème systémique soit celui d'un réseau qui ne réussit pas toujours à répondre rapidement, adéquatement et efficacement aux différents besoins des personnes utilisatrices de services. De plus, le projet implique l'innovation, donc de nouvelles façons de faire. Cet aspect s'avère important puisqu'il exige des différents partenaires une ouverture d'esprit, de la flexibilité et la capacité de prendre des distances par rapport à leurs points d'ancrage habituels et ce, dans un esprit de respect et de partage de connaissances et d'expertises différentes.

Au plan financier, les besoins de promotion et de soutien des milieux d'embauche et des pairs-aidants nécessitent le soutien du MSSS et des Agences de santé et de services sociaux. Au plan de l'embauche, l'adhésion au projet pilote nécessite la participation financière des établissements et des organismes employeurs. Au plan de la recherche, celle-ci est possible grâce à la collaboration de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Financement du Programme québécois Pairs-Aidants Réseau

Ce programme est en majeure partie financé par le MSSS. Merci à l'équipe de la Direction de la santé mentale qui, depuis le tout début, a encouragé cette initiative et financé l'implantation de ce programme.

Financement du programme de formation à l'intention des pairs-aidants

L'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale a contribué financièrement à l'élaboration et à la prestation de la formation en intervention par les pairs.

Financement des frais de formation des pairs-aidants

Les Agences de santé et de services sociaux liés aux établissements et aux organismes participant au projet pilote ont soutenu financièrement la

participation à la formation des pairs-aidants de leur territoire. De plus, quelques agences ont accepté de soutenir la formation de candidats n'ayant pas nécessairement obtenu un emploi dans le cadre du projet pilote.

1.1 RÉSUMÉ DE LA STRATÉGIE QUÉBÉCOISE

L'implantation d'un programme visant l'embauche et l'intégration de pairs-aidants au sein des services de santé mentale nécessite une stratégie bien définie tenant compte de différents acteurs. Nous présentons dans cette section la proposition déposée au MSSS par l'AQRP en mars 2006¹ qui fait état de la stratégie retenue et adoptée par la suite.

Le projet proposé vise à établir et à mettre en œuvre une stratégie efficace pour favoriser l'embauche et l'intégration des personnes utilisatrices de services de santé mentale comme intervenant pair aidant au sein des équipes de suivi intensif du système de santé mentale québécois. Cette stratégie s'inscrit dans une perspective provinciale et mise sur des actions progressives aux plans local et régional. Elle comprend des étapes de validation par des activités mobilisant l'ensemble des acteurs concernés et par conséquent, suggère le développement d'actions concrètes basées en priorité sur la volonté des milieux et l'accès à des services de soutien et de formation qui seront nécessaires à la réalisation de leur projet d'intégration.

Afin de faciliter l'implantation de ces nouvelles pratiques, il importe de prendre conscience, à partir du point de vue des usagers, des praticiens, des gestionnaires et des syndicats, des enjeux complexes liés à la question de l'embauche des pairs-aidants afin de bien planifier cette intégration et de dégager collectivement des solutions durables sur le plan social.

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

Selon Gélinas (2006 - *le partenaire*, vol14 n°1), l'embauche des usagers implique une interaction constante entre l'expression d'une volonté politique ferme du

¹ *Une stratégie pour favoriser l'embauche et l'intégration des personnes utilisatrices de services de santé mentale au sein du système québécois de soins et de services de santé mentale*, Proposition déposée auprès du Ministère de la Santé et des Services Sociaux – Direction de la santé mentale, Diane Harvey, AQRP, mars 2006.

Ministère de la Santé et des Services sociaux et l'expertise apportée par les praticiens de la réadaptation psychosociale associées à des leaders usagers exerçant un leadership éclairé à partir de la base. Entre les deux, l'expérience américaine illustre que les gestionnaires des organisations sur le plan local ont un rôle crucial à jouer pour opérer la jonction entre ces deux forces sociales pour que l'inclusion se fasse réellement.

En effet, en 1989, la « National association of State Mental Health Program Directors reconnaissait la contribution unique que les usagers pouvaient apporter à l'amélioration du système à partir de leur expertise acquise par l'expérience à titre d'usagers de services de santé mentale en lien avec leurs propres compétences professionnelles » (Gélinas, 2006, *le partenaire*, vol14 n°1). Cette association de gestionnaires américains recommandait aussi que cette contribution devrait être recherchée à tous les niveaux du système mais également que des mesures de soutien devaient être mises en place pour favoriser cette intégration.

Le soutien de programmes gérés par et pour les usagers de même que l'embauche des usagers par le système de services sont donc non seulement souhaitables pour diversifier les choix offerts, intégrer réellement des usagers pour repousser l'exclusion sociale mais également pour « bonifier profondément l'intervention professionnelle en reconnaissant l'apport d'une nouvelle expertise acquise suite à l'utilisation de nos services de santé mentale; ces personnes étant en mesure d'identifier les points forts et les points faibles de notre dispositif de soins et de services puisqu'ils en ont fait l'expérience » (Gélinas, 2006, *le partenaire*, vol14 n°1)

Principaux éléments de la stratégie proposée :

La stratégie proposée comporte plusieurs étapes consécutives permettant aux différents milieux concernés de prendre connaissance de l'expertise actuelle en matière d'intégration des pairs-aidants, de se mobiliser face aux enjeux que représente cette réalité, de se concerter en vue de développer des projets concrets d'embauche et d'intégration, d'en tirer des leçons en vue de poursuivre efficacement l'implantation de cette innovation et d'en généraliser les pratiques au plan provincial.

Étape 1. Acquisition et diffusion de l'expertise en matière d'embauche et d'intégration des personnes utilisatrices de services comme pourvoyeurs de services

Dans un premier temps, il importe de prendre connaissance des différentes recherches et expertises portant sur les politiques, les programmes, les stratégies d'implantation visant à favoriser l'embauche et l'intégration des personnes utilisatrices de services de santé mentale comme pourvoyeurs de services.

Pour ce faire, le projet propose de mettre à la disposition des différents milieux concernés, les différentes recherches et outils en la matière par le biais de trois bulletins spéciaux sur cette thématique.

Ces parutions permettront aux différents milieux concernés de prendre connaissance des principaux enjeux face aux objectifs du plan d'action ministériel concernant l'embauche des pairs-aidants au sein des équipes de suivi intensif du système de soins de santé mentale. Ces trois bulletins seront donc les premiers biens livrables de cette stratégie visant à sensibiliser les milieux et à transmettre les connaissances de base en cette matière.

Ces bulletins spéciaux seront disponibles au printemps, à l'été et à l'automne 2006. Les deux premiers seront réalisés grâce à la collaboration spéciale de Daniel Gélinas, M. Sc., psychoéducateur et travailleur social, agent de recherche au sein de l'Axe de recherche en psychiatrie sociale du Centre de recherche Fernand-Seguin affilié à l'Hôpital Louis-H. Lafontaine et à l'Université de Montréal. Basées sur une revue de la littérature, ces deux premières parutions porteront, entre autres, sur les enjeux, les questionnements, les stratégies et les différents outils liés à l'intégration et l'embauche des intervenants pairs-aidants dans les systèmes de soins à partir des expériences américaines, britanniques et canadiennes (ex. : le Projet Denver du Colorado : Sherman et Porter, 1991, le Projet WINS (*Work Interests and Needs Study*) du Michigan : Mowbray et coll., 1998, 1996, 1994).

La troisième parution consistera en la mise à jour et la réédition des deux premiers numéros du bulletin *le partenaire* portant sur cette thématique, soit le Vol. 6, nos 3 et 4, automne 1997/hiver 1998 portant sur les usagers comme pourvoyeurs de services, ces éditions étant toujours d'actualité. On y retrouve, entre autres, une présentation sommaire du *Guide Positive Partnerships : How consumers and nonconsumers can work together as services providers*. Cet outil permet de prendre connaissance des nombreuses difficultés qu'il faudra éventuellement surmonter, tant au plan individuel comme praticiens accueillant des usagers comme collègues, qu'au plan des conditions à mettre en place au chapitre de la mission et de la gestion des organisations qui désirent s'engager dans cette voie pour implanter cette innovation avec succès.

Ces trois parutions bénéficieront d'une diffusion élargie et personnalisée, dépassant le cadre du membership régulier de l'Association. Un envoi massif auprès des milieux ciblés (personnes utilisatrices de services, groupes d'entraide par et pour, groupes de défense des droits, intervenants des équipes de suivi intensif, gestionnaires, syndicats, employeur, ASSS, etc.) permettra ainsi d'interpeller toutes les personnes concernées par ce défi et ses enjeux. Ces parutions favoriseront par le fait même l'appropriation de l'expertise par l'ensemble des milieux.

Cette étape de sensibilisation et de diffusion des connaissances s'inscrit préalablement et vise l'éclosion des débats et des questionnements nécessaires à l'émergence d'un contrat social ou d'un consensus dans les milieux locaux et régionaux quant à l'importance de développer cette pratique à l'intérieur de nos services de soins. La mobilisation des milieux sera ainsi amorcée. Un espace de

discussion, se traduisant ici par une journée provinciale de formation, sera alors essentielle et favorisera le développement d'alliances nécessaires sur le terrain entre des usagers et des professionnels de la réadaptation psychosociale qui, ensemble, vont en faire la promotion dans le but de changer le système de l'intérieur.

La stratégie propose donc, comme étape subséquente, la préparation d'un cadre de référence incluant des activités de formation et de sensibilisation. Celui-ci sera ensuite proposé aux différents milieux lors d'une journée provinciale. Les participants pourront y suivre une formation de sensibilisation afin que toutes les parties concernées puissent commenter le cadre de référence proposé, le bonifier pour, finalement, se l'approprier suivant la forme, le consensus social et les alliances qui se dégageront des discussions.

Étape 2. Élaboration d'un cadre de référence incluant des activités de sensibilisation et de formation

Un premier cadre de référence sera élaboré pour favoriser l'embauche et l'intégration des personnes utilisatrices de services de santé mentale comme intervenant pair aidant au sein des équipes de suivi intensif du système de santé mentale québécois.

2.1 Élaboration d'un cadre de référence

À partir de l'inventaire des outils actuellement disponibles, ce cadre de référence proposera différentes adaptations des outils les plus pertinents en lien avec **cinq axes d'interventions** proposés à l'intérieur de la stratégie soit :

- des interventions de sensibilisation, de formation et de soutien **auprès des groupes de personnes utilisatrices** intéressées à s'investir dans une formation d'intervenant pair aidant dans la perspective de travailler au sein du système de soins et de services de santé mentale ;
- des interventions de sensibilisation, de formation et de soutien **auprès des directions et des gestionnaires des milieux de travail** concernés par les objectifs du plan d'action ministériel en santé mentale afin de revoir leurs politiques, leurs programmes, leur culture et leurs pratiques en vue de favoriser l'embauche et l'intégration des intervenants pairs-aidants au sein de leur organisation ;
- des interventions de sensibilisation, de formation et de soutien **auprès des praticiens accueillant les intervenants pairs-aidants** afin de favoriser leur intégration et profiter des nouvelles expertises et points de vue apportés par les personnes utilisatrices de services de santé mentale ;
- des interventions de sensibilisation, de formation et de soutien **auprès des instances syndicales** afin de maximiser les conditions d'intégration et assurer une réelle inclusion des intervenants pairs-aidants au sein des organisations ;

- des interventions de sensibilisation, de formation et de soutien **auprès des milieux de recherche** afin de développer des alliances pour favoriser l'inclusion des personnes utilisatrices de services à l'intérieur de leurs équipes et investir dans la recherche action sur l'intégration des personnes utilisatrices de services de santé mentale comme pourvoyeurs de services.

2.2 La mise en place d'un comité de suivi

L'inventaire des premiers outils, tirés des expérimentations américaines, britanniques et canadiennes déjà réalisées, et leurs adaptations (guide, programme de formation, politiques, etc.) seront ensuite mis à la disposition d'un premier comité de suivi qui sera alors mis en place. Celui-ci aura pour mandat d'assurer le suivi, de valider, d'évaluer et de faciliter le développement de la stratégie d'embauche et d'intégration des intervenants pairs-aidants ainsi que de participer à l'organisation de la journée de formation et de mobilisation des différents milieux.

Ce comité de suivi sera composé des principaux représentants des divers milieux concernés par l'embauche des intervenants pairs-aidants à savoir :

- Une ou plusieurs personnes utilisatrices de services intéressées à promouvoir l'embauche des pairs-aidants ;
- Un représentant des gestionnaires des milieux d'embauche ;
- Un représentant des praticiens devant accueillir un ou plusieurs intervenants pairs-aidants ;
- Un représentant des milieux syndicaux susceptibles d'accueillir un intervenant pair aidant au sein de son milieu de travail ;
- La personne ressource désignée au plan provincial pour le suivi et le soutien des équipes de suivi intensif, monsieur Éric Latimer, chercheur ;
- Un représentant du milieu de la recherche, monsieur Daniel Gélinas du Centre de recherche Fernand-Seguin ;
- Un représentant ayant une expertise spécifique en formation et en consultation auprès des organisations ;
- Un représentant du ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction de la santé mentale ;
- Un représentant de l'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP).

Une personne ressource affectée à dossier par l'AQRP sera responsable de la coordination des travaux et agira en soutien au comité de suivi et aux diverses expérimentations qui découleront de la stratégie d'implantation et ce, en respect des rôles et responsabilités des différents partenaires concernés.

Étape 3. Préparation du profil de contenus en lien avec l'organisation d'une journée provinciale de formation et de mobilisation des différents milieux concernés par l'embauche et l'intégration des intervenants pairs-aidants

Les objectifs poursuivis par la tenue d'une journée de formation de mobilisation sont de partager, de valider et de bonifier la stratégie et le cadre de référence pour l'embauche et l'intégration des intervenants pairs-aidants au sein du système de soins en santé mentale. Elle permettra d'offrir aux différents milieux une première formation de sensibilisation ainsi que des activités complémentaires favorisant les divers questionnements liés aux enjeux de cette nouvelle politique, de susciter les débats nécessaires entre les parties et de développer des alliances pour finalement, développer leurs intérêts et leur volonté d'engagement à mettre en œuvre des projets de formation et d'embauche concrets dans quelques milieux ouverts à l'expérimentation. Les milieux d'intérêts potentiels sont les suivants :

- Milieux de travail : des équipes de suivi intensif ;
- Milieux de recherche pour l'analyse et l'évaluation des résultats issus des expérimentations ;
- Milieux de personnes utilisatrices associés à l'AQRP pour le recrutement des futurs pairs-aidants et leur formation ;
- Milieux syndicaux et patronaux associés aux milieux de travail et intéressés à expérimenter et promouvoir l'embauche des intervenants pairs-aidants au sein de leurs milieux de travail.

Actuellement, il existe déjà plusieurs milieux intéressés à participer à des expérimentations. À cet égard, on souligne, entre autres, l'intérêt manifesté par le CTR de Nemours, le Centre de réadaptation Le Parcours, l'Association des personnes utilisatrices de services de santé mentale de Québec (APUR), Promo-Santé, une coopérative de travailleurs utilisateurs de services de santé mentale en recherche.

Étape 4. Prestation de la formation de sensibilisation et émergence de projets d'expérimentation par la tenue d'une journée provinciale de formation et de mobilisation

La réalisation de cette journée de formation et de mobilisation permettra d'offrir aux différents milieux concernés, un espace de discussion important et ce, afin de développer leur intérêt et leur volonté d'engagement. Cette activité se veut donc un point tournant pour l'actualisation de la nouvelle politique. L'organisation des activités s'appuiera sur les profils de contenu préalablement élaborés et validés par le comité de suivi.

La tenue de cette journée se veut également un prétexte pour favoriser une mobilisation positive des milieux puisque sans celle-ci, les objectifs d'embauche seront difficilement atteints.

Étape 5. De la formation et du soutien aux expérimentations découlant de la mobilisation volontaire des milieux lors de la journée de formation et de mobilisation

L'intérêt des milieux, leur mobilisation et leurs responsabilités dans la réalisation des objectifs de la nouvelle politique de santé mentale devraient favoriser l'élan

nécessaire au développement de projets concrets d'embauche et d'intégration d'intervenants pairs-aidants au sein de différents milieux de travail. Nous visons ici la réalisation d'un minimum de cinq projets locaux ou régionaux favorisant ainsi l'embauche d'une première cohorte de personnes utilisatrices formées comme intervenants pairs-aidants.

À partir de ces projets volontaires, un premier groupe de personnes utilisatrices devra donc être recruté en vue de suivre le programme de formation qui sera alors élaboré. Cette première cohorte sera alors invitée à postuler l'un des emplois qui seront créés ainsi dans le cadre des projets locaux et régionaux. Des alliances avec différents groupes de personnes utilisatrices de services, groupes d'entraide, groupes de défense des droits, groupes de type par et pour seront alors nécessaires afin de maximiser les efforts de recrutement. Il faut également prévoir que le nombre de personnes formées comme intervenant pair aidant devra être supérieur au nombre d'emplois créés, par le biais des projets pilote ou autres, assurant ainsi aux employeurs la possibilité de choisir un candidat selon leurs propres critères. Les efforts déployés dans la formation permettront par le fait même de maximiser la diversité des postes en formant des candidats pour un plus vaste réseau que pour seulement celui des équipes de suivi intensif, et ce tout en respectant la priorité en ce sens. Par ailleurs, les personnes qui seront formées pourront également postuler dans des milieux de travail en fonction de leurs préférences. Les organismes communautaires intéressés pourront donc contribuer en favorisant eux aussi l'intégration des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale comme pourvoyeurs de services.

Les milieux concernés pourront également avoir accès à des interventions de formation et de soutien (coaching professionnel, clinique et coaching d'équipe, soutien individualisé, etc.) visant à favoriser la réussite de leur projet d'embauche et d'intégration. Les milieux de recherche seront aussi conviés à s'inscrire en support des projets locaux et régionaux.

Le comité de suivi poursuivra aussi ses travaux en effectuant un suivi des différentes expérimentations et en apportant un soutien aux diverses expérimentations en cours.

Les divers acteurs seront invités à partager le fruit de leurs expériences et de leurs réflexions. Les retombées de ces projets pourront alors être partagées entre les différents milieux. Le suivi des projets volontaires permettra également de mieux saisir les éléments facilitants ainsi que les obstacles rencontrés. Les résultats obtenus permettront alors de mieux orienter les actions futures amenant l'ensemble des organisations à s'investir concrètement pour l'atteinte des objectifs de la politique de santé mentale.

Étape 6. La diffusion des résultats pour l'émergence d'une nouvelle pratique au plan provincial

La diffusion des résultats des expérimentations québécoises, idéalement par le biais de cinq projets pilotes, est nécessaire afin de sensibiliser les milieux les plus réticents d'embaucher des personnes utilisatrices de services. Saisis de la réalité

québécoise, ces milieux seront plus ouverts à l'embauche des pairs-aidants et mieux préparés à surmonter les difficultés liées à leur culture organisationnelle et aux changements des pratiques.

Le bulletin *le partenaire* pourra agir, encore une fois, comme courroie de transmission auprès des différents milieux en diffusant les résultats des projets pilotes par le biais d'une édition spéciale.

À partir de cette étape, tous les milieux seront tenus de mettre en application les moyens et les outils nécessaires à l'embauche des personnes utilisatrices de services de santé mentale. Ceci implique sommairement des actions spécifiques en ce qui a trait aux éléments suivants :

- Diffusion spécifique de l'expertise auprès des milieux n'ayant pas débuté une démarche d'intégration des intervenants pairs-aidants ;
- Rappel de la commande ministérielle et de l'imputabilité des milieux concernés ;
- Détermination d'une stratégie finale pour l'imposition des objectifs du Ministère dans l'ensemble des équipes de suivi intensif.

1.2 PROMOTEURS DU PROJET

L'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP) et l'Association des personnes utilisatrices de services de santé mentale de la région de Québec (APUR) s'associent donc comme promoteurs du projet. Chacune des organisations met ainsi à contribution son expertise et partage le leadership du projet.

La coordination du programme est assurée par madame Nathalie Lagueur, travailleuse sociale et pair-aidante certifiée de la Georgie.

Compte-tenu du mandat régional de l'APUR et de l'importance d'assurer une représentation et une participation active des personnes utilisatrices dans l'actualisation et la pérennité du projet, il est entendu que la représentation assurée actuellement par l'organisme régional sera éventuellement et à moyen terme, remplacée par celle de la Fédération québécoise Les Portes-Voix du rétablissement, une nouvelle fédération regroupant les personnes utilisatrices au plan national, fondée tout récemment soit en janvier 2007.

Finalement, la logique voulant que ce type de programme soit géré en cohérence avec l'un des principes de base à savoir la reconnaissance du potentiel et du savoir expérientiel des usagers, il apparaît évident que le programme *Pairs-Aidants Réseau* devrait être récupéré par le mouvement des utilisateurs de services. En ce sens, le comité d'orientation et de suivi du programme a reconnu qu'il faudrait, dans le futur, léguer ce projet aux utilisateurs de services. L'AQRP qui assure présentement la gestion du projet, transférera, à plus long terme, le

programme à la fédération nationale lorsque celle-ci aura pris son essor et développé ses activités liées à sa mission première.

1.3 Comité d'orientation et de suivi (cos)

L'embauche des usagers implique une interaction constante entre l'expression d'une volonté politique ferme du ministère de la Santé et des Services sociaux et l'expertise apportée par les praticiens de la réadaptation psychosociale associés à des leaders usagers exerçant un leadership éclairé à partir de la base (Gélinas, 2006). C'est à partir de cette recommandation qu'est né le comité d'orientation et de suivi. Ce comité, mis en place par les promoteurs, est un espace de discussion visant à susciter des échanges entre les divers milieux concernés. Il a pour principales fonctions de :

- participer aux orientations du projet ;
- soutenir les principales activités du projet prévues aux plans d'actions proposés ;
- assurer, par le partenariat établi, un échange d'expertises entre les différents partenaires associés au projet ainsi qu'un soutien aux travaux et aux activités découlant de la stratégie et du programme ;
- effectuer le suivi général du projet.

Il est également d'une aide précieuse en ce qui a trait aux démarches nécessitant une influence politique. Finalement, il facilite le développement de la stratégie d'embauche de pairs-aidants.

Voici les membres siégeant sur le COS :

M. Bernard Deschênes, agent de planification et de programmation
Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale
(ASSS de la Capitale-Nationale)

Mme Diane Harvey, directrice générale
Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP)

Mme Miriam Hayes, conseillère
Centre national d'excellence en santé mentale
Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)

Mme Nathalie Lagueux, travailleuse sociale et utilisatrice de services
Association des personnes utilisatrices de services de santé mentale (APUR)

M. Jacques Rhéaume, conseiller et chargé de projet (Projet pairs-aidants)
Direction de la santé mentale
Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)

M. Luc Vigneault, directeur général Association des personnes utilisatrices de services de santé mentale de la région de Québec (APUR)

Mme Valérie Vanasse, conseillère à l'intervention nationale
Direction de l'intervention nationale
Office des personnes handicapées du Québec

Madame Valérie Vanasse, suite à l'acceptation de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) de soutenir le projet et de participer à ses travaux, s'est jointe au Comité d'orientation et de suivi au cours de la phase 2 du projet et ce, en remplacement de **Mme Marie-Andrée Coutu**.

Le Groupe d'appui

En juin 2007, s'ajoutait une nouvelle structure de soutien via la création du Groupe d'appui aux mesures de soutien dans la communauté par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

La mise en place de cette nouvelle structure permanente vise à offrir un soutien et un accompagnement aux différents projets répondant aux besoins de soutien des équipes de suivi intensif, d'intensité variable et de suivi communautaire et ce, afin d'en assurer le développement et la consolidation. Elle vise également à soutenir l'intégration de pairs-aidants au cœur de leurs pratiques.

Pour le MSSS, le développement de ce groupe permettra de développer une vision commune chez les différents partenaires dans le développement des différents chantiers, de favoriser le développement d'approches novatrices, de maximiser les ressources des différents acteurs, d'assurer un soutien et un accompagnement aux différents travaux ainsi qu'un meilleur arrimage entre les trois chantiers principaux. Les représentants du projet Pairs-aidants Réseau se sont ainsi joints au Groupe d'appui et participent sur une base régulière aux travaux de ce nouveau comité.

Les ressources humaines

Afin d'assurer une cohérence entre les principes et les pratiques liés au programme, l'ensemble des ressources humaines travaillant ou ayant travaillé au programme ont toutes vécu ou vivent un trouble de santé mentale. Madame Nathalie Lagueux, qui assure la coordination du programme, est la seule employée travaillant à temps complet. Plusieurs personnes ont oeuvré à titre de contractuel. Deux personnes sont actuellement à l'embauche au programme : l'une assurant la supervision clinique des pairs-aidants certifiés et l'autre agissant à titre d'agent de soutien. Afin de prêcher par l'exemple, toutes les personnes oeuvrant au projet sont salariées et rémunérées équitablement selon les normes de l'association.

1.4 CADRE DE RÉFÉRENCE

Le programme québécois *Pairs-Aidants Réseau* propose une stratégie efficace et adaptée à notre réalité québécoise pour favoriser l'embauche et l'intégration de pairs-aidants dans les services de santé mentale. Cette stratégie repose sur l'élaboration d'un cadre de référence que vous retrouverez sous forme de tableau à la page suivante.

Principaux éléments de la stratégie visant à favoriser l'embauche et l'intégration des pairs-aidants dans les services de santé mentale :

- Acquisition et diffusion de l'expertise en matière d'embauche et d'intégration des personnes utilisatrices de services comme pairs-aidants ;
- Élaboration d'un cadre de référence incluant des activités de sensibilisation et de formation ;
- Organisation d'activités de mobilisation et de mises en réseau des différents milieux concernés par l'embauche et l'intégration des pairs-aidants ;
- Formation et soutien aux expérimentations découlant de la mobilisation volontaire des milieux lors des activités de sensibilisation ou lors des consultations ;
- Diffusion des résultats pour l'émergence d'une nouvelle pratique au plan provincial.

Principaux éléments de la stratégie et du programme québécois Pairs-Aidants Réseau

STRATÉGIE QUÉBÉCOISE POUR FAVORISER L'EMBAUCHE ET L'INTÉGRATION DES PAIRS-AIDANTS DANS LES SERVICES DE SOINS DE SANTÉ MENTALE

Cadre de référence

Définition des principaux concepts

- Usager pourvoyeur de services
- Pair-aidant, rôle et spécificités
- Intervention par les pairs

Plan d'action

- Transfert et partage des connaissances
- Sensibilisation et promotion
- Formation
- Expérimentation et soutien
- Évaluation / Alliance des milieux de recherche



Expérimentation - 1^{er} projet pilote provincial

d'intégration et d'embauche de pairs-aidants dans les services de santé mentale

- **13 milieux d'embauche** : CTR de Nemours, PECH, CSSS Québec nord, L'Éveil Charlevoisien, Hôpital Louis-H. Lafontaine, Centre Wellington, CSSS Beauce, Le Parcours, Entrée chez soi, CSSS Haut-Richelieu, CSSS de l'Énergie, CSSS Domaine du Roy, La Roue partira. (avril 2008)
- **14 emplois de pairs-aidants salariés** : (12 temps plein et 2 temps partiel). 4 postes de pairs-aidants sont à combler pour l'automne.
- **26 pairs-aidants formés et certifiés** dans le cadre de la formation québécoise spécialisée en intervention par les pairs offerte par le Programme québécois Pairs-Aidants Réseau (avril 2008)



Pairs-Aidants Réseau (PAR)

Programme de formation et de soutien

PROMOTION

- Promouvoir l'embauche de pairs-aidants dans les services de santé mentale.

FORMATION

- Outiller les futurs pairs-aidants pour travailler au sein des services de santé mentale
- Outiller les milieux d'embauche, incluant les gestionnaires, les praticiens et les instances syndicales, en vue d'intégrer des pairs-aidants dans leur milieu de travail.

SOUTIEN

- Offrir des mesures de soutien aux pairs-aidants et aux milieux d'embauche.

Soutien aux pairs-aidants et aux milieux d'embauche

- Mise en réseau des pairs-aidants et mise en réseau des milieux d'intégration
- Partage et transferts des connaissances
- Recherche action financée par l'OPHQ, visant à évaluer l'intégration des pairs-aidants dans 8 ressources offrant des services de soutien dans la communauté (SIM, SIV et suivi communautaire)



1.5 MANDAT DU PROGRAMME PROGRAMME QUÉBÉCOIS PAIRS-AIDANTS RÉSEAU

Le programme québécois Pairs-Aidants Réseau propose une stratégie adaptée à notre réalité québécoise pour favoriser l'embauche et l'intégration de pairs-aidants dans les services de santé mentale. Pour ce faire, le programme a pour objectifs de :

- 1) Promouvoir l'embauche de pairs-aidants dans les services de santé mentale.
- 2) Offrir des outils de formation :

Une formation spécialisée pour les pairs-aidants s'adresse aux personnes utilisatrices de services de santé mentale intéressées à s'investir dans une formation en intervention par les pairs et ce, dans la perspective de travailler au sein du système de soins et de services de santé mentale.

Une formation adaptée pour les milieux d'embauche offre aux différents milieux prêts à s'investir dans une démarche d'intégration de pairs-aidants, un accompagnement et des outils de sensibilisation, de formation et de soutien visant à mieux supporter les initiatives locales et régionales.

- 3) Assurer le soutien aux pairs-aidants et aux milieux d'embauche.

1.6 PLAN D'ACTION (2006-2009) DU PROGRAMME QUÉBÉCOIS PAIRS-AIDANTS RÉSEAU

Le tableau suivant présente les différentes phases du projet pilote et est suivi de la présentation des objectifs poursuivis dans chacune des 4 phases principales du projet ainsi que pour sa pérennité et le développement de la recherche-action.

Plan d'action du projet-pilote en 4 phases	
Phase I mai à novembre 2006	Élaboration du cadre de référence, sensibilisation, promotion et consultation.
Phase II novembre 2006 à octobre 2007	1) Élaboration des outils de formation. 2) Recrutement des milieux d'embauche.
Phase III octobre 2007 à mai 2008	Expérimentation - volet formation (pairs-aidants et milieux d'embauche)
Phase IV mai 2008 à décembre 2009	Expérimentation - volet embauche, intégration et soutien
Pérennité du programme	
Poursuite des objectifs visés par le programme Pairs-Aidants Réseau : Promotion, formation et soutien.	

PHASE I (mai à novembre 2006)

Élaboration du cadre de référence, sensibilisation, promotion et consultation.

- Mettre en place un comité de suivi et d'orientation (COS).
- Diffuser l'expertise disponible et actuelle en matière d'embauche et d'intégration des personnes utilisatrices de services comme pourvoyeuses de services.
- Élaborer un premier cadre de référence en vue d'une première consultation en mobilisant les milieux concernés lors d'une journée provinciale d'information et de consultation.

- Consulter les différents acteurs (gestionnaires, personnes utilisatrices, praticiens, représentants syndicaux, proches, chercheurs) lors d'une journée de consultation/information et dans le cadre d'activité de promotion et de sensibilisation.
- Déterminer les principaux éléments de contenu et développer des outils de formation à l'intention des personnes utilisatrices intéressées à travailler au sein des services de santé mentale ainsi qu'aux milieux d'embauche, incluant les gestionnaires, les praticiens et les instances syndicales.

PHASE II (novembre 2006 à octobre 2007)

Élaboration des outils de formation et recrutement des milieux

ÉLABORATION DES OUTILS DE FORMATION

- Révision des contenus de formation suivant la consultation à la phase I (pairs-aidants et milieux d'embauche).
 - Préparation de la formation des pairs-aidants.
 - Préparation du guide de référence à l'intention des milieux d'embauche.
- Développement d'expertise : Formation de la Georgie du Certified Peer Support (USA).
- Étude des contenus de la formation de la Georgie et de la Colombie-Britannique.
- Rédaction des autres modules de formation destinée aux pairs-aidants et trois autres ouvrages.

RECRUTEMENT DES MILIEUX D'EMBAUCHE

- Recrutement suivant la journée de mobilisation.
- Évaluation des besoins des milieux concernés par le projet pilote.
- Établissement d'un plan d'action pour l'embauche d'un pair-aidant.
- Début du processus de préparation des milieux.

ACTIVITÉS DE PROMOTION DANS UNE PERSPECTIVE ÉLARGIE

PHASE III : (octobre 2007 à mai 2008)

Expérimentation - volet formation (pairs-aidants et milieux d'embauche)

FORMATION DES MILIEUX D'EMBAUCHE

- Finalisation et validation du guide de référence l'intention milieux d'embauche.
- Préparation des milieux.

- Soutenir les milieux dans le processus d'embauche et d'intégration.

FORMATION QUÉBÉCOISE SPÉCIALISÉE EN INTERVENTION PAR LES PAIRS

- Finalisation et validation des outils de formation à l'intention des milieux d'embauche.
- Recrutement des personnes utilisatrices de services participant à la formation.
- Formation des personnes utilisatrices sélectionnées.
- Démarches pour la reconnaissance de la formation québécoise spécialisée en intervention par les pairs auprès des instances décisionnelles concernées.

POURSUITE DU RECRUTEMENT DES MILIEUX D'EMBAUCHE POTENTIEL

POURSUITE DES ACTIVITÉS DE PROMOTION DANS UNE PERSPECTIVE ELARGIE

DÉVELOPPEMENT D'ACTIVITÉS D'ÉCHANGES CONNEXES

PHASE IV (mai 2008 à décembre 2009)

Expérimentation - volet embauche, intégration et soutien

- **FORMATION CONTINUE ET SOUTIEN AUX EXPÉRIMENTATIONS (PAIRS-AIDANTS ET MILIEUX D'EMBAUCHE).**
- **DÉMARCHES AFIN DE FAIRE RECONNAÎTRE LE TITRE DE PAIR-AIDANT DANS LA NOMENCLATURE DES TITRES PROFESSIONNELS.**
- **DIFFUSION DES RÉSULTATS DE L'EXPÉRIMENTATION AU PLAN PROVINCIAL, NATIONAL ET INTERNATIONAL.**

Pérennité du programme (mai 2008 à ...)

Poursuite des objectifs visés par le programme Pairs-Aidants Réseau

- Poursuivre les activités de promotion de l'embauche de pairs-aidants.
- Recruter d'autres milieux d'embauche potentiels.
- Former annuellement d'autres cohortes de pairs-aidants.
- Assurer, dans une perspective à long terme, la formation continue et le soutien des milieux d'embauche et des pairs-aidants.
- Assurer le développement de l'expertise québécoise en matière d'intervention par les pairs.

- Reconnaître l'intervention par les pairs comme l'une des meilleures pratiques en santé mentale et en assurer son plein développement au Québec.

Recherche-action (septembre 2007 à décembre 2009)

Provencher, Legris, Gagné et Bizier

- Préparer le devis de recherche et de la demande de subvention auprès de l'OPHQ - programme expérimentation.
- Élaborer les outils de recherche.
- Débuter les travaux de recherche en janvier 2009.

2. ÉLABORATION DES OUTILS DE FORMATION

Dans le cadre de la phase I, nous avons pris connaissance des différentes recherches et expertises portant sur les politiques, les programmes et les stratégies d'implantation visant à favoriser l'embauche et l'intégration des personnes utilisatrices de services de santé mentale à titre de pourvoyeurs de services. Une recherche documentaire a été effectuée à partir d'une recension d'écrits. Celle-ci a permis d'alimenter les discussions autour de l'élaboration des formations s'adressant aux deux groupes-cible, soit les pairs-aidants et les milieux d'embauche.

2.1 PRÉPARATION DE LA FORMATION DES PAIRS-AIDANTS

Dans un premier temps, nous tenons à souligner fièrement que ce programme de formation a été créé entièrement par les personnes utilisatrices et pour les personnes utilisatrices. Il montre le chemin à suivre par tous ceux souhaitant exercer le travail de pair-aidant.

Lors de différentes consultations dans le cadre de la phase I, différents partenaires du réseau et de nombreuses personnes utilisatrices ont mentionné l'importance d'adapter les contenus proposés dans les différents outils de formation anglophones tout en tenant compte de la culture et des réalités québécoises.

La formation québécoise s'est inspirée généralement de deux modèles de programme offerts par et pour des utilisateurs de services. Évidemment, la formation québécoise spécialisée en intervention par les pairs a été adaptée en fonction de nos réalités québécoises.

Finalement, nous avons opté pour le titre de « formation québécoise spécialisée en intervention par les pairs » afin de bien définir la formation s'adressant aux pairs-aidants.

Coordination

La coordination de l'élaboration et de la prestation de la formation fût assurée par Nathalie Lagueux, t.s. et coordonnatrice du Programme québécois Pairs-Aidants Réseau et également pair-aidante certifiée de la Georgie. Les travaux se sont échelonnés sur une période de plus d'un an. La rédaction finale du manuel de formation a été réalisée par Nathalie Lagueux et Noémie Charles.

Traduction et adaptation

Beaucoup de traduction et d'adaptation ont été nécessaires. Plusieurs traductions libres ont été faites et l'adaptation de la formation de la Georgie a été réalisée en collaboration étroite avec Marie-Dominique Rouleau, pair-aidante certifiée de la Georgie.

Bien que plusieurs formations pour pairs-aidants existent, jusqu'à ce jour, aucune n'était offerte en français. Cette formation est un outil de référence en matière d'intervention par les pairs au Québec. Elle se veut donc le premier outil de langue française et nous espérons pouvoir en faire profiter les personnes utilisatrices francophones.

But de la formation québécoise spécialisée en intervention par les pairs

Elle permet aux personnes vivant ou ayant vécu un trouble grave de santé mentale de bien comprendre les spécificités du travail de pair-aidant. La formation offrira aux participants des cours basés sur l'acquisition de connaissances et d'habiletés nécessaires afin d'exercer avec professionnalisme leur rôle spécifique de pair-aidant.

Objectifs visés

Tous les modules constituant la formation sont conçus pour aider les participants à comprendre leur rôle en tant que pairs-aidants, à apprendre les habiletés nécessaires pour le réaliser et à les aider à réfléchir à travers leur rôle unique de personnes ayant fait l'expérience des troubles mentaux et du rétablissement.

Suite à la formation, le pair-aidant devrait être capable de :

- Avoir un regard et une compréhension de son propre processus de rétablissement afin d'aider les personnes utilisatrices à surmonter les obstacles et à identifier ce qui les aide à cheminer dans leur rétablissement.
- Responsabiliser les personnes utilisatrices en regard de leurs démarches de rétablissement.
- Apporter son expertise dans son milieu de travail afin de favoriser le développement de pratiques novatrices axées sur le rétablissement.
- Référencer aux ressources et aux services axés sur le rétablissement. (Reifer, 2003)

Structure du manuel du participant

Le manuel de formation a été conçu dans un esprit de convivialité favorisant les échanges, utilisant un langage familier, vulgarisant la matière et facilitant la compréhension à l'aide d'indications claires et concises. De plus, les concepteurs de la formation ont choisi d'utiliser le «nous» puisque cette formation s'adresse exclusivement aux personnes vivant ou ayant vécu un trouble de santé mentale incluant les formateurs.

Le manuel contient 12 modules portant sur le rétablissement, le rôle et les 8 outils d'intervention du pair-aidant, l'approche centrée sur les forces, le plan d'action pour le rétablissement de la santé (PARS), la prévention du suicide, les troubles de santé mentale, la gestion de la médication, le milieu de travail, les droits et les recours en santé mentale, le réseau de la santé mentale et le soutien à l'emploi.

Vous retrouverez en annexe le calendrier de cours de la formation québécoise en intervention par les pairs.

Financement de la formation

Nous remercions chaleureusement l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale pour leur précieuse contribution financière dans l'élaboration et la prestation de la formation.

Vous retrouverez aux points suivants, les principales démarches effectuées dans la réalisation de cette formation. Le développement d'expertise en Georgie, l'étude des manuels de formation de la Georgie et de la Colombie-Britannique et enfin, la rédaction des autres modules de formation.

2.1.1 Développement d'expertise : Formation de la Georgie du Certified Peer Support (USA)

Premières pairs-aidantes francophones certifiées de la Georgie



**Nathalie
Lagueux,**
t.s. et
usagère

Coordonnatrice du *programme québécois Pairs-Aidants Réseau*
Marie-Dominique Rouleau, usagère et agente de formation,
Membre de l'Association des personnes utilisatrices de services de santé mentale de la
région de Québec (APUR)

Afin de maximiser la qualité de la formation québécoise en intervention par les pairs, deux personnes utilisatrices ont été mandatées pour aller en Georgie suivre la formation destinée aux pairs-aidants spécialistes en août 2007. La formation de la Georgie (Certified peers specialist : CPS) est reconnue officiellement par l'État de la Georgie et par une quinzaine d'autres États. Le Georgia Certified peer specialist Project détient une grande expertise en la matière et ce depuis plusieurs années. Aujourd'hui, la Coalition d'Annapolis reconnaît le programme de la Georgie comme faisant partie des meilleures pratiques en émergence. En 2001, environ 35 personnes vivant ou ayant vécu un trouble de santé mentale ont complété leur formation et réussi l'examen afin de devenir la toute première cuvée de pairs-aidants certifiés. En février 2003 : 119, puis en 2005 : 285 pairs-aidants certifiés travaillaient au sein du réseau de la santé mentale. En 2007, 350 personnes ont été certifiées. Quelques canadiens ont également été formés. Aucun francophone. Pour la Georgie, la formation et la certification des pairs-spécialistes était la première étape pour favoriser l'intégration de nouveaux services de soutien par les pairs. Non seulement les usagers ont bénéficié

du soutien de pairs-aidants, mais à travers leur formation et leur expérience, les pairs-aidants certifiés ont trouvé une nouvelle dimension à leur rétablissement.²

En mars 2007, nous amorçons des démarches avec les dirigeants du *Georgia Project Peer support* et nous avons obtenu l'autorisation d'importer et de traduire leur formation en tenant compte de la culture et des réalités québécoises. Par contre, nous devons aller suivre la formation puisque selon le directeur, la formation ne se résumait pas à une série de cours didactiques mais qu'elle était aussi une expérience à vivre pour les pairs-aidants. À cet effet, il recommandait qu'un usager du Québec puisse obtenir sa certification à titre de pair-aidant spécialiste de la Georgie. Afin d'aller suivre la formation, le comité d'orientation et de suivi du projet a mandaté Nathalie Lagueux, usagère et coresponsable du Projet Pairs-Aidants Réseau ainsi que Marie-Dominique Rouleau, également usagère et impliquée en début de projet. Il faut préciser que Mme Rouleau est parfaitement bilingue et qu'elle aura ainsi facilité la traduction de la formation.

En résumé, la formation de la Georgie fût une véritable expérience, un voyage au bout de soi. Le simple fait de vivre pendant 2 semaines en compagnie de ses pairs, d'échanger avec eux, sur la maladie et les souffrances engendrées par cette dernière, de partager nos expériences de rétablissement et surtout sur notre passion pour l'intervention par les pairs, représente une formation in-vivo enrichie de nos expériences. Naturellement, puisque la majorité des pairs-aidants assistant à la formation étaient déjà à l'emploi, ils ont pu nous partager leur expertise. Nous avons appris de leur expérience de travail, des embûches et de leurs bons coups rencontrés dans leur quotidien. Ils nous ont aussi offert généreusement des astuces et des stratégies à utiliser dans notre travail de pair-aidant. Les deux pairs-aidantes certifiées sont revenues emballées à l'idée de pouvoir partager leur expertise aux plus grands bénéficiaires de leurs pairs francophones québécois.

Nous tenons à mentionner que les coûts reliés à la formation de la Georgie ont été assumés généreusement par l'Agence de santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. Nous leur en sommes très reconnaissants.

Vous retrouverez à la section annexes le bilan de la formation de la Georgie.

² Inspiré du plan de formation du Georgia Certified peer specialist Project : www.gacps.org

2.1.2 Étude des contenus de la formation de la Georgie et de la Colombie-Britannique

Lors de la phase I, nous avons ciblé à travers une recension d'écrits des formations pertinentes déjà existantes soit celle de l'Ontario³, de la Colombie-Britannique^{4 5} et celle de la Georgie⁶. La sélection des outils les plus pertinents et l'adaptation de ces derniers à notre contexte québécois, nous assuraient de débiter la rédaction de la formation sur des bases solide. Le plan de formation de base est inspiré majoritairement des formations offertes par la Colombie-Britannique et par la Georgie.

Plusieurs des outils ont été traduits de façon à respecter à la fois l'idée maîtresse mais en s'assurant qu'ils étaient représentatifs de notre réalité québécoise. Nous avons également choisi de traduire certains outils intégralement puisqu'ils étaient tout à fait en cohérence avec notre vision et qu'ils représentaient, selon nous, des documents ou des modules des plus pertinents en matière d'intervention par les pairs.

Principaux éléments de contenus retenus

Portant spécifiquement sur l'intervention par les pairs, les éléments retenus ont tous pour objectifs généraux d'habiliter les personnes utilisatrices à exercer leur rôle de pair-aidant. Voici, à titre indicatif, un sommaire des thèmes qui ont été identifiés pour l'élaboration de la formation.

<ul style="list-style-type: none"> • Le rétablissement. • Le rôle du pair-aidant. • Les habiletés et compétences du pair-aidant. • L'usager et le pair-aidant : des acteurs clés dans la transformation du réseau de la santé mentale. • Plan d'action pour le rétablissement de la santé (PARS). • Confidentialité et éthique. • Stratégies pour franchir les barrières au rétablissement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pouvoir, conflit et intégrité dans le milieu de travail. • Les outils d'intervention du pair-aidant. • Principaux troubles de santé mentale. • Approche centrée sur les forces. • Droits et recours en santé mentale. • Soutien à l'emploi. • Prévention du suicide
--	---

2.1.2.1 Georgia Certified peer specialist

Principalement, la formation est élaborée à partir des différents éléments de contenus retrouvés dans la formation pour pairs-aidants spécialiste du CPS Project de la Georgie

³ CHAMPLAIN DISTRICT MENTAL HEALTH IMPLEMENTATION TASK FORCE (2002). *Peer support and employment Across the Mental Health System, section 3.1.6., Ontario.*

⁴ SINCLAIR, C. (2005). *Peer support training manual 2005; Guideline for support training in the Okanagan Health service area. Canadian Mental Health Association BC,*

⁵ BRITISH COLUMBIA, MINISTRY OF HEALTH SERVICES (2001). *Peer Support resource manual. Adult Mental health policy and mental health plan implementation division*

⁶ GEORGIA CERTIFIED PEER SPECIALIST PROJECT : www.gacps.org

aux Etats-Unis. Comme vous avez pu le constater dans la partie précédente, cette formation de grande qualité, offre une expertise développée au fil des ans. Il était impensable de ne pas en bénéficier au Québec.

Modalités du programme et plan de formation

Modalités :

- Formation de 40 heures sur 9 jours (2 semaines).
- La formation est offerte 3 fois par année.
- Formation en communauté.
- Examen : Un mois après avoir complété la formation de 40 heures, les finissants sont éligibles à l'examen de certification. L'examen est d'une durée de 2 heures 30. Il se déroule en deux parties (orale et écrite) chacune valant 50 % de la note globale. Une note de passage de 75 % et plus doit être atteinte. Du tutorat est disponible pour les personnes devant faire la reprise d'examen.

Plan de formation

Le programme de formation se divise en 42 modules dont 25 sessions pour la formation de base et 17 sessions en formations spécifiques.

Sessions de formation de base :

1. Bienvenue, introduction et survol de la formation.
2. Le système de santé et le rôle de la formation de la Georgie.
3. Les 5 étapes du processus de rétablissement.
4. Utiliser son histoire de rétablissement comme outil de rétablissement.
5. Les risques des 5 étapes du processus de rétablissement.
6. Le rôle du soutien entre pairs dans le processus de rétablissement.
7. Créer des relations qui favorisent le rétablissement.
8. Créer un milieu qui fait la promotion du rétablissement.
9. L'impact du diagnostic sur l'image de soi.
10. Croyances qui favorisent et soutiennent le rétablissement.
11. L'écoute efficace et l'art de poser des questions - Partie 1.
12. L'insatisfaction en tant qu'avenue de changement.
13. Faire face à ses peurs.
14. Combattre le discours intérieur négatif.
15. La résolution de problèmes avec les individus.
16. Le rôle de la spiritualité dans le processus de rétablissement.
17. Faciliter les dialogues de rétablissement.
18. L'écoute efficace et l'art de poser des questions - Partie 2.
- 19, 20 & 21 : Le pouvoir, le conflit et l'intégrité dans le milieu de travail.
22. Les fondements du processus de rétablissement.
23. Les 5 étapes du processus de rétablissement : Les interventions.
24. Créer la vie que l'on veut - accomplir ses buts de rétablissement.
25. Vos réflexions finales, votre évaluation et les prochaines étapes.

Formations spécifiques

- Intervention et réadaptation : documentation 1.
- Intervention et réadaptation : documentation 2.
- Le rôle de l'art dans l'expression de notre vécu.
- Le langage axé sur la personne et non sur la problématique.
- Programme SOAR (formation sur les programmes gouvernementaux de sécurité au revenu et itinérance).
- Soutien à l'emploi.
- Code d'éthique des CPS.
- Les traumatismes et le rôle du pair-aidant.
- Compétences en intervention avec différentes cultures et ethnies.
- Plan d'intervention centré sur la personne. Utilisation du langage basé sur la personne.
- Les ressources (internet, associations et documentations) pour le CPS.
- Wellness Recovery Action Plan (WRAP).
- le WRAP au travail.
- Entraide et groupes d'entraide mutuelle.
- Recommandations et directives en santé mentale.
- Révision pour l'examen.
- Panel de pairs-aidants certifié

En soirée durant la formation

- Soirée « Talent show » et témoignages (participants de la formation).
- Groupe d'entraide.
- Groupe d'entraide pour les participants ayant un double diagnostic santé mentale- toxicomanie.

Documentation remise lors de la formation

- Copeland, M.E. Wellness Recovery Action Plan, Vermont, 2002
- Tucker, R. for the Georgia Mental Health consumer Network. WRAP for WORK. Recovery at Work. Édition 2005. (à utiliser conjointement avec le Wellness Recovery Action Plan écrit par Mary Ellen Copeland.)
- Spores, Powell and Thogersen for the Georgia Mental Health consumer Network. WRAP workbook. Édition 2005.
- Rosen. J. and Perret, Y., Stepping stones to recovery : A case managers manual for assisting adults who are homeless, with social security disability and supplemental

security income applications. DHHS pub. No. SMA 05-4051. Rockville, MD : center for mental health services, substance abuse and mental health services administration., 2005.

- Cook, J and Petersen, MA and Jonikas J. Express yourself! Assessing self-determination in your life. Determine your destiny, uic nrtc self-determination series.
- Appalachian Consulting Group. Let's talk about recovery: guidelines for facilitation recovery dialogues. Cleveland, GA. 2006.
- Georgia CPS Project. Participant's manual. Georgia, 2006.
- Georgia CPS Project. Facilitator's guide. Georgia, 2006.
- Copeland, M.E. Facilitator training manual. Mental health recovery including Wellness Recovery Action Planning Curriculum. Vermont. 2002.
- Psychiatric Advance Directive (plan d'intervention)

Nous devons souligner le travail exceptionnel de l'équipe du Georgia Certified peer specialist Project qui a été pionnière de la formation des pairs-aidants aux États-Unis avec la collaboration du Georgia Mental Health Consumer Network. Ils nous ont accueillies chaleureusement à leur formation et nous ont autorisées à traduire et utiliser leurs écrits. Merci aux formateurs : Ike Powel, consultant en formation, Bob Patterson, directeur du CPS et Linda Buckner, formatrice au CPS.

2.1.2.2 British Columbia Canadian Mental Health Association

Quelques outils de la formation pour pairs-aidants du Okanagan Health Service Area de l'Association canadienne pour la santé mentale en Colombie-Britannique ont également été traduits et adaptés. Nous tenons à remercier chaleureusement l'auteur de la formation, Charlie Sinclair, l'une de nos pairs de la Colombie-Britannique.

De plus, le guide de référence pour l'implantation d'un programme destinés aux pairs-aidants élaboré par le Ministère de la santé et des services sociaux de la Colombie-Britannique en collaboration avec des personnes utilisatrices nous a été d'une aide précieuse. Ce manuel nous a largement éclairés sur plusieurs aspects concernant le rôle de pair-aidant ainsi que les recommandations relatives à leur embauche dans le système de santé.

2.1.3 Rédaction des autres modules de formation destinée aux pairs-aidants et trois autres ouvrages.

La formation des pairs-aidants a bénéficié d'outils tels le Plan d'action pour le Rétablissement de la Santé (PARS) et le Plan d'Action pour le Rétablissement au Travail (PART). La possibilité de pouvoir traduire cette mine d'or a permis d'outiller le pair aidant afin de favoriser la mise en œuvre d'un plan de rétablissement pour la personne et un autre pour le rétablissement du pair aidant au travail. À ces deux modules se greffe le guide *Parlons rétablissement* qui comporte entre autre des activités de groupes, des pistes de réflexions et de discussions sur le rétablissement. Trois autres ouvrages sont venus bonifier de manière significative la formation. Il s'agit de la gestion autonome de la médication, la formation en défense de droits et le modèle axé sur les forces.

Wellness Recovery Action Plan (WRAP)

La version québécoise : Plan d'action pour le rétablissement de la santé (PARS)

Mary Ellen Copeland, une usagère du Vermont a élaboré un outil fabuleux pour favoriser le rétablissement des personnes vivant entre autres, un trouble de santé mentale. Son plan d'action fait partie de l'enseignement offert aux pairs-aidants dans la formation québécoise puisqu'il fera partie du coffre d'outil d'intervention que les pairs-aidants utiliseront avec les usagers. Madame Copeland nous a également offert gracieusement l'autorisation de traduire son livre. Nous détenons également le guide du formateur facilitant l'enseignement du WRAP.

Un autre de ses ouvrages; les pairs-aidants et le WRAP, nous a été d'une aide précieuse dans l'élaboration de la formation. Il nous a permis de faire le lien entre le rôle du pair-aidant et l'utilisation du PARS.

Finalement, nous avons traduit intégralement le WRAP au travail (traduction québécoise : Le plan d'action pour le rétablissement au travail (PART)) qui constitue un ouvrage indispensable aux usagers à l'emploi. Entre autres, les pairs-aidants utilisent cet outil dans leur milieu d'embauche et ils guident les usagers intégrant le marché du travail en les encourageant à utiliser ce journal de bord. Cet outil a été enseigné et offert aux pairs-aidants dans le cadre de la formation.

Nos fiertés québécoises

Des outils de formation québécois ont également été mis à profit. Nous avons bonifié plusieurs des modules à l'aide d'expertises québécoises, enrichissant ainsi la formation en intervention par les pairs et lui donnant des couleurs québécoises.

De plus, nous avons développé un partenariat avec d'autres formateurs spécialisés afin d'allier nos connaissances et de les partager au plus grand bénéfice des usagers. En effet, depuis plusieurs années, plusieurs acteurs, dont des personnes utilisatrices, ont travaillé à développer des outils novateurs favorisant le rétablissement. La formation regroupe plusieurs des outils ainsi que trois formations spécialisées offertes ici au Québec, soit : La gestion autonome de la médication, La formation en défense de droit et l'approche axée sur les forces.

Finalement, comme il a été mentionné ultérieurement, ces formations ont toutes été offertes par des personnes utilisatrices.

2.2 PRÉPARATION DU GUIDE DE RÉFÉRENCE À L'INTENTION DES MILIEUX D'EMBAUCHE

Afin de faciliter le processus d'implantation du projet et de soutenir les milieux dans la sensibilisation de leur environnement et dans leur processus d'embauche, un premier plan de formation a été élaboré. Conséquemment, le guide de référence offre différents modules de formation à l'intention des milieux d'embauche, visant à mieux les outiller en vue de l'intégration prochaine d'un pair-aidant dans leur organisation. Pour ce faire, différents outils de sensibilisation, de formation et de soutien y sont disponibles à l'intention des gestionnaires, des praticiens et, également, des instances syndicales. Plusieurs thématiques y sont abordées dont :

- Rôle et spécificités du pair-aidant.
- Principes de base.
- Enjeux et obstacles liés à l'embauche de pairs-aidants.
- Éléments de contenu spécifiques à la formation des pairs-aidants.
- Éléments de contenus spécifiques à la formation à l'intention des milieux de travail incluant les praticiens, les gestionnaires et les instances syndicales.
- Dimensions à prendre en compte pour assurer le succès des intégrations.
- Besoins de soutien des différents acteurs concernés,
- Discussion sur les quelques réticences les plus courantes ...

Plusieurs des outils ont été identifiés par le biais de la recension des écrits. Parmi ceux-ci, plusieurs outils ont été répertoriés dans le *Peer Support resource manual (Guide pour l'implantation d'un programme de pairs-aidants)* produit par le Ministère de la Santé de la Colombie-Britannique. du Ministère de la santé et des services sociaux de la Colombie-Britannique.⁷ Plusieurs outils répertoriés dans la bibliographie de l'article de monsieur Daniel Gélinas paru dans le bulletin *le partenaire*, (Participation grandissante des usagers au sein des services de santé mentale. vol.14 no 1, été 2006) traitant de l'embauche des usagers dans les services de santé mentale, ont également été traduits et sont disponibles dans le présent manuel. D'autres outils proviennent d'informations recueillies par mesdames Nathalie Lagueux et Marie-Dominique Rouleau, deux usagères ayant obtenu leur certification dans le cadre de la formation destinée aux pairs-aidants de la Georgie (USA). Enfin, tous ces documents auront été d'une aide précieuse dans la détermination des différents éléments pertinents devant figurer à l'intérieur des différentes activités de formation proposées, et ce, en respect du contexte québécois et en fonction des besoins exprimés par les milieux d'embauche participant au présent projet pilote.

⁷ BRITISH COLUMBIA, MINISTRY OF HEALTH SERVICES (2001). *Peer Support resource manual. Adult Mental health policy and mental health plan implementation division*

Il faut également souligner l'apport des premiers milieux d'embauche québécois qui ont généreusement accepté de partager leurs outils de sélection et d'embauche. C'est dans la perspective d'une mise en réseau des milieux que tous pourront bénéficier de l'expertise développée et, collectivement, développer et soutenir cette nouvelle pratique. Dans les mois qui suivront, les consultations et les échanges se poursuivront et permettront de bonifier les différents outils de formation. Différentes thématiques seront alors revisitées de façon plus ciblée dont entre autres :

- la validation d'outils de sélection et d'embauche;
- les recommandations pour favoriser l'embauche de pairs-aidants;
- la désignation de l'appellation de poste;
- l'élaboration des descriptions de tâches et responsabilités;
- les exigences reliées à l'emploi;
- et toutes autres suggestions ou commentaires permettant d'assurer le succès de notre démarche collective.

Nous souhaitons dans un avenir rapproché pouvoir compléter, bonifier et valider le présent manuel en y présentant un large inventaire des premiers outils québécois réalisés par les partenaires au projet. Dans ce contexte de « *work in progress* », ce manuel sera donc en continuelle progression. Nous vous ferons donc parvenir les nouveaux outils au fur et à mesure que les milieux partageront les leurs. Nous souhaitons également recevoir vos suggestions et vos commentaires concernant les stratégies proposées et les recommandations suggérées. La participation de tous est sollicitée puisque chacune des contributions bonifiera le programme et favorisera l'appropriation collective de nouvelles pratiques.

Afin de soutenir le recrutement et la formation des milieux d'embauche potentiels, différents outils de formation ont donc également été construits dont :

- une fiche d'adhésion au projet présentant l'état de situation du milieu et de leur processus de sensibilisation ainsi que les principales étapes de leur plan d'action concernant le recrutement et l'embauche d'un pair-aidant;
- une présentation sur support PowerPoint accompagnée de documents d'appoint à titre informatif. La formation était offerte, de façon distincte ou conjointe, auprès des gestionnaires, des instances syndicales et des équipes d'intervenants des milieux visés.

Le tableau suivant illustre l'offre de services offerts aux différents milieux d'embauche.

OFFRE DE SERVICES DE FORMATION POUR LES MILIEUX D'EMBAUCHE 2008-2009

ÉVALUATION CONTINUE DES BESOINS DE SOUTIEN ET DE FORMATION

PROMOTION ET SENSIBILISATION Module 1

- A) Promotion et sensibilisation des milieux
- B) Identification des obstacles et des enjeux
- C) Stratégie, recherche de solutions et recommandations face aux obstacles et enjeux
- D) Création d'espaces de discussion (questionnaires, intervenants, usagers et syndicats s'il y a lieu)

SÉLECTION ET EMBAUCHE Module 2

- A) Références de pairs-aidants certifiés
- B) Soutien aux milieux
- C) Mise en réseau des milieux

Outils disponibles :

- Affichage de poste
- Critères de sélection
- Rôle et description de tâches
- Grille d'entrevue
- Grille d'évaluation des connaissances
- Cadre théorique
- Références

SOUTIEN À L'INTÉGRATION Module 3

- A) Suivi et accompagnement des pairs-aidants et des milieux
- B) Soutien à l'intégration / cadre théorique et coaching des milieux
- C) Mesures d'accommodement
- D) Médiation s'il y a lieu
- E) Soutien à la mise en réseau
- F) Animation de milieux au besoin

FORMATION CONTINUE Module 4

- A) Formations complémentaires
- B) Soutien à la mise en réseau
- C) Journée annuelle / sessions thématiques / information et échanges
- D) Transfert des connaissances et diffusion de l'expertise des milieux



Principaux thèmes de la formation de sensibilisation à l'intention des milieux d'embauche

Rôle et spécificités du pair-aidant - Principes de base - Enjeux et obstacles liés à l'embauche de pairs-aidants - Éléments de contenu spécifiques à la formation des pairs-aidants - Dimensions à prendre en compte pour assurer le succès des intégrations - Besoins de soutien des différents acteurs concernés - Et discussions sur les quelques réticences les plus courantes ...

En terminant, nous tenons à remercier tous les milieux d'embauche participant au projet pilote ainsi que le Centre hospitalier Robert-Giffard, institut universitaire en santé mentale, pour leur grande générosité à nous partager leurs outils ainsi que leurs recommandations. Leur apport dans la réalisation de ce manuel est inestimable puisque leur expérience a su enrichir cette pratique novatrice qu'est l'embauche de pairs-aidants au sein des services de santé mentale. Leur collaboration est un gage de succès dans l'implantation de ce programme. Nous remercions également les personnes qui, en provenance de divers milieux anglophones de la santé mentale - États-Unis, Royaume-Uni, Ontario, Colombie-Britannique - ont participé à l'élaboration et l'implantation de programmes d'intervention par les pairs et qui ont partagé leur expertise en cette matière. Ils ont défriché le terrain et nous traçons maintenant notre propre itinéraire.

3. RECRUTEMENT DES MILIEUX D'EMBAUCHE

3.1 RECRUTEMENT SUIVANT LA JOURNÉE DE MOBILISATION

Afin de soutenir le recrutement des milieux d'embauche suivant la première journée de mobilisation tenue le 9 octobre 2006 et, suivant la tournée de sensibilisation des milieux potentiels, une seconde journée de mobilisation a été organisée en octobre 2007. Celle-ci s'inscrivait comme la première activité de mise en réseau des différents milieux désirant participer au projet pilote donc prêts à s'investir dans une démarche de sensibilisation en vue d'intégrer éventuellement un pair-aidant au sein de leur personnel. Vingt-trois représentants de milieux d'embauche étaient présents à cette rencontre.

Lors de cette journée, les promoteurs du programme ont présenté les éléments de contenu suivants en lien avec la présentation du projet pilote et du plan d'action :

- présentation de la phase de sélection et d'embauche des pairs-aidants (septembre 2007 à mars 2008) :
- les stratégies de sélection
- le processus d'embauche
- la mise en réseau des milieux
- présentation des éléments de contenu pour la formation du premier groupe de pairs aidants prévue en avril 2008;
- l'offre de soutien au milieu et le soutien à l'expérimentation (mars à décembre 2008), le dernier élément appuyé par une recherche de type action avec Hélène Provencher, professeure agrée à l'Université Laval; à cet effet, les représentants des différents milieux étaient invités à s'inscrire comme milieu pilote pour le développement du projet de recherche;
- la présentation du rôle des gestionnaires et l'importance de leur implication;
- l'importance d'évaluer de façon continue les besoins en soutien et en formation.

Lors de cette rencontre des gestionnaires, une fiche d'inscription devait alors être complétée afin d'adhérer au projet et présenter un état de situation du processus de sensibilisation, d'embauche et d'intégration du pair-aidant.

Le manuel de référence à l'intention des milieux d'embauche a également été remis à chacun des gestionnaires des milieux à titre de support clérical. Celui-ci comporte différents outils à leur intention. Cet outil se veut toutefois en évolution constante puisque constamment bonifié par les expérimentations québécoises. Par exemple,

chacun des milieux a transmis son offre d'emploi et leur définition du poste de pair-aidant en vue d'alimenter les autres milieux potentiels et de bonifier et personnaliser le manuel.

3.2 ÉVALUATION DES BESOINS DES MILIEUX CONCERNÉS PAR LE PROJET PILOTE

Lors de cette deuxième journée de mobilisation, une attention particulière a été donnée aux besoins de formation des différents milieux. Différents éléments de réflexion étaient ainsi portés à leur attention dont les suivants :

- les besoins de sensibilisation
- les obstacles à entrevoir
- le soutien du milieu
- le financement du poste et des formations
- les attentes et les recommandations des milieux
- la sélection du pair-aidant
- l'embauche du pair-aidant
- le cadre du projet pilote

De prime abord, les gestionnaires ont exprimé leurs besoins de soutien dans l'ensemble du processus d'embauche, soit de la pré-sélection à l'embauche finale.

Une deuxième préoccupation fut également exprimée par la majeure partie des milieux soit l'urgence de voir à la reconnaissance du titre d'emploi, celle-ci étant un frein à court et moyen terme à la récurrence des projets pilotes locaux.

3.3 ÉTABLISSEMENT D'UN PLAN D'ACTION POUR L'EMBAUCHE D'UN PAIR-AIDANT

Grâce à la fiche d'adhésion au projet qui fournissait un portrait du processus de sensibilisation et de recrutement et d'embauche, chacun des milieux pouvait exprimer ses besoins de soutien. Certains ont demandé un appui dans la phase de sélection alors que d'autres demandaient un soutien plus accentué pour l'intégration du pair-aidant suivant son embauche.

Chacun des milieux était ainsi invité à se donner son propre plan d'action en fonction de ses préoccupations spécifiques. À cet effet, le programme pouvait par la suite offrir un suivi individualisé et correspondant à leurs besoins.

3.4 DÉBUT DU PROCESSUS DE PRÉPARATION DES MILIEUX

Pour favoriser réellement l'embauche et l'intégration des personnes utilisatrices de services à titre de pairs-aidants, de nombreuses recherches démontrent qu'il ne suffit pas de rédiger et d'offrir un programme de formation aux personnes utilisatrices intéressées. Il faut à la fois sensibiliser et former les milieux d'accueil de ces futurs intervenants, revoir les structures organisationnelles, les politiques de gestion, la culture et les pratiques de l'organisation, de même qu'il faut prévoir des débats sur les questions éthiques.

« Sans préparation des membres d'une équipe appelés à l'accueillir (le pair-aidant), ces derniers pourraient exprimer de vives réticences à partir des positions corporatives, et l'usager pourrait très bien se retrouver isolé dans la position inconfortable d'avoir à porter sur ses épaules l'ensemble des incohérences de la pratique de cette équipe tout en ayant à souffrir sa différence en n'étant pas véritablement accepté comme un membre à part entière ». Gélinas, 2007.

Le changement de paradigme que représente l'embauche de pairs-aidants au sein des services nécessite une remise en question globale du système. Considérant le grand nombre d'inquiétudes de la part des gestionnaires et des professionnels du réseau ainsi que la présence de nombreux enjeux reliés à cette pratique novatrice, il importe d'assurer le succès de l'intégration du pair-aidant en se dotant collectivement de lignes directrices. Il faut parvenir à un commun accord en ce qui concerne les procédures et le processus d'intégration des pairs-aidants dans les milieux de travail. Ils doivent être basés sur des moyens constructifs en respect et en considération des besoins de tous et de chacun, tout en gardant à l'esprit les procédures et les obligations légales des contrats d'embauche.

Il est important de mettre en évidence la plus-value de l'intégration de pairs-aidants de façon à susciter une réelle volonté d'intégration tant chez les gestionnaires que chez les praticiens.

La formation des milieux est offerte sur mesure, en tenant compte des besoins spécifiques des milieux, de leurs contextes organisationnel et administratif ainsi que de leurs besoins de préparation au plan de la sensibilisation de leurs équipes, des intervenants et des gestionnaires. Cette préparation est nécessaire afin de faciliter et d'accélérer les processus d'embauche. Finalement, une bonne préparation des milieux de travail assure au pair-aidant et à l'équipe de vivre une expérience plus enrichissante au point de vue humain.

Au cours des mois suivant la phase I, le processus de consultation et d'échanges s'est donc poursuivi de façon plus ciblée, soit auprès des milieux d'embauche potentiels intéressés à s'engager dans un premier projet pilote d'expérimentation. Deux rencontres par milieu potentiel ont généralement été effectuées, la première s'adressant aux gestionnaires du milieu, la seconde auprès des praticiens devant accueillir le pair-aidant au sein de leurs équipes de travail.

Suivant ces deux rencontres, plusieurs milieux ont pu confirmer leur intérêt et leur désir de s'engager dans le projet pilote provincial. Le 3 octobre 2007, cette deuxième

journée de mobilisation, réunissant les douze milieux potentiels requis au projet pilote, avait lieu pour concrétiser leur engagement au projet et amorcer leur mise en réseau. En avril 2008, la première cohorte de pairs-aidants francophones sera formée.

Tous les milieux potentiels ont reçu la formation de sensibilisation ainsi que plusieurs documents d'appoint à titre informatif. Cette formation était offerte, de façon distincte ou conjointe, auprès des gestionnaires, des instances syndicales et des équipes d'intervenants des milieux visés.

Par ailleurs, plusieurs milieux se sont prévalus de l'expertise de la coordonnatrice du programme dans leur processus de sélection et d'embauche, tantôt en utilisant les références du programme, tantôt en l'invitant sur leur comité de sélection afin d'y associer son expertise.

Au niveau de la sélection, tous les milieux ont embauché un pair-aidant formé par le programme, et ce, suivant ou précédemment leur formation. L'offre de références de candidats formés s'avère donc un outil important de l'offre globale de services à l'intention des milieux d'embauche.

4. ACTIVITÉS DE PROMOTION DANS UNE PERSPECTIVE ÉLARGIE

Le principal défi de la phase II, au cours de l'année 2007-2008, se situait surtout dans le recrutement des milieux et des acteurs intéressés à faire partie prenante du projet pilote, alors que le second objectif demeurait la préparation de la première formation à l'intention des usagers désirant devenir pairs-aidants.

Afin de finaliser le recrutement, nous avons donc poursuivi la tournée des milieux intéressés en procédant, de façon générale, par une rencontre auprès des gestionnaires et des syndicats. Si l'intérêt était présent et persistait, une seconde rencontre avait lieu avec les différents professionnels de l'équipe. Voici la liste des milieux visités au cours de la phase II :

- Centre de réadaptation le Parcours
- Centre Le Florès
- Centre Wellington
- CSSS de Ahuntsic
- CSSS de Charlevoix (secteur Baie Saint-Paul)
- CSSS de l'Énergie
- CSSS de la Beauce
- CSSS de Québec nord
- CSSS de Québec sud
- CSSS du Domaine du Roy
- CTR de Nemours
- L'Éveil Charlevoisien
- La Maisonnée
- PECH

D'autres représentations lors d'événements ou auprès d'associations ont aussi eu lieu afin de faire la promotion de cette nouvelle pratique. Les événements et groupes rencontrés sont les suivants :

- Colloque de la Fédération des amis de la personne atteinte de maladie mentale (FAPAMM)
- Journées bi-annuelles en santé mentale du Ministère de la Santé et des Services sociaux
- Rencontre de l'AGIR en santé mentale
- Rencontre du Regroupement des organismes de base en santé mentale (ROBSM-région 04 et 17)
- Rencontre du Comité national santé mentale travail (CNSMT) de l'AQRP

Une participation au nouveau *Groupe de soutien au développement des pratiques de suivi dans la communauté du MSSS*

Invitées à participer aux premiers travaux de mise en place d'un groupe de soutien au développement des pratiques de suivi dans la communauté, mesdames Diane Harvey et Nathalie Lagueux, en représentation du projet Pairs-aidants Réseau, ont participé aux rencontres initiées par le MSSS en juin 2007.

La mise en place de cette structure de soutien vise à offrir un soutien et un accompagnement aux différents projets répondant aux besoins de soutien des équipes de suivi intensif, d'intensité variable et de suivi communautaire, et ce, afin d'en assurer le développement et la consolidation de leurs pratiques. Elle vise également à soutenir l'intégration de pairs-aidants au cœur de celles-ci.

Pour les nombreux partenaires associés à la démarche, le développement de ce groupe permettra de développer une vision commune chez les différents acteurs dans le développement des différents chantiers, de favoriser le développement d'approches novatrices, de maximiser les ressources des différents promoteurs, d'assurer un soutien et un accompagnement aux différents travaux ainsi qu'un meilleur arrimage entre les trois chantiers principaux. Les membres de ce nouveau groupe de soutien se disent ouverts à cette mise en réseau et espèrent que ce lieu de rencontre sera très enrichissant pour chacun. Trois rencontres ont eu lieu au cours de l'année 2007-2008. Cette nouvelle implication du projet permettra éventuellement de mieux établir des mécanismes de liaison avec les différents partenaires du milieu.

La tournée des gestionnaires

Suite au dépôt de son plan de formation *Transfert des connaissances en réadaptation psychosociale et rétablissement* déposé au MSSS en 2005-2006, ce dernier conviait l'AQRP à s'associer avec l'Association québécoise des établissements de santé et de services sociaux (AQESSS) pour offrir une douzaine de formation en rétablissement à l'intérieur de sa formation sur l'organisation des services de première ligne en santé mentale dans les CSSS de la province.

L'AQRP se donnait également comme défi celui d'intégrer au concept de formation le savoir expérientiel d'une personne utilisatrice de services en santé mentale afin de promouvoir ce type d'expertise et de mettre en valeur la combinaison de celle-ci avec l'expertise reconnue d'une chercheure chevronnée en rétablissement.

Pour ce faire, l'AQRP a pris entente avec mesdames *Hélène Provencher*, Ph. D., professeure et chercheure à l'université Laval et *Nathalie Lagueux*, travailleuse sociale, utilisatrice de services et coordonnatrice du projet Pairs-aidants Réseau pour l'APUR.

Par le fait même, l'AQRP intégrait dans ses contenus de formation un module spécifique sur la pratique d'embauche et d'intégration des pairs-aidants. Cette formalité permettait de véhiculer un résumé de la formation de sensibilisation auprès de l'ensemble des gestionnaires du réseau public. Cette tournée de formation a ainsi

permis d'économiser bien des sous en plus d'offrir une plate-forme idéale pour la promotion du projet et la sensibilisation des gestionnaires.

La tournée de formation aura lieu au cours de la phase III du projet soit d'octobre 2007 à novembre 2008. Il s'agit donc d'un projet répondant réellement aux besoins des milieux, lequel permettra à l'AQRP de promouvoir des pratiques axées sur le rétablissement auprès de plus de 250 gestionnaires en santé mentale, ceux-ci ayant un rôle déterminant dans le développement de ces pratiques et dans leur soutien.

En conclusion, la tenue de plusieurs événements organisés à l'intérieur du réseau de la santé mentale a permis de multiplier les occasions de sensibiliser les acteurs du réseau et de créer des espaces de discussion concernant l'embauche des usagers et le développement en cours du programme Pairs-Aidants Réseau. Ces activités, dont certaines d'une ampleur importante, ont également permis une plus grande diffusion de l'information.

Une recherche action sur l'intégration des pairs-aidants avec la collaboration de l'Office des personnes handicapées du Québec

Parmi les réussites du projet, il faut aussi noter que l'AQRP et ses partenaires ont obtenu une réponse positive pour l'octroi d'une subvention de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) afin de conduire une recherche action sur différents aspects du projet.

Le but général de cette étude sera d'évaluer l'intégration de pairs-aidants dans des équipes de soutien et de suivi dans la communauté. L'étude visera quatre objectifs principaux :

- évaluer le contexte organisationnel lié à l'intégration;
- évaluer le processus d'implantation lié à l'intégration;
- évaluer les effets de l'intégration sur le rétablissement et la satisfaction à l'égard du soutien offert par les pairs-aidants auprès de la clientèle suivie par ces derniers de même que sur le rétablissement des pairs-aidants eux-mêmes;
- déterminer les relations entre le contexte organisationnel, le processus d'implantation et les effets de l'intégration.

La recherche évaluative sera réalisée par des équipes qui offrent du suivi intensif dans la communauté, du soutien d'intensité variable ou du soutien spécifique à l'hébergement jumelé à une offre de soutien d'intensité variable. On prévoit le recrutement de six à huit équipes, localisées dans diverses régions du Québec et comprenant des régions urbaines et rurales.

L'étude repose sur un devis mixte, faisant appel à des méthodes qualitatives et quantitatives, et documentera le point de vue de divers acteurs à l'égard de l'intégration des pairs-aidants. Elle permettra de mieux comprendre les facteurs qui contribuent ou qui nuisent à l'intégration d'un pair-aidant à l'intérieur d'une équipe en santé mentale. L'étude documentera également la plus-value du travail de pair-aidant de même que ses limites. L'évaluation des effets de l'intégration sur le pair-aidant et des personnes utilisatrices est un autre point fort de l'étude, précisant l'impact de ce type de services sur un important indicateur de santé, soit le rétablissement. Les résultats de la recherche pourront servir à des fins de rétroaction, lesquelles comprennent le recadrage du rôle du pair-aidant en fonction de sa spécificité et de son recoupement avec les pratiques des autres intervenants, dans une perspective de bonification de l'offre de services.

Afin de réaliser le devis et la recherche à venir, l'AQRP a pris entente avec madame Hélène Provencher, Ph. D., professeure titulaire à la Faculté des sciences infirmières de l'Université Laval et chercheure au Centre de recherche Université Laval Robert-Giffard à Québec. Il faut aussi souligner la contribution de madame Véronique Bizier, à titre d'agente de recherche et de personne utilisatrice de services, dans la préparation du devis. Il s'agit-là d'un des aspects novateurs de cette étude en s'assurant, dès la conception du projet de recherche, de tenir en compte les préoccupations des usagers. Usager et chercheur, un nouveau tandem rempli de promesses !

CONCLUSION

Le présent bilan fait état de l'énorme travail effectué afin de développer les outils de formation à l'intention des pairs-aidants ainsi que ceux développés pour assurer un soutien aux milieux.

Il ressort de cet exercice que de nombreux milieux de pratiques sont ouverts à intégrer en leur sein l'expertise d'un pair-aidant. Toutefois, ceux-ci nous confirment que la réussite du projet repose sur la préparation tant des pairs-aidants que de leurs milieux. Aucune pensée magique ne peut faire en sorte d'assurer le succès du développement de cette pratique.

Les efforts fournis ont donc porté fruits puisqu'une douzaine de milieux se sont engagés au cours de cette phase de recrutement des milieux, alors qu'une trentaine d'usagers s'inscrivaient en vue de recevoir la formation à l'intention des pairs-aidants.

Il s'avère donc que la stratégie visant le développement de cette pratique s'avère concluante quant à l'importance de sensibiliser et de mobiliser les milieux en vue de leur recrutement, de les soutenir dans leur processus de recrutement et d'embauche et, finalement, de former les pairs-aidants et d'assurer la mise en réseau de ces nouveaux partenaires.

Pour ce qui est de l'année 2008-2009, les défis consisteront principalement à bien soutenir à la fois les milieux d'embauche et les pairs-aidants. Cela devra se faire en parallèle de la transition du projet vers le mouvement des usagers et de la conduite de la recherche action. L'AQRP aura alors livré le mandat que le MSSS lui demandait au départ, soit celui de recruter six à huit milieux d'embauche potentiels et de soutenir le projet dans son ensemble, des biens livrables et des objectifs largement dépassés !

Remerciements

Nous remercions nos partenaires québécois, les membres du Comité d'orientation et de suivi du programme québécois Pairs-aidants Réseau.

Nous remercions également tous les acteurs du réseau de la santé mentale qui ont démontré un intérêt pour l'embauche de pairs-aidants au sein de leurs services. Merci à nos proches qui nous ont beaucoup soutenus dans ce projet de formation. Finalement, merci à toutes les personnes utilisatrices qui, de près ou de loin, nous ont encouragés dans la réalisation de cette première formation francophone en intervention par les pairs et qui nous ont exprimé avec beaucoup d'enthousiasme qu'elles attendaient depuis fort longtemps ce programme.