

2m11, 2830.5

Université de Montréal

Évaluation de la qualité des réponses de l'organisme aux demandes
des personnes usagères au Vaisseau d'Or (des Moulins) : le point
de vue des personnes usagères

par
Valérie Dufort
École de Service social
Faculté des Arts et des Sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures
en vue de l'obtention du grade de
Maître ès sciences
en service social

Novembre 1999

© Valérie Dufort, 1999



Université de Montréal

Évaluation de la qualité des réponses de l'organisme aux demandes
des personnes usagères au Niveau 1 (des Niveaux) - le point
de vue des personnes usagères

HV
13
N54
2000
N.011

par
Viviane Gauthier
École de Service social
Faculté des Arts et des Sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures
en vue de l'obtention du grade de
Maîtrise en Services sociaux
et Services sociaux



Montréal, 1999

© Viviane Gauthier 1999

Université de Montréal
Faculté des études supérieures

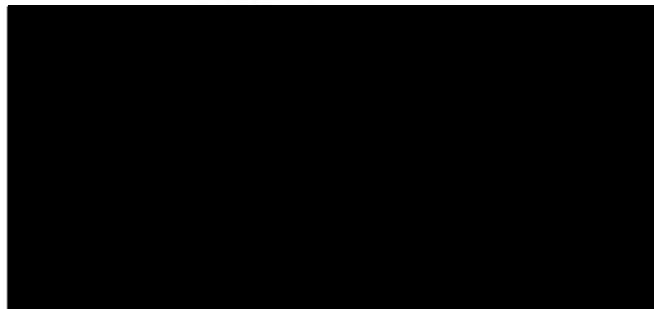
Ce mémoire est intitulé :

Évaluation de la qualité des réponses de l'organisme aux demandes
des personnes usagères au Vaisseau d'Or (des Moulins) : le point
de vue des personnes usagères

présenté par :

Valérie Dufort

A été évalué par un jury composé des personnes suivantes :



Mémoire accepté le : 20 décembre 1999

SOMMAIRE

Évaluation participative réalisée au Vaisseau d'Or (des Moulins), une ressource alternative en santé mentale, ayant pour but d'évaluer le rapport entre les demandes des personnes usagères et leur opinion sur la qualité des réponses qu'elles ont reçues de l'organisme. Cette évaluation vise la mesure de la qualité des réponses de l'organisme aux demandes des personnes usagères, selon le point de vue des personnes usagères. La réappropriation du pouvoir sur leur vie, comme objectif fondamental des personnes usagères en santé mentale, a été un élément central dans la démarche. Une attention particulière a aussi été portée à l'intervention informelle, afin d'en faire ressortir l'importance.

L'ensemble du processus est basé sur le savoir profane qui reconnaît aux personnes usagères la compétence à juger des réponses reçues, de l'atmosphère aux interventions. La méthode de travail est basée sur une démarche participative, où les personnes usagères ont participé au choix du sujet de la recherche, à l'établissement de la norme de qualité, à la collecte des données (à titre de sujets) et à l'analyse des résultats. Les employés de l'organisme ont aussi été appelés à participer à certaines étapes.

L'étude a été effectuée à l'aide d'un formulaire recherchant des renseignements généraux pour dresser un portrait des répondants, à l'aide d'un questionnaire constitué d'affirmations composant la norme de qualité, telle que définie par les personnes usagères et à l'aide d'une grille d'entrevue, voulant ainsi appliquer le principe de la triangulation.

Les résultats démontrent que les réponses de l'organisme aux demandes des personnes usagères sont extrêmement proches de la norme de qualité. L'entraide ressort principalement comme réalité qui doit être protégée dans l'avenir. L'intervention en situation de crise est aussi très présente, bien que l'organisme n'en ait pas la mission. Ces enjeux seront certainement la source du maintien de l'organisme dans ses orientations actuelles.

REMERCIEMENTS

La réalisation de ce mémoire n'aurait pu être atteinte sans le précieux appui de Ricardo Zúñiga, qui m'a dirigée. À travers nos discussions, il a su faire en sorte que cette démarche évaluative devienne un défi fort agréable. J'ai eu l'opportunité de valider cette démarche auprès de plusieurs chercheurs et autres professionnels. D'abord Lise Gervais, du Centre de Formation Populaire, a été présente au début du processus. Ses précieux conseils ont permis d'établir le plan de la démarche. Ensuite, l'orientation de la collecte des données a été marquée par des réflexions initiées par Lourdes Rogriguez, de l'ÉRASME et chercheuse pour le RRASMQ. Puis, suite à quelques échanges avec Henri Dorvil, de l'UQAM et de l'équipe de recherche du GRASP, il a été possible d'envisager le développement d'un espace réel de participation des personnes usagères. Enfin, David Cohen a été présent lors de l'élaboration du modèle théorique original. Il m'a permis de prendre conscience de la richesse des différents concepts présents dans les résultats de la revue critique de la littérature.

Ensuite, merci aux personnes usagères du Vaisseau d'Or (des Moulins) qui ont participé à cette démarche. Elles ont accepté de partager leur opinion, mais surtout elles sont retournées dans leurs douloureuses expériences de vie, se sont rappelées des moments pénibles pour arriver à établir la norme de qualité autant que pour juger de la qualité des réponses de l'organisme ou que pour analyser les résultats. La richesse de votre participation a été la clé de cette démarche.

Je voudrais aussi offrir mes remerciements à la coordination et à l'administration du Vaisseau d'Or (des Moulins), pour leur soutien constant, depuis le début du processus. Merci à l'équipe d'intervention qui a consacré beaucoup de temps et d'énergie dans cette aventure.

Je ne pourrais passer sous silence la disponibilité et l'intérêt de mes dévouées correctrices : France et Jocelyne. Enfin merci à vous, fidèles amis. Votre présence inconditionnelle a su me donner et me redonner de l'énergie. Bien que ce projet vous ait parfois semblé incompréhensible, votre appui a été grandement apprécié.

2.3.2 Exploration d'outils pour l'établissement d'une norme de qualité	20
2.3.2.1 Mesure de la qualité des services : l'outil SERVQUAL	20
2.3.2.2 Établissement d'une norme en milieu hospitalier	21
2.3.2.3 Critique des outils utilisés en milieu hospitalier	23
CHAPITRE 2 : MODÈLE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIE	25
1. MODÈLE THÉORIQUE	25
1.1 Résumé des concepts retenus dans l'état des connaissances : paramètres de participation et établissement de la norme de qualité	25
1.2 Schéma de relations vers une question de recherche	26
1.3 Choix d'une stratégie de recherche	29
1.4 Réappropriation du pouvoir et intervention informelle	30
2. MÉTHODOLOGIE	31
2.1 Population et échantillonnage	31
2.1.1 Population à l'étude	31
2.1.2 Échantillonnage	32
2.2 Méthode de collecte des données	33
2.2.1 Pré-collecte des données : établissement d'une norme de qualité	33
2.2.2 Renseignements généraux	35
2.2.3 Questionnaire	36
2.2.4 Entrevue	37
2.3 Type d'analyse	38
2.3.1 Renseignements généraux	38
2.3.2 Première opération : le questionnaire	38
2.3.3 Deuxième opération : les entrevues	39
2.3.4 Intervention informelle	40
2.4 Considérations éthiques	41
2.5 Biais à la validité interne	42
CHAPITRE 3 : RÉSULTATS	44
1. GROUPE D'ENTRAIDE	44
1.1 Présentation des résultats du groupe d'entraide	44
1.1.1 Renseignements généraux	44
1.1.2 Résultats du questionnaire	45
1.1.3 Résultats des entrevues	48
1.1.4 Conclusions des résultats pour le groupe d'entraide	52
1.2 Analyse des résultats pour le groupe d'entraide	55
1.2.1 Portrait des répondants	55
1.2.2 Atmosphère et activités	56
1.2.3 Adéquation des réponses de l'organisme	58
1.2.4 Intervention	59

1.2.5 Réappropriation du pouvoir	61
1.2.6 Intervention informelle	62
2. MAISON D'HÉBERGEMENT	63
2.1 Présentation des résultats de la maison d'hébergement	63
2.1.1 Renseignements généraux	63
2.1.2 Résultats du questionnaire	64
2.1.3 Résultats des entrevues	67
2.1.4 Conclusions des résultats pour la maison d'hébergement	71
2.2 Analyse des résultats pour la maison d'hébergement	73
2.2.1 Portrait des répondants	73
2.2.2 Atmosphère	74
2.2.3 Adéquation des réponses de l'organisme	75
2.2.4 Intervention	76
2.2.5 Réappropriation du pouvoir	77
2.2.6 Intervention informelle	78
3. RECOMMANDATIONS	79
3.1 Recommandations pour le groupe d'entraide	79
3.1.1 Partage de la tâche : intervenant et personnes usagères	79
3.1.2 À taille humaine	81
3.1.3 Intervention en situation de crise	82
3.1.4 Transmission d'informations	83
3.1.5 Nature du lien de certaines personnes usagères envers l'organisme	84
3.1.6 En conclusion : la réappropriation du pouvoir	85
3.2 Recommandations pour la maison d'hébergement	87
3.2.1 Les réalités de la vie en groupe	87
3.2.2 Maison d'hébergement et implication	87
3.2.3 Lieux physiques	88
3.2.4 Une demande de sécurité	89
3.2.5 Plan de séjour et situation de crise	90
3.2.6 En conclusion : la réappropriation du pouvoir	90
CHAPITRE 4 : DISCUSSION DE L'EXPÉRIENCE DÉVALUATION ET DE SON CADRE THÉORIQUE	92
1. ENJEUX DE CETTE RECHERCHE ÉVALUATIVE POUR LE VAISSEAU D'OR (DES MOULINS)	92
1.1 Principaux enjeux pour la maison d'hébergement et pour le groupe d'entraide	92
1.2 Intervention en situation de crise	92
1.3 Intervention informelle	94
1.4 Répercussions au niveau politique	95
1.5 L'identité alternative	96
2. RÉPERCUSSIONS AU NIVEAU DE LA PARTICIPATION DES PERSONNES USAGÈRES EN RECHERCHE ÉVALUATIVE	97

3. LES UTILISATIONS POTENTIELLES DU MODÈLE D'ÉTABLISSEMENT D'UNE NORME DE QUALITÉ TEL QUE PRÉSENTÉ EN ANNEXE 1	99
CONCLUSION	101
BIBLIOGRAPHIE	105
SOURCES D'INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES	110
ANNEXES	i
1. ÉTABLISSEMENT D'UNE NORME DE QUALITÉ SELON MODÈLE THÉORIQUE ORIGINAL	ii
2. PROPOSITION D'UNE LISTE DE DEMANDES AUX PERSONNES USAGÈRES	xvii
3. IDÉAL DE RÉPONSES AUX DEMANDES DES PERSONNES USAGÈRES, SELON LES PERSONNES USAGÈRES	xxii
4. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	xxx
5. QUESTIONNAIRE	xxxiii
6. GRILLES D'ENTREVUES INDIVIDUELLES	xlii
7. FORMULAIRES DE CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ	xlvii
8. GRILLE DE PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE	I
9. GRILLE DE PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DES ENTREVUES	Ivi

LISTE DES TABLEAUX

1. GRILLE DE PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE	I
2. GRILLE DE PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DES ENTREVUES	Ivi

LISTE DES FIGURES

1. MODÈLE DE COMPOSITION D'UNE NORME DE QUALITÉ DES SERVICES POUR UN ORGANISME COMMUNAUTAIRE	26
2. QUALITÉ DES SERVICES SELON LES PERSONNES USAGÈRES	27
3. CE QUE L'ORGANISME PEUT OFFRIR	28

LISTE DES ABRÉVIATIONS

AGIDD-SMQ :	Association des Groupes d'intervention en Défense de Droits-Santé Mentale du Québec
CAB des Moulins :	Centre d'Action Bénévole des Moulins (Terrebonne)
Centre FAM :	Centre Femmes Actions dans son Milieu
CLSC Lamater :	Centre Local de Services Communautaires Lamater (Terrebonne)
CLD :	Centre Local de Développement
CRD :	Conseil Régional de Développement
ÉRASME :	Équipe de Recherche et d'Action en Santé Mentale Et culture
MRC :	Municipalité Régionale de Comté
TROCL :	Table Régionale des Organismes Communautaires de Lanaudière
TROCLM :	Table Régionale des Organismes Communautaires de Lanaudière, région des Moulins
ROCASML :	Regroupement des Organismes Communautaires et Alternatifs en Santé Mentale de Lanaudière
RRASMQ :	Regroupement des Ressources Alternatives en Santé Mentale du Québec

INTRODUCTION

Les ressources alternatives en santé mentale existent globalement depuis près de 20 ans. Des personnes usagères les fréquentent, voulant principalement reprendre du pouvoir sur leur vie. Le Vaisseau d'Or (des Moulins) est une de ces ressources. Cet organisme est composé d'un groupe d'entraide et d'une maison d'hébergement. Existant depuis une dizaine d'années pour le groupe d'entraide et depuis cinq ans pour la maison d'hébergement, cet organisme a développé des modes d'évaluation internes et continus. Or, les nouvelles réalités (principalement l'augmentation des demandes) ont amené l'organisme à se questionner sur les directions à prendre pour sa gestion future. Évidemment, il allait de soi que les personnes usagères soient au centre du processus.

Ce processus donc, qui a débuté en automne 1998, a été constitué d'une série de consultations d'abord, afin de cerner le thème de la recherche. Il en est ressorti que les personnes usagères désiraient juger de l'adéquation des réponses de l'organisme avec les demandes¹ qu'elles ont. Il a été décidé de traiter cette relation sous le thème de la qualité, d'où le besoin d'établir une norme pour ensuite vérifier l'écart à la norme dans la réalité, selon les personnes usagères. Les personnes usagères ont aussi insisté pour aborder le thème de la réappropriation du pouvoir sur leur vie. Ainsi, elles ont élaboré une définition de ce concept. Les éléments de définition ont été utilisés directement dans le questionnaire et dans les entrevues. Aussi, les personnes usagères voulaient que cette recherche tente de cerner l'importance de l'intervention informelle dans l'organisme. Étant donné la difficulté de mesurer l'informel, la place a été laissée à sa mise en évidence spontanée, dans les entrevues. Quelques éléments y réfèrent dans le questionnaire.

Cette recherche évaluative tend à mettre en relief les possibilités de participation des personnes usagères dans une démarche évaluative, en leur laissant un espace important tout au long du processus. La richesse des résultats appuie l'importance de cette participation qui a abordé autant les aspects plus environnementaux des demandes que les personnes usagères formulent au Vaisseau d'Or (des Moulins), que les interventions.

¹ Pour faciliter la compréhension du document, il incombe de mentionner que les termes « réponses aux demandes » sont synonymes de « services ».

Au chapitre 1, la problématique sous-tendant la démarche évaluative est présentée. Par la suite, une revue critique de la littérature dresse le tableau préalable à la construction du modèle théorique. Ainsi, le Vaisseau d'Or (des Moulins) est mis en contexte dans son histoire d'évaluation continue et dans son cadre alternatif. Ce cadre alternatif vient ensuite justifier la nécessité de bâtir un mode d'évaluation participatif. Aussi, le choix du thème de la recherche est passé par une démarche participative, de la coordination vers les personnes usagères de l'organisme. Le thème de la recherche, soit l'évaluation de l'adéquation des réponses de l'organisme aux demandes des personnes usagères a été introduit de cette façon. L'expérimentatrice a décidé d'aborder cette recherche de congruence par le biais d'une évaluation de la qualité des réponses aux demandes.

Le processus consiste donc en l'établissement d'une norme de qualité des services, puis en la comparaison de cette norme et de la réalité. L'écart à la norme devient une lacune et l'égalité à la norme est la perfection. Dans les évaluations de qualité étudiées, la place des personnes usagères restait superficielle, leur demandant d'évaluer l'environnement dans lequel elles reçoivent le service ou leur lien avec le personnel.

Au chapitre 2, les données ressortant de l'état des connaissances sont reprises pour bâtir le modèle théorique original. Ce mode d'établissement de la norme de qualité est composé de deux pôles : la qualité des services selon les personnes usagères et ce que l'organisme peut offrir. Les différents paramètres de l'application du modèle sont présentés bien que, dans le cadre de la recherche évaluative actuelle, seul le pôle de la qualité des services selon les personnes usagères a pu être appliqué. En effet, faute de temps et parce que l'organisme jugeait davantage pertinent de centrer la démarche sur certains aspects de la ressource, un modèle théorique adapté a été mis en place pour cette évaluation.

Ensuite, la méthodologie de la recherche est présentée. Tout d'abord la population à l'étude, soit les personnes usagères, est définie. Puis, les méthodes de collecte des données, basées sur le principe de la triangulation, sont explicitées. Leur construction participative est alors abordée. Le mode d'analyse des données est aussi

proposé pour chacun des outils. Enfin, l'éthique de cette recherche et les biais de validité possibles sont abordés.

Le chapitre 3 fait la présentation des résultats. Ceux de l'outil « Renseignements généraux », du questionnaire et des entrevues sont proposés en deux blocs : le groupe d'entraide et la maison d'hébergement. À la fin de chacun de ces deux blocs, les résultats sont analysés. Il importe de souligner que pour l'analyse des résultats, l'équipe d'intervention ainsi que des personnes usagères ont été rencontrées. Plusieurs éléments de réflexion que ces groupes avaient soulevés ont été utilisés pour enrichir l'analyse. Ce chapitre se termine par la présentation de recommandations issues de l'analyse des résultats, pour le groupe d'entraide et pour la maison d'hébergement.

Au chapitre 4, un recul est pris face à la démarche en général. Au départ, les répercussions de cette recherche évaluative pour le Vaisseau d'Or (des Moulins) sont mises en évidence, autant pour le fonctionnement et la gestion interne de l'organisme, que pour ses relations avec la Régie régionale de la région. Ensuite, les répercussions de cette recherche au niveau de la participation des personnes usagères dans le processus d'évaluation sont abordées, suivies d'une réflexion portant sur les retombées potentielles de l'utilisation du modèle théorique original, en lien avec le modèle théorique adapté qui a été utilisé dans le cadre actuel.

Cette recherche évaluative veut avant tout mettre en évidence la valeur de la participation des personnes usagères en évaluation de la qualité des services. Le fait de leur confier l'établissement de la norme de qualité des réponses du Vaisseau d'Or (des Moulins) à leurs demandes, illustre la reconnaissance face au potentiel du savoir profane, le concept sur lequel se base la recherche. Enfin, le modèle d'établissement de la norme de qualité des services, pour un organisme communautaire et alternatif, bien qu'appliqué en partie, veut expérimenter le potentiel d'évaluation de ce type de ressource.

CHAPITRE 1

PROBLÉMATIQUE ET ÉTAT DES CONNAISSANCES : LE VAISSEAU D'OR (DES MOULINS), LA RECHERCHE ÉVALUATIVE PARTICIPATIVE ET LA NORME DE QUALITÉ

1. PROBLÉMATIQUE

Le Vaisseau d'Or (des Moulins) est un organisme communautaire alternatif en santé mentale. Cette corporation vise à regrouper des personnes ayant ou ayant eu un problème de santé mentale, afin de développer un réseau d'entraide, de leur offrir des services d'hébergement, de leur apporter du support en promouvant leur formation en vue de la défense de leurs droits et de les accompagner dans leurs objectifs de vie (Châtelain, 1998).

La recherche actuelle vise à mesurer la qualité des réponses de l'organisme aux demandes des personnes usagères, au Vaisseau d'Or (des Moulins), selon les personnes usagères. Cette recherche pourrait avoir des répercussions à divers niveaux. En premier lieu, les personnes usagères pourront participer à améliorer le milieu qui doit répondre à leurs demandes. Aussi, les intervenants pourront réfléchir à leurs interventions, en vue d'améliorer leurs pratiques. Enfin, la coordination et le conseil d'administration pourront réajuster la gestion de l'organisme en fonction des demandes et de la qualité des réponses à offrir. À un niveau idéologique, la ressource pourra se recentrer dans son identité alternative.

À ce moment, le problème de recherche s'inscrit dans un ensemble de justifications. D'abord, les objectifs de l'année 1998-1999 (Vaisseau d'Or (des Moulins), 9, 1998) avançaient le désir de réajuster les pratiques actuelles, dans le cadre d'une restructuration des différentes politiques internes (accueil, ateliers, intervention, conditions de travail des employés suivi/accompagnement, gestion autonome de la médication, etc.). L'augmentation des demandes d'hébergement (815% depuis 1994, de 20 à 162, pour l'année financière 1998-1999 (Vaisseau d'Or (des Moulins), 29, 1999)) et

du nombre de membres actifs² du groupe d'entraide (152% depuis mars 1991, de 37 à 56, pour l'année financière 1997-1998 (Vaisseau d'Or (des Moulins), 66, 1998)), justifie largement ce désir de remise en question des services qu'offre actuellement l'organisme. L'enjeu sous-tendu par cette nécessité de remise en question est la préservation de la dimension humaine de l'organisme. En ce sens, il est devenu incontournable de réajuster ses pratiques, en vue de les ajuster à cette nouvelle réalité.

Aussi, la participation des personnes usagères du Vaisseau d'Or (des Moulins) reste fondamentale, selon les règles alternatives et selon le courant actuel de la recherche évaluative. D'un point de vue alternatif, cette recherche vise à introduire un nouveau type de participation des personnes usagères. Plus précisément, il est intéressant de saisir que ce type d'évaluation reste très peu développé dans la littérature. En lien avec la participation des personnes usagères, il ressort qu'une attention particulière doit être portée à la présence simultanée de différents statuts d'acteurs, car ces présences causeraient des risques de biais au niveau de la valeur des données recueillies (Mason et Boutilier, 1996). Ensuite, il apparaît que la participation des personnes usagères, se limite surtout à les faire juger de la qualité de facteurs environnementaux de la structure évaluée (Davis, Sebasatian et Tschetter, 1997; Kerssens et Yperen, 1996; Edebalk, Samuelsson et Ingvad, 1995 et Hébert, 1995). Or, le *savoir profane* (Popay et Williams, 1996, 1994; Stacey, 1994) reconnaît l'expertise de ces personnes à juger réellement des services reçus. Enfin, il importe de proposer qu'en contextualisant la participation des personnes usagères, il est possible de donner un sens aux données; de les enrichir (Corin, 1996; Patton, 1987).

² Un membre actif est une personne usagère de l'organisme qui détient une carte de membre renouvelable annuellement au coût de 10\$. Ce statut permet l'accès aux ateliers, des prix réduits à la cantine et le droit de vote aux Assemblées Générales Annuelles. Cette personne peut avoir un problème de santé mentale ou être susceptible d'en développer un étant donné des conditions psychologiques, sociales et économiques précaires.

Cette participation solidifiée, la qualité doit être abordée par le biais d'une norme. Cet outil de comparaison reste essentiel car il propose les critères d'évaluation des services. Des outils sont proposés dans des domaines multiples dont la santé mentale institutionnelle. Il demeure pertinent d'en saisir le sens, pour viser à développer les critères primordiaux au milieu communautaire, pour l'expérience du Vaisseau d'Or (des Moulins).

2. ÉTAT DES CONNAISSANCES : CADRE ÉVALUATIF PARTICIPATIF POUR L'EXPÉRIENCE DU VAISSEAU D'OR (DES MOULINS)

2.1 Vaisseau d'Or (des Moulins) : une mise en contexte de la recherche

2.1.1 La petite histoire du Vaisseau d'Or (des Moulins)

Le Vaisseau d'Or (des Moulins) (1998) est composé d'un groupe d'entraide et d'une maison d'hébergement. C'est en 1988 que le groupe d'entraide est issu de la communauté, formé au départ de quelques personnes, qui se réunissaient à la Clinique Psychiatrique des Moulins. Des ateliers de cuir et de cuisine, la parution d'un journal et même la création d'un centre de documentation font foi du développement rapide qu'a vécu l'organisme. C'est en 1992 que les démarches débutent en vue de l'édification du projet de la maison d'hébergement. Dans l'année 1994, les services d'hébergement sont officiellement ouverts. Jusqu'à maintenant, le Vaisseau d'Or (des Moulins) a tenté de raffiner ses interventions alternatives, en vue de se rapprocher sans cesse des personnes usagères de la ressource.

Aujourd'hui, le groupe d'entraide compte plus de 59 membres actifs (avec carte de membre) en plus des nouveaux participants (41 dans l'année 1997-1998). Le groupe d'entraide offre un atelier de peinture, de musique, des activités ponctuelles (suggérées et mises sur pied par des membres), des formations (médication, défense de droits, sexualité, etc), des cafés-rencontres (gestion du stress, les femmes et la santé mentale, le vécu des personnes usagères en psychiatrie, etc.), des interventions individuelles et des discussions en groupe.

À la maison d'hébergement, plusieurs services sont aujourd'hui disponibles. En plus d'un cadre de vie privilégié, des intervenants qualifiés offrent un suivi constant au niveau psychologique, mais aussi dans des démarches officielles (aide sociale, aide juridique, divorce, etc.) et pour combler les besoins physiologiques de base (surtout la nourriture et les vêtements). Le résident peut aussi venir à la maison d'hébergement pour initier la gestion autonome de sa médication, avec l'accord et le suivi d'un professionnel de la santé. À ce moment, le rôle de la maison d'hébergement devient celui de lui fournir un soutien émotionnel dans les symptômes qu'il vit, en situation de sevrage. Huit chambres sont disponibles.

Les utilisateurs de l'organisme présentent des caractéristiques variées. Dans leur travail quotidien, les intervenants disent remarquer que les personnes qui fréquentent l'organisme sont pauvres, pour la plupart. Elles vivent dans des situations précaires, d'un point de vue économique, affectif et psychologique. Ce sont souvent des personnes qui vivent une détresse émotionnelle situationnelle, c'est-à-dire une détresse ponctuelle, causée par un déclencheur spécifique. Il y a aussi des personnes psychiatriquées, qui ont un lourd passé d'hospitalisation, de suivi psychiatrique et de diagnostics ou de médicaments multiples. Plusieurs personnes arriveront à la maison d'hébergement, en venant de l'hôpital, suite à une tentative de suicide. Dans la dernière année financière, les personnes hébergées ont été principalement référées par elles-mêmes, connaissant déjà l'organisme, par l'hôpital de jour et par le CLSC Lamater (Vaisseau d'Or (des Moulins), 39, 1999). La période d'hébergement est très variable, selon le besoin de la personne, mais se veut de courte durée. Au groupe d'entraide, un groupe de type ouvert, des personnes viennent presque quotidiennement, alors que d'autres fréquentent l'organisme plus ponctuellement, selon leurs besoins. Elles ont été référées principalement par l'hôpital de jour, ainsi que par des organismes communautaires Lanaudois et de la région des Moulins (Vaisseau d'Or (des Moulins), 43, 1999).

2.1.2 Vaisseau d'Or (des Moulins) dans son milieu

Le point de vue de l'intervention n'est pas le seul niveau où l'organisme est actif. Il interagit avec plusieurs autres organismes et institutions, en vue de la défense des droits des populations marginalisées, de la reconnaissance de l'approche alternative en

santé mentale et de la consolidation de services plus humains, pour les personnes usagères en santé mentale.

Un premier niveau d'interaction est directement lié à l'intervention, c'est-à-dire qu'une collaboration a été développée dans la communauté, en vue d'offrir des services plus complets aux personnes usagères de l'organisme. Il s'agit de l'Auberge Gallilée, qui arrive à offrir à des personnes usagères de l'organisme de la nourriture, de façon rapide. Pour eux, il semble que le besoin des personnes passe avant les formulaires multiples.

Des liens particuliers lient l'organisme à d'autres entreprises, soit le pharmacien Guy Beaudoin de la Pharmacie Uniprix, qui est toujours disponible pour donner des informations sur les médicaments, leurs effets secondaires et les interactions médicamenteuses. Puis, le marché Provigo de Mascouche, qui offre gratuitement à l'organisme des fruits et des légumes, à une fréquence d'un don par deux semaines ou au besoin, est sensibilisé à la pauvreté dans la région et contribue au bien-être des personnes usagères, à sa façon.

Des organismes apparaissent comme extrêmement disponibles à aider les personnes usagères, par le biais de la transmission d'informations ou d'accompagnement dans des démarches. En premier lieu, Pleins Droits de Lanaudière se démarque à cette étape, de même que les Services de crise de Lanaudière, ce dernier étant disponible en dehors des heures d'ouverture du groupe d'entraide.

D'autres organismes offrent un service constant aux personnes usagères du Vaisseau d'Or (des Moulins) ou réfèrent certaines de ces personnes: Centre d'Action Bénévole (CAB) des Moulins, Regroup'elles, le Centre Femmes Actions dans son Milieu (FAM), le Carrefour familial, l'aide juridique, le Centre local d'emploi, le service de police, le Centre Local de Services Communautaires (CLSC) Lamater, la Clinique externe de psychiatrie des Moulins, le Centre Hospitalier Le Gardeur, le centre le Parcours et l'Hôpital de jour. De plus, l'organisme réfère et se fait référer des personnes usagères de l'ensemble des maisons d'hébergement du territoire de Lanaudière.

Enfin, selon le responsable des services d'hébergement, Daniel Scott (Scott, 1999), l'organisme serait perçu comme ayant une expertise respectable et une utilité

prépondérante, dans ce milieu. De plus, l'organisme aurait une réputation de revendicateur de qualité de services et de création d'espace pour *donner une voix* aux personnes usagères, dans la communauté des Moulins et au niveau de la région de Lanaudière (Châtelain, 1998).

Un deuxième niveau d'interaction de l'organisme est effectué en vue de la reconnaissance de l'organisme et de l'approche alternative ainsi que de la défense des droits des personnes marginalisées (en favorisant l'implication des personnes dans l'exercice de la démocratie et du pouvoir politique et socio-économique). Localement, le Vaisseau d'Or (des Moulins) s'implique dans le cadre du Forum sur le développement local, dans le suivi du projet concernant le développement de coopératives de services. L'organisme est consulté par le Centre Local de Développement (CLD) des Moulins pour l'élaboration du Plan directeur local concernant le développement économique. La ressource s'implique aux rencontres de la Table Régionale des Organismes Communautaires de Lanaudière (TROCL), région des Moulins (TROCLM) et représente des organismes locaux à différentes instances de concertation.

Régionalement, l'organisme est actif à la TROCL, en étant membre du conseil d'administration, à titre de représentant de la Municipalité Régionale de Comté (MRC) des Moulins et à titre de participant au dossier portant sur l'hébergement communautaire. Ensuite, l'organisme est en lien avec le Regroupement des Organismes Communautaires et Alternatifs en Santé Mentale de Lanaudière (ROCASML), comme membre du conseil d'administration et en participant à plusieurs sous-comités, soit particulièrement ceux touchant au financement des organismes, aux liens avec la Régie régionale de la Santé et des Services sociaux et aux formations diverses. La ressource participe à la Commission des groupes communautaires et au suivi des États généraux du communautaire dans un comité traitant des différents effets de la régionalisation dans le cadre d'une concertation du Conseil Régional de Développement (CRD) et de la TROCL. Puis, l'organisme participe à la Commission Santé bien-être, dans les dossiers de la Régie régionale de la Santé et des Services sociaux et dans les orientations de la Direction de la Santé publique. Pour terminer, des liens sont entretenus avec les Services de crise de Lanaudière, car la coordonnatrice est membre de leur conseil d'administration et a aussi été présente au comité provisoire qui a construit ce modèle

des services de crise. Ainsi, l'organisme a participé à l'élaboration du modèle Lanaudois des services de crise.

Un dernier niveau d'interaction de l'organisme est national. En effet, il est membre de l'Association des Groupes d'Intervention en Défense de Droits-Santé Mentale du Québec (AGIDD-SMQ) et participe à leur sous-comité portant sur l'abus de la psychiatrie. Enfin, l'organisme est une ressource-membre du Regroupement des Ressources Alternatives-Santé Mentale du Québec (RRASMQ) et participe activement à l'établissement d'un rapprochement entre le RRASMQ et les CLSC. Parallèlement à ces implications, l'organisme n'hésite pas à prendre partie pour des causes qui lui tiennent à cœur, en étant signataire de pétitions faites par différentes coalitions. Ces revendications sont principalement liées à la pauvreté, à la santé en général et à l'assurance-médicaments, mais aussi pour combattre la psychiatrisation des jeunes (en collaboration avec le RRASMQ et la Régie régionale de Lanaudière).

Le Vaisseau d'Or (des Moulins), bien qu'étant un organisme jeune, évolue dans un cadre très politisé : il s'implique dans plusieurs activités de représentation. Il démontre un souci évident de se démarquer par une connaissance pointue des différents enjeux touchant directement ou indirectement les personnes usagères en santé mentale, les populations marginalisées, les organismes communautaires alternatifs en santé mentale et les organismes communautaires en général. Au-delà de cette connaissance, l'organisme se positionne selon le mandat qu'il s'est donné de viser la réduction des inégalités sociales. Il est même actif dans le but de faire changer ces politiques qui contribueraient à maintenir ou à développer des marginalisations de populations vulnérables, dans la société.

2.1.3 Culture de l'évaluation au Vaisseau d'Or (des Moulins)

Pour bien saisir le contexte qui explicite la nécessité de mener une évaluation au Vaisseau d'Or (des Moulins), il apparaît fondamental de comprendre sa culture de l'évaluation de ses pratiques. L'organisme, voulant se rapprocher sans cesse des réalités que les personnes usagères vivent, a développé, au fil des ans, des outils et des moments pour favoriser la réflexion de ses différents acteurs.

Tout d'abord, la maison d'hébergement et le groupe d'entraide évaluent continuellement leurs pratiques. En effet, la maison d'hébergement, dans le cadre de sa réunion d'équipe hebdomadaire, aborde les thèmes des activités de représentation de la semaine (tables régionales, nationales), des formations (colloques et séminaires), des achats nécessaires pour la maison, du détergent jusqu'à la peinture et des discussions de cas (situation du résident, éthique de l'intervention, etc.). Ces informations proviennent de la consultation des comptes rendus de ces réunions d'équipe, pour la période de juin 1998 à octobre 1999 (Vaisseau d'Or (des Moulins), 1999a). Au groupe d'entraide, ces réunions sont plus parsemées, environ quatre par année. Les animateurs, qui sont des personnes usagères, ainsi que l'intervenant participe à ces rencontres. Pour la période de février 1995 à mars 1998 (Vaisseau d'Or (des Moulins), 1998a), il en ressort que ces rencontres portent sur l'application des règles de vie dans le local, les tâches ménagères (répartition, définition, moment de les effectuer), la formation sur la relation d'aide et la planification des activités à venir.

À un autre niveau, l'organisme produit annuellement, comme obligation à la Régie régionale de la Santé et des Services sociaux, un rapport de ses activités. Ces rapports se sont développés à travers les ans. Au tout début, des statistiques et des activités étaient relatées. L'avant-dernier rapport (Vaisseau d'Or (des Moulins), 1998b) fait ressortir les types d'interventions pratiquées dans la ressource (crise, tendance féministe, suivi communautaire dans le milieu), les situations vécues par les personnes usagères (pauvreté, réforme de la sécurité du revenu, sevrage) et les statistiques des interventions, activités et formations offertes par la ressource. Le dernier rapport traitait de la présente recherche évaluative participative, des nouvelles réalités de la maison d'hébergement, d'un nouvel outil d'intervention le « Plan de séjour » (Paquin, 1999) et de la pratique alternative, par le biais d'une illustration pratique (Vaisseau d'Or (des Moulins), 1999b). Cela, sans compter les statistiques et la présentation des activités qui font traditionnellement partie de ce type de document. Bref, le rapport d'activités annuel est un outil de description et d'analyse du contexte des pratiques; une évaluation continue de ces pratiques.

Ensuite, l'évaluation continue des pratiques semble demeurer une priorité, vers le retour aux raisons d'être de l'organisme, c'est-à-dire aux personnes usagères. Cette *culture de la remise en question* s'illustre par quelques rapports et bilans qui font foi

d'exercices plus formels. En mars 1994, l'organisme reprenait les principes de base de l'Alternative et en faisait la comparaison avec la réalité du Vaisseau d'Or (des Moulins), en vue de vérifier dans quelle mesure l'organisme était congruent avec l'approche et l'idéologie qu'il prétend utiliser (Vaisseau d'Or (des Moulins), 1994).

En 1996, la ressource a initié une évaluation *maison*. Ce sondage a récolté l'opinion de 20 membres sur différents thèmes : l'appréciation du local, l'accueil, l'écoute et le respect de la part du personnel, les activités proposées et les possibilités d'implication.

Aussi, depuis deux ans, des « Journées de ressourcement alternatif » (Vaisseau d'Or (des Moulins), 1997) sont proposées aux intervenants. Cette initiative de la coordonnatrice lui permet, selon ses dires (Châtelain, 1998), d'améliorer le contexte de travail des intervenants pour combler la lacune de leur pauvre salaire ainsi que de réajuster les politiques internes et le positionnement de l'organisme par rapport à d'autres acteurs du milieu. Ces rencontres, ont permis de faire ressortir des moyens pour éviter l'épuisement des intervenants. Dans la rencontre de 1998, des changements ont suivi ces discussions au niveau des politiques d'accueil, des conditions de travail, de la référence et de l'intervention collective.

Ainsi, il est possible de remarquer que le Vaisseau d'Or (des Moulins) s'est doté d'outils continuels en vue d'adapter ses réponses à la réalité des personnes usagères. Par des activités régulières jusqu'à des rencontres de réflexions intensives, la ressource tente de se rapprocher sans cesse de la population qu'elle dessert.

2.2 Discussion du cadre participatif des personnes usagères en évaluation

2.2.1 Une norme actuelle basée sur le partenariat

De manière générale, la recherche sociale s'est modifiée au cours des dernières cinquante années, allant de la recherche de l'objectivité, vers une recherche davantage centrée sur l'expérience des services de la Santé et des Services sociaux. Parce que : « Un des traits caractéristique du nouveau discours est donc un souci de sortir des limites tracées par les systèmes des services existants et de privilégier le point de vue

des utilisateurs du système. » (Corin, 21, 1993a), l'évaluation du Vaisseau d'Or (des Moulins) se devait d'être participative. Des chercheurs *participatifs* considèrent que « [...] everyone has legitimate knowledge and can be an active contributor toward the creation of new knowledge. » (Reitsma-Street et Arnold, 1994, dans Mason et Boutilier, 1996).

Or, la recherche évaluative qualifiée de participative aborde le rôle des différents acteurs impliqués. Selon Mathison : « The evaluator is called on to work collaboratively with program stakeholders in defining what the evaluation will focus on, how, and with what outcomes. » (300, 1994). Mercier (1985) abonde dans le même sens en parlant de la collaboration des usagers et ajoute que ceux-ci doivent aussi participer à la définition des variables/indicateurs appropriés, à l'élaboration des instruments de collecte des données et à l'analyse des résultats. » (Mercier et Milstein, 1978, dans Mercier, 66, 1985). Pour Guba et Lincoln (Rodriguez, 65, 1993), cette collaboration est sous-tendue dans le terme de la négociation, vers la construction d'un savoir commun. Patton (1986) propose la même façon d'aborder la recherche, mais en introduisant une perspective voulant que la recherche crée des informations utilisables.

Actuellement, ces auteurs sont considérés comme des autorités intellectuelles. Leur point de vue est similaire, formé le plus souvent par le développement d'une philosophie de la recherche qui se base sur un portrait des changements sociaux. L'optique proposée semble appropriée dans le contexte actuel. Par une participation des personnes usagères à l'établissement de la définition de ce qu'est la qualité au Vaisseau d'Or (des Moulins), il sera éventuellement possible d'arriver à utiliser ces résultats en vue de l'amélioration des réponses que reçoivent ces mêmes personnes usagères.

2.2.2 Une nécessité à l'identité alternative du Vaisseau d'Or (des Moulins)

En étant une ressource-membre du RRASMQ, l'organisme adopte une vision de l'intervention basée sur la création d'un espace et d'une approche philosophiquement opposée ou en marge de la psychiatrie traditionnelle. Ainsi, la personne usagère ne bénéficie plus de services, mais elle participe activement à la gestion de sa souffrance (RRASMQ, 1999b). Par exemple : « L'esprit de l'intervention consiste surtout à

« suivre » plutôt qu'à précéder les demandes. » (Gagné, 144, 1996). Cette spécificité du rôle de la personne usagère implique que : « La seule évaluation compatible avec la nature même des ressources alternatives est une évaluation où les « évalués » sont les acteurs incontournables du processus. » (RRASMQ, 31, 1991).

Dans ce cadre, comme l'a dit Guay (1997), la recherche participative doit devenir « [...] un moyen pour les usagers [...] de prendre la parole et de critiquer l'organisme [...] recentrer l'organisme sur ce pour quoi il existe. » (Guay, 13, 1997).

2.2.3 La participation des personnes usagères en recherche alternative

Des éléments ressortent des recherches ou d'évaluations des ressources ou des pratiques alternatives. Ainsi, ces recherches sont surtout centrées sur la description et la présentation de leurs pratiques (RRASMQ, 1996, 1988, 1986; Viens, 1988; Corin, 1993b; Comité des frères et sœurs d'Émile Nelligan, 1996 et ROCASML, 1997), l'expérience des personnes usagères est souvent accompagnée de la présentation de leur cadre de références (leur vécu en santé mentale et la place de la ressource dans leur vie) (RRASMQ, 1993, 1996; ROCASML, 1997 et Rodriguez et al., 1994) et les évaluations sont davantage sous la direction du RRASMQ, que par les ressources elles-mêmes.

Il est aussi possible d'ajouter que des évaluations portant sur le jugement de la valeur des pratiques seraient plutôt faites dans un contexte interne et continu. Par exemple, dans la région de Lanaudière, des organismes comme Pleins Droits de Lanaudière, Le Tournesol Rive-Nord et le Vaisseau d'Or (des Moulins) ont des modalités d'évaluation de leurs pratiques et de la gestion de l'organisme qui leurs sont propres. Mais ce type d'évaluation se situe dans un contexte administratif, où c'est la gestion de la ressource qui est évaluée. Enfin, les personnes usagères, à part dans les exemples où elles se prononcent en tant qu'administratrices, sont surtout sollicitées à partager leur expérience de ces ressources (Rodriguez et al., 1994; RRASMQ, 1993; Letendre, 1993) et très peu à participer à l'amélioration des pratiques qu'elles utilisent (RRASMQ, 1996).

Cette rareté des recherches alternatives peut aussi être expliquée par le fait que les ressources alternatives sont très jeunes. Il est probable que, parce que les ressources alternatives se sont données un regroupement provincial seulement depuis 1983 (RRASMQ, 1, 1991), les premières années de ce développement ont été consacrées à la diffusion (la description) de cette philosophie nouvelle, comme le démontrent plus particulièrement les recherches du RRASMQ (1988, 1986) et de Viens (1988). Trois évaluations semblent initier une nouvelle tendance soit une recherche menée par le Tremplin, par le Projet de Suivi Communautaire (Letendre, 1993) et une dernière recherche en collaboration avec l'Équipe de Recherche et d'Action en Santé Mentale Et culture (ÉRASME) (Rodriguez et al., 1994). Cette tendance viserait à faire ressortir les effets des ressources alternatives dans la vie des personnes usagères de ces ressources. Au moment de la rédaction de ce mémoire, une recherche du RRASMQ était sur le point d'être finalisée. Dans cette recherche, il semble que les personnes usagères aient été appelées à définir leur lien avec la ressource en expliquant la nature de cet attachement par le climat, le confort, l'accueil, le rapport entre elles et les intervenants, le droit de parole et la vie associative (RRASMQ, 6, 1999a). Il semble aussi que la situation de crise ait été abordée. À ce stade il est toutefois impossible d'élaborer davantage sur le cadre participatif des personnes usagères dans cette recherche, les informations étant trop partielles.

Mais un élément demeure absent de cette recension d'évaluations de l'alternative. En effet, les personnes usagères sont présentes dans ces démarches, cependant leur participation se limite à parler de leurs expériences dans ces ressources, comme dans les recherches exploratoires ou alors dans celles visant à mesurer l'effet de l'organisme dans leur vie. La participation des personnes usagères dans l'évaluation des ressources alternatives peut aller plus loin. En voulant donner du pouvoir aux personnes usagères, par le biais de leur participation, pourquoi ne pas leur proposer de poser un jugement sur les services qu'elles reçoivent ? Ne sont-elles pas les expertes profanes, comme utilisatrices de ces services ? Il devient fondamental de laisser de l'espace à ces personnes pour qu'elles expriment cette expertise qu'elles ont développée de ces ressources en vue d'en améliorer les pratiques. À ce moment, ces ressources pourront réellement prétendre répondre directement aux demandes telles que formulées par les personnes usagères.

2.2.4 L'expérience du Vaisseau d'Or (des Moulins) : pour en venir à la qualité

À cause de l'importante augmentation des demandes d'aide (page 4), l'évaluation du Vaisseau d'Or (des Moulins) apparaissait nécessaire. À noter que la chercheuse entretenait déjà des liens étroits avec l'organisme, depuis un stage pratique effectué dans le cadre de son baccalauréat en service social. Elle travaillait aussi à titre d'intervenante psychosociale pour la maison d'hébergement. Sa connaissance de l'organisme lui a ainsi permis de proposer cette démarche.

Par son identité alternative et selon la tendance actuelle de la recherche évaluative, l'organisme a abordé l'évaluation de ses pratiques dans un esprit de collaboration des acteurs. Ils ont été rencontrés par groupes homogènes (intervenants ou personnes usagères) et ils ont été appelés à participer aux différentes étapes de la démarche selon un critère de pertinence. Dans un premier temps, la coordination (septembre 1998) a partagé des préoccupations : l'éducation populaire et l'impact de l'organisme auprès des personnes usagères. Par la suite, les intervenants ont été rencontrés (septembre 1998). Cinq préoccupations sont ressorties de cette rencontre, soit le lien entre les réponses que les personnes usagères reçoivent et les demandes qu'elles font, l'impact de l'organisme dans la vie des personnes usagères, l'intervention informelle, la contribution de l'organisme à la reprise du pouvoir sur leur vie et l'éducation populaire. Ces préoccupations ont été proposées aux membres et résidents (octobre 1998), qui ont conclu que le thème qui leur tenait le plus à cœur était le rapport entre les demandes qu'elles formulent et les réponses reçues de l'organisme.

Parallèlement à cette question, deux éléments ont semblé devoir être présents dans l'évaluation, soit l'importance de l'intervention informelle et la reprise du pouvoir sur leur vie des personnes usagères. Ainsi, l'intervention informelle pourrait se définir comme tout contact entre une ou plusieurs personnes usagères et un ou plusieurs intervenants, qui n'est pas formellement délimité par un cadre thérapeutique (le bureau, par exemple), mais qui adopte le statut d'intervention à cause des informations et de la sensibilisation présentes dans ces moments. Ce type d'intervention n'est pas calculé dans les statistiques de l'organisme. Enfin, la reprise du pouvoir sur leur vie semble être une préoccupation fondamentale chez les personnes usagères, étant donné que plusieurs fréquentent l'organisme spécifiquement pour atteindre cet objectif.

Pour terminer, la notion de qualité est apparue comme essentielle à cette évaluation des réponses. La démarche aurait pu aborder les réponses de l'organisme dans l'angle de la satisfaction des personnes usagères des réponses qu'elles reçoivent. Mais il a semblé plus approprié d'innover dans le cadre des recherches en alternative (voir point 2.3) et de donner une place réelle aux personnes usagères dans l'évaluation.

2.3 Recherche d'une méthode d'établissement de la norme de qualité

2.3.1 Paramètres participatifs : limites et propositions

2.3.1.1 Un biais à la participation : les influences entre statuts

L'approche participative prétend remettre le pouvoir aux participants (Mercier, 1985), par la place qu'ils ont dans la démarche évaluative. Or, selon Mason et Boutilier (1996), un déséquilibre existe entre les statuts des sujets de la recherche, selon leur rôle dans l'organisme. Ce déséquilibre provient d'une perspective différente de l'objet de recherche. C'est pourquoi il semble impensable d'hétérogénéiser des groupes lors de la cueillette des données. Dans cette situation, les réponses que donnerait la personne usagère endosseraient possiblement un biais de désirabilité. Les auteurs basent leur suggestion sur une recherche dans laquelle différents acteurs ont participé (citoyens, infirmières et chercheurs). Ils démontrent clairement l'inégalité des statuts qui peut survenir dans un projet participatif. Cet élément a donc dû être considéré dans l'élaboration des outils de collecte des données.

2.3.1.2 Définition d'un espace non restrictif de participation

En analysant des recherches évaluant la qualité des services, selon les personnes usagères, il est apparu que ce qu'on laisse évaluer aux personnes usagères demeure la plupart du temps du domaine environnemental. Ainsi Davis, Sebastian et Tschetter (1997) ont fait une recherche dans une maison de santé (personnes âgées) aux États-Unis, visant à ce que les résidents se prononcent sur la qualité des services, en évaluant l'aspect environnemental de la maison, la sécurité, les activités, leur liberté, la relation avec le professionnel et l'alimentation. Le même type d'objet d'évaluation est abordé dans d'autres recherches de milieux divers, comme la diététique aux Pays-Bas

(Kerssens et Yperen, 1996), encore une maison de santé, en Suède (Edebalk, Samuelsson et Ingvad, 1995) et en bibliothèque, à travers le Canada (Hébert, 1995).

Ces récentes recherches ont été faites par le biais d'un questionnaire. Celle de Edebalk, Samuelsson et Ingvad (1995) a visé la mise en ordre d'importance de caractéristiques de la qualité de services. Hébert (1995) a envoyé des clients faire une expérience de *faux-client*, en analysant une demande de services faite à un commis. Les points centraux des questionnaires sont rapportés, de même que les divers paramètres de la collecte et de l'analyse des résultats. Davis, Sebastian et Tschetter (1997) ainsi que Edebalk, Samuelsson et Ingvad (1995) présentent un souci éthique car ils font passer un test d'aptitudes aux personnes âgées pour s'assurer de leur capacité cognitive à participer à l'évaluation. Seulement Davis, Sebastian et Tschetter (1997) présentent une possibilité de biais car : « [...] several residents in this study request that they complete the questionnaire items without the aid of the interviewer. » (451, 1997). Certaines réponses pourraient être teintées de l'opinion de l'interviewer.

Pour terminer, il apparaît que les services étant l'objet de l'évaluation ne peuvent se restreindre à des facteurs environnementaux. L'opinion que les personnes usagères ont des services qu'elles reçoivent s'étend au-delà des facteurs environnementaux et elle doit être considérée dans toute la richesse de ses paramètres. Mais dans une perspective scientifique, la perception des personnes usagères peut-elle s'étendre à tout évaluer (l'intervention incluse)?

2.3.1.3 Le savoir profane : justification de la valeur du jugement des personnes usagères

Corin (56, 1996) dira que la place laissée aux personnes usagères est virtuelle en recherche participative, car souvent elle ne leur permet que de porter une opinion sur des facteurs environnementaux. McKnight (1977) explique que :

« [...] il n'y a pas de plus grand pouvoir que celui de définir le problème. Ce pouvoir permet de limiter la liste de solutions proposées. Si celui qui fournit le service peut effectivement imposer sa propre vision du problème, alors il a le pouvoir de

décider des besoins du voisin plutôt que de lui en laisser l'initiative. [Cela] implique également que les citoyens sont des gens incapables de savoir s'ils ont un problème et encore moins comment le résoudre. » (McKnight, 15, 1977).

La notion de *savoir profane* va dans le sens de ce que prône McKnight (1977), car le concept peut être défini comme la connaissance des personnes qui ne possèdent pas une expertise scientifique ou professionnelle d'un thème spécifique.

Popay et Williams (1996) considèrent que la participation des personnes usagères dans l'évaluation de services est fondamentale : « If public health research is to be more relevant and sound and lead to more appropriate and effective policy and practice, the lay experts have to be involved in the process : in generating the research questions, commenting on the research design, interpreting the findings, and developing the policy implications. » (Popay et Williams, 764, 1996). Leur point de vue ne minimise pas l'apport de l'expertise professionnelle, mais ils suggèrent qu'un besoin d'accéder à la compréhension de la structure de l'expertise autant profane que professionnelle est primordiale dans une perspective de production d'un savoir en relation (contrairement à la notion de savoir universel, qu'ils associent à l'objectivité quasi utopique). De cette façon, le professionnel et l'utilisateur font partie d'une équipe (Stacey, 89, 1994). Pour Campbell (1997) : « Clearly, consumer perceptions about effectiveness, satisfaction, and quality of services determine which treatments are sought or complied with and which outcomes are valued. » (Campbell, 358, 1997).

Stacey (1994) amène que le savoir profane ne s'assimile pas au savoir professionnel. Le savoir profane est composé d'une connaissance de la science (la médecine dans l'exemple) et d'une part d'expérience de ces services. Ce savoir qu'elle qualifie de : « [...] a consistent kind of rational knowledge. » (97, 1994) fait donc partie d'une globalité qui est ici la médecine. Aussi, Popay et Williams (1994) et Stacey (1994) considèrent que le langage utilisé doit demeurer celui des utilisateurs, pour en retenir la signification particulière.

Pour arriver à ses résultats, Stacey base son point de vue sur son expérience à l'Université Warwick comme sociologue et sur différentes recherches qu'elle a menées. Popay et Williams se basent sur leur reconnaissance dans le milieu (dans le livre qu'ils ont édité, 1994) et citent des conclusions de recherches pour illustrer ce qu'ils avancent.

Bref, les personnes usagères peuvent utiliser ce savoir et être ainsi consultées dans le cadre d'une recherche traitant de la qualité des services. Cependant, cette participation doit certainement être abordée de façon particulière.

2.3.1.4 Contextualisation de la participation pour comprendre les résultats

La participation des personnes usagères doit être contextualisée dans leur relation à l'organisme, en vue de mieux saisir le sens des résultats obtenus en suite de la collecte des données. Patton (1987) soutient qu'il serait essentiel d'élaborer une description de la qualité de vie d'une personne usagère, en vue de saisir l'effet de la qualité d'un service sur ses utilisateurs. Par contre, ce type de cadre de références introduit une évaluation des effets, ce qui n'est pas pertinent dans la recherche actuelle. Corin (1996) propose que la participation des personnes usagères assure à l'évaluation un enrichissement important des pratiques, en voulant : « [...] chercher à dégager leurs univers de signification, c'est-à-dire les représentations et les valeurs qui les fondent. » (49, 1996). Ces éléments vont donc justifier les réponses données. Par exemple, une personne qui fréquente l'organisme depuis plusieurs années a une opinion qui est certainement plus fondée sur l'expérience que l'opinion d'une personne qui y est allée quelques fois. Une personne qui a été suspendue a des raisons d'avoir une opinion négative sur la ressource et ainsi de suite.

Pour obtenir ces données, Patton (1987) réfléchit au processus d'évaluation de la qualité dans la dualité quantitative/qualitative. Une seule référence bibliographique soutient ce passage du livre. Corin (1996) cite des études qu'elle a menées précédemment pour illustrer ses propos.

2.3.2 Exploration d'outils pour l'établissement d'une norme de qualité

2.3.2.1 Mesure de la qualité des services : l'outil SERVQUAL

Une méthode ressort des recherches étudiées, soit l'utilisation d'une norme de qualité comme balise, car : « Parler de qualité des soins et des services, c'est à la fois spécifier des caractéristiques et porter un jugement. » (Brunelle, 71, 1993). La norme est

comme une : [...] quête du possible. » (Brunelle, 71, 1993). C'est aussi un critère auquel se réfère le jugement de la valeur de l'objet évalué. L'évaluation consiste donc à comparer la réalité à la norme de qualité. Davis, Sebastian et Tschetter (1997) ont basé cette comparaison entre ce que des résidents de maisons de santé pensent qu'ils devraient recevoir comme service et ce qu'ils reçoivent dans la réalité. Hébert (1995) a utilisé la même méthode, mais en bibliothèque. Dans le cas de Kerssens et Yperen (1996), la norme était pré-établie.

Pour établir cette norme de qualité, Hébert (1995) et Davis, Sebastian et Tschetter (1997) recourent à l'instrument SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml et Berry, 1988, dans Hébert, 1995). Cet outil mesure les attentes et les perceptions des usagers d'un service, pour comparer avec l'expérience vécue face à ce service. Kerssens et Yperen (1996), proposent d'emblée 28 items de qualité (établis par on ne sait qui !), qu'ils évaluent avec un groupe contrôle, par pré-test/post-test. Cette méthode reste lourde pour le Vaisseau d'Or (des Moulins) qui offre un cadre complexe où une atmosphère, autant que des activités et des interventions, tentent de contribuer au mieux-être de personnes en état de détresse émotionnelle.

L'utilisation de l'outil SERVQUAL, pour une ressource comprenant une maison d'hébergement de la capacité de huit résidents et un groupe d'entraide composé d'une soixantaine de membres, reste improbable. De par la faible importance de la population à l'étude, il demeure inintéressant de baser la recherche sur un questionnaire, restrictif dans ses données, alors que l'utilisation d'autres outils de collecte des données permettrait de cerner des nuances à apporter à cette norme de qualité. Bien que l'établissement d'une norme de qualité apparaît comme la méthode à adopter, la façon de la construire reste à rechercher, car à la lumière de ces seules évaluations de la qualité selon les personnes usagères, aucune méthode ne semble appropriée.

2.3.2.2 Établissement d'une norme en milieu hospitalier

Différents outils sont présentés dans la littérature portant sur les évaluations de qualité, dans le réseau de la santé. Ces outils méritent de s'y attarder pour enrichir le modèle proposé dans la démarche présente. La qualité réfère à des normes ISO, du

marché des biens de consommation. Au niveau de la santé, la qualité devient : « [...] un ensemble de caractéristiques d'une entité qui porte sur son aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou des besoins implicites des clients. » (Berslinski, 33, 1998). Dans ce contexte, la relation entre la satisfaction du client de la réponse reçue et son désir constitue le cadre de référence. C'est le parallèle que fait Cormier (36, 1998) avec la loi du marché des biens de consommation : l'offre (médecins) et la demande (patients). Ces références simplistes sont peu représentatives des dynamiques du Réseau de la Santé et des Services sociaux. Différents outils sont présentés dans la littérature portant sur les évaluations dans ce domaine et méritent de s'y attarder.

Shaw (1997), par le biais d'une revue de l'évolution des outils d'établissement de la qualité des soins de santé mentale au Royaume-Uni, discute d'outils qui sous-tendent des modèles plus élaborés de perception de la définition de la qualité des services. Ainsi le *Psychiatric Monitor*, considérant les soins aux patients, la gestion de l'établissement et les politiques/procédures internes, a été remplacé par le *QUARTZ*, qui mobilise un évaluateur à analyser les pratiques de gestion, la qualité de l'environnement et des ressources, le lien entre la gestion et les rapports externes, une vérification des services pour les utilisateurs et la perception de ces utilisateurs. Un autre outil, *Health of the Nation Outcome Scales* (HoNOS), s'intéresse spécifiquement aux retombées des soins tant sociales qu'en matière de santé. Le modèle des *Consumers* se limitera à la satisfaction des patients. Pour Herbe et Bianchi (1996), la qualité est une combinaison de la satisfaction des besoins médicaux, d'hôtellerie et de restauration ainsi que de l'aspect humain (respect).

À un autre niveau, Bachrach (1993) du centre de recherche psychiatrique de l'École de médecine de l'Université du Maryland (au moment de la rédaction de l'article) souligne que les évaluations de qualité en santé mentale se limitent souvent à définir cette qualité comme une absence d'hospitalisation ou comme des expériences d'emploi. Or, en santé mentale, la qualité d'un service ne peut se restreindre à des résultats quantifiables ou distinctement positifs, car la notion de gain est temporaire (Bachrach, 25, 1993).

Quant à eux, Salzer, Nixon, Schut, Karver et Bickman (1997) proposent le modèle de Donabedian (1980), le seul qu'ils considèrent ne pas percevoir comme flou

ou évusif. Ce nouveau cadre est en fait une conception triadique de la qualité, composée de la structure (caractéristiques du système de santé local, de l'institution et des professionnels), de la procédure (aspects interpersonnels/relation thérapeutique, références d'habiletés techniques (savoir, savoir-faire)) et des retombées (sur le statut courant ou futur de la santé associé à l'attitude du patient face au traitement, sa satisfaction, son savoir face à la santé). Les auteurs présentent puis discutent le modèle. Celui-ci, créé par Donabedian, se veut une vision réarrangeant les concepts de base en qualité, en offrant une conception simple et générale des éléments associés à la qualité (Salzer, Nixon, Schut, Karver et Bickman, 294, 1997). Le modèle avance ses principes en les mettant en perspective avec l'évolution de la conception de la qualité et les lacunes de ces modèles antérieurs. Ainsi, cette approche face à la qualité apparaît comme étant largement justifiée.

Enfin, le modèle que Wilde, Starrin, Larson et Larson (1993) proposent est aussi intéressant. La mesure participative de la qualité se construit autour de deux pôles, soit la structure de la ressource de l'organisation des soins, qui se compose du personnel et des qualités environnementales physiques et administratives. Le point de vue des patients est intitulé les « préférences », se composant de l'avis des patients sur les compétences techniques et médicales des soignants, des conditions physiques et techniques de l'organisation des soins, des attitudes et des actions des soignants et de l'atmosphère socio-culturelle de l'organisation des soins.

2.3.2.3 Critique des outils utilisés en milieu hospitalier

Ces modèles s'illustrent en contexte d'institution, en santé mentale. Les notions semblent difficilement applicables directement à un organisme communautaire et alternatif. Cependant, il apparaît que la qualité est une notion qui met différents concepts en relation. Il n'existe pas une qualité pour toutes les institutions, mais une pour chacune d'entre elles. La qualité doit être définie selon différents paramètres, qui visent à inclure le plus exhaustivement possible ce qui entoure et ce qui compose les services. Ainsi, les services ne sont pas indépendants, mais ils sont associés à nombre de variables particulières au milieu étudié : évaluer la qualité d'un service, c'est analyser le milieu dans lequel il s'inscrit.

De l'offre et la demande, la conception de la qualité se raffine jusqu'à inclure la structure, la gestion de l'institution, les politiques internes et celles entourant le fonctionnement de l'institution, l'environnement physique, le contexte humain du soin, les retombées sur le patient et sur l'institution et la satisfaction du patient face aux soins reçus. Il reste donc à reprendre ces notions et à les adapter au contexte d'un organisme communautaire alternatif en santé mentale.

CHAPITRE 2

MODÈLE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIE

1. MODÈLE THÉORIQUE

1.1 Résumé des concepts retenus dans l'état des connaissances : paramètres de participation et établissement de la norme de qualité

Dans un premier temps, la participation des personnes usagères est essentielle. Cette participation est l'enjeu central de cette recherche évaluative. D'abord dans la définition de cet espace participatif par la détermination du thème de la recherche, par l'établissement de la norme de qualité, par l'élaboration des outils de collecte des données et par leur analyse. Ensuite dans l'objet de l'évaluation participatif, qui touche autant l'atmosphère de l'organisme que les interventions. La réussite du projet participatif est réellement l'élément le plus déterminant de la recherche : comment gérer cette participation, les données en résultants, la couleur de la norme de qualité et même les orientations de la recherche? Le résumé des concepts retenus dans l'état des connaissances permet alors de bien cerner le cadre de cette approche originale.

Ainsi, la quête de données veillera à ne pas hétérogénéiser des groupes d'acteurs dans la démarche, en vue d'éviter les biais liés à l'influence entre les statuts. De plus, la participation ne se limitant pas à exprimer leur perception des facteurs environnementaux, il s'agit de respecter ce savoir profane en laissant aux personnes usagères l'espace pour exprimer leurs perceptions des réponses données.

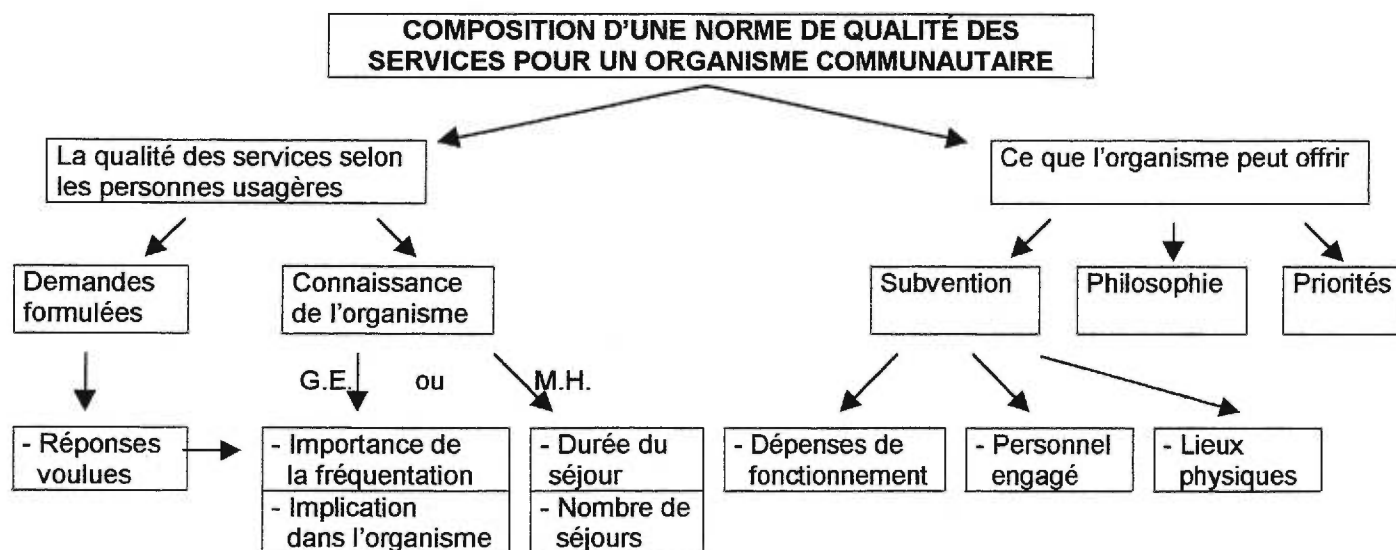
Dans un deuxième temps, la participation des personnes usagères va de l'établissement d'une norme de qualité à l'évaluation de la qualité des réponses données à leurs demandes. La deuxième partie, la conception de la qualité doit être contextualisée, selon la place de l'organisme dans la vie de la personne : la fréquentation/qualité de cette fréquentation. Leur conception de la qualité doit être basée sur leurs désirs : les demandes formulées à l'organisme. Et les réponses attendues y sont greffées. L'ensemble devient ce que les personnes usagères désirent recevoir. Les indicateurs de qualité ne se restreignent plus à l'absence d'hospitalisation ou à l'emploi.

Dans un troisième temps s'inscrit le deuxième pôle : les contraintes à l'offre de services. Comme il a été soulevé dans la situation des institutions (point 2.3.2.2), l'organisme s'inscrit dans un cadre politique, où d'une subvention (l'expression du cadre politique restrictif), qui est une limite au développement des services en communautaire, découlent d'autres variables (dépenses de fonctionnement) grugeant la subvention. Le type de personnel engagé, selon son niveau de qualification, son expérience, ses compétences et ses limites et les lieux physiques sont touchés. L'organisme intervient selon une philosophie balisant ses pratiques : une limite et un influent augmentant l'espace de qualité atteignable. Ces éléments servent à vérifier si la qualité exprimée par les personnes usagères est faisable dans le contexte de l'organisme évalué.

1.2 Schéma de relations vers une question de recherche

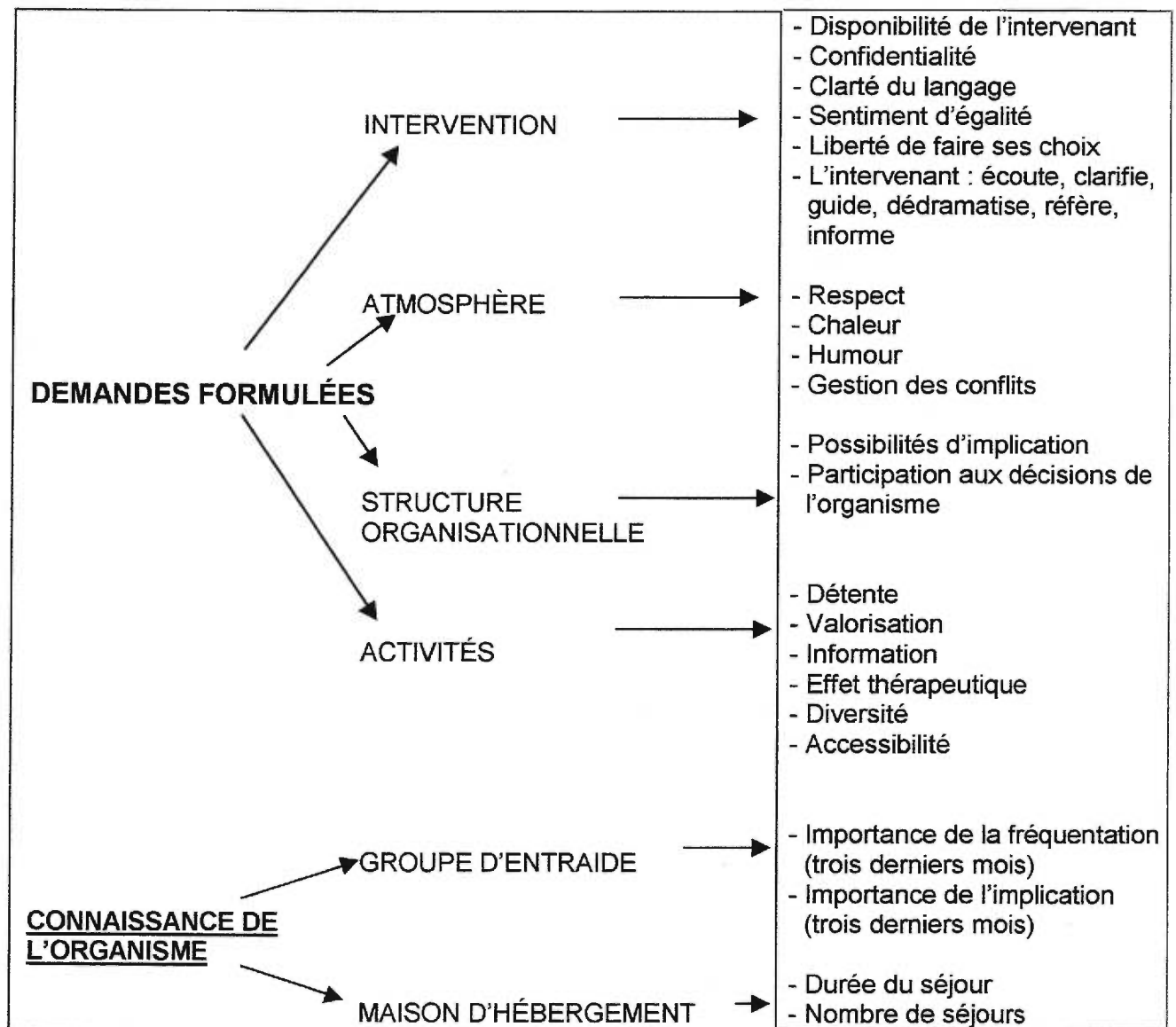
La qualité est une combinaison de deux dimensions : ce qu'une personne usagère désire recevoir de l'organisme, selon ce qu'elle considère comme des réponses de qualité et selon sa connaissance de l'organisme, combinée avec ce que l'organisme peut offrir, selon ses moyens, sa philosophie d'intervention (ce qui donne une direction à l'intervention) et ses priorités. La figure 1 présente ce schéma de concepts. L'abréviation MH signifie maison d'hébergement et GE signifie groupe d'entraide.

FIGURE 1 : MODÈLE DE COMPOSITION D'UNE NORME DE QUALITÉ DES SERVICES POUR UN ORGANISME COMMUNAUTAIRE



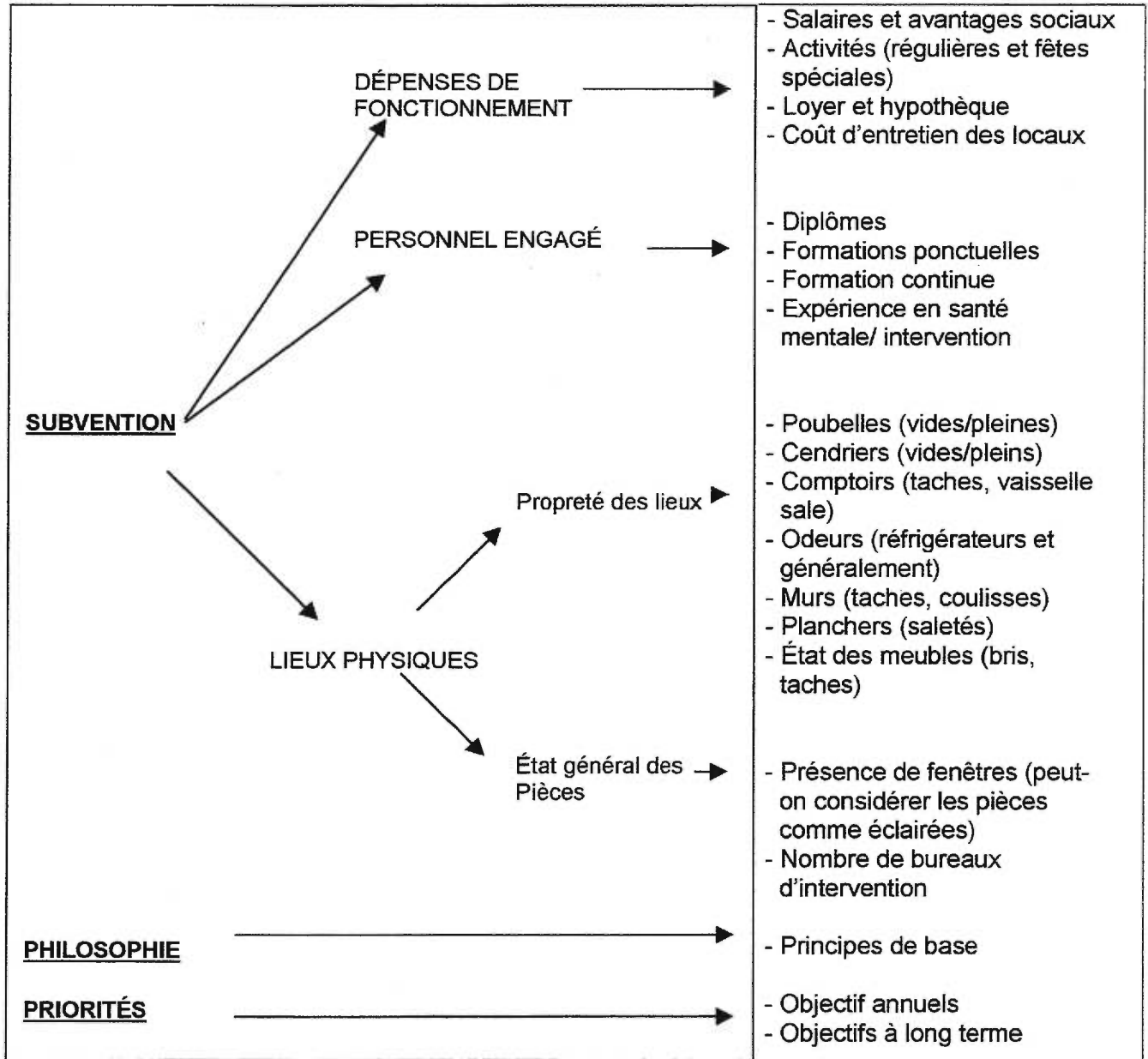
Ces concepts peuvent être opérationnalisés, pour arriver à les détecter dans la réalité. Leur opérationnalisation est un exercice de réflexion qui a été effectué par l'expérimentateur. Le premier pôle, la qualité des services selon les personnes usagères, est opérationnalisé dans la figure 2.

FIGURE 2 : QUALITÉ DES SERVICES SELON LES PERSONNES USAGÈRES



Ce que l'organisme peut offrir, c'est-à-dire le cadre d'application de la norme de qualité élaborée par les personnes usagères, devient autant des limites que des éléments pouvant augmenter la norme. Encore une fois, c'est l'expérimentateure qui a opérationnalisés ces concepts.

FIGURE 3 : CE QUE L'ORGANISME PEUT OFFRIR



À la lumière de l'état des connaissances sur la question de l'évaluation participative de la qualité des services et étant donné la création d'un modèle nouveau de construction de la norme de qualité des services en milieu communautaire, il apparaît que cette recherche répondra à la question suivante, soit : « L'évaluation de la qualité des réponses de l'organisme aux demandes des personnes usagères au Vaisseau d'Or (des Moulins), le point de vue des personnes usagères ».

Pour des raisons de faisabilité en fonction de l'échéancier qui dirige la recherche présente et en fonction de raisons financières, il demeure impossible d'accomplir tout le processus tel que présenté dans le modèle théorique original. Et puisque la recherche actuelle vise à effectuer une évaluation basée sur l'expertise des personnes usagères, un critère de pertinence vient donc justifier de se concentrer plus spécifiquement à ce niveau, en incluant toutefois une contextualisation de la participation de ces personnes, par l'établissement de la connaissance qu'elles ont de l'organisme. L'introduction du deuxième pôle évaluatif pourrait cependant être abordé dans une recherche ultérieure, dans les prochaines années. Ceci permettrait de mettre en perspective les deux dimensions composant la norme de qualité.

Bien que le modèle original ne soit pas appliqué, il était nécessaire de développer un mode d'application adéquat, pour arriver à en faire un modèle adapté. Des outils associés à chacun des concepts, visant à juger de la valeur des concepts opérationnalisés, ainsi qu'un cadre d'analyse sont présentés en annexe 1.

1.3 Choix d'une stratégie de recherche

En reprenant la question de recherche, il apparaît que l'évaluation de la qualité des réponses aux demandes des personnes usagères, pour l'organisme, se situe dans le cadre d'une recherche évaluative. Cette recherche peut aussi être qualifiée de formative, étant donné qu'elle : [...] a pour principal objectif de fournir des résultats qui permettent d'améliorer un programme d'intervention généralement en développement. » (Tourigny et Dagenais, 396, 1998).

Dans le but de valider la démarche évaluative au fil de ses différentes étapes, un comité d'évaluation a été proposé par la coordination de la ressource. Ce comité s'est appliqué à vérifier la concordance entre les détails du projet et l'identité alternative de l'organisme et les valeurs sous-tendant le type d'intervention qui y est pratiquée. Ainsi, le comité a étudié les textes du présent rapport, les grilles de collectes des données, les grilles de consentement libre et éclairé, le choix de la forme du rapport final et la démarche en général. Ce comité est composé de la coordination de l'organisme, d'une intervenante, d'un membre du conseil d'administration (qui est aussi une personne usagère) et d'une personne usagère à l'emploi de l'organisme.

1.4 Réappropriation du pouvoir et intervention informelle

Lors de la consultation des personnes usagères en vue du choix du thème de la recherche, en plus de l'évaluation de l'adéquation entre les demandes des personnes usagères et des réponses données par l'organisme, il est ressorti que les personnes usagères voulaient aborder la réappropriation du pouvoir sur leur vie et l'intervention informelle.

En effet, la réappropriation du pouvoir sur leur vie est un élément central de la fréquentation des personnes usagères de l'organisme. Comme le démontreront les résultats, les personnes usagères de la maison d'hébergement avaient pour objectif de « se reprendre en main » et celles du groupe d'entraide voulaient « créer des liens ». Ces objectifs sont donc en accord avec le concept de réappropriation du pouvoir.

Le concept adopte deux dimensions d'interprétation : « [...] celle des conditions sociopolitiques dans lesquelles se trouvent inscrites les personnes, incluant la marginalisation associée à la maladie mentale et à l'hospitalisation psychiatrique; et celle d'une histoire de vie personnelle et de l'expérience de souffrance qui la traverse le plus souvent de part en part. » (Corin, Rodriguez, Guay, 48, 1996) Se réapproprier du pouvoir sur sa vie devient ainsi une démarche s'opérationnalisant dans les deux dimensions de la définition du concept. Mais selon le cadre actuel de la recherche évaluative, il a fallu laisser aux personnes usagères le soin de définir elles-mêmes ce que signifie ce concept pour elles.

Aussi, l'intervention informelle a suscité l'intérêt des personnes usagères. Elles se sont questionnées sur l'importance de ces pratiques pour les membres et les non-membres de l'organisme. Godbout (1992, 1994 dans Chicha, 1994) a qualifié les activités informelles comme suit : [...] univers du don, de la solidarité familiale, de l'entraide communautaire. » (Godbout, 1992, 1994 dans Chicha, 53, 1994). Le problème du calcul de ces activités réside dans le fait que ces : [...] activités [...] n'obéissent pas à la logique du marché et au calcul économique. » (Chicha, 53, 1994). Ainsi, l'intervention informelle devient un type d'intervention qui n'est pas directement mesurable.

Pour l'organisme, après avoir consulté de manière informelle (!) des personnes usagères et des intervenants, l'intervention informelle est définie comme ne se déroulant pas nécessairement dans un bureau fermé, mais un peu partout dans la ressource, sur le coin de la table, debout dans un cadre de porte, etc. C'est aussi une intervention qui peut être très courte ou alors une transmission d'informations, comme ça *en passant*. Bref, c'est toute intervention qui ne peut être comptabilisée de par la difficulté que ses acteurs peuvent avoir à en cerner le début et la fin.

2. MÉTHODOLOGIE

2.1 Population et échantillonnage

2.1.1 Population à l'étude

Les personnes usagères sont appelées à participer, étant donné la place centrale donnée à leurs perceptions dans la démarche. Ces personnes usagères du Vaisseau d'Or (des Moulins) sont des résidents de la maison d'hébergement et des membres et non-membres du groupe d'entraide.

Pour les personnes usagères du groupe d'entraide, il existe un système de *membership*. Lorsqu'une personne, après une période de quelques semaines, semble respecter l'esprit de l'organisme, il lui est offert d'officialiser sa fréquentation, par l'achat d'une carte de membre (accès aux prix réduits de la cantine, journal mensuel gratuit, accès aux ateliers et droit de vote aux assemblées générales annuelles). Des personnes usagères fréquentent aussi le groupe d'entraide depuis nombre d'années, sans pour autant être détentrices d'une carte de membre. Ce sont les non-membres identifiés.

Au niveau de l'hébergement, huit résidents peuvent être présents à la fois. Cependant, ces résidents sont souvent en état de détresse émotionnelle importante, à leur arrivée. Il aurait été contraire à l'éthique de les interroger dans ce contexte. Il reste alors à aller vers les anciens résidents qui sont rejoignables pas le biais du groupe d'entraide.

La population dont il est alors question est celle des anciens résidents qui fréquentent le groupe d'entraide (17), celle des membres du groupe d'entraide (35) et celle des non-membres identifiés (7), dans la possibilité où ils seront rejoignables. Les anciens résidents, s'il ne fréquentent pas le groupe d'entraide, deviennent absents de cette population, car ils sont *disparus dans la nature*. Tous les participants sont membres ou non-membres identifiés.

2.1.2 Échantillonnage

En vue d'éviter que l'échantillon soit régi par un biais de désirabilité sociale, la méthode de sélection devait être au hasard. Ainsi, pour chacune des trois populations, soit les anciens résidents qui fréquentent le groupe d'entraide, les membres du groupe d'entraide et les non-membres identifiés, un échantillon a été constitué au hasard. Cet échantillon a les même proportions pour chacune des populations, voulant ainsi avoir une représentation honnête de 45 % de chacune d'entre elles.

Ainsi, la population étant de 59 sujets, la représentation a été divisée en part assez égales pour atteindre le taux de 45%. Pour la première opération de collecte des données, soit le questionnaire, il y a eu 15 répondants : 4 anciens résidents fréquentant le groupe d'entraide, 8 membres du groupe d'entraide et 3 non-membres. Pour la deuxième opération, soit les entrevues, il y a eu 13 répondants : 4 anciens résidents, 7 membres et 2 non-membres identifiés. De façon proportionnelle, chaque sous-groupe a été représenté par au moins 45% de la population : 47,05% pour les anciens résidents, 45,71% pour les membres et 57,14% pour les non-membres identifiés. Globalement, 47,48% des membres et non-membres identifiés ont répondu et ont participé à la première ou à la deuxième opération de collecte des données.

À noter que les noms ont été pigés au hasard pour l'ensemble de la collecte. Par la suite une série de substituts a été pigée, pour les cas de désistement ou de refus.

2.2 Méthodes de collecte des données

Avant de procéder à l'évaluation de la qualité des réponses données aux demandes des personnes usagères, il a fallu procéder à l'établissement d'une norme de qualité. Étant donné les contraintes citées précédemment, la norme de qualité des réponses aux demandes des personnes usagères, selon ces dernières, a été établie selon un pôle du modèle seulement. Ensuite, une grille visant à établir la connaissance que les personnes usagères ont de l'organisme a été utilisée. Puis, au niveau de l'évaluation de la qualité, la présente recherche évaluative a utilisé le principe de la triangulation, car : « [...] the use of multiples methods, [...] can strengthen the validity of findings if results produced by different methods are congruent. Using multiple methods is means of offsetting different kinds of bias and measurement error. » (Rossi et Freeman, 229, 1989). Ainsi, un questionnaire et des grilles d'entrevue ont été mis sur pied.

2.2.1 Pré-collecte des données : établissement d'une norme de qualité

L'établissement d'une norme de qualité des réponses de l'organisme aux demandes des personnes usagères a été effectué lors d'une activité ouverte, le 6 novembre 1998. Préalablement, l'expérimentateure a séparé les demandes en grande catégories pour structurer les discussions des personnes usagères. Ces catégories et les demandes sont basées sur le Manifeste de l'Alternative questionné (1994), qui regroupe l'ensemble des principes idéologiques et de fonctionnement des ressources alternatives en santé mentale. Le Rapport d'activités 1997-1998 du Vaisseau d'Or (des Moulins) (1998) a aussi été consulté, par le biais des statistiques d'intervention, pour en faire ressortir des demandes qui seraient plus spécifiques aux personnes usagères de l'organisme.

Cette liste de demandes possibles que les personnes usagères de l'organisme pourraient avoir a donc été présentée aux 25 personnes usagères présentes lors de cette rencontre. Le document original est présenté en annexe 2. Elles ont bonifié cette liste, en faisant plusieurs modifications. Ensuite, elles se sont séparées en trois ateliers. Le premier a étudié les demandes liées à l'atmosphère, le deuxième les demandes liées à l'intervention et le troisième les demandes liées aux raisons pourquoi la personne fréquente l'organisme et les possibilités d'implication. Dans les ateliers, les participants ont repris chacune des demandes pour y associer une réponse de qualité voulue. Puis, des indicateurs ont été associés pour illustrer le niveau de qualité requis pour que les réponses puissent être jugées de qualité. Les explications aux participants pour cette partie de l'activité, de même que les grilles qu'ils ont eues à remplir se retrouvent dans les deux dernières pages de l'annexe 2.

À la suite de cette rencontre, une autre activité a été mise sur pied en date du 18 décembre 1998, dans le but de vérifier les réponses ressortant de la dernière rencontre. La norme de qualité des réponses aux demandes des personnes usagères a été ainsi créée. L'annexe 3 consiste en la liste de données ressortant de la rencontre du 6 novembre 1998. Les demandes sont classées en blocs : atmosphère, pourquoi je fréquente l'organisme, intervention et implication. Des réponses générales de qualité ainsi que des indicateurs composent la norme de qualité. Cette rencontre a donné lieu à l'élaboration d'une définition commune de la reprise du pouvoir sur sa vie. Les douze participants ont été appelés à partager leur conception du concept.

Différents items sont ressortis de cette consultation : la capacité de faire des choix, la capacité de faire respecter ses droits, la capacité de se responsabiliser en coupant des liens qui détruisent et en s'entourant de ce qui aide à se sentir mieux, se sentir important, sentir que la personne a quelque chose à apporter aux autres, sentir que la personne a du pouvoir car elle est informée et se sentir maître de son existence. Les personnes ont insisté sur le fait que le niveau de réappropriation du pouvoir est différent pour chacun, car le potentiel de pouvoir sur sa vie dépend de facteurs personnels et socio-économiques. C'est pourquoi, pour cette question, il n'est pas possible de parler de norme de qualité car il y aurait autant de normes que de répondants. Il est davantage pertinent de se questionner au sujet d'éléments où l'organisme intervient (sa contribution). Les items formant la définition de la

réappropriation du pouvoir sur sa vie ont été utilisés intégralement dans les grilles du questionnaire et des entrevues. Ces grilles sont présentées plus bas. Elles se retrouvent en annexe 5 et 6.

En ce qui concerne l'intervention informelle, il n'y a pas de grille spécifique qui a été créée pour en mesurer l'importance. La place de ce type d'intervention pour les personnes usagères ressortira par elle-même dans les résultats des entrevues et du questionnaire.

2.2.2 Renseignements généraux

En vue de répondre à l'item portant sur la connaissance de l'organisme de la personne usagère, pour d'abord donner une valeur à ses réponses et ensuite pour inscrire un contexte autour du groupe des répondants, une feuille de renseignements généraux a été créée pour le groupe d'entraide et pour la maison d'hébergement. Cette feuille a été remplie par tous les répondants. Pour la maison d'hébergement, trois questions ont été posées : le nombre de séjour et le temps des séjours, le moment où s'est terminé le dernier séjour et les raisons du séjour. Pour le groupe d'entraide, il a été intéressant de connaître la durée et la fréquence de la fréquentation, la participation et la mise sur pied d'activités et enfin, les raisons pour lesquelles la personne fréquente l'organisme. L'annexe 4 présente cette grille qui se veut avant tout simple et accessible.

Ensuite, une question s'est ajoutée verbalement, à savoir si la personne avait déjà fréquenté un autre organisme alternatif en santé mentale. Cela fait suite à une possibilité de biais (point 4.5) qui est apparue au comité d'évaluation en cours de processus. Cet élément de question s'est ajouté alors que la grille était déjà à la poste, alors les personnes ont été recontactées à ce sujet.

La grille de renseignements généraux a été soumise à un pré-test auprès d'une personne usagère. Ce pré-test a été concluant. La grille a aussi été acceptée par le comité d'évaluation et vérifiée par Monsieur Ricardo Zúñiga, de l'École de service social de l'Université de Montréal.

2.2.3 Questionnaire

Le questionnaire, qui se retrouve en annexe 5, reprend l'ensemble des éléments déterminés par les personnes usagères comme étant la norme de qualité des réponses à leurs demandes pour l'organisme, tel que présenté en annexe 3. Il est possible de remarquer que quelques modifications mineures ont été faites, suite à l'exercice de validation du 18 décembre 1998. Cela s'explique principalement par la nécessité d'adapter et d'uniformiser la forme pour un questionnaire. Les personnes usagères ont dû évaluer dans quelle proportion ces éléments se retrouvent dans leur expérience de l'organisme.

Les questions sont groupées en blocs : atmosphère (composé de 8 sous-thèmes et de 23 items), raisons pour lesquelles je fréquente le Vaisseau d'Or (des Moulins) (composé de 3 sous-thèmes et de 11 items), intervention (composé de 6 sous-thèmes et de 29 items) et la réappropriation du pouvoir (composé de 7 items). Cinq niveaux leur ont été proposés : beaucoup, habituellement, plus ou moins, très peu et jamais. Certaines questions rejoignaient davantage les personnes usagères du groupe d'entraide. Les personnes usagères représentant la maison d'hébergement ont été appelées à ne pas répondre à ces questions. Le même phénomène s'est reproduit pour des questions traitant de la médication ou de la psychiatrie. Les personnes ne prenant pas de médicaments ou n'ayant pas été en psychiatrie ont été appelées à ne pas répondre à ces questions. En ce qui concerne la réappropriation du pouvoir, une introduction a voulu présenter la signification des affirmations (ou items).

Le questionnaire a subi un pré-test auprès d'une personne usagère, pour en vérifier la pertinence, la faciliter de sa compréhension et sa durée d'exécution. Encore une fois, Monsieur Ricardo Zúñiga, de l'École de service social de l'Université de Montréal a vérifié la pertinence et la congruence du document. Le comité d'évaluation en a vérifié la congruence avec les pratiques alternatives de l'organisme.

Il importe de spécifier que dans les affirmations, lorsqu'il est fait référence aux intervenants, il s'agit pour le groupe d'entraide d'une présence d'intervenant par jour; on parlera donc de « l'intervenant ». Pour la maison d'hébergement, il y a six intervenants

présents seuls ou à plusieurs, en présence constante. On parlera donc « d'équipe d'intervention ».

2.2.4 Entrevue

Au départ, il avait été prévu que suite à la réduction des données du questionnaire, une grille d'entrevue serait construite pour tenter de nuancer les éléments les plus positifs et les éléments les plus négatifs qui en ressortiraient. Un commentaire général devait s'ajouter dans un deuxième temps. Cette entrevue devait se limiter à environ quarante-cinq minutes, pour aller à l'essentiel de l'expérience des personnes usagères. Or, il est apparu que les résultats du questionnaire ont été trop positifs, c'est-à-dire que vouloir nuancer les éléments positifs dans une entrevue aurait été extrêmement long et peu pertinent, vu leur nombre.

C'est pourquoi ce qui devait être la première étape du questionnaire a été annulé. En fait, la grille d'entrevue a repris les thèmes qui structurent le questionnaire : atmosphère, raisons justifiant la présence de la personne dans l'organisme, interventions et reprise du pouvoir sur sa vie. Ce dernier bloc a repris les sept items de base et cherchait à savoir dans quelle mesure l'organisme y a contribué. Ensuite, il a été demandé directement si l'organisme a contribué et ce qui à nuit à la reprise du pouvoir sur sa vie de la personne. Pour le groupe d'entraide, un bloc traitant des activités a été ajouté. Pour chacun des thèmes, un commentaire positif, négatif et/ou constructif a été demandé. Enfin, l'avant dernière question a cherché à savoir si des points importants n'ont pas été abordés et la dernière demande simplement un commentaire général sur la ressource.

Ces grilles d'entrevues se retrouvent en annexe 6, successivement pour le groupe d'entraide et pour la maison d'hébergement. La grille d'entrevue a évidemment subi un pré-test, dans les détails des autres outils de collecte des données.

2.3 Type d'analyse

2.3.1 Renseignements généraux

Les données ressortant des grilles de renseignements généraux ont été réduites selon leur nature. Ainsi, pour ce qui a trait à des durées, les nombres ont été additionnés puis divisés selon le nombre de répondants. Les résultats sont donc des moyennes. Pour ce qui est des données qualitatives, les données ont été rassemblées selon les similarités de réponses, par exemple par activité ou par raison de la fréquentation de l'organisme. Pour protéger la confidentialité de la participation des non-membres, étant donné le peu de personnes identifiées comme tel, ces données ont été confondues avec celles des membres.

2.3.2 Première opération : le questionnaire

Les personnes pigées au hasard pour répondre au questionnaire ont été contactées par téléphone pour leur expliquer la démarche qui leur était proposée, selon les détails du formulaire de consentement libre et éclairé, annexe 7. Bien que ces formulaires aient été bâtis pour être utilisés lors des entrevues, il a été essentiel d'en mentionner certains éléments pour être adéquat de manière éthique. Ainsi, les thèmes des questions, les effets de la contribution de la personne face à l'organisme, les risques associés et l'accès à la ressource pour de l'aide, les limites de la participation (ne s'engage pas à participer à d'autres activités, ne reçoit ni faveur, ni argent), le libre choix de changer d'idée et la confidentialité de la participation composent ces formulaires. Plus de détails à ce sujet sont présentés dans les considérations éthiques (point 2.4). Il a été lu aux personnes usagères contactées et il leur a été demandé verbalement si elles comprenaient et si elles acceptaient ces conditions et donc si elles voulaient recevoir le questionnaire. Tous les envois ont été retournés et cela, dans un délais d'un mois.

Ainsi, les données ressortant du questionnaire sont des chiffres, des scores. Ils sont calculés en fonction du plus haut taux possible, soit de cinq points partout. Les items n'ont pas été regroupés pour faire des moyennes, car au niveau de la pertinence des résultats, lors de l'exercice de triangulation, leur regroupement aurait enlevé de leur valeur individuelle. Un item a été considéré tendant vers le pôle négatif à partir du

moment où il y avait plus d'une note cotée trois et moins. À cause du peu de répondants représentant la maison d'hébergement (quatre), la considération des résultats jugés négatifs s'est étendue à ajouter dans l'analyse des items qui auraient eu une cote de trois et moins, et, deux cotes et plus de quatre. En vue de protéger la confidentialité de la participation des non-membres, étant donné le peu de personnes identifiées comme tel, ces données ont été confondues avec celles des membres.

2.3.3 Deuxième opération : les entrevues

Chaque répondant a été contacté par téléphone afin de lui expliquer la démarche qui lui était proposée (selon les éléments du formulaire de consentement libre et éclairé, annexe 7). Si la personne voulait participer à cette entrevue, un rendez-vous était fixé au domicile de la personne ou au groupe d'entraide, en dehors des heures d'ouverture. La personne devait prendre connaissance et signer un formulaire de consentement au moment de l'entrevue. Les entrevues ont été enregistrées. Chaque enregistrement a été retranscrit en entier par la suite. Puis, pour chaque question de chaque répondant, les réponses ont été mises en relief. Ces réponses ont ensuite été placées avec celles des autres répondants. Des espaces d'accord sont donc ressortis de ce regroupement.

Pour qu'un item soit considéré comme ressortant des données et digne d'analyse, il a fallu que plus de trois personnes l'aient noté. Dans le cas où aucun item n'a été noté par plus de trois personnes, le consensus suivant est présenté, soit de deux personnes, tout en étant spécifié comme tel. Pour la maison d'hébergement, il n'y a eu que quatre répondants. En ce sens, les lieux de consensus et de divergences sont plus difficilement repérables. Deux répondants en accord devient donc la norme pour qu'un item soit soulevé dans l'analyse. Encore une fois dans le but de protéger la confidentialité de la participation des non-membres, pour le groupe d'entraide, étant donné le peu de personnes identifiées comme tel, ces données ont été confondues avec celles des membres.

2.3.4 Intervention informelle

Dans le but de faire ressortir le niveau d'importance accordé à l'intervention informelle selon les personnes usagères au Vaisseau d'Or (des Moulins), une seconde analyse des résultats des entrevues et des questionnaires a été effectuée. Cette analyse a repris les données des entrevues et du questionnaire, lors de la présentation des résultats, des conclusions pour le groupe d'entraide et la maison d'hébergement et pour l'analyse respective des deux ressources.

L'analyse adopte les mêmes critères de pertinence des items que ceux utilisés pour les résultats mentionnés ci-haut. Le critère qui s'ajoute est celui du lien avec l'intervention informelle. Pour le questionnaire, certains items réfèrent à ce type d'intervention, d'autres parlent de discussions autour de la table, par exemple. Ces items sont la possibilité d'exprimer son opinion dans des discussions informelles, la possibilité de partager en groupe, l'accès à des discussions pouvant mener à des prises de conscience et à une meilleure communication, des discussions en groupe portant sur des sujets qui me touchent et l'intervenant les alimentent en donnant des informations, des discussions informelles divertissent ou font l'effet d'une thérapie et l'accès à des discussions portant sur les droits et recours.

Pour les entrevues, les résultats parleront de discussions à la cuisine ou au salon, souvent en groupe et peut-être de sorties avec des intervenants. La détermination de ces critères de sélection des items pertinents en fonction de la présence d'une référence à l'intervention informelle est basée sur des discussions informelles avec des intervenants, lors de l'exercice de la détermination du sujet (septembre 1998) et sur des éléments de discussion de la première rencontre des personnes usagères pour la détermination du thème de la recherche évaluative (octobre 1998).

Dans le cas du questionnaire, l'analyse ne tiendra pas compte des résultats du bloc de la réappropriation du pouvoir sur sa vie, selon un critère de pertinence. Pour les entrevues, les éléments qualifiant l'importance de l'intervention informelle seront puisés dans l'ensemble du bassin de résultats.

2.4 Considérations éthiques

Pour que la démarche évaluative soit moralement correcte, certaines précautions ont été prises. Tout d'abord, lorsque les personnes ont été contactées autant pour le questionnaire que pour l'entrevue, les éléments du formulaire de consentement libre et éclairé leur ont été lus, pour cerner dans quelle démarche elles acceptaient ou non de s'impliquer et avec quels risques. Ensuite dans le cas du questionnaire, pour préserver la confidentialité entourant leur participation, l'adresse de retour des questionnaires (par enveloppe pré-affranchie) était un casier postal dont la seule personne y accédant étant l'expérimentateure, tenue à la confidentialité. Aussi, les personnes qui ont reçu le questionnaire étaient avisées de la liberté qu'elles avaient d'y répondre ou non. Elles avaient accès à une personne ressource au groupe d'entraide, une animatrice qui est aussi une personne usagère, pour répondre à leurs questions ou inquiétudes. Cette personne a fait le lien entre les répondants potentiels du questionnaire et la chercheure. Elle s'est engagée à la confidentialité.

Pour l'entrevue, suite à l'acceptation d'une rencontre, les personnes étaient avisées qu'elles pouvaient décider de mettre fin à l'entrevue à tout moment, sans avoir à fournir d'explication. Le formulaire de consentement lu au téléphone pour le questionnaire et signé pour les entrevues, est composé de plusieurs éléments (annexe 7). Au départ, il est exposé au répondant les thèmes sur lesquels il va avoir à donner son opinion. Ensuite, les bénéfices de cette participation sont exposés : la contribution à d'éventuels changements dans l'organisme et la valorisation d'avoir participé au développement de leur organisme. Les risques associés à la participation sont présentés par la suite, soit principalement le fait d'avoir à se remémorer de moments pénibles, en lien avec des crises. À ce niveau, il est spécifié que la chercheure est habilitée à écouter la personne au besoin. Les numéros de téléphone de la ressource sont aussi mentionnés.

Puis il est souligné que cette participation n'engage pas la personne à participer autrement à l'évaluation de l'organisme, qu'elle ne gagne ni ne perd rien (argent, faveurs, services) selon sa participation. Une phrase insiste aussi sur le fait que les réponses des personnes usagères sont exactes car elles sont puisées de leur expérience. Enfin, la confidentialité est à nouveau assurée à la personne, par

l'engagement de l'expérimentateure à détruire les enregistrements et à modifier des détails qui pourraient faire reconnaître le participant.

2.5 Biais à la validité interne

Tout d'abord, un biais à la validité important est celui du manque de référence des évaluateurs. En effet, les personnes usagères évaluant l'organisme n'ont peut être pas d'autres cadres de références d'organismes communautaires alternatifs, car elles ne connaissent que le Vaisseau d'Or (des Moulins). Les risques demeurent que les personnes usagères établissent leur perception des réponses obtenues en fonction de ce qu'offre le Vaisseau d'Or (des Moulins).

En ce sens, leur évaluation est davantage basée sur leur perception des réponses liées à leurs demandes, selon un jugement émotionnel. De la même façon, l'établissement de la norme de qualité a pu être biaisée au départ, car les participants à ces activités ont pu établir une norme tellement proche de la réalité, qu'elle devient inutile et ne représente pas véritablement ce que ces personnes pensent.

Cependant, l'utilisation du principe de la triangulation, lors de la cueillette des données, réduit le potentiel associé aux biais mentionnés précédemment. En fait, comme le soutiennent Rossi et Freeman (1989), la triangulation, en utilisant différents outils de collectes qui produisent des données de nature qualitatives et quantitatives, contribue à réduire essentiellement les biais traditionnellement associés aux modes de collecte des données. Pour un questionnaire (quantitatif), les résultats sont dépourvus de signification, leur valeur est donc limitée. Pour l'entrevue (qualitatif), les données sont teintées du fait qu'il y a un contact entre le répondant et l'expérimentateure et l'interprétation des résultats peut être élargie.

De plus, il faut considérer que la chercheure a des liens salariés avec le Vaisseau d'Or (des Moulins). En ce sens, il est demeuré primordial qu'elle arrive à prendre le recul nécessaire pour éviter de biaiser la mesure de la qualité des réponses et de ses interprétations.

Le fait que ce sont les personnes usagères qui établissent la norme de qualité, sous le principe du savoir profane (Popay et Williams, 1996, 1994 et Stacy, 1994), soulève un questionnement. En effet, leur norme de qualité est basée sur des demandes qu'elles expriment et des réponses qu'elles se considèrent en droit d'espérer. Toutefois, la valeur thérapeutique de ces demandes et de leurs réponses de qualité y étant associées peut être remise en question. Comment les personnes usagères peuvent-elles savoir ce qui est bien pour elles? Effectivement, ce qu'une personne usagère peut juger essentiel peut en fait contribuer à maintenir et même aggraver son état de détresse émotionnelle. Or, selon une recherche mesurant la concordance entre les besoins tels qu'exprimés par des patients et les besoins observés par des professionnels de la santé, il semble que 87% de ces besoins concordent parfaitement (Wallot, Lesage, Riopel, Cormier, à paraître). Selon cette recherche, ce biais pourrait donc être écarté.

Enfin, la recherche s'opérationnalisant dans un organisme en santé mentale, une population connue comme vulnérable, il émerge qu'un biais lié à la désirabilité sociale aurait dû être considéré. Or, l'application de l'approche alternative au Vaisseau d'Or (des Moulins) est contraire à la perception selon laquelle une population ayant un problème de santé mentale serait plus sensible à la désirabilité sociale qu'une autre population. Il reste toutefois que le seul fait d'avoir choisi les entrevues lors de la deuxième opération de collectes des données contient dans son essence même un potentiel de biais de désirabilité sociale, car : « [...] outre la motivation de contribuer à la science, une autre motivation va s'ajouter : celle de vouloir présenter une image positive de soi. » (Reid, 41, 1998).

CHAPITRE 3

RÉSULTATS

1. GROUPE D'ENTRAIDE

1.1 Présentation des résultats du groupe d'entraide

1.1.1 Renseignements généraux

Pour le questionnaire, il y a eu 11 répondants. Ils fréquentent en moyenne le groupe d'entraide depuis 49,6 mois (4,1 ans). Ils y vont environ 2,6 jours par semaine. Huit d'entre eux participent à des activités : la peinture (5/11), les fêtes et sorties (4/11), la musique (3/11), les cafés-rencontres (2/11) et les bingos (2/11). Trois répondants disent avoir participé à la mise sur pied d'activités. Cinq d'entre eux ont déjà fréquenté un autre organisme alternatif en santé mentale. Ils viennent au groupe d'entraide pour : créer des liens et briser l'isolement (11/11), faire des activités (3/11), car c'est un groupe où la personne se reconnaît (atmosphère) (3/11), pour se sentir mieux dans sa peau (2/11), pour profiter des interventions (2/11).

Puis, neuf personnes ont été rencontrées en entrevue. Elles fréquentent le groupe d'entraide depuis environ 40 mois (3,3 ans) à une fréquence de 1,7 jours par semaine. Neuf personnes participent à des activités : la peinture (7/9), les sorties et les fêtes (5/9), la musique (4/9), les cafés-rencontres (4/9), les formations (2/9) et les bingos (1/9). Trois répondants ont participé à la mise sur pied d'activités. Un seul répondant a déjà fréquenté une autre ressource alternative en santé mentale. Ces personnes usagères viennent au groupe d'entraide pour : briser l'isolement (5/9), baigner dans l'atmosphère détendue et respectueuse (5/9), améliorer leur bien-être (2/9), faire des activités (1/9) et pour profiter des interventions (1/9).

Bref, les 20 personnes usagères du groupe d'entraide qui ont participé à l'évaluation du Vaisseau d'Or (des Moulins) fréquentent l'organisme depuis environ 44,8 mois (3,73 ans). Ils y viennent à une fréquence de 2,15 jours par semaine. La grande majorité participe à des activités (en ordre d'importance) : peinture, fêtes et sorties, musique, cafés-rencontres, bingo et formations. Six répondants sur 20 ont déjà

fréquenté un autre organisme alternatif en santé mentale. Ils fréquentent l'organisme pour (en ordre d'importance) : créer des liens, retrouver l'atmosphère où ils se reconnaissent, participer à des activités, se sentir mieux et profiter des interventions.

1.1.2 Résultats du questionnaire

En ce qui a trait aux résultats du questionnaire, il apparaît que les réponses ressortant sont distinctement positives. Certains items sont cependant jugés plus bas, sans pourtant être globalement remis en question. L'annexe 8 présente les résultats par item, pour le groupe d'entraide et pour la maison d'hébergement. Il s'agit de la grille du questionnaire qui est reprise en entier et à laquelle sont associés les résultats. Les résultats maximums peuvent être de 55 points pour le groupe d'entraide (5 points est la marque parfaite pour un item, fois 11 répondants).

Au niveau du bloc de l'atmosphère, les items traitant de la liberté dans l'organisme sont positifs (quatre items), sauf celui faisant référence à la présence/application de règlement sanctionnant l'abus de la liberté de parole (39/55), bien que les répondants considèrent aussi que les conflits sont gérés rapidement. Pour ce qui est des possibilités d'implication dans l'organisme, il semble que les répondants se sentent entendus lorsqu'ils expriment leur opinion sur des aspects de la ressource. Toutefois, l'espace senti pour proposer et planifier des activités (41/55), le sentiment d'avoir la possibilité d'avoir des responsabilités (44/55) et l'accès aux lieux de pouvoir (39/55) ne font pas consensus. Tout le groupe discutant le besoin d'évacuer le vécu de la personne (quatre items) est jugé très adéquat.

Le groupe (deux items) sur le besoin d'aimer et d'être aimé est très positif. Le groupe traitant du besoin de se détendre est bien coté : les choix de musique, les activités pour se détendre, l'atmosphère où le rire a une place et la gestion rapide des conflits. Par contre, l'item « Des sorties permettent de me retrouver dans la nature, à l'extérieur de la ressource » (36/55) ne semble pas satisfaisant. Le groupe portant sur le besoin de se sentir compris est distinctement positif, par l'échange de vécu avec des personnes qui ont un vécu semblable, la place à la marginalité et l'espace respectueux pour exprimer son vécu (sans honte).

Pour la deuxième étape, les raisons pour lesquelles la personne fréquente le groupe d'entraide (et dans quelle mesure l'organisme répond à ses demandes), les résultats sont généralement positifs. Pour la demande de briser l'isolement, les répondants estiment avoir la place pour expérimenter leurs relations avec les autres, pour accéder à des discussions favorisant le développement d'habiletés de communication et la liberté d'accès aux activités. Cependant, il semble que les avis soient divergents selon l'aide que l'intervenant apporte pour que la personne prenne conscience de ses forces et de ses limites (45/55). Le groupe sur le répit du milieu est bien coté (se sentir compris par l'intervenant et l'accès à la maison d'hébergement), sauf en ce qui concerne l'aide de l'intervenant à trouver des moyens pour structurer les priorités de la personne (44/55). Le groupe portant sur les activités est positif, de leur caractère thérapeutique (reprendre confiance, s'exprimer et se libérer), au simple divertissement qu'elles apportent. Un item ne fait pas consensus (47/55), soit les discussions informelles qui divertissent ou qui font l'effet d'une thérapie.

Pour la troisième étape, la qualité des interventions, au niveau du suivi individuel, les informations données par l'intervenant sont claires, le niveau de langage est simple, le rapport est ressenti comme égalitaire entre l'intervenant et la personne usagère, les limites de leur rôle est clair, les interventions ne sont pas interrompues et l'intervenant est disponible à la demande. Deux items ne font pas distinctement consensus, soit l'intervenant s'informant de l'état de vie général de la personne (42/55) et l'intervenant utilisant le non-verbal de la personne pour savoir quand intervenir (45/55). Au sujet des informations que le groupe d'entraide donnerait aux personnes usagères, elles considèrent que l'organisme ne trouve pas toujours de réponses à leurs questions (44/55), que les activités informatives ne les rejoignent pas nécessairement (44/55), que le groupe d'entraide n'offre pas spécifiquement d'informations pour comprendre les effets d'une modification des dosages de médicaments et qu'elles ne reçoivent pas suffisamment d'informations autres que celles données en psychiatrie (26/35). Elles se sentent généralement bien guidées pour faire des choix (trois items), bien que l'item où l'intervenant arrive à clarifier la situation de la personnes et les conséquences des choix qu'elles peuvent prendre (40/55) ne fait pas consensus.

Au sujet de l'intervention en situation de crise (3/11 personnes ont considérés ne pas être touchées par ce sujet), les personnes disent se sentir moyennement apaisées

après l'intervention (32/40) et disent que l'intervenant élabore peu une stratégie avec elles pour qu'elles s'en sortent (30/40). Deux personnes jugent ne pas avoir évité l'hospitalisation avec l'aide de l'organisme.

Pour le groupe de la défense de droits (2 items), les répondants estiment se sentir soutenus dans leur démarche (deux répondants ont dit s'être fait aider en ce sens), mais soulignent ne pas avoir assez accès à des livres de référence, à des formations et des discussions de groupes traitant des droits et recours. Au groupe « dédramatiser et démystifier ma souffrance », les répondants jugent que l'intervenant ne les informe pas suffisamment sur ce qu'est la santé mentale (44/55), mais qu'ils ont des espaces pour en discuter en groupe (49/55) et que l'intervenant normalise leur vécu (49/55).

À la dernière question, à savoir dans quelle mesure le groupe d'entraide contribue à la réappropriation du pouvoir sur la vie de la personne, les réponses sont positives : aide dans la capacité de faire des choix, de faire respecter ses droits, de se responsabiliser en coupant des liens qui détruisent et en s'entourant de ce qui aide à se sentir bien, aide à se sentir important, à sentir que la personne a quelque chose à apporter aux autres et aide à se sentir maître de son existence. L'item traitant d'un gain de pouvoir sur sa vie par l'information acquise dans l'organisme n'a pas fait consensus (44/55).

Enfin, au sujet de l'intervention informelle, plusieurs éléments ressortent. Voici la liste d'éléments jugés positivement : la possibilité d'exprimer son opinion dans des discussions informelles (54/55), la possibilité de partager en groupe (49/55), l'accès à des discussions pouvant mener à des prises de conscience et à une meilleure communication (51/55) et des discussions en groupe portant sur des sujets qui touchent et l'intervenant les alimente en donnant des informations (44/55).

Deux éléments ne font pas consensus : des discussions informelles divertissent ou font l'effet d'une thérapie (47/55) et l'accès à des discussions (présenté en même temps que l'accès à des formations) portant sur les droits et recours (38/55).

1.1.3 Résultats des entrevues

Les résultats des entrevues apportent une couleur aux données polarisées du questionnaire. L'annexe 9 présente les résultats des entrevues. Un court énoncé résumant la réponse est inscrit, ainsi que le nombre de répondants ayant mentionné cet aspect. Chaque bloc est séparé en deux groupes : celui du haut représentant les aspects positifs et celui du bas représentant les aspects négatifs ou discutables. Ces blocs sont séparés par une ligne blanche.

Pour ce qui est des activités, il semble que la liberté de participer (3/9) et le sentiment d'être capable de faire quelque chose (3/9) soient primordiaux pour plusieurs répondants. Ce qui déplaît lors des activités est le manque de sorties dans la nature (2/9) et des participants qui dérangent le groupe en parlant fort (2/9).

Au niveau de l'atmosphère, la totalité des répondants estiment qu'elle est bonne (9/9). Ils s'expliquent par l'accueil reçu (5/9) :

« La majorité du temps quand je viens je rentre pis les gens t'accueillent avec un beau sourire. »

Au même niveau, l'échange entre les personnes est souligné (5/9) :

« S'entraider dans les joies, les peines, le travail... »
« Les gens communiquent entre eux autres. Y'a beaucoup de simplicité, d'entraide aussi si y'en a un qui a besoin d'un service. »
« Y'a beaucoup de contacts humains, c'est ça qui m'amène à retourner quand j'ai le temps pis que j'ai le goût de 5-10 minutes, prendre un café. »

Dans le même sens, la chaleur humaine est mise en évidence :

« J'ai plus d'amour ici que dans ma famille. »
« Ce sentiment-là, cette impression-là, ici, par la chaleur qu'il y a, on peut appeler ça « amitié » et même « amour ». »

Ensuite vient le respect (3/9) :

« Les gens qui sont là vont t'écouter sans critique, sans juger pis ils viennent te parler. »

Ce qui dérange au niveau de l'atmosphère, ce sont les conflits entre les participants (3/9) :

« Les gens se disaient ce qu'ils avaient à se dire. Ça parlait fort. »

Un autre élément qui semble déranger quelques répondants est une personne qui a un comportement différent ou qui pleure (2/9) :

« Moi je me suis senti mal moé. Moi quand quelqu'un pleure je me sens pas bien non plus. Ça m'a dérangée [...] Ça me rejoignait trop dans ce temps-là. »

Pour ce qui est de la question portant sur les raisons pour lesquelles la personne fréquente l'organisme et la mesure dans laquelle l'organisme y répond, les résultats sont aussi partagés. Ainsi, la presque totalité des répondants (8/9) considère que le groupe d'entraide répond adéquatement à ses demandes. L'élément répondant le plus à ses demandes est celui concernant les activités (5/9) :

« Ça m'aidait bien, je pensais à moi. »

Ensuite viennent la possibilité de créer des liens (3/9) et le fait de voir d'autres personnes vivant la même chose (3/9). Des éléments plus négatifs à l'aide apportée par le groupe d'entraide sont trop dispersés pour pouvoir être introduits dans l'analyse.

Au sujet de l'intervention, l'élément qui ressort des résultats est la capacité de l'intervenant à démêler une situation pour qu'elle apparaisse moins compliquée à la personne en fin d'entrevue (3/9). D'autres éléments faisant qu'une intervention est de qualité ont aussi été notés, mais par seulement deux répondants par élément. Par exemple, le fait que l'intervenant aille au-devant d'une personne en crise a été souligné (2/9), le sentiment de confidentialité aussi (2/9), de même que la disponibilité en situation de crise (2/9). Les éléments négatifs sont trop éparpillés pour les inclure dans cette présentation de résultats.

La réappropriation du pouvoir a été abordée selon ses sept axes de définition. Dans la capacité de prendre des décisions, plusieurs répondants (4/9) considèrent que le groupe d'entraide les a aidés :

« Moi avant ça marchait par l'impulsivité, une décision bing bang, c'est de même que ça marchait, asteur je suis capable de m'asseoir, de discuter le problème et de voir qu'est-ce qui est la meilleure solution là-dedans. »

Quelques répondants (3/9) justifient leur réponse par la liberté qu'ils ont sentie dans leur prise de décision :

« Elle me donnait pas de conseils, elle éclaircissait la situation, à qui la responsabilité appartient. »
« Ils ne te bousculent pas. Si tu prends une décision, c'est toi même qui l'as décidée. »

Deux personnes n'ont pu répondre à cette question et deux autres estiment que l'organisme ne les a pas aidés en ce sens, sans plus d'explications.

Le deuxième élément de définition de la réappropriation du pouvoir est de savoir dans quelle mesure l'organisme a pu aider la personne dans sa capacité de faire respecter ses droits. Dans ce bloc, la majorité (6/9) des personnes estime que l'organisme ne les a pas aidés en ce sens. Les répondants (5/9) s'expliquent en disant que c'est eux-mêmes qui ont décidé de faire respecter leurs droits et qu'ils connaissaient déjà leurs droits.

Ensuite, il était demandé si l'organisme avait aidé la personne à se responsabiliser en coupant des liens qui les détruisent. Plusieurs répondants (4/9) ont jugé qu'ils ont été aidés par l'organisme en ce sens :

« Apprendre à couper ce lien, à voir pourquoi. Dire non. »

Ils s'expliquent (3/9) par le fait d'avoir appris à identifier ce qui ne les respecte pas. Trois personnes sont restées sans réponse. La question suivante voulait savoir si le groupe d'entraide avait pu aider les personnes usagères à s'entourer de ce qui les aide à se sentir mieux, la plupart (5/9) n'ont pas donné de réponse, deux personnes ont répondu

que non et trois ont répondu que oui, sans plus. Une personne a donc répondu positivement et négativement.

L'élément de définition suivant cherchait à savoir si l'organisme avait pu contribuer à ce que les personnes usagères aient le sentiment d'être importantes. La presque totalité (8/9) des répondants estiment que oui et s'expliquent (8/9) par l'intérêt que les autres membres et que l'intervenant leur porte :

*« Je me sens importante, je me sens aimée. »
« C'est une petite famille. »*

Ensuite, la question portait sur la contribution de l'organisme à ce que les personnes usagères aient le sentiment d'avoir quelque chose à apporter aux autres. La majorité des répondants (5/9) ont jugé cet item positivement et l'expliquent par l'espace laissé à l'entraide :

*« Chaque personne qu'on parle, si y'a le goût de déconner, elle va déconner, si y'a le goût de parler de quelque chose de spécial de quelque chose qu'y vit, ça va. C'est réciproque. »
« Moi je leur apporte du bonheur, moi j'ouvre la porte, mais c'est à eux autres à faire les pas par exemple. »*

Deux personnes ont jugé n'être pas venues assez souvent pour se positionner face à cet item.

L'item abordé ensuite voulait savoir si le groupe d'entraide a contribué à ce que les répondants aient du pouvoir sur leur vie, par l'information reçue dans l'organisme. La plupart des répondants (6/9) ont jugé ne pas être concernés par cette question. Enfin, une question portait sur la contribution de l'organisme dans le sentiment d'être maître de son existence des personnes usagères. La presque totalité des répondants (7/9) estiment que oui :

*« Je n'étais rien avant, la seule chose c'est que je voulais mourir. Aujourd'hui je suis capable de parler pis si tu me déranges, la porte est là pis prends la. »
« Tu n'es pas un vidange, tu es un être humain, que tu sois passé en psychiatrie ou non. »*

Deux personnes ont jugé avoir ce sentiment-là avant de s'impliquer au groupe d'entraide.

Une dernière question globale a terminé le bloc traitant de la reprise du pouvoir sur sa vie et demandait simplement si le groupe d'entraide a aidé ou nuit dans cette démarche. Plusieurs répondants (5/9) estiment que l'organisme les a aidés positivement. Ils s'expliquent généralement (4/9) par les acquis faits au sein de l'organisme :

« Ça m'a tenu... je serais six pieds sous terre, sûrement, parce que j'aurais pas su, j'essayais de comprendre pis je ne comprenais pas [...] Oui il y a des embûches, sauf qu'aujourd'hui je suis capable de dealer avec. »

Trois personnes ont jugé ne pas être rendues là dans leur cheminement personnel, ce qui ne peut être considéré comme une cote négative pour l'organisme. Cela signifie seulement que ces personnes sont en cours de processus.

Pour terminer, aucun élément ne réfère de près ou de loin à l'intervention informelle, selon les critères d'admissibilité des items pour l'analyse. À titre d'information, une personne a souligné des conversations informelles avec un intervenant qu'elle considérait très enrichissantes. Puis, au niveau de la réappropriation du pouvoir, une autre personne insiste sur l'information qu'elle a recueillie autour de la table de cuisine et qui l'aurait aidée à reprendre du pouvoir sur sa vie.

1.1.4 Conclusion des résultats pour le groupe d'entraide

Si les résultats des entrevues et des questionnaires sont mis en commun, il est possible de remarquer que les entrevues ont nuancé et renforcé les résultats du questionnaire. Il y a plusieurs zones d'accord et de désaccord entre ces deux sources de collecte des données. Il sera intéressant de les aborder à travers les blocs de questions des outils de collecte.

Au départ, il importe de souligner que le caractère distinctement positif des résultats se rejoint dans les deux opérations de collecte des données. En ce qui

concerne les activités, la liberté de participer semble être l'élément central de l'appréciation des personnes usagères du groupe d'entraide. Les entrevues ont introduit un aspect positif des activités, soit de savoir que la personne est capable de faire quelque chose. Ce qui déplaît dans les activités est le manque de sorties dans la nature. Le questionnaire soulignait aussi l'absence de règlement sanctionnant les abus de la liberté de parole (dans l'atmosphère en général). Un lien peut être fait avec les résultats des entrevues qui insistent sur le caractère dérangeant de participants trop bruyants.

Ensuite, concernant l'atmosphère, les résultats énoncent qu'elle est généralement appréciée. Cette appréciation est justifiée par l'échange entre les personnes, l'espace pour le développer (quatre items dans le questionnaire), et par l'accueil et la chaleur humaine (certains parlent même d'amour) (quatre items dans le questionnaire). Puis vient le respect (cinq items dans le questionnaire). Certains éléments sont discutés. D'abord, le questionnaire soulignait l'absence de règlement sanctionnant les abus de la liberté de parole (tel que mentionné plus haut), mais porte attention sur le fait que les conflits sont gérés rapidement. Les entrevues insistent sur le caractère dérangeant de participants trop bruyants. Enfin, le bloc portant sur les possibilités d'implication dans l'organisme (composé de trois items dans le questionnaire) a été jugé globalement bas, mais n'a pas été abordé dans les entrevues. Aussi, les entrevues ont souligné qu'une personne qui est différente ou qui a un comportement différent est dérangeante, alors que ça n'a pas été abordé dans le questionnaire.

Le troisième bloc de questions portait sur les raisons pour lesquelles la personne fréquente l'organisme et dans quelle mesure l'organisme répond à ses demandes. Les activités semblent répondre en premier lieu aux demandes des personnes usagères (quatre items dans le questionnaire). Au même niveau, l'espace pour créer des liens ou pour rencontrer des personnes qui vivent les mêmes situations (un item dans le questionnaire, mais cet élément a été jugé positivement dans le bloc portant sur l'atmosphère) sont des éléments ressortant des résultats. Puis, les éléments discutables sont trop dispersés pour pouvoir être présentés dans le cas des entrevues. Un élément de contradiction ressort entre le questionnaire et les entrevues. L'item du questionnaire : « L'intervenant m'aide à prendre conscience de mes forces et de mes limites et à

structurer mes priorités » n'a pas fait consensus. Cependant, pour les entrevues, au niveau des interventions, l'intervenant aide à démêler leur situation.

Les interventions sont aidantes pour la plupart, selon les répondants. Cependant, alors que les résultats des entrevues soulignaient l'importance que l'intervenant démêle la situation de la personne, le questionnaire jugeait assez bas l'item : « L'intervenant clarifie ma situation et les conséquences possibles des décisions que je peux prendre ». Ensuite, le fait que l'intervenant aille au devant des demandes de la personne semblait moyennement important en entrevue, alors que deux items du questionnaire ne faisaient pas consensus à ce niveau. Puis, dans le questionnaire, les éléments (quatre items) se rapportant à la transmission d'informations aux personnes usagères ont été jugés peu adéquats, alors que cela n'a pas été mentionné en entrevue. Enfin, le questionnaire ne fait pas l'unanimité en ce qui a trait à l'efficacité des interventions, par : « Je me sens apaisé après l'intervention » et « J'évite l'hospitalisation avec l'aide de l'organisme ». Les résultats des entrevues ne remettaient pas en cause l'efficacité des interventions. Le questionnaire souligne aussi que l'intervenant informe peu les personnes usagères de ce qu'est la santé mentale. Les entrevues n'y faisaient nullement référence.

Le dernier élément de résultat réfère à la réappropriation du pouvoir sur sa vie. Les répondants du questionnaire n'ont trouvé qu'un item tendant vers le négatif. Les résultats des entrevues seront donc repris très brièvement. La capacité de prendre des décisions a été encouragée par la liberté de prendre des décisions. Les répondants estiment ensuite que le groupe d'entraide ne les a pas aidés à développer leur capacité à faire respecter leurs droits, car ils les connaissaient déjà et que décréter de faire respecter ses droits est une décision personnelle. Lorsqu'on veut savoir si l'organisme a aidé les répondants à se responsabiliser en coupant des liens qui les détruisent, plusieurs estiment que oui en ayant appris à identifier ce qui ne les respecte pas. Certains restent aussi sans réponse à cette question. La plupart des répondants n'ont pas donné de réponse, à savoir si le groupe d'entraide les aurait stimulés à s'entourer de ce qui les aide à se sentir mieux. Les répondants jugent que l'organisme les a aidés à se sentir importants, à cause de l'intérêt porté par les autres membres et par l'intervenant. Ils sentent qu'ils ont quelque chose à apporter aux autres à cause de l'espace laissé à l'entraide. Les répondants ne se disent pas concernés par la question d'avoir du pouvoir par l'information transmise à l'aide de l'organisme. Le questionnaire soulignait aussi ce

manque d'intérêt par un résultat bas. Puis, les personnes usagères jugent que l'organisme les a aidées dans leur sentiment d'être maîtres de leur existence. Pour terminer, les répondants trouvent que l'organisme les a appuyés dans leur démarche de reprise du pouvoir sur leur vie.

Enfin, au niveau de l'intervention informelle, aucun élément digne d'analyse ne vient évaluer l'importance de ce type d'intervention pour ce qui est des entrevues. En ce qui concerne le questionnaire, les éléments se rapportant à l'intervention informelle ont été jugés positivement (possibilité d'exprimer son opinion dans des discussions informelles, possibilité de partager en groupe, l'accès à des discussions pouvant mener à des prises de conscience et à une meilleure communication et des discussions en groupe portant sur des sujets les touchant et l'intervenant les alimente en donnant des informations). Le fait que des discussions informelles divertissent ou font l'effet d'une thérapie et l'accès à des discussions (présenté en même temps que l'accès à des formations) portant sur les droits et recours sont les items qui n'ont pas fait consensus.

1.2 Analyse des résultats du le groupe d'entraide

1.2.1 Portrait des répondants

Cette analyse des résultats du groupe d'entraide a été effectuée avec la participation d'intervenants et de personnes usagères. Les résultats du groupe d'entraide ont été présentés à l'intervenant de ce groupe et à l'équipe d'intervention de la maison d'hébergement. Étant donné les multiples échanges que les ressources font dans le quotidien, cet apport ne fait qu'enrichir les éléments d'analyse. Les intervenants ont été rencontrés dans le cadre de la réunion d'équipe hebdomadaire de la maison d'hébergement. Les personnes usagères ont été rencontrées dans le cadre d'une activité libre.

L'expérimentatrice a utilisé la presque totalité de ces éléments d'analyse à cause de leur richesse, pour élaborer l'analyse actuelle. Si des éléments d'analyse proviennent d'intervenants ou de personnes usagères, cela sera spécifié. Dans le cas contraire, l'analyse provient de l'expérimentatrice. Bien que précédemment nous référions à « l'intervenant » pour parler de l'intervention au groupe d'entraide, c'est bien

l'ensemble des intervenants de l'organisme (groupe d'entraide et maison d'hébergement) qui ont participé à l'analyse des résultats. Cette décision a été prise dans le but d'enrichir les points de vue et parce que les intervenants de la maison d'hébergement sont aussi concernés par la pratique au groupe d'entraide, étant donné qu'ils sont appelés à y intervenir ponctuellement. Cela se produit généralement lors d'activités de loisirs ou d'information ou pour aller gérer des situations de crise.

Tout d'abord la composition de l'échantillon démontre que les répondants ont une bonne connaissance de l'organisme. Ce sont des participants qui se présentent dans l'organisme pour presque la moitié des jours ouvrables (lundi au vendredi). Ils participent presque tous à des activités et ils fréquentent l'organisme depuis près de quatre années. Ce sont donc des personnes qui apprécient l'organisme et qui aiment s'y retrouver. L'évaluation qu'elles ont fait de la ressource est donc teintée du fait qu'elles y reviennent depuis plusieurs années. En même temps, leur opinion a pu s'étoffer au cours des ans, leur permettant de se bâtir un jugement fondé sur des expériences diversifiées. Les éléments appréciés sont donc très nombreux, mais justifiés par le fait que les répondants fréquentent assidûment l'organisme depuis longtemps. Aussi, les réponses négatives sont probablement des éléments vraisemblablement très dérangeants dans leur fréquentation.

Peu de répondants ont déjà fréquenté d'autres ressources alternatives en santé mentale, leur cadre de référence est donc restreint car ils ne peuvent pas réellement baser leur opinion, comme la norme de qualité de départ qui devait rendre compte d'un niveau optimal de réponses désirées, sur d'autres expériences que celle du Vaisseau d'Or (des Moulins). Les buts de leur fréquentation (principalement créer des liens, l'atmosphère où ils se reconnaissent, les activités) ont dû donner une couleur particulière à leurs réponses, selon que le thème abordé comporte plus ou moins d'intérêt pour eux.

1.2.2 Atmosphère et activités

Au niveau des activités, le fait que la liberté de participer soit l'élément central de leur appréciation démontre que les personnes usagères adhèrent à la structure qui se veut contraire à la bureaucratie, dans l'organisme. Cela signifie aussi que le caractère à

la demande, porte ouverte et comme ça vient de l'organisme plaît aux personnes qui le fréquentent. Le fait de sentir que la personne est capable de faire quelque chose n'a pas été souligné dans le questionnaire, parce qu'il n'y avait pas d'élément directement lié à cette question. Cela ne signifie pas nécessairement que l'estime de soi ne fasse pas partie des demandes des personnes usagères, mais peut-être seulement qu'elles donnent un autre nom à cela. Le manque de sorties dans la nature est un manque face auquel tous sont en accord. Il n'y a pas de sorties dans la nature, simplement.

Puis, les participants bruyants semblent déranger. À ce sujet, les intervenants estiment que c'est le reflet de la réalité, mais avoir un comportement dérangeant représente souvent une demande d'aide pour les personnes usagères. Ils jugent aussi que les règlements face aux manques de respect sont présents et très bien appliqués, mais il reste que les manques de respect font partie de la vie de groupe.

Les manques de respect et les participants trop bruyants reviennent aussi au niveau de l'atmosphère. L'intervenant du groupe d'entraide a évalué être trop tolérant face à ces éléments perturbateurs. Un intervenant nouvellement arrivé, ne connaissant pas les personnes usagères, peut avoir plus de tolérance ou être testé, et cela a des répercussions sur l'application des règles de vie. Enfin, les intervenants disent être souvent trop occupés pour tout voir. Si l'intervenant est dans l'atelier de peinture, il ne voit pas dans la cuisine, ni dans le salon et ainsi de suite. Ils suggèrent que les personnes usagères se responsabilisent entre elles et apprennent à se signaler des manques de respect ou des comportements perturbateurs. Cela ferait partie de l'entraide.

Les intervenants ont jugé qu'une question aurait pu être mal interprétée : au lieu de comprendre qu'il est demandé si la personne juge qu'elle a des possibilités d'implication, peut-être qu'elle a compris qu'on lui demandait si elle s'impliquait. L'intervenant du groupe d'entraide souligne aussi qu'une boîte à suggestions a été en fonction durant près de deux ans, sans recevoir plus de trois ou quatre suggestions. Il insiste aussi sur le fait que les personnes usagères sont sollicitées à s'impliquer et à accéder aux lieux de pouvoir, par exemple pour l'Assemblée Générale Annuelle de l'année financière 1998-1999, tous les membres ont été invités par téléphone. Une dizaine seulement s'est présentée...

Cette implication a aussi été notée dans l'analyse des personnes usagères. Elles parlent de responsabilisation et de travail d'équipe. Elles utilisent ces termes au sujet des possibilités d'implication qui n'ont pas fait consensus. Elles disent que certaines personnes usagères sont trop des « usagers » ce qu'elles considèrent comme un rôle passif, alors que le « participant » comprend que le Vaisseau d'Or (des Moulins) lui appartient et que c'est à lui d'en faire ce qu'il en veut. À un autre niveau, elles considèrent que certaines personnes usagères sont davantage en état de besoin d'aide qu'en besoin d'implication. Elles se sont aussi rappelées que c'est un groupe d'entraide et que les spécialistes ne sont pas nécessairement les meilleures personnes pour les aider.

1.2.3 Adéquation des réponses de l'organisme

À la question de savoir si le groupe d'entraide répond adéquatement aux demandes des personnes usagères, les zones d'accord étaient somme toute prévisibles. Le groupe de répondants fréquente la ressource depuis plusieurs années, il considère donc que les réponses qui lui sont offertes sont adéquates. Cela explique sûrement le fait qu'en entrevues, les résultats discutant l'adéquation des réponses de l'organisme soient si dispersées.

Ensuite, les répondants disent que ce qui répond le plus à leurs demandes est l'espace pour créer des liens et pour partager sur un vécu similaire. Cela reste l'objectif central d'un groupe d'entraide traditionnel. Lors de l'analyse des personnes usagères, elles ont ajouté que ce partage fait partie du processus de reprise du pouvoir sur sa vie. En partageant avec des personnes qui ont un vécu similaire, les personnes usagères arrivent ainsi à trouver des pistes de solution en se basant sur le vécu des autres. Évoluer dans un groupe apprend en plus à prendre sa place, à donner son opinion et de cette façon à rehausser l'estime de soi.

Le questionnaire avait fait ressortir que l'intervenant n'aide pas adéquatement les personnes usagères à prendre conscience de leurs forces et de leurs limites ainsi qu'à structurer leurs priorités. L'analyse des personnes usagères insiste sur le fait que les forces et les limites sont des éléments personnels qui ne doivent pas nécessairement

être étalés en intervention. En fait, pour l'analyse des intervenants, les demandes d'intervention sont liées à des crises situationnelles où les demandes sont au niveau d'informations et de références. Ainsi, le niveau d'intervention auquel réfère l'item ne rejoint pas la réalité. C'est peut-être une faille dans la norme de qualité. De la même façon, l'intervention alternative du Vaisseau d'Or (des Moulins) place les forces de la personne au centre des interactions. Le fait que ces limites ont été mentionnées a pu causer cette incertitude dans les réponses.

1.2.4 Intervention

Au niveau de l'intervention, le fait que les intervenants démêlent la situation de la personne semblait très positif dans les entrevues, mais jugé assez bas dans le questionnaire. L'item « L'intervenant clarifie ma situation et les conséquences possibles des décisions que je peux prendre » plaçait peut être les répondants dans un statut de bénéficiaire et ils ont coté cet item en conséquence. Car le fait de démêler la situation est ressorti spontanément des entrevues. La formulation du questionnaire y est peut être pour quelque chose.

Ensuite, le fait que l'intervenant aille au devant des demandes des personnes usagères a été peu souligné comme étant un élément positif dans les entrevues. Cependant, dans le questionnaire, qui est constitué d'une série d'items composant la norme de qualité, cet élément n'a pas fait consensus. Pour les intervenants, cela va à l'encontre de l'approche alternative où les personnes sont au centre de leur souffrance et où elles sont responsables d'aller chercher de l'aide. Cela pourrait aussi s'expliquer par les augmentations de la fréquentation du groupe d'entraide. Dans les moments où ils y a trop de participants en même temps, l'intervenant ne doit certainement pas avoir le temps d'aller voir chacun. Ainsi, des personnes qui auraient aimé se confier, se retrouvent isolées, sans avoir eu l'occasion de recevoir de l'aide. Selon les dires des intervenants, souvent les personnes usagères, quand elles voient que l'intervenant est occupé, vont préférer attendre ou se retirer que de s'imposer pour recevoir de l'aide.

Pour ce qui est des résultats discutant la bonne transmission d'informations, en lien avec la défense de droits, les personnes usagères suggèrent que des documents

vulgarisés traitant des droits en rapport au logement ou aux droits civils par exemple, devraient davantage être mis à la disposition des personnes usagères. L'analyse des intervenants révèle toutefois que les discussions informelles traitant de médication sont très fréquentes : presque à tous les jours. Ils insistent aussi sur le fait que ce n'est pas un organisme en défense de droits et que cette critique est formulée envers un service qui ne fait pas partie de la mission de l'organisme. Il existe un organisme de défense de droits pour la région. Le Vaisseau d'Or (des Moulins) aborde davantage les droits des personnes usagères au niveau de la promotion et de la vigilance. Enfin, l'analyse des intervenants a voulu mettre en relief le fait que l'intervenant du groupe d'entraide utilise quotidiennement plusieurs livres et documents, dont un guide portant sur la médication et ses effets, un guide de survie lors de la garde en établissement et différents feuillets traitant de la gestion autonome de la médication.

De la même façon, dans le questionnaire, l'efficacité des interventions ne fait pas consensus (éviter l'hospitalisation et se sentir apaisé après l'intervention). Pour ce qui est d'éviter l'hospitalisation, on peut se demander si la mesure de cet énoncé aurait eu plus de valeur si une comparaison avait été faite au niveau du nombre d'hospitalisations avant la fréquentation de l'organisme et depuis le début de sa fréquentation. Car pour plusieurs, l'hospitalisation est causée par un besoin de réajuster une dose de médication. La mesure aurait pu être faite à partir du bien-être général de la personne avant et depuis qu'elle fréquente l'organisme. Somme toute, cette recherche ne se veut pas une évaluation d'efficacité. D'ailleurs, même si ça avait été le cas, la qualité d'un service en santé mentale ne peut se restreindre à l'absence d'hospitalisation, à des gains quantifiables et distinctement positifs, car cette même notion de gain est temporaire (Bachrach, 1993).

Les personnes usagères qui ont participé à l'analyse des résultats disent que les personnes usagères en général veulent souvent seulement venir partager leur vécu avec d'autres personnes. Elles suggèrent qu'une intervention ne doit peut-être pas avoir un effet immédiat; une réflexion de la part de la personne qui reçoit l'intervention doit être faite. Les bénéfices de l'intervention ne seraient donc pas instantanés. Elles portent aussi leur attention sur le fait que certaines personnes *traînent* les mêmes problèmes sans vouloir y changer quoi que ce soit. La personne qui reçoit une intervention a donc une responsabilité dans les retombées de l'intervention.

Enfin, dans le questionnaire seulement, l'item référant à la transmission d'informations sur le thème de la santé mentale n'a pas fait consensus. Cela peut s'expliquer par le fait que le noyau de personnes usagères répondants a déjà eu ces discussions. C'est un type de discussion qui est mené davantage lors de l'arrivée d'une personne usagère, quand elle sort de l'hôpital et qu'elle cherche à comprendre, par exemple. Ainsi, le fait que les répondants fréquentent l'organisme depuis près de quatre ans pourrait expliquer ce résultat. Il apparaît aussi que ce type de discussions se fait généralement entre les personnes usagères, sous le thème de l'échange. L'intervenant peut le stimuler par sa présence, mais les personnes usagères l'alimentent plus particulièrement par leur expérience.

1.2.5 Réappropriation du pouvoir

La réappropriation du pouvoir sur sa vie a reçu des réponses très positives. Cependant, en se référant à la définition de départ de la réappropriation du pouvoir pour les personnes usagères, telle que définie le 18 décembre 1998, il apparaît que cette démarche reste personnelle à chacun. Toute personne a un niveau de réappropriation du pouvoir sur sa vie qui lui est propre, selon sa situation, ses objectifs de bien-être, etc. Les réponses sont donc positives, mais les items composant les questions sont interprétables à l'infini pour chaque répondant. Alors, l'échantillon étant composé de personnes qui apprécient le groupe d'entraide, car elles y reviennent année après année, il apparaît donc normal qu'elles estiment que l'organisme les a aidées dans ce cheminement.

C'est dans ce sens que les items de la capacité de prendre des décisions est encouragée par la liberté de prendre ces décisions. Le fait de couper des liens qui détruisent et de se sentir important est stimulé par l'intérêt porté par les autres membres et par l'intervenant. Enfin le sentiment d'avoir quelque chose à apporter aux autres est encouragé par l'entraide.

L'item référant à l'aide de l'organisme afin que la personne s'entoure de ce qui l'aide à se sentir mieux est resté sans réponse pour les entrevues. Il semble qu'une lacune dans la formulation de l'énoncé ait pu avoir ce résultat comme conséquence.

Les répondants ne se sont pas dits concernés par le pouvoir qu'ils auraient pu acquérir par des informations données par l'organisme (questionnaire aussi bas). Les personnes usagères expliquent cette réponse par le fait que le pouvoir acquis par l'information n'est pas calculable directement. Ensuite, l'information qui n'est pas utilisée sera nécessairement oubliée avec le temps, ce qui a peut-être amené les répondants au sentiment de ne pas avoir d'informations. Enfin, les personnes usagères ont discuté que l'information et le pouvoir ne vont pas nécessairement ensemble. Une personne peut avoir des informations, mais être incapable de les utiliser, à cause de la peur ou de l'incertitude, par exemple. La capacité de faire respecter ses droits, qui ne fait pas consensus, peut aussi être justifiée par ces éléments d'analyse.

Au sujet d'avoir le sentiment d'être maître de son existence et d'avoir du pouvoir sur leur vie, les intervenants ont tenu à souligner que certains membres et non-membres du Vaisseau d'Or (des Moulins) entretiennent des liens qui pourraient être qualifiés de dépendance envers l'organisme. C'est tout à fait contraire à la réappropriation du pouvoir, mais c'est tout de même un phénomène présent dans la ressource. Ces personnes fréquentent la ressource presque quotidiennement depuis plusieurs années, sans objectif apparent. Elles sont accueillies au même titre que les autres.

1.2.6 Intervention informelle

Le dernier élément, l'intervention informelle, a été souligné seulement dans les résultats du questionnaire. Cela signifie probablement que les répondants ne donnent pas une importance spontanée à ce type d'intervention. Pourtant ce concept a bien été mis en évidence par les personnes usagères, depuis le choix du thème de la recherche jusque dans l'établissement de la norme de qualité. C'est donc un élément de divergence entre les résultats des deux sources de données et la norme de qualité. Les personnes usagères y voient de l'importance, mais seulement lorsqu'on leur demande.

Dans ces interventions informelles, l'insistance se retrouve dans des situations de partage, en groupe, où la personne considère avoir fait des acquis. L'accès à des discussions en groupe et la possibilité d'exprimer son opinion dans des discussions informelles ne réfèrent pas directement à de l'intervention informelle. Les personnes

usagères n'ont pu mettre l'accent sur l'aide de l'intervenant, car sa présence n'est pas spécifiée. Dans l'item « Des discussions en groupe portent sur des sujets qui me touchent et l'intervenant les alimente en donnant des informations », la participation de l'intervenant est soulignée et, en ce sens, cet élément donne positivement de l'importance à l'intervention informelle.

Les deux autres items jugés plus bas (discussions informelles divertissent ou font l'effet d'une thérapie et l'accès à des discussions (présenté en même temps que l'accès à des formations) portant sur les droits et recours) n'induisent pas spécifiquement la présence de l'intervenant, bien que l'utilisation du terme « thérapie » et du terme « droits et recours » signifie nécessairement qu'une personne a de l'information ou une formation particulière. La présence de l'intervenant est sous-entendue. Ces éléments étant jugés négativement en rapport à la norme de qualité, il ressort donc un espace d'ambiguïté. Il peut être expliqué par les éléments d'analyse cités en 1.2.5.

Il reste que la clarté des items est douteuse. En effet, leur espace d'application n'est pas défini comme tel ; les acteurs impliqués le sont encore moins. Bref, les résultats peuvent prendre diverses significations, mais les données ne peuvent fournir aucun élément supplémentaire d'explication. Il est donc possible de comprendre que les personnes usagères du groupe d'entraide apprécient que l'intervenant intervienne dans des discussions de groupe, en introduisant des informations.

2. MAISON D'HÉBERGEMENT

2.1 Présentation des résultats pour la maison d'hébergement

2.1.1 Renseignements généraux

Pour le questionnaire, il y a eu quatre répondants. Trois sont allés à la maison d'hébergement une seule fois. Un seul y est allé à deux reprises. Le séjour des répondants a duré environ quatre mois et s'est terminé il y a 10,5 mois. Une seule personne a déjà fréquenté une autre ressource alternative en santé mentale. Ils sont allés à l'hébergement pour voir clair dans leur vie et pour prendre un nouveau départ (4/4), suite à une situation familiale ou personnelle difficile.

Pour l'entrevue, il y a eu aussi quatre répondants qui ont fait 1,5 séjours qui a duré environ 4,5 mois. Le dernier séjour s'est terminé il y a 11 mois en moyenne. Aucun des répondants n'a fréquenté une autre ressource alternative en santé mentale. Ils sont allés à la maison d'hébergement pour se prendre en main ou pour se remettre d'une situation familiale ou personnelle difficile (4/4). Deux personnes estiment être allées dans la ressource pour éviter d'aller à l'hôpital.

Ainsi, les anciens résidents ont fait 1,375 séjours à la maison d'hébergement. Ils y sont restés 4,25 mois et leur séjour s'est terminé il y a 10,75 mois. Ils n'ont pas fréquenté d'autre ressource alternative en santé mentale. La raison de leur séjour est le besoin de prendre du recul suite à un événement perturbateur dans leur vie et de repartir vers d'autres objectifs de vie.

2.1.2 Résultats du questionnaire

En ce qui a trait aux résultats du questionnaire pour la maison d'hébergement, ils sont positifs. Ces résultats sont présentés en annexe 8 du présent document. Ils sont présentés en conformité avec la forme du questionnaire, c'est-à-dire par bloc d'items. Les résultats sont sur une possibilité de 20 points (le score parfait est de 5 points, fois 4 répondants).

Un seul item a obtenu une réponse où il n'y avait pas consensus, soit à la question de l'atmosphère, au bloc de la possibilité d'implication dans l'organisme, l'accès aux lieux de pouvoir ne semble pas évident pour les anciens résidents (14/20), sur une possibilité de quatre items. Le reste du bloc sur l'atmosphère est généralement positif. Les personnes usagères se sentent respectées lorsqu'elles expriment leur opinion, elles sentent de l'espace pour discuter en groupe et elles se sentent libre de faire un sevrage ou non. Le besoin d'évacuer les sentiments vécus est satisfait, par les lieux physiques, l'atmosphère, le respect (pas de peur d'être jugé) et la place pour partager informellement ou en intervention, au choix. Les répondants se sentent aimés (deux items) et leur besoin de se détendre est comblé. Ils disent aussi se sentir compris.

Les réponses de l'organisme aux demandes des résidents sont adéquates. Le besoin de briser l'isolement est comblé (trois items), de prendre du répit de son milieu (en se sentant compris, en trouvant des moyens pour structurer ses priorités et en sachant que l'accès à la maison d'hébergement est possible au besoin) et de faire des activités (se changer les idées, jaser informellement) sont généralement comblés.

En ce qui concerne l'intervention, le suivi individuel serait de très bonne qualité, par des informations claires, un langage simple, un rapport égalitaire avec l'intervenant, des limites claires entre les rôles, le temps nécessaire à l'intervention sans être dérangé, la disponibilité de l'intervenant, le fait que l'intervenant va au-devant de la personne et qu'il considère son non-verbal pour décider quand intervenir. Les informations sur des sujets qui touchent les résidents apparaissent aussi comme étant satisfaisantes, car les répondants estiment avoir des réponses à leur questions, avoir accès à des discussions sur ces sujets, avoir des informations sur des modifications des dosages des médicaments et avoir d'autres informations que celles données en psychiatrie. Au besoin d'être guidé pour faire des choix, les quatre items sont extrêmement élevés. Pour l'intervention en situation de crise, les résultats sont presque tous parfaits. Le fait de recevoir une intervention à la demande, de comprendre ce que la personne vit, de se sentir apaisé, d'éviter l'hospitalisation, de savoir les intervenants disponibles pour de l'aide par la suite (de l'intervention ou du séjour), l'accès à de l'hébergement pour du répit et l'élaboration d'une stratégie pour s'en sortir sont les éléments justifiant l'excellence de l'intervention en situation de crise. La défense des droits (deux items) est aussi satisfaisante. La demande de démystifier et de dédramatiser la souffrance reçoit des réponses adéquates (trois items).

Enfin, la reprise du pouvoir sur sa vie en entier frise la perfection. Plus particulièrement, cela signifie que la maison d'hébergement a contribué à ce que les résidents aient la capacité de prendre des décisions, de faire respecter leurs droits, de se responsabiliser en coupant des liens qui les détruisent et en cherchant à s'entourer de ce qui les aide à se sentir bien, à se sentir important, à avoir le sentiment de pouvoir apporter quelque chose aux autres, à avoir un sentiment de pouvoir sur sa vie, en possédant de l'information et à se sentir maître de son existence.

D'autres items ont reçu des scores plus bas, mais seulement une personne avait noté ainsi, ce qui ne démontre pas une remise en question partagée. En effet, comme cela a été souligné dans la présentation du mode d'analyse, seuls les résultats où plus de deux répondants ont coté un, deux ou trois ont été soulevés pour l'analyse de l'écart à la norme. Pour étoffer ces résultats, il est toutefois possible de lister ces items selon qu'ils ont reçu au moins une cote de trois et deux cotes ou plus de quatre. Il reste toutefois que ces résultats ne peuvent être considérés spécifiquement comme négatifs. Ainsi, à la question de l'atmosphère, il ressort un malaise au niveau des lieux physiques (14/20). Les choix de musique qui avaient été soulignés comme essentiels dans l'établissement de la norme de qualité, sont aussi questionnés (15/20).

Dans la question des raisons pour lesquelles la personne est restée à l'hébergement et dans quelle mesure elle considère que l'organisme l'a aidée, il semble que des discussions pouvant amener à des prises de conscience et à une meilleure communication ne soient pas suffisantes (16/20). Étendre la considération des résultats négatifs davantage serait biaiser la nature positive des résultats.

Pour terminer, six items du questionnaire réfèrent à l'intervention informelle. Voici les items positifs avec leurs résultats : la possibilité d'exprimer son opinion lors de discussions informelles (19/20), la possibilité de partager son vécu en groupe, informellement ou en intervention (19/20), des discussions informelles peuvent divertir ou faire l'effet d'une thérapie (19/20), des discussions en groupe portent sur des sujets qui intéressent et l'intervenant y ajoute des informations (17/20) et l'accès à des outils (formations et discussions en groupe) traitant des droits et des recours (19/20).

Un item a été remis en question partiellement, selon l'extension de la considération des résultats pour fin d'analyse, tel qu'expliqué plus haut (point 4.3.2), soit l'accès à des discussions qui peuvent mener à des prises de conscience et à une meilleure communication (16/20).

2.1.3 Résultats des entrevues

Pour ce qui est des résultats des entrevues pour la maison d'hébergement, ils viennent aussi nuancer les résultats distinctement positifs du questionnaire. La totalité des énoncés est présentée en annexe 9, à la suite des résultats pour le groupe d'entraide. Comme dans le cas de ce dernier, les énoncés sont présents en ordre de fréquence, avec le nombre de personnes ayant mentionné l'aspect dans la colonne de droite. En haut se retrouvent les aspects positifs, en bas se retrouvent les aspects négatifs, les deux groupes étant séparés par une ligne blanche.

La première question portait sur l'atmosphère dans la maison d'hébergement. La plupart des anciens résidents (3/4) considèrent que cette atmosphère était bonne, voir amicale :

« Y'avait une gang ben l'fun. »

Les éléments ayant perturbé cette atmosphère sont principalement (4/4) les différences entre les résidents :

« Quand il y avait du monde qui pleurait autour de moi je trouvais ça lourd, stressant. »

« Y'avait des résidents un peu toffs là [...] Ils bougonnaient, ils faisaient des mauvais coups. J'ai trouvé ça heavy pas mal. »

« Je n'étais pas capable de manger à côté de quelqu'un qui n'en n'a pas de manger. »

L'autre point dérangeant l'atmosphère est les chicanes entre résidents (2/4).

La question suivante réfère à la façon dont l'organisme a répondu ou non aux demandes des résidents lors de leur séjour. La totalité des répondants (4/4) jugent que la maison d'hébergement les a aidés dans leurs demandes. Ils expliquent cette aide par la présence constante des intervenants (2/4) :

« Toujours quelqu'un à qui parler. »

et l'accès aux activités du groupe d'entraide (2/4). Aux éléments moins aidants se retrouvent le besoin d'être plus poussé pour atteindre ses objectifs (2/4) et le fait que la personne juge avoir généralement fait les efforts par elle-même (2/4) :

« Faut que moi je fasse beaucoup d'efforts que l'hébergement 'pouvait pas faire de toute façon. »

Puis, l'intervention a été abordée dans l'évaluation de sa qualité. Tous les répondants (4/4) considèrent que les interventions reçues à la maison d'hébergement sont de qualité :

« Elles m'ont toutes faite du bien sinon je ne serais pas retournée. »

Ce qui semble faire qu'une intervention soit de qualité (2/4), c'est le fait que l'intervenant arrive à ce que la personne comprenne mieux sa situation, parce que l'intervenant l'aura aidée à la démêler :

« Quand les émotions sont à l'envers, c'est difficile de démêler ça par soi-même. »

Plus généralement, le simple fait de savoir que l'hébergement existe serait une sécurité importante pour les répondants (2/4) :

« Je sais que c'est là [...] Je peux appeler, pis juste de savoir que c'est là... C'est comme un point d'attache, si tu files pas pis... »

Dans les aspects faisant qu'une intervention soit de mauvaise qualité, le fait de ne pas sentir que l'intervenant comprenne la personne, par l'utilisation de *phrases toutes faites* ou par une intervention peu structurée : *pas de contre intervention* (seulement de l'écoute) est mentionné (2/4).

La reprise du pouvoir sur sa vie a été abordée selon les sept éléments composant la définition, telle que précisée par les personnes usagères de l'organisme. Le premier élément vise à savoir si la maison d'hébergement a soutenu les résidents dans leur capacité de faire des choix et de prendre des décisions. Deux résidents soutiennent que la ressource les a aidés en ce sens, par le fait d'apprendre à démêler

une situation (2/4) et par le fait d'être encouragés dans la prise de décision (2/4). Deux personnes jugent ne pas avoir été aidées.

Ensuite, la question cherchait à savoir si la ressource avait aidé les résidents dans leur capacité à faire respecter leurs droits. La totalité des répondants (4/4) jugent que la ressource les a aidés. Deux personnes spécifient que cette aide a servi particulièrement au niveau de la défense de droits par des informations sur les médicaments ou par l'apprentissage des lois face à la relation au psychiatre (droit de poser des questions et d'avoir des réponses).

Par la suite, la question portait sur la participation de la maison d'hébergement dans le fait que les résidents se responsabilisent en coupant des liens qui les détruisent. La plupart des répondants (3/4) concluent que l'organisme les a aidés en ce sens, parce qu'ils ont acquis des outils pour avoir plus de discernement :

« J'ai des moyens pour réagir maintenant. »

Deux personnes estiment que l'organisme ne les a pas aidés, sans plus d'explications. À savoir si les personnes ont été aidés à avoir la capacité de s'entourer de ce qui les aide à se sentir bien, la plupart des répondants (3/4) disent avoir déjà cette capacité auparavant. La maison d'hébergement n'a donc pas pu avoir d'influence à ce niveau.

Pour la question de voir si l'organisme a aidé les résidents à avoir le sentiment d'être importants, tous les répondants (4/4) sont d'accord pour dire qu'ils ont été soutenus dans ce sentiment :

« S'ils n'avaient pas été là j'aurais lâché [...] Ils m'ont aidé dans mon choix d'aller mieux. »

« Par des encouragements, la stimulation, des attitudes, des talents que j'ai pris de l'encouragement là-dedans, pis me donner des responsabilités dans la maison. »

Une personne se contredit toutefois en soulignant posséder ce sentiment au préalable. Puis, le sentiment d'avoir quelque chose à apporter aux autres a été stimulé par la ressource, selon la plupart des répondants (3/4) :

« Avant d'être malade, je l'avais déjà ce sentiment-là. Quand je suis tombée malade, c'était parti, je n'avais vraiment plus l'impression d'être bonne à rien. Mais comme ils m'ont aidée, faque j'ai retrouvé ce sentiment-là de se sentir aidante »

Le sentiment d'avoir du pouvoir, parce que la personne a été informée par l'organisme, a été souligné par la plupart des anciens résidents (3/4). Deux personnes associent cette aide à la question des médicaments psychiatriques et à la relation au psychiatre :

« Après, je l'savais qu'on pouvait changer mes médicaments pour d'autres choses. Je disais : « Ça c'est un effet secondaire, je le sais. » Mon médecin y pouvait pas dire « Ben non, c'est pas les médicaments, c'est ta maladie. » »

Deux personnes attribuent davantage l'intégration de ces connaissances à des formations prises au groupe d'entraide, la plupart données par Pleins Droits de Lanaudière.

Puis, l'entrevue a cherché à faire ressortir l'importance de l'aide que la maison d'hébergement a pu donner aux résidents pour qu'ils se sentent maîtres de leur existence. Les avis sont partagés à cette question : deux personnes jugent que oui, sans explication et deux personnes jugent que non, car elles avaient déjà ce sentiment avant. Enfin, à la question de savoir si l'hébergement a pu aider les résidents à avoir le sentiment d'avoir repris du pouvoir dans leur existence, tous les répondants (4/4) concluent que oui :

« Ils m'ont laissé l'espace pour le faire. Le temps des coups de pieds des fois aussi. »

Enfin, au sujet de l'intervention informelle, un seul élément peut être mentionné comme lui faisant référence. Ainsi, la présence constante des intervenants ne réfère pas directement à de l'intervention formelle : « Toujours quelqu'un à qui parler ». Toutefois, cette présence induit des contacts entre les résidents et l'intervenant; il y a donc une éventualité d'intervention. Les autres résultats sont éparpillés et soulignés par une personne à la fois. Ils ne peuvent donc pas être considérés dans l'analyse. Les voici tout de même à titre informatif. Une personne souligne explicitement les activités informelles

entre résidents et intervenants, comme un nouveau lieu d'aide, dans un contexte différent. Par contre, cette même personne déplore que les intervenants ne soient pas plus présents dans sa routine quotidienne, car elle aurait eu besoin de davantage de contacts avec eux. Ensuite, une personne souligne directement l'intervention informelle :

« Des fois c'était dans la cuisine, on était assis là, pis c'était des interventions [...] ça m'aidait ces interventions-là. »

2.1.4 Conclusion des résultats pour la maison d'hébergement

À la lumière de ces résultats, il est possible de constater que l'évaluation des personnes usagères est généralement positive. Le questionnaire a fourni des réponses essentiellement positives, que les entrevues ont tenté de nuancer, en plus d'introduire de nouveaux éléments de réflexion.

Dans un premier temps, les répondants considèrent que l'atmosphère est bonne (quatre items dans le questionnaire). Les entrevues soulignent le malaise créé par les différences entre les résidents. Viennent ensuite les chicanes entre résidents, de la même façon que les résultats des entrevues ont insisté sur l'absence de règle portant sur l'abus de la liberté de parole. Toutefois, les conflits seraient gérés rapidement selon les répondants du questionnaire. Cet outil soulève la difficulté d'accéder aux lieux de pouvoir et d'avoir des responsabilités dans la ressource. D'autres éléments ont été considérés pour l'analyse, bien qu'ils ne soient pas distinctement ressortis des données. Il y a ainsi les lieux physiques qui ne seraient pas adéquats et les choix de musique qui seraient déficients.

Dans un deuxième temps, les répondants se sont prononcés sur l'adéquation des réponses de la maison d'hébergement aux demandes qu'ils formulent. Tous les répondants des entrevues et du questionnaire estiment que les réponses de l'organisme conviennent à leurs demandes. La présence constante des intervenants fait que le résident arrive à mieux comprendre sa situation (aussi spécifiquement jugé élevé dans le questionnaire). Les activités auxquelles les résidents accèdent au groupe d'entraide est aussi un élément aidant. Les anciens résidents ont insisté sur le fait que les gains qu'ils ont fait à la maison d'hébergement leur reviennent aussi de par leurs efforts. Certains

estiment avoir eu le besoin d'être plus poussés. Des discussions pouvant mener à une prise de conscience et à une meilleure communication n'ont pas été jugées suffisantes par les répondants du questionnaire, bien que comme il a été mentionné plus haut, la présence constante des intervenants aide les résidents à mieux comprendre leur situation et que l'intervenant clarifie la situation de la personne (voir paragraphe suivant).

Dans un troisième temps, l'intervention a été évaluée par les anciens résidents. Tous les résultats des entrevues sont appuyés par ceux du questionnaire. Ainsi, les interventions seraient de qualité, particulièrement celles où l'intervenant démêle la situation de la personne pour que celle-ci comprenne ce qu'elle vit. La simple assurance que l'intervenant est disponible serait sécurisant. Enfin, ce qui est dérangeant est de sentir que l'intervenant ne comprend pas la personne, parce qu'elle n'a pas de *contre-intervention* (seulement de l'écoute).

Dans un quatrième temps, tous les résultats du questionnaire sont positifs au niveau de la réappropriation du pouvoir sur sa vie. Les répondants estiment avoir été aidés dans leur capacité de faire des choix en ayant appris à démêler une situation et en ayant été encouragés à prendre des décisions. La plupart des anciens résidents estiment avoir été soutenus pour se responsabiliser en coupant des liens les détruisant, mais se contredisent aussi. Ils ne font pas consensus au sujet du soutien de l'organisme dans leur capacité de s'entourer de ce qui les aide à se sentir bien. Ils évaluent ensuite avoir été aidés dans leur sentiment de se sentir importants et d'avoir quelque chose à apporter aux autres. Ces réponses sous-tendent que le soutien de la maison d'hébergement aurait été déterminant. La ressource aurait aussi aidé dans la transmission d'informations qui donne du pouvoir à la personne, principalement au niveau de la psychiatrie. D'autres personnes associent ce sentiment à des formations au groupe d'entraide, données principalement par Pleins Droits de Lanaudière. Puis les avis sont partagés dans la contribution de l'organisme au sentiment des anciens résidents à se sentir maîtres de leur existence. Pour terminer, les répondants considèrent tous avoir été soutenus dans leur démarche de reprise de pouvoir sur leur vie.

Dans un dernier temps, il ressort qu'au niveau de l'intervention informelle, les répondants du questionnaire évaluent positivement les items associés. Un item peut être considéré comme étant remis en question (par extension des critères d'analyse), soit

l'accès à des discussions qui peuvent mener à des prises de conscience et à une meilleure communication. Au niveau de l'entrevue, le seul élément pouvant rejoindre l'intervention informelle est la présence constante de l'intervenant.

2.2 Analyse des résultats pour la maison d'hébergement

2.2.1 Portrait des répondants

Cette analyse des résultats est participative, c'est-à-dire qu'autant les personnes usagères, les intervenants que l'expérimentateure y ont participé. Plusieurs éléments d'analyse sont directement repris, étant donné leur grande pertinence. Lorsque des éléments d'analyse proviendront d'une autre personne que de l'expérimentateure, cela sera spécifié. Les intervenants qui ont participé à l'analyse sont ceux de la maison d'hébergement, mais il s'agit aussi de l'intervenant du groupe d'entraide, étant donné que les deux ressources sont en lien étroit dans le quotidien.

À la lumière du portrait de l'échantillon représentant la maison d'hébergement, il est possible de constater que les anciens résidents avaient terminé leur séjour il y a 10,5 mois, au moment du début de la collecte des données, qui s'est étendue sur une période de cinq mois. Ainsi, les répondants ont terminé leur séjour en 1998. Il faut donc considérer que certains éléments du fonctionnement de la ressource ont dû changer depuis cette période. Mentionnons par exemple le « Plan de séjour », qui est un outil qui a été introduit au printemps 1999 et qui consiste en : « [...] un point de repère significatif pour l'intervenant mais davantage pour le résident qui peut avoir une vision claire et détaillée des démarches à entreprendre. » (Paquin, 33, 1999).

Aussi, les anciens résidents n'ont fait que 1,375 séjours qui a duré en moyenne 4,25 mois, ce qui démontre une bonne utilisation de la ressource. Leur évaluation de la maison d'hébergement est donc basée sur des faits véridiques. Cependant, aucun répondant n'a fréquenté d'autre ressource alternative en santé mentale, ce qui enlève à leur potentiel d'évaluation, car la comparaison avec d'autres ressources l'aurait enrichie. Enfin, ils sont tous venus pour se reprendre en main suite à un événement marquant de leur vie, ce qui démontre une bonne représentation du type de résidents qui séjournent habituellement à la maison d'hébergement, selon l'analyse des intervenants.

2.2.2 Atmosphère

Puis, au niveau des résultats de l'évaluation de la qualité des réponses données aux demandes des personnes usagères, ils sont généralement positifs. Cela s'explique entre autres par le fait que tous les répondants sont aussi des membres ou des non-membres de l'organisme. Ils adhèrent donc à l'approche alternative et suite à leur séjour ou pendant leur séjour, ils ont apprécié le groupe d'entraide au point de devenir membre, pour la plupart. Ainsi, le jugement des répondants est encore une fois prévisible dans sa polarisation positive.

En ce qui a trait à l'atmosphère, le malaise créé par les différences entre les résidents semble bien réel, selon l'analyse des intervenants, surtout en ce qui concerne le fait de côtoyer des personnes pauvres, qui n'ont rien à manger. En ce qui concerne des résidents qui pleurent devant d'autres résidents, il faut considérer que la maison d'hébergement est un milieu de vie où des personnes souffrantes sont réunies. L'expression de cette douleur morale va donc de soi dans ce contexte, même si cela peut perturber les autres résidents. Le point d'analyse suivant porte sur les chicanes entre les résidents. Selon les personnes usagères participant à l'analyse, des règlements trop stricts les déresponsabiliseraient. De la même façon, les intervenants jugent que chaque situation est entourée d'un contexte et que la tolérance semble être le mot d'ordre. Ils ajoutent aussi que la maison d'hébergement est un milieu de vie où les conflits sont gérés *sur le tas*, c'est-à-dire au moment où ils se produisent. Le questionnaire faisait ressortir cette gestion rapide des conflits.

L'accès aux lieux de pouvoir et la possibilité d'avoir des responsabilités dans la ressource ne faisaient pas consensus dans le questionnaire. Or, la coordination considère la maison d'hébergement davantage comme une ressource de services. En ce sens, les résidents bénéficient de services d'hébergement en santé mentale. Ils ne sont donc pas appelés à s'impliquer directement ou à avoir des responsabilités quelconques. Par contre, l'approche alternative en santé mentale : [...] favorise l'accès à tous les lieux de pouvoir décisionnel au sein des ressources et travaille à améliorer, développer, inventer des formes nouvelles d'exercice du pouvoir. » (RRASMQ, 11, 1999b). Il incombe cependant de mentionner qu'il y a deux postes de représentant des

résidents au conseil d'administration de l'organisme. Ces postes sont toujours comblés, que ce soit par des résidents ou par des anciens résidents.

Enfin, les lieux physiques et l'absence de choix de musique sont ressortis comme des éléments moyennement évalués. Pour ce qui est des lieux physiques, il est vrai que les meubles sont à peu près tous usagers, que les fenêtres des chambres sont d'origine (une cinquantaine d'années) et que l'hébergement s'érige dans un ancien dépanneur qui a été rénové pour les besoins. Par contre, il faut souligner que la maison d'hébergement est située à quelques minutes de marche seulement du site historique de l'île des Moulins. En ce qui concerne les choix de musique, quelques cassettes (une dizaine) sont à la disposition des résidents de même qu'un système de son.

2.2.3 Adéquation des réponses de l'organisme

La deuxième question traitait de l'adéquation des réponses de l'organisme aux demandes des personnes usagères. Il semble que globalement, les anciens résidents ont jugé que les réponses de la ressource étaient adéquates. Il faut toutefois se rappeler que les répondants sont aujourd'hui membres ou non-membres de l'organisme et que par conséquent, ils l'apprécient. La présence constante des intervenants est un élément central de cette appréciation. Effectivement, les résidents sont souvent en situation de crise ou en tout cas en état de détresse émotionnelle. Dans ces moments, la solitude peut devenir très pesante, ce à quoi remédie la présence constante des intervenants. L'accès aux activités du groupe d'entraide aurait aussi été un élément aidant. Or, le fait que ces personnes soient des membres et des non-membres du groupe d'entraide explique cette réponse. L'importance donnée aux activités aurait été toute autre si les répondants n'avaient pas été des personnes liées au groupe d'entraide. Le fait que les anciens résidents reprennent leur part de mérite dans le cheminement qu'ils ont fait démontre seulement que certains d'entre eux ont une bonne estime d'eux-mêmes.

Ensuite, des anciens résidents ont jugé avoir eu le besoin d'être plus poussés au cours de leur séjour. Or, il semble que cela ait été une situation constatée également par l'équipe d'interventions, étant donnée que le « Plan de séjour » (Paquin, 1999) a été construit et mis en application au printemps 1999. Au niveau du questionnaire, des

discussions pouvant mener à des prises de conscience et à une meilleure communication n'ont pas été évalués satisfaisantes. Le fait que des résultats directement mesurables ne soient pas apparus suite à ces discussions semble expliquer ces données.

2.2.4 Intervention

Les interventions, surtout celles où l'intervenant démêle la situation de la personne, sont apparues comme de très bonne qualité, selon les personnes usagères. Les intervenants analysent cette réponse par le fait qu'ils gèrent régulièrement des situations de crise, même si cela ne fait pas partie de leur mandat. Ainsi, l'intervention en situation de crise consiste à : « [...] entrer dans la situation de vie d'une personne [...] pour réduire le choc du stress qui a provoqué la crise, afin d'aider à mobiliser les capacités et ressources des personnes [...] aider les clients à résoudre les problèmes actuels et à devenir plus forts et plus aptes à maîtriser leurs difficultés futures, en utilisant des mécanismes plus adaptés. » (Du Ranquet, 101, 1991). Aussi, l'assurance de la disponibilité de l'intervenant, pendant et après le séjour, sécurise les anciens résidents. À ce sujet, les personnes usagères ont considéré que cette présence devait être un élément permettant d'abaisser l'angoisse chez les résidents et chez les anciens résidents.

Ce qui fait qu'une intervention n'est pas de qualité c'est lorsque le résident ne se sent pas compris dans ce qu'il vit. Les personnes usagères ajoutent dans leur analyse que cela se produit certainement davantage dans des situations où l'intervenant confronte le résident. Cette confrontation serait toutefois nécessaire, même si la personne n'est pas en état d'égalité avec l'intervenant dans ce moment. Pour les intervenants, ces situations sont plutôt rares et se produisent seulement lorsque plusieurs signes démontrent un relâchement dans la motivation de la personne à poursuivre sa démarche à la maison d'hébergement ou bien pour tenter de faire modifier des comportements inacceptables pour la vie de groupe. La confrontation se déroulerait soit avec la participation de un ou de deux intervenants, selon les besoins.

2.2.5 Réappropriation du pouvoir

La dernière question portait sur la reprise du pouvoir sur sa vie. Comme pour le groupe d'entraide, le fait que les répondants aient un attachement à l'organisme biaise certainement les résultats. De la même façon, la reprise du pouvoir est une notion qui fluctue selon la situation de chaque personne. Ce qu'un répondant peut considérer comme de l'aide peut ne pas avoir de signification pour une autre, étant donné leurs définitions différentes. Quelques items sont particulièrement positifs, en ce qui a trait à l'aide que la maison d'hébergement a pu fournir dans le processus. Ainsi, les répondants jugent que la ressource les a aidés dans leur capacité à faire des choix, par l'apprentissage de démêler une situation. La ressource les a aussi stimulés à développer le sentiment d'être important et d'avoir quelque chose à apporter aux autres. Le lien entre les résidents semble aussi créer des relations d'entraide à la maison d'hébergement. La transmission d'informations est aussi adéquate, particulièrement au sujet de la psychiatrie en général.

Les répondants ne jugent pas avoir été aidés à s'entourer de ce qui les aide à se sentir mieux. L'analyse du groupe d'entraide, où cet item était resté sans réponse en entrevue, proposait un biais de clarté dans la formulation de l'énoncé. Or, dans le cas présent, le questionnaire a jugé cet item positif, alors que les entrevues y ont vu un problème. Il semble que cet item porte à confusion, car la presque totalité des autres items traitant de la reprise du pouvoir sur sa vie estiment que l'organisme a contribué à les aider dans cette direction.

L'impact du séjour dans le sentiment d'être maître de son existence a reçu une cote moyenne. La signification de ce terme pour chacun peut en être la raison. Lors de l'analyse participative, les personnes usagères ont suggéré plusieurs significations au terme : pour certaines c'est d'être autonome en logement, pour d'autres c'est d'avoir un travail et d'être indépendant financièrement alors que pour certaines, c'est l'objectif de toute une vie. Les répondants jugent tous avoir été soutenus dans leur démarche de reprise du pouvoir sur leur vie.

2.2.6 Intervention informelle

Il semble se reproduire le même phénomène pour l'intervention informelle à la maison d'hébergement que pour le groupe d'entraide. Des questions de clarté de l'implication des intervenants dans les situations mentionnées et dans la compréhension des items de la part des répondants peuvent être soulignées. Ainsi, comme pour le groupe d'entraide, les éléments pouvant directement être attribués à la participation des intervenants sont « Des discussions en groupe portent sur des sujets qui intéressent et l'intervenant y ajoute des informations », « Des discussions informelles peuvent divertir ou faire l'effet d'une thérapie » et « L'accès à des discussions qui peuvent mener à des prises de conscience et à une meilleure communication ». Les deux derniers items supposent la présence d'un intervenant, à cause de l'implication d'informations particulières et de la formation qui est préalable à la gestion de ces situations.

Pour les entrevues, la présence constante des intervenants ne signifie pas nécessairement des bénéfices au niveau personnel. Leur présence peut avoir des retombées accessoires et donc, cet élément ne traite pas directement d'intervention informelle. Par contre, il est possible de supposer que la présence de l'intervenant est une sécurité pour la personne, mais est aussi une source d'aide constante au niveau fonctionnel (pour les résidents qui ont besoin d'aide pour les repas, l'épicerie) et émotionnel (parler de tout et de rien, mais aussi savoir que la personne a accès à des interventions).

De cette façon, il apparaît que les personnes usagères ont reconnu l'importance de l'intervention informelle, dans la mesure où les quelques affirmations pouvant être liées à ce sujet sont positives. Les anciens résidents ont donc reconnu des bénéfices à l'intervention informelle.

3. RECOMMANDATIONS

Les recommandations ici-bas ont été formulées par l'expérimentateure. Cependant, plusieurs éléments sont directement issus de l'analyse participative des personnes usagères et des intervenants. Ce sont donc des recommandations participatives! Le choix de la pertinence des recommandations est resté à la discrétion de l'expérimentateure. Ces recommandations visent l'administration de l'organisme, par le biais de la coordination et du conseil d'administration, les intervenants et l'animation, mais aussi les personnes usagères. Dans ce dernier cas, il s'agira parfois que l'intervenant sensibilise les personnes usagères ou qu'elles soient davantage pro-actives dans leur ressource. La cible de recommandation sera mentionnée pour chacune d'entre elles.

Certaines recommandations se retrouvent sous quelques thèmes. Elles ont été mises en évidence à chaque fois, étant donné qu'il s'agit d'un contexte différent pour chacune des fois ou elles seront mentionnées.

3.1 Recommandations pour le groupe d'entraide

3.1.1 Partage de la tâche : intervenant et personnes usagères

À la lumière de l'analyse des résultats, il apparaît que certaines recommandations doivent être faites pour que l'organisme tende davantage vers la norme de qualité telle qu'établie par les personnes usagères et pour qu'il continue à l'atteindre dans la majorité des cas. Les recommandations sont présentées suivant l'ordre habituel, dans la mesure où cela a été possible.

Au niveau des activités, les sorties dans la nature manquent énormément aux personnes usagères de l'organisme. Il serait donc souhaitable que **l'administration du groupe d'entraide facilite la mise sur pied de sorties dans la nature**. Les réponses liées aux activités et à l'atmosphère traitaient de manque de respect. Or, il s'agit sans doute d'une réalité dans le cadre de la vie de groupe. Tout ne peut être sans problème. Cette réalité est cependant résolument dérangeante pour les participants. Certains ont même dit quitter l'organisme lorsqu'un manque de respect se présente ou qu'un

participant est trop bruyant. Par contre, comme le soutenaient les intervenants participants à l'analyse des résultats, l'intervenant du groupe d'entraide a une responsabilité dans la gestion de ces situations et il laisse souvent les choses se régler d'elles-mêmes. Ils ont ajouté que **l'intervenant devrait être moins tolérant face aux participants dérangeants et réagir plus rapidement dans ces situations**. À un autre niveau, **l'intervenant devrait davantage sensibiliser le groupe à la signification des manques de respect**, car un manque de respect peut autant être gratuit qu'être l'expression d'une détresse émotionnelle intense. De plus, si l'intervenant réagit plus rapidement, il pourra davantage être en mesure d'appliquer les règles de vie, si c'est un manque de respect gratuit, ou bien d'inviter la personne usagère en intervention, si elle en manifeste la demande.

En même temps, les personnes usagères présentes à l'analyse disent vouloir être des « participants » et non pas des « usagers », ce qui serait trop restrictif. Vouloir être participant, c'est être responsable du bon fonctionnement de son organisme, c'est donner son point de vue sur ce qui se passe dans la ressource, c'est aussi exprimer les besoins qu'il voudrait voir combler. Le RRASMQ (1999b) utilise le terme « acteur » dans le même sens que celui donné à « participant » par les personnes usagères qui ont participé à l'analyse des résultats : « [...] pas de simples consommateur-trice-s de services, mais apprennent à devenir des acteur-trice-s. En ce sens, au sein des ressources, tout le monde est acteur [...] il n'y a pas de spectateur-trice-s contrairement à ce qu'on retrouve dans les institutions psychiatriques ou dans le réseau en général. » (RRASMQ, 11, 1999b). Ainsi, le participant est responsable des moments plus tendus; cela fait partie de la réappropriation du pouvoir sur sa vie. **L'intervenant doit donc sensibiliser les personnes usagères à leur responsabilité dans la ressource pour qu'elles arrivent à se dire les manques de respect entre elles**. Car laisser toute la responsabilité de la gestion des conflits ou des éléments perturbateurs à l'intervenant, c'est enlever du pouvoir aux personnes usagères et c'est aussi leur enlever une possibilité de s'affirmer et de prendre leur place dans le groupe.

Cet élément de recommandation s'applique aussi aux possibilités d'implication dans l'organisme, où les personnes usagères qui ont fait l'analyse des résultats ont souligné que **les participants doivent s'approprier leur organisme et lui donner sa couleur, le façonner à leur image**. Si elles ont besoin de s'impliquer ou si elles sentent

qu'elles n'ont pas la possibilité de le faire, il reste que c'est leur responsabilité, car c'est leur ressource. Certaines ne le font pas car elles sont peut-être trop près des services des établissements; elles ne sont pas habituées à prendre leur place dans la gestion de leur souffrance. C'est à ce moment que **l'intervenant pourrait sensibiliser les personnes trop proche du mode de fonctionnement institutionnel à l'espace qu'il leur est possible de prendre dans l'organisme.**

3.1.2 À taille humaine

La hausse des participants dans la ressource était une des explications que l'intervenant avait donné pour justifier sa difficulté à gérer les situations où des manques de respect se produisaient. Des éléments comme l'appréciation des personnes usagères de la liberté de participer aux activités, l'importance de l'espace pour créer des liens et pour partager leur vécu similaire (qui est l'aspect répondant le plus à leurs demandes) et quelques items de la réappropriation du pouvoir (voir plus bas), sont des indices de **l'extrême nécessité que l'administration mette des mesures en place en vue de maintenir la ressource à *taille humaine*.** Les personnes usagères ont demandé d'avoir l'espace pour la spontanéité, pour garder la ressource avec un minimum de règles de fonctionnement et la place pour partager avec d'autres (on ne partage pas ce qu'on vit avec 30 personnes à la fois).

Cette recommandation rejoint essentiellement ce que préconise le RRASMQ (1999b) : « [...] des ressources où on n'accueille pas un trop grand nombre de personnes à la fois et où il est plus facile d'avoir accès à la communication, à la participation. » (RRASMQ, 12, 1999b). Dans le même sens, la qualité des relations ou de l'atmosphère, dans un groupe d'entraide, vaut bien davantage que la quantité de personnes reçues (RRASMQ, 1999b). Les effets bénéfiques pour les personnes usagères sont plus importants; elles arrivent alors à dire qu'elles ont repris du pouvoir sur leur vie, avec le soutien de l'organisme.

Aussi, il est possible de croire que lorsqu'il y a trop de personnes usagères à la fois dans le groupe d'entraide, en plus de ne pas être un lieu favorable à l'entraide, l'intervenant n'arrive plus à répondre aux demandes d'aide individuelles, car il est trop

occupé à faire de la sensibilisation informelle en groupe ou bien il est déjà en intervention. Les résultats faisaient d'ailleurs ressortir que l'intervenant ne va pas assez au-devant des personnes usagères. Or, il peut arriver qu'une personne soit en crise et n'ait pas accès à une intervention. Cette hypothèse renforce ainsi la nécessité de faire en sorte que le groupe d'entraide du Vaisseau d'Or (des Moulins) demeure une ressource à *taille humaine*.

La logistique de l'application de cette recommandation revient certainement à l'intervenant ainsi qu'au conseil d'administration de l'organisme. Ils pourraient limiter les présences aux membres seulement, refuser les nouveaux membres, refuser les personnes de d'autres régions, n'accepter que les participants aux ateliers lors de ces périodes, favoriser la participation des membres avant les autres pour les activités, etc. Évidemment, ces mesures ne sont pas réellement alternatives, car elles signifient une gestion de la participation et de la présence des personnes usagères. Mais il semble que ce soit un dilemme devant lequel l'organisme est placé. Le même dilemme a été soulevé dans le rapport d'activités de l'organisme pour la dernière année financière, au sujet de l'hébergement : « Il nous reste à décider si ultimement, nous outrepasserons nos principes de base, vers la transformation de la ressource par une série de critères d'exclusion et par l'instauration de structures strictes. Il nous reste à décider si nous pouvons faire le deuil de notre entité humaniste. » (Dufort, 31, 1999). Il y a le choix de tenter de trouver un moyen de maintenir la participation des personnes usagères à un niveau convivial ou de simplement engager de nouveaux intervenants et de laisser l'entraide de côté. Il y a certainement un moyen de faire en sorte d'augmenter un peu les participants tout en protégeant le potentiel d'entraide dans l'organisme. Cela restera le rôle de l'organisme de trouver la solution lui convenant le mieux.

3.1.3 Intervention en situation de crise

En ce qui a trait à l'intervention au groupe d'entraide, le fait que l'intervenant démêle la situation de la personne reste essentiel. Comprendre ce que l'on vit est effectivement un moyen de baisser l'angoisse, de désamorcer la crise. Il ressort donc que **l'intervenant doit pouvoir se doter de moyens que l'administration pourra**

mettre en place pour continuer à désamorcer des crises, car c'est le premier besoin auquel il répond en intervention.

Or, l'intervention en situation de crise n'est pas dans le mandat du groupe d'entraide. En même temps, refuser d'intervenir auprès d'une personne qui fréquente l'organisme car elle est en état de crise serait inapproprié. Les personnes ont développé une relation de confiance envers l'organisme; elles le démontrent en y revenant depuis plusieurs années. C'est une obligation morale, autant pour le groupe d'entraide que pour la maison d'hébergement (dont il est question dans la citation suivante) : « La question ne se pose même pas de limiter un suivi, de refuser d'aider un ancien résident ou quelqu'un qui a occasionnellement besoin de la ressource. » (Dufort, 30, 1999). Ces interventions sont donc essentielles au nom de l'obligation morale que l'organisme a envers les personnes usagères. Il serait toutefois légalement en droit de refuser ce type d'intervention.

3.1.4 Transmission d'informations

Au niveau d'une lacune au sujet de la transmission d'informations, les personnes usagères présentes lors de l'analyse des résultats proposaient d'avoir accès à des documents vulgarisés traitant des droits sur des sujets pouvant rejoindre les personnes usagères. L'organisme disait toutefois ne pas être une ressource de défense de droits, mais plutôt un véhicule d'information sur les droits.

Par contre, il serait sans doute intéressant **que l'intervenant favorisent le partage d'informations au niveau des droits, en groupe**. En effet, le personnel du groupe d'entraide mentionnait que le thème des médicaments est abordé quasi quotidiennement en groupe. Ce pourrait être le rôle d'un intervenant que de demander aux personnes une fois par mois ce dont elles aimeraient discuter au niveau de la défense des droits et d'en faire un café-rencontre, le mois suivant. Mais il y a fort à parier que l'intervenant n'a pas de temps à consacrer à cela. Les spécialistes, bien que moins appréciés par les personnes usagères qui ont participé à l'analyse des résultats, sont tout de même les personnes les plus qualifiées pour transmettre des informations pointues sur les droits et les lois. Il serait réaliste de recommander que **lors de**

l'apparition d'une nouvelle loi ou d'une modification dans son application (logement, Sécurité du revenu, etc.), l'administration de l'organisme ou l'intervenant consacrent de l'énergie pour inviter une personne ressource.

En même temps, les répondants des entrevues disaient ne pas être concernés par les questions de droits (à la question de savoir si l'organisme les a aidés à reprendre du pouvoir en étant plus informées). Les participants à l'analyse y voyaient un aspect essentiel de la ressource. Le fait que certaines personnes usagères ne se sentent pas concernées mériterait d'y voir une source de questionnement. En ce sens, il est **fondamental de retourner consulter les personnes usagères au sujet de l'importance des droits pour elles, en vue d'éclaircir le fait que des répondants se soient dit peu concernés pas cette question.** Ce élément est rediscuté en 3.1.6.

3.1.5 Nature du lien de certaines personnes usagères envers l'organisme

L'efficacité des interventions, bien que ce ne soit pas l'objectif de la recherche évaluative, a tout de même été abordée par les personnes usagères. Une remise en question de l'efficacité des interventions et de l'aide que l'organisme peut fournir pour éviter l'hospitalisation a été introduite.

Des éléments d'analyse ont proposé l'hypothèse que l'effet d'une intervention n'est pas immédiat, mais aussi que certaines personnes fréquentent l'organisme depuis ses débuts, sans avoir d'objectifs particuliers apparents. Peut-on parler de dépendance? En tous les cas, il est possible de se demander si cela est moralement correct. Est-ce que l'organisme devrait demander à ces personnes de se trouver d'autres centres d'intérêt? En même temps, pour certains, le groupe d'entraide est leur famille, leurs amis, tout ce qu'ils ont... Mais l'organisme a-t-il une responsabilité dans le message qu'il véhicule? Ne devrait-il pas casser ce qu'on arrive facilement à appeler une dépendance ou en tout cas tenter de faire en sorte de : « [...] créer les conditions nécessaires permettant à la personne de s'approprier le pouvoir sur sa propre vie, sur sa situation, et sur son environnement. » (RRASMQ, 10, 1999b). Aussi, ces personnes sont peut être des acteurs importants de l'organisme. Les deux dimensions ne sont peut-être pas dichotomiques. Il reste que ça doit être le rôle de l'organisme d'aider la personne à

repartir, à se créer un réseau, contrairement à cette situation qui réfère potentiellement à une ghettoïsation plus ou moins consciente des personnes vivant un problème de santé mentale. Et si le groupe d'entraide était son réseau ? **L'administration de l'organisme, l'intervenant et les personnes usagères devraient se questionner sur les limites de la relation entre l'organisme et les personnes usagères; ils devraient se parler de dépendance et d'autonomie.**

3.1.6 En conclusion : la réappropriation du pouvoir

Enfin, la réappropriation du pouvoir sur sa vie est un élément central de la démarche des personnes usagères, lorsqu'elles fréquentent l'organisme. Les questions de la collecte des données visaient donc à mesurer à quel niveau l'organisme contribuait à aider les personnes usagères dans leurs objectifs. Évidemment, il incombe de rappeler que la reprise du pouvoir sur sa vie est un objectif personnel, c'est à dire que chaque personne a un niveau de réappropriation qui lui est propre, qui lui est personnel. Toutefois, l'essentiel dans ces recommandations, est de juger comment l'organisme pourrait favoriser le développement d'espaces déjà propices à cette démarche et comment il pourrait en développer d'autres.

Le fait de **garder l'organisme à taille humaine** est à nouveau confirmé par l'importance donnée à l'entraide et aux contacts humains pour se sentir important et pour avoir le sentiment de pouvoir apporter quelque chose aux autres. Aussi, **l'intervenant doit continuer à encourager la prise de décisions**, car les personnes usagères y retrouvent entre autres un espace pour apprivoiser la confiance et l'estime de soi.

Encore une fois, des zones grises sont apparues au niveau de la défense de droits et de la transmission d'informations. Manque d'intérêt ou incompréhension des questions, toujours est-il que ces questions ont été jugées peu pertinentes et même inintéressantes. Mais à partir de l'analyse des personnes usagères qui soulignent que l'utilité de l'information n'est pas calculable immédiatement, mais à long terme, et que l'information ne peut pas toujours être utilisée, il demeure que cet aspect de **la formation et de la transmission d'informations doit rester un élément important**

dans le quotidien de la ressource. D'ailleurs, l'évaluation de l'importance de l'intervention informelle a démontré que ce type d'intervention doit continuer à être développé. **L'accès à des discussions alimentées en informations par l'intervenant doit demeurer une priorité pour l'organisme.**

Aussi, il s'agit **de créer de nouveaux espaces de transmissions d'informations.** Pourquoi ne pas former des personnes usagères pour parler de certains thèmes qui leur tiennent à cœur? En effet, pourquoi les personnes usagères, en tant qu'actrices de leur organisme, ne pourraient-elles pas, selon leurs intérêts et selon leurs capacités, s'informer puis transmettre les résultats de leur recherche au groupe ? Une structure pourrait être mise sur pied pour que les personnes usagères, seules et même en dyade ou en triade, s'informent sur des thèmes, rencontrent des personnes ressources ou lisent des documents, pour ensuite partager le résultat de leurs recherches aux autres membres. Elles pourraient développer de l'expertise face à plusieurs questions qui leur tiennent à cœur. Cela renforcerait même l'entraide, car les personnes usagères deviendraient des personnes ressources entre elles. Ce serait aussi un nouvel espace pour renforcer leur sentiment d'être important, pour se mettre en valeur et pour reprendre confiance en leurs capacités.

Pour terminer, les répondants estiment que le groupe d'entraide du Vaisseau d'Or (des Moulins) les aide à reprendre du pouvoir sur leur vie. Alors quoi? Alors il faut continuer dans l'esprit qui anime ce nid d'entraide, **il faut protéger cet espace où les participants tentent de s'approprier autant entre eux que comme personnes et il faut surtout les encourager à faire en sorte que cet organisme soit le leur, qu'ils continuent à en prendre possession.** Certains l'ont fait, mais d'autres, certainement des arrivants des établissements, n'osent pas et bénéficient de l'espace au lieu de le prendre en charge. La ressource doit garder sa couleur alternative et l'intervenant doit aussi travailler à ce que les personnes usagères demeurent les acteurs fondamentaux de leur organisme.

3.2 Recommandations pour la maison d'hébergement

3.2.1 Les réalités de la vie en groupe

Suite à l'évaluation des personnes usagères, des recommandations vont permettre de renforcer les éléments qui sont déjà positifs dans l'organisme et de corriger certaines lacunes. Dans l'atmosphère, le malaise créé par les différences entre les résidents (pauvreté et situation de crise) est un élément sur lequel l'équipe d'interventions n'a pas nécessairement de poids. Il est certain que si un résident est en situation de crise d'urgence, il ne pourra demeurer dans la ressource. Par contre, l'hébergement n'étant pas une ressource d'entraide, **c'est de la responsabilité des intervenants de s'isoler avec une personne en situation de crise de manière à désamorcer cette crise : cette pratique doit être maintenue.**

Au sujet de la pauvreté, il y a des mesures, selon l'équipe d'interventions, pour qu'à tout moment, une personne qui arrive sans nourriture par exemple, reçoive des aliments, indépendamment du moment de la journée ou de la semaine. Il reste que : « La pauvreté est d'abord un lieu, un espace de la société, où se regroupent pour des raisons diverses des populations vulnérables. » (Tousignant, 91, 1989) et dans ce sens, **il n'est pas envisageable d'écarter ce type de clientèle, surtout que l'organisme est là avant tout pour une clientèle à faible revenu (Vaisseau d'Or (des Moulins, 1998c) : l'organisme doit donc continuer à recevoir le bassin de population actuel.**

Ensuite, les conflits entre résidents sont aussi une réalité de la vie en communauté. Le fait que les répondants jugent qu'ils sont gérés rapidement et que les résidents ne parlent pas de répercussions comme d'en être perturbé outre mesure, prouve que **la gestion actuelle des conflits est adéquate et doit être poursuivie comme telle.**

3.2.2 Maison d'hébergement et implication

L'implication des résidents dans la maison d'hébergement semble être un manque pour les anciens résidents. Bien que les intervenants aient jugé que c'est avant tout une ressource de services, l'implication fait partie du processus de reprise du

pouvoir sur sa vie qui sous-tend généralement le séjour des résidents (voir au point 5.2.2). Et selon la vision alternative de la reprise du pouvoir, c'est par l'implication de la personne autant dans la gestion de sa souffrance que dans la création d'un réseau qu'elle va y arriver.

De cette façon, **il devient fondamental que les intervenants et l'administration créent des espaces où les résidents peuvent s'impliquer à réaliser des améliorations pour la maison et des activités où ils peuvent avoir des responsabilités plus importantes.** La nouvelle décoration de la maison d'hébergement (automne 1998) a d'ailleurs fait l'objet d'un projet commun où les résidents ont eu à s'impliquer, pour en faire un espace à leur image. L'objectif de ces activités doit toujours demeurer la réappropriation du pouvoir, par le sentiment d'avoir des décisions à prendre ou d'avoir une situation à gérer.

Toutefois, il faut insister sur le fait que certains résidents ne peuvent pas s'impliquer, car ils sont en état important de besoin d'aide. Leur état de survie est à ce point fragile que leur proposer et les encourager dans des implications serait irréaliste.

3.2.3 Lieux physiques

En ce qui concerne les lieux physiques, ils ont été repeints à l'automne 1998. Toute autre amélioration nécessite des coûts que l'organisme ne peut assumer.

Cependant, un espace propre est important. Dans la ressource, les tâches domestiques sont séparées entre les résidents. Il arrive que ce soit plus difficile de les motiver à garder leur maison propre. Mais les intervenants considèrent déjà y passer beaucoup de temps, selon les groupes de personnes présentes en même temps. Il reste que **la responsabilité de la propreté des lieux revient aux résidents qui acceptent d'en assumer une part, en venant à l'hébergement : il s'agit donc que les intervenants insistent sur cet aspect comme condition essentielle.** Cela fait partie des conditions d'admission que de participer à l'entretien de la maison. En ce qui concerne **les choix de musique, la ressource devrait faire quelques achats, périodiquement.**

3.2.4 Une demande de sécurité

La présence constante des intervenants est ce qui semble répondre le plus aux demandes des personnes usagères. C'est un élément de sécurité important pour elles. Il ne serait donc pas pensable de retirer une présence d'intervenants sur les sept jours, sept soirs, sept nuits. C'est aussi un élément qui a été abordé comme source potentielle d'intervention informelle. **Cette intervention quasi constante, cette présence de tous les instants de la part des intervenants, a été jugée essentielle aux demandes des personnes usagères et doit se poursuivre.**

La présence constante des intervenants est élargie après leur séjour. En effet, les anciens résidents ont donné de l'importance à la disponibilité des intervenants suite à leur séjour. Or, de plus en plus d'anciens résidents redemandent des services, car il y a de plus en plus d'anciens résidents (la ressource vieillit !). Mais il demeure que c'est une priorité pour les personnes usagères, et certainement aussi pour l'équipe d'intervention, **que l'administration et que les intervenants se dotent de structures permettant d'assurer (en consolidant les pratiques informelles actuelles) aux anciens résidents du soutien lors de leur retour dans leur milieu naturel.**

Accéder aux activités du groupe d'entraide est une source rapprochée physiquement (les deux ressources sont situées à un coin de rue) de réponse aux demandes des personnes usagères. C'est un moyen facile de briser l'isolement, de se créer des amitiés et de partager.

Ainsi, **le bien-être que l'accès au groupe d'entraide apporte aux résidents devrait certainement être facilité.** Par exemple, si les résidents avaient droit gratuitement à une carte de membre temporaire, leur permettant l'accès aux activités, la cantine à prix réduits et un exemplaire du journal de la ressource (comme les autres membres) pour une durée d'un mois, cela permettrait par la même occasion de pallier à une instabilité économique qui est souvent présente chez les nouveaux résidents (pas de chèque d'aide sociale, perte d'emploi récente, etc.) en même temps qu'à les encourager à se recréer un réseau social, à échanger et à reprendre confiance.

3.2.5 Plan de séjour et situation de crise

Puis, le besoin d'être plus poussés, stimulés dans leur séjour, qui est ressorti des résultats, est une situation résolue depuis le printemps 1999 par le « Plan de séjour » (Paquin, 1999). Il serait intéressant **que les intervenants consultent un certain nombre de résidents à leur sortie de la ressource, pour vérifier si l'outil « Plan de séjour » les aide efficacement à ce qu'ils se soient sentis stimulés, lors de leur séjour.** À ce moment, si des ajustements sont nécessaires, l'outil pourrait être révisé.

En ce qui a trait aux interventions, **le fait de démêler une situation est un élément central de l'appréciation de la qualité des réponses de l'organisme et s'agit donc d'un mode d'intervention à poursuivre.** C'est encore la présence de situations de crise qui cause ce type d'intervention, comme cela a été expliqué dans les recommandations émises pour le groupe d'entraide. Ainsi, la ressource aurait le droit de refuser d'aborder ce type d'intervention d'une façon légale, mais moralement, c'est une de ses obligations.

3.2.6 En conclusion : la réappropriation du pouvoir

Dans le thème de la reprise du pouvoir sur sa vie, il est intéressant de constater que les anciens résidents disent avoir intégré comment démêler une situation problématique pour eux et qu'ils disent avoir développé des capacités de prendre des décisions. Ils affirment donc qu'ils se sont appropriés une façon de dédramatiser un problème et de calmer une crise. Cela ajoute à la **nécessité de poursuivre ce type d'intervention où l'intervenant, en démêlant la situation de la personne, lui transmet en même temps des capacité de résolution de problèmes,** étant donné les répercussions importantes que les anciens résidents ont soulevées face à leur autonomie.

Bien que la ressource vise avant tout à offrir des services d'hébergement, de soutien émotionnel et d'accompagnement dans les démarches, **l'importance accordée à l'entraide amène à vouloir tenter de cerner les causes (autant par les**

intervenants que par les personnes usagères), pour en préserver les paramètres dans l'avenir. Des éléments facilitants de l'entraide pourraient être l'atmosphère amicale, les liens entre les problématiques vécues, l'espace de vie où la personne prime, les règles de vie plutôt que les règlements, etc. Ce travail de détection des causes de l'entraide pour la maison d'hébergement se doit d'être fait par les intervenants, afin qu'ils puissent se baser sur leur expérience en vue de cerner les conditions gagnantes du développement de l'entraide et pour ainsi pouvoir continuer de les mettre en application. Il serait pertinent que des personnes usagères soient consultées lors de cet exercice.

Les informations transmises au sujet de la psychiatrie en général sont adéquates, selon les répondants. **Il est essentiel de poursuivre la transmission des informations portant sur la psychiatrie en général, parallèlement à une mise à jour des connaissances et des documents utilisés** (en fait, les intervenants sont actuellement en formation sur le thème de la gestion autonome de la médication). Au sujet de l'aide que l'organisme pourrait fournir aux résidents pour qu'ils s'entourent de ce qui les aide à se sentir mieux, les réponses étant ambivalentes, il est suggéré de **retourner informellement auprès des résidents dans le but d'arriver à comprendre la signification de cet item.** Est-ce une lacune? Pour le même item, dans le cas du groupe d'entraide, un biais de validité avait été soulevé.

Enfin, les anciens résidents estiment tous que la maison d'hébergement les a aidés dans leur processus de reprise du pouvoir sur leur vie. Il en ressort donc **que les pratiques de la maison d'hébergement doivent conserver leur orientation actuelle : en cherchant toujours à mettre une situation en contexte, en favorisant l'atmosphère permettant l'entraide, par des règles de vie souples et humaines et par une disponibilité constante des intervenants.**

Dans le même sens, **l'intervention informelle, c'est à dire les discussions à la cuisine, au salon, dans le cadre de porte, doivent se poursuivre.** Les intervenants doivent continuer à rentabiliser tous les contacts qu'ils ont avec les résidents, pour leur transmettre de l'information, mais aussi pour travailler les habiletés de communication, pour dédramatiser des situations. Et tout cela en groupe ou seul, entre deux pointes de sandwich ou sur le pas de la porte!

CHAPITRE 4

DISCUSSION DE L'EXPÉRIENCE D'ÉVALUATION ET DE SON CADRE THÉORIQUE

1. LES ENJEUX DE CETTE RECHERCHE ÉVALUATIVE POUR LE VAISSEAU D'OR (DES MOULINS)

L'évaluation de la qualité des réponses de l'organisme aux demandes des personnes usagères au Vaisseau d'Or (des Moulins), selon leur point de vue, va certainement entraîner un ensemble de répercussions pour l'organisme. Au départ, les enjeux principaux de la recherche pour le groupe d'entraide et pour la maison d'hébergement sont présentés. Ensuite, la situation de crise est abordée dans la pertinence de sa gestion pour l'organisme, de même que l'importance donnée aux interventions informelles par les personnes usagères. Le point de vue politique des répercussions de cette recherche évaluative est abordé et enfin l'aspect idéologique de cette évaluation termine la réflexion.

1.1 Principaux enjeux pour la maison d'hébergement et pour le groupe d'entraide

En tout premier lieu, l'enjeu principal des résultats de cette recherche évaluative, pour le groupe d'entraide, se situe dans les possibilités de transformation de son cadre fonctionnel. En effet, l'augmentation des demandes introduit un dilemme, comme cela a été mentionné dans le point précédent, au niveau du choix de la quantité de personnes usagères reçues, au détriment du développement d'entraide entre les participants. La ressource doit recevoir des demandes venant des établissements de la Santé et des Services sociaux pour s'inscrire dans des plans de traitements, des simulacres de plan de services individualisés, maintenant nommés « suivi intensif dans le milieu en équipe » (Châtelain, 1999). Ces plans veulent ainsi que la ressource s'engage à recevoir des personnes dans l'organisme, ce qui au départ est tout à fait contraire à la liberté de participation si importante pour l'approche alternative et pour les personnes usagères. Ces personnes référées par le Réseau n'ont souvent rien à faire dans une ressource alternative, voulant seulement respecter les prescriptions psychiatriques. Elles

contribuent à modifier la clientèle vers des consommateurs de services, ce qui n'est pas approprié dans un groupe d'entraide.

Or, s'engager ainsi, c'est perdre la spontanéité des rapports humains, c'est aussi tuer le potentiel d'entraide dans l'œuf, au profit des chiffres... Car l'Alternative vise à : « [...] remplacer les notions de contrôle et de surveillance [...] par celles d'entraide et d'accompagnement : la solidarité au lieu de l'assistance. » (Blais, 64, 1986). L'entraide devient ainsi : « [...] une démarche de responsabilisation et d'actualisation de soi. Elle engendre l'estime de soi, la motivation, l'épanouissement personnel qui donnent un sens à la vie. » (RRASMQ, 13, 1999b). L'enjeu du groupe d'entraide du Vaisseau d'Or (des Moulins) est la survie de l'entraide. Les personnes usagères ont décidé ce qu'elles voulaient, il reste à savoir si les bailleurs de fonds sauront respecter cela.

En ce qui concerne la maison d'hébergement, l'importance des liens entre les résidents, voir même de l'entraide, met plusieurs éléments en évidence. En effet, il importe que ce potentiel de retombées thérapeutiques soit encouragé. Mais en marge de cette volonté se situent les nouvelles réalités auxquelles doit faire face la maison d'hébergement. Les intervenants parlent de crises plus importantes, de situations plus complexes et de multiples problématiques. Or, ces nouvelles réalités viennent mettre en péril l'importance de l'entraide entre les résidents. Les autres conclusions à tirer de la recherche évaluative actuelle rejoignent autant la maison d'hébergement que le groupe d'entraide. Ces conclusions sont donc abordées dans les points suivants.

1.2 Intervention en situation de crise

Dans l'analyse des deux ressources, les situations de crise sont apparues comme des constantes. Or, le Vaisseau d'Or (des Moulins) n'est pas un centre de crise, un service de crise et encore moins un hébergement d'urgence.

Mais les personnes usagères ont vraisemblablement de plus en plus besoin d'interventions en situation de crise. Les intervenants voulant répondre à ces demandes, des impératifs doivent être mis en place pour y arriver et des budgets doivent spécifiquement être attribués à cet effet. Car le groupe d'entraide ne fait pas que de

l'entraide. Et la maison d'hébergement ne fait pas que du suivi et de l'accompagnement dans les démarches de la personnes, ni seulement du répit.

Ces nouvelles demandes signifient bien que l'organisme doit élargir son éventail de possibilités d'intervention. L'organisme doit se doter de moyens pertinents pour assurer une réponse adéquate aux demandes d'aide de crise avec plus ou moins d'urgence. Il est certain que les Services de crise de Lanaudière ont le mandat : « [...] de donner une réponse immédiate et de qualité à toute personne vivant une situation de crise. » (Services de crise de Lanaudière, 2, 1998), dans la région. À ce moment, il serait peut-être approprié qu'ils assument une part des situations de crise que le Vaisseau d'Or (des Moulins) gère actuellement sans avoir le nombre d'intervenants requis pour le faire et sans bénéficier de ressources financières lui reconnaissant la qualité de ces services offerts dans l'ombre.

1.3 Intervention informelle

Au départ, les personnes usagères ayant participé à déterminer le sujet de l'évaluation avaient insisté sur le fait d'explorer l'importance que peut prendre l'intervention informelle, pour les personnes usagères de l'organisme. La difficulté à mesurer ce type d'intervention est rapidement apparue. Il est ressorti que les personnes usagères ne remarquent pas spontanément ce type d'intervention.

Elles considèrent toutefois que la présence d'intervenants peut les aider lorsqu'ils transmettent des informations, ou alors dans leurs habiletés de communication ou lors des discussions portant sur des thèmes particuliers. Il reste que ce type d'intervention aurait des avantages politiques : « [...] la disponibilité des ressources sur une base continue et l'absence de longues listes d'attente (Katz, 1992), la détection précoce des problèmes (Godbout, 1994), l'approche intégrée de la situation parfois très complexe des usagers (Johnston, 1992). » (Chicha, 58, 1994). Ces bénéfices semblent primordiaux pour une ressource comme le Vaisseau d'Or (des Moulins), mais la gestion de ce type d'intervention, de même que la mesure de sa valeur et la détermination des composantes la rendant de qualité sont quasi impossibles à cerner.

Pour l'expérience du Vaisseau d'Or (des Moulins), il ressort qu'autant le groupe d'entraide que la maison d'hébergement sont des espaces sociaux, c'est-à-dire des milieux de vie où se rejoignent des personnes voulant partager ou se remettre de situations critiques. L'intervention informelle, bien que peu présente à la conscience des personnes usagères, ou plutôt peu détectable, est fondamentale comme outil d'intervention. Le problème de sa mesure demeure dans les difficultés de détection qu'elle engendre. À partir de quel moment cette discussion humoristique devient une intervention, quand l'intervenant transmet-il des valeurs de respect aux participants et aux résidents, quand la discussion légère sur la nourriture devient-elle un échange d'éducation ? Ce sont tous des exemples de l'ambiguïté entourant la délimitation de ce type d'intervention. Il n'en demeure pas moins que les acquis des personnes usagères sont frappants, selon elles, et donc que l'utilisation de l'intervention informelle doit continuer. Un peu partout, un peu tout le temps !

1.4 Répercussions au niveau politique

À un niveau plus politique, cette recherche évaluative pourra certainement permettre à l'organisme d'aller chercher des subventions récurrentes (bien qu'il y ait déjà eu une augmentation pour l'année financière 1999-2000 (Châtelain, 1999)), dans l'avenir. Une recherche évaluative c'est : « [...] une double dimension politique et technique : elle est à la fois un ensemble de décisions ou de choix stratégiques, et une démarche méthodologique. » (Midy, Vanier, Grant, 8, 1998). Que plus de 45% des personnes usagères aient insisté, sous le couvert de la confidentialité, sur la qualité des réponses de l'organisme à leurs demandes, assure ainsi que ce n'est pas un noyau isolé de personnes qui fréquentent l'organisme, mais bien des personnes ayant utilisé l'organisme pour répondre à un ensemble de demandes.

Enfin, l'organisme a l'assurance qu'il est sur le bon chemin et que le rythme de son pas est bon. Il a pu sécuriser son mode de fonctionnement, comme le maintient Zúñiga (1997) : « L'action est aussi assoiffée de validation de connaissances que de confirmation des convictions. » (Zúñiga, 105, 1997). Il lui reste alors à utiliser cette recherche en soi, par ses résultats, pour continuer à aller de l'avant, pour négocier, pour faire valoir le travail de l'équipe d'intervention, la qualité de la gestion et surtout la

richesse du bien que peuvent se faire les personnes usagères entre elles. Globalement, c'est un processus qui va permettre : « [...] à la fois une plus grande emprise sur leur action et une meilleure justification des choix opérés et des résultats obtenus. » (Jalbert, Pinault, Renaud, Zúñiga, 13, 1998) Ces résultats sont donc un nouveau pouvoir de négociation qu'il revient à l'administration de l'organisme d'utiliser judicieusement.

1.5 Identité alternative

Dans les retombées potentielles mentionnées au départ, l'organisme espérait se recentrer sur son identité alternative. Il a donc été possible de mettre les réalités de l'organisme en lien avec les principes de base de l'Alternative en santé mentale, telle que définis en juin 1999 (RRASMQ, 1999). Dans la presque totalité des situations, l'organisme respecte ces principes. Le libre choix, l'accès volontaire, l'intervention à la demande des personnes usagères, les acteurs au centre des décisions de l'organisme, la croyance en leurs forces et la gestion respectueuse des situations de crise sont quelques exemples illustrant la conformité entre les pratiques de l'organisme et son identité idéologique.

Quelques éléments devront toutefois être approfondis. En effet, le fait que des personnes usagères fréquentent la ressource depuis plusieurs années soulève un questionnement éthique. Il serait aussi intéressant de voir les possibilités d'implication des résidents à la maison d'hébergement, dans la mesure où certains seraient en état émotionnel de pouvoir s'impliquer (en plus du conseil d'administration qui représente le lieu de pouvoir le plus élevé dans l'organisme).

Pour terminer, la place de l'entraide revient à nouveau comme fondamentalement incontournable dans un processus de reprise de pouvoir sur sa vie, l'objectif central de l'approche alternative. Sa préservation dans l'organisme reste l'enjeu central qu'aura fait ressortir cette recherche évaluative.

2. LES RÉPERCUSSIONS AU NIVEAU DE LA PARTICIPATION DES PERSONNES USAGÈRES EN RECHERCHE ÉVALUATIVE

Cette recherche évaluative a avant tout voulu mettre les personnes usagères au centre du processus d'évaluation. Elles ont participé au choix du thème de la recherche, à l'établissement de la norme de qualité, à l'élaboration de leur définition de la réappropriation du pouvoir sur leur vie, à la collecte des données (comme sujets) et à l'analyse des résultats. Deux personnes usagères ont accepté d'être des lecteurs, à titre de membre du comité d'évaluation, c'est à dire un comité formé de la coordonnatrice, d'une intervenante, d'un administrateur et personne usagère et d'une autre personne usagère et animatrice. Une personne usagère s'est aussi prêtée à l'expérimentation (pré-test) des outils de collecte des données, en répondant au questionnaire et en passant l'entrevue.

Bref, le savoir profane (Popay et Williams, 1996; 1994; Stacey, 1994) a été placé en avant-plan tout au long de la démarche. Les personnes usagères ont sans contredit utilisé cet espace pour partager leurs expériences de souffrances, leurs perceptions des réponses idéales à leurs demandes, leurs impressions des gains amassés, en fait, elles se sont appropriées l'espace pour exprimer tout ce qui leur semblait fondamental, en lien avec leur problème de santé mentale, en lien avec leur détresse émotionnelle et en lien avec le Vaisseau d'Or (des Moulins).

Bien qu'un biais important ait été mis en évidence, soit que les répondants sont avant tout des personnes qui fréquentent l'organisme de façon assez régulière et depuis assez longtemps, ce qui explique partiellement la polarisation positive des résultats, il reste qu'elles ont su cerner des lacunes en se basant sur leur expérience. Cette expérience a été utilisée selon ce que Kerssens et Yperen (1996) nomme la « central route ». Cela signifie que : « [...] a person is actively and carefully thinking about the true merits of the health care experience. » (Kerssens et Yperen, 219, 1996). Ainsi, la participation des personnes usagères s'est basée sur leur expérience de l'organisme, ce qui ajoute essentiellement de la valeur à leur participation. Leur évaluation de la qualité de réponses aux demandes est justifiée, alors que si leur participation s'était limitée à ce que Kerssens et Yperen (1996) nomment la « peripheral route », leurs réponses auraient

été basées sur des croyances ou sur des « cues ». Le biais devient aussi une source d'assurance de l'authenticité des réponses.

Cette recherche a voulu donner un espace réel aux personnes usagères pour qu'elles évaluent la qualité des réponses données à leurs demandes. Ce qui était la norme à l'époque de l'État-providence (Rodriguez, 1993), c'est-à-dire que les usagers soient des consommateurs sans espace pour exprimer leurs besoins en terme de soins et d'interventions (Bélanger, 103, 1988 dans Rodriguez, 1993), semblait chose du passé depuis ce nouveau courant de la recherche évaluative participative. Or, la place laissée aux personnes usagères était principalement virtuelle (Corin, 1996). Mais la recherche actuelle prouve que les personnes usagères peuvent se baser sur leur expérience d'une ressource, sur leur expérience des services reçus donc sur leur savoir profane, pour porter un jugement sur la qualité des réponses à leurs demandes.

En plus, comme l'ont démontré Mac Carthy et coll. (1986, dans Wallot, Lesage, Riopel et Cormier, à paraître) dans leur étude de la concordance des besoins exprimés par les patients et ceux observés par les professionnels de la santé, 87% de ces besoins se rejoignent. Alors les chercheurs ont tout intérêt à intégrer entièrement les personnes usagères dans les évaluations de qualité des services et dans les études de besoins. La valeur de leur jugement est aussi essentielle que les bénéfices qu'elles retrouvent à avoir participé à l'élaboration de nouveaux services, ou comme dans le cas présent à avoir participé au réajustement de la gestion du Vaisseau d'Or (des Moulins).

Ainsi, la participation des personnes usagères devient un effet de services de qualité. Car si des gestionnaires ont compris la valeur de la participation des bénéficiaires dans l'orientation de ses services, c'est qu'ils offrent des services qui se veulent répondants aux demandes exprimées. Donc, au delà de la simple évaluation, cela devient le symptôme d'une qualité de services, un procédé aux effets thérapeutiques chez les participants, en plus de permettre de réajuster les pratiques en cours.

3. LES UTILISATIONS POTENTIELLES DU MODÈLE D'ÉTABLISSEMENT D'UNE NORME DE QUALITÉ TEL QUE PRÉSENTÉ EN ANNEXE 1

La recherche actuelle n'a pu mettre en application qu'un pôle du modèle théorique développé à partir d'une revue critique de la littérature disponible, en en modifiant les paramètres d'application, pour en faire une évaluation rigoureuse, malgré cette contrainte. Il reste que le modèle théorique original a été développé dans l'éventualité d'une application complète de ses différentes composantes.

Il est certain que l'application globale du modèle nécessite un investissement financier plus important, de la part de l'organisme. Mais son application est somme toute une garantie d'une perception globale d'un organisme, du point de vue de la qualité de ses réponses aux demandes des personnes usagères, selon celles-ci. De plus, utiliser un tel modèle, étant donné l'étendue des espaces de collecte des données, signifie nécessairement un échéancier de processus plus large.

Ainsi, tout peut être remis en question, de la propreté des lieux, jusqu'à la qualification (à la mode alternative) des intervenants. L'application de ce modèle peut donc remettre en question plusieurs aspects de la gestion de l'organisme. Au départ, il est possible d'avancer qu'un organisme qui décide d'initier une démarche d'évaluation le fait pour : « [...] rendre visible le travail que vous faites, que ce soit en tant que groupe ou que membre d'un groupe. » (Ellis, Reid, Bamsley, 3, 1990). Une recherche évaluative peut aussi servir à identifier des lacunes dans l'organisme ou à lancer des pistes de planification pour l'avenir.

Toutefois, un danger est bien présent dans l'utilisation du modèle d'établissement d'une norme de qualité des services, selon le point de vue des personnes usagères. Il s'agit de : « [...] l'analyse décisionnelle qui confine l'évaluation à la rationalité gestionnaire. » (Pitz et Mc Killip, 1984, dans Allard, 19, 1996). Autrement dit, ce modèle pourrait être utilisé dans le cadre d'une évaluation externe, mais les résultats pourraient servir de justifications à des coupures, par exemple. Il est juste que toute évaluation externe contienne une possibilité de retombées restrictives pour l'avenir de l'organisme. Mais lorsque tous les aspects de la ressource sont exposés et mis à jour dans les détails

les plus particuliers, il incombe de saisir que les espaces de remodelage potentiels sont plus nombreux.

Enfin, les outils tels que présentés en annexe 1 n'ont pas pu être expérimentés sur le terrain. La mise en application de ce modèle devrait donc prévoir quelques pré-tests permettant d'assurer l'adéquation des outils. Dans le même sens, ces outils ont été construits en fonction de leur application dans une ressource alternative en santé mentale, plus particulièrement le Vaisseau d'Or (des Moulins). La mise en action du modèle pour tout autre organisme, qu'il soit alternatif ou non, nécessite de manière incontournable une vérification de la concordance et de la pertinence des outils et du protocole proposé.

Bref, ce modèle théorique gagnerait à être utilisé pour valider ses différentes dimensions. Son application aurait somme toute une richesse de résultats importante, étant donné les multiples exercices de triangulation, de même que les différents espaces qui sont évalués.

CONCLUSION

Suite à l'évaluation de la qualité des réponses de l'organisme aux demandes des personnes usagères au Vaisseau d'Or (des Moulins), selon leur point de vue, plusieurs constats peuvent être étudiés. Au départ, leur place dans l'évaluation reste l'élément déterminant de cette recherche. Ensuite, des conclusions sont tirées de l'utilisation du modèle théorique adapté, en rapport avec le modèle théorique original. La qualité est aussi abordée dans sa dimension stratégique pour les organismes communautaires ou pour les organismes alternatifs en santé mentale. Enfin, cette expérience a eu quelques points saillants qu'il serait pertinent de mentionner.

D'abord, il est possible d'affirmer que les objectifs de départ ont été atteints. En effet, la participation des personnes usagères de l'organisme aux différentes étapes, de la mise en place de la recherche jusqu'à l'analyse des résultats, est concluante. Les personnes usagères ont démontré, par leur intérêt et leur souci de la justesse du propos, que leur participation arrive à mettre en évidence des éléments que la chercheuse ou que des intervenants ne pourraient pas détecter. L'expérience de la ressource comme utilisateur, ou plutôt comme participant (comme les personnes usagères y tiennent), permet la compréhension des différentes dimensions de l'organisme. Par la connaissance de son mode de fonctionnement et l'expérience de l'organisme, les personnes usagères ont pu mettre leur savoir profane au profit de leur organisme.

Au début de la démarche, lors de l'établissement de la norme de qualité des réponses à leurs demandes, les personnes usagères ont su faire consensus sur ces demandes. Elles sont arrivées à rassembler toutes leurs demandes, à en imaginer un niveau optimal. Elles ont aussi défini la réappropriation du pouvoir, selon leurs expériences de vie et elles sont arrivées à créer une explication des degrés d'atteinte de ce concept. De par l'établissement de la norme de qualité, les personnes usagères ont élaboré la grille d'items du questionnaire. Certains items ont semblé avoir pu porter à confusion, mais il est évident que le fait que ce soit les personnes usagères qui en ont élaboré les différentes composantes en fait un outil significatif pour elles. Dans ce sens, il est possible de dire qu'elles se sont appropriées cette recherche évaluative.

Pour poursuivre l'hommage à la participation des personnes usagères, il est important de souligner qu'en plus de s'impliquer au niveau de la logistique du projet, elles ont aussi endossé le rôle de sujets. Les résultats de la collecte des données vont contribuer à attirer l'attention de l'administration de l'organisme sur plusieurs éléments essentiels au bien-être qu'elles viennent y retirer. Ces prises de conscience permettront probablement de préserver l'espace pour l'entraide, au groupe d'entraide. L'intervention en situation de crise, abordée autant comme une nécessité que comme une nouvelle réalité, devra être étudiée, scrutée, pour tenter d'arriver à l'appliquer dans la mesure des moyens de l'organisme. L'intervention informelle restera présente dans les pratiques de l'organisme, même si sa mesure demeure toujours nébuleuse.

Ainsi, le Vaisseau d'Or (des Moulins) arrive réellement à redonner du pouvoir sur leur vie aux personnes usagères. Elles se réapproprient du pouvoir avec l'aide de la ressource. La qualité des réponses aux demandes des personnes usagères a été mise en évidence, tout au long de la présentation et de l'analyse des résultats. L'organisme offre un lieu unique de reprise du pouvoir sur sa vie unique, où autant les résidents que les personnes usagères du groupe d'entraide se sentent aimés. La préservation de cette richesse est l'enjeu central des conclusions de cette recherche évaluative.

Ensuite, le modèle opérationnalisé a permis de constater que l'utilisation du modèle original (annexe 1) aurait signifié une évaluation de la qualité complète. L'ensemble des sphères de l'organisme auraient été abordées. Tous les éléments pouvant influencer sur sa gestion auraient été introduit dans l'évaluation. Toutefois, l'adaptation du modèle original qui a servi à structurer la présente évaluation a traité de plusieurs éléments composants de ce même modèle original. Seuls les items du deuxième pôle, celui des possibilités de l'organisme à offrir des services, n'ont pu être introduits. Ces données auraient ajouté une richesse et un contexte aux perceptions des personnes usagères.

Cependant, la simple évaluation des personnes usagères permet de faire ressortir des zones de confort et d'inconfort. L'application de ces constats aurait dû être dosée plus formellement selon les données du deuxième pôle, bien que l'analyse participative (personnes usagères et intervenants) ait permis de mettre les données en contexte. Mais dans le contexte actuel, les résultats et les recommandations seront

abordés par l'administration de l'organisme, qui pourra se charger d'en faire bonne utilisation. L'administration transmettra aux intervenants et aux personnes usagères les éléments de recommandation qui les concerne, pour que les groupes puissent y trouver des solutions adaptatives à leur image. D'ailleurs, l'étude et l'application des recommandations, dans la mesure des moyens de l'organisme, est un objectif que l'organisme s'est donné pour l'année financière 1999-2000.

Bref, cette expérience d'évaluation ouvre la porte à d'autres recherches évaluatives dans d'autres organismes alternatifs en santé mentale et même dans d'autres organismes communautaires. La qualité demeure un outil stratégique au sein de l'évaluation. En effet, évaluer la qualité des services, c'est en même temps démontrer le souci d'offrir des services convenant aux personnes usagères. Mener cette évaluation avec la participation des personnes usagères, c'est un signe de qualité des services en soi ! Le simple fait de les faire participer démontre la place qu'elles ont dans l'organisme. Quand en plus, elles ont l'espace pour mettre leur expertise profane au service de leur groupe, leur sentiment d'appartenance en est sans aucun doute rehaussé.

Mais l'évaluation reste quand même un outil stratégique. Pour justifier l'existence de l'organisme, sa consolidation ou son développement, l'évaluation est devenue une mesure gestionnaire des organismes. L'évaluation sert aux administrateurs, pour se rapprocher des demandes des personnes usagères. Elle est utilisée par l'organisme, pour démontrer la qualité des services offerts, mais aussi pour illustrer son souci de perfectionnement de ses pratiques et enfin pour négocier des budgets supplémentaires. Pour terminer, les chercheurs s'en servent peut-être pour leur renommée...

Les utilités et les utilisateurs de la recherche évaluative deviennent ainsi ses motivations profondes. C'est un constat qui ressort de cette expérience de recherche : les enjeux entourant une évaluation sont aussi nombreux que les acteurs qui côtoient de près ou de loin l'organisme. En ce sens, il devient fondamental que la chercheuse arrive à prendre du recul face à ces enjeux : la démarche actuelle a voulu rester méthodologique et rigoureuse.

Les retombées de cette recherche seront certainement aussi diversifiées qu'il y a eu d'acteurs l'entourant. Mais une chose est certaine, la démarche a voulu être

innovatrice, originale et respectueuse de l'esprit alternatif dans lequel la ressource évolue. Les personnes usagères ont été abordées avec considération, mettant leur savoir profane en première position au rang de la mesure de la qualité.

Cette expérience de recherche s'est déroulée sur une période d'un an, de la détermination du thème de la recherche à la rédaction du rapport final. L'élément principal de cette démarche demeure sans contredit la négociation. Il a été nécessaire de négocier avec les personnes usagères, en vue d'établir un consensus pour se coller à leurs réalités. Il a aussi fallu négocier avec l'équipe d'intervention et avec l'administration de la ressource, pour garder sans cesse à l'esprit l'identité alternative de la ressource, son caractère unique et dynamique, mais surtout son essence non-conventionnelle. Enfin, de la négociation a été requise avec le cadre traditionnel de la recherche pour en faire une démarche rigoureuse. Ainsi, pour préserver la spontanéité d'un échange, comme l'activité servant à l'établissement de la norme de qualité par exemple, il fallait aussi l'encadrer de précautions nécessaires pour qu'elle soit significative.

La recherche actuelle a avant tout voulu sortir des sentiers battus. Par le modèle théorique original d'abord, mais aussi par la place déterminante laissée aux différents acteurs de l'organisme. Le rôle de la chercheuse est devenu celui de coordonner les différentes activités de la recherche, d'en maintenir le niveau de rigueur scientifique nécessaire pour en assurer la crédibilité et de relancer sans cesse les différents acteurs du processus pour donner le maximum de signification possible aux données. Par le fait même, des réajustements ont été nécessaires en cours de processus, pour se conformer à ce cadre de travail alternatif et scientifique. Bien que nombreuses, ces adaptations ont permis de faire que cette recherche évaluative soit le plus près possible de la nature du Vaisseau d'Or (des Moulins) et surtout de l'expérience de vie des personnes usagères.

Bref, ça a été une démarche basée sur les contacts humains, à l'image de ce que projette le Vaisseau d'Or (des Moulins). Ce processus se voulait une évaluation de qualité. Il reste qu'au delà de la qualité des réponses de l'organisme aux demandes des personnes usagères, la qualité de l'implication des différents acteurs émerge définitivement.

BIBLIOGRAPHIE

- Allard, D. (1996) Conditions socio-historiques du développement de l'évaluation : une typologie de l'évolution des modèles. Dans De l'évaluation de programme au diagnostic socio-systémique : trajet épistémologique (chap.1) Thèse présentée à l'Université du Québec à Montréal comme exigence partielle du doctorat en sociologie.
- Bachrach, L. L. (1993) La qualité des services aux malades mentaux : implications sociales et politiques. Santé Mentale au Québec, XVIII, (2), 21-32.
- Berlinski, E. (1998) Pour une méthode d'évaluation des services de santé. Soins, 623, 33-36.
- Blais, L. (1986) Les dessous du travail en santé mentale. Santé Mentale au Québec, XI, (1), 59-65.
- Brunelle, Y. (1993) Conclusion. Dans La qualité des soins et services : un cadre conceptuel (pp.71-72) Ministère de la Santé et des Services sociaux : Planification - Évaluation Santé et Services sociaux.
- Campbell, J. (1997) How consumers/survivors are evaluating the quality of psychiatric care. Evaluation Review, 21, (3), 357-363.
- Chicha, M.-T. (1994) Mesurer les activités informelles : une démarche utile pour en clarifier les enjeux. Lien Social et Politiques- RIAC, 32, 53-62.
- Comité des frères et sœurs d'Émile Nelligan (1996) Le guide des joyeux naufragés des frères et sœurs d'Émile Nelligan, août, 79p.
- Corin, E. (1996) Enjeux et défis liés à l'intégration des acteurs dans la recherche évaluative. Dans Évaluer : pourquoi?, Actes du colloque du conseil québécois de la recherche sociale tenu à Chicoutimi le 23 mai 1995 (pp.33-57) Gouvernement du Québec.
- Corin, E. (1993a) Changer de cadre. Paramètres pour une approche anthropologique de l'évaluation. Dans L'évaluation sociale : savoirs éthique, méthodes, ACSALF (pp.17-45) Éditions du Méridien : Laval.
- Corin, E. (1993b) Lettre d'appréciation du projet la « Toumée du grand monde » à M. Marc-Yvan Côté, Ministre de la Santé et des Services sociaux. L'entonnoir, 10, 2-3, 50-52.
- Corin, E.; Rodriguez, L.; Guay, L. (1996) Les figures de l'aliénation un regard alternatif sur l'appropriation du pouvoir. Revue Canadienne de Santé Mentale Communautaire, 15, (2), 45-67.
- Cormier, F. (1998) Qualité : ombres et lumières. Soins, 622, 35-38.

- Davis, M. A.; Sebastian, J. G.; Tschetter, J. (1997) Measuring Quality of Nursing Home Service : Residents' Perspective. Psychological Reports, 81, 531-542.
- Dufort, Valérie (1999) Moralement vôtre ou le dilemme de la maison d'hébergement. Dans Rapport d'activités 1998-1999 (pp.29-31) Vaisseau d'Or (des Moulins) : Terrebonne.
- Du Ranquet, M. (1991) Intervention en situation de crise. Dans Les approches en service social (chap.7) Édisem, Vigot : Canada. (Édition originale, 1981).
- Edebalk, G.; Samuelsson, G.; Ingvad, B. (1995) How Elderly People Rank-Order the Quality Characteristics of Home Services. Ageing and Society, 15, 83-102.
- Ellis, D. : Reid, G.; Barnsley, J. (1990) L'utilité de l'évaluation. Dans Maintenir le cap : guide d'évaluation pour les groupes communautaires (chap.1) The women's research centre : Vancouver.
- Gagné, J. (1996) L'approche alternative en santé mentale. Nouvelles Pratiques Sociales, 9, (2), 137-146.
- Gauthier, B. (1997) La structure de la preuve. Dans La recherche sociale : de la problématique à la collecte des données (chap.6) Presses de l'Université du Québec : Sainte-Foy.
- Guay, L. (1997) L'évaluation comme outil stratégique de renforcement du mouvement communautaire. Dans Actes du colloque du programme de Pratiques novatrices en milieu communautaire (pp.11-22) Montréal.
- Hébert, F. (1995) La qualité des services : une recherche sur le prêt entre bibliothèque dans les grandes bibliothèques publiques du Canada. Documentation et Bibliothèques, 217-224.
- Herbe, M.; Bianchi, P. (1996) Qualité et certification, mode d'emploi. Gérontologie et Société, (78), 102-108.
- Jalbert, Y.; Pinault, L.; Renaud, G.; Zúñiga, R. (1998) L'évaluation et les organismes communautaires. Dans Epsilon : Guide d'auto-évaluation des organismes communautaires (chap.1), COCQ-Sida : Montréal.
- Kerssens, J. J.; van Yperen, E. M. (1996) Patients Evaluation of Dietetic Care : Testing a Cognitive-Attitude Approach. Patient Education and Counseling, 27, 217-226.
- Letendre, R. (1993) Quelques réflexions à partir d'une recherche auprès d'utilisateurs de deux ressources alternatives en santé mentale. Santé Mentale au Québec, XVIII, (2), 227-233.
- Mason, R.; Boutilier, M. (1996) The Challenge of Genuine Power Sharing in Participatory Research : the Gap Between Theory and Practice. Revue Canadienne de Santé Mentale Communautaire, 15, (2), 145-152.

- Mathison, S. (1994) Rethinking the Evaluator Role : Partnerships Between Organizations and Evaluators. Evaluation and Program Planning, 17, (3), 299-304.
- McKnight, J. (1977) Le professionnalisme dans les services : un secours abrutissant. Sociologie et Sociétés, IX, (1), 7-19.
- Mercier, C. (1985) L'évaluation des ressources alternatives : à la recherche de modèles alternatifs d'évaluation. Revue Canadienne de Santé Mentale Communautaire, 4, (2), 57-71.
- Midy, F.; Vanier, C.; Grant, M. (1998) Théorie et principes. L'évaluation comme enjeu l'approche participative. Dans Guide d'évaluation participative et de négociation (chap.1) Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires, Centre de formation populaire et Université du Québec à Montréal.
- Paquin, M.-F. (1999) Le plan de séjour: Dans Rapport d'activités 1998-1999 (pp.32-33) Vaisseau d'Or (des Moulins) : Terrebonne.
- Patton, M. Q. (1987) When to use qualitative methods. Dans How to Use Qualitative Methods in Evaluation, (chap.2) Sage Publications, Beverly Hills : California.
- Patton, M. Q. (1986) Utilization-Focused Evaluation. Dans Utilization-Focused Evaluation (chap.12) Second Edition, Sage Publications, Beverly Hills : California.
- Popay, J.; Williams, G. (1996) Public Health Research and Lay Knowledge. Social Sciences and Medicine, 42, (5), 759-768.
- Popay, J.; Williams, G. (1994) Researching the People's Health : Dilemmas and Opportunities for Social Scientists. Dans Researching the People's Health (pp.99-114) Routledge, London and New York : Auteurs.
- Regroupement des Organismes Communautaires et Alternatifs en Santé Mentale dans Lanaudière (1997) Les ressources communautaires et alternatives en santé mentale de Lanaudière : leurs usagers et l'expérience qu'ils en ont, Rapport final, par Céline Poissant et Marie Drolet, novembre, 206p.
- Regroupement des Ressources Alternatives en Santé Mentale du Québec (1999a) La place des ressources alternatives dans la trajectoire de vie des personnes : projet de recherche : la spécificité des pratiques alternatives en santé mentale : discours et pratiques des usagers et usagères. Document d'information déposé à l'Assemblée générale du RRASMQ, 11 et 12 juin, p.6.
- Regroupement des Ressources Alternatives en Santé Mentale du Québec (1999b) Manifeste du Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec, mis à jour lors de l'assemblée générale de juin 1999, 16p.

- Regroupement des Ressources Alternatives en Santé Mentale du Québec (1996)
L'entraide... pratique alternative en santé mentale, Guide de la philosophie et des pratiques des groupes d'entraide en santé mentale membres du RRASMQ, Document adopté à l'assemblée générale de juin, 17p.
- Regroupement des Ressources Alternatives en Santé Mentale du Québec (1994)
Manifeste de l'alternative... Questionné : outil de formation, de réflexion, de questionnement des pratiques alternatives en santé mentale, Document de travail déposé lors de la rencontre nationale des coordonnateurs et coordonnatrices des groupes-membres du RRASMQ, 54p.
- Regroupement des Ressources Alternatives en Santé Mentale du Québec (1993)
Prendre Part : la participation des usagers et usagères dans les ressources alternatives en santé mentale : Éléments de réflexions et moyens d'action, 80p.
- Regroupement des Ressources Alternatives en Santé Mentale du Québec (1991) À propos de l'évaluation ou pour une évaluation respectueuse des ressources alternatives en santé mentale : document de travail déposé à l'Assemblée générale, 36p.
- Regroupement des Ressources Alternatives en Santé Mentale du Québec (1991)
Regroupement des Ressources Alternatives en Santé Mentale du Québec ?, Le Menhir, Montréal, 20, 21, 22 février, 16p.
- Regroupement des Ressources Alternatives en Santé Mentale du Québec (1988) Les pratiques alternatives en santé mentale au Québec; un portrait de notre différence, Recherche réalisée grâce au soutien financier du Secrétariat d'État du Canada, mars, 142p.
- Regroupement des Ressources Alternatives en Santé Mentale du Québec (1986) La santé mentale et ses enjeux : Mémoire présenté dans le cadre des consultations de la Commission d'enquête sur la santé et les services sociaux, Montréal, 110p.
- Reid, L. (1998) Les sources d'invalidité et de biais : comment tirer des conclusions valides. Dans S. Bouchard et C. Cyr (Éd.), Recherche psychosociale : pour harmoniser recherche et pratique (chap.2) Presses de l'Université du Québec : Sainte-Foy.
- Rodriguez, L. et al. (1994) La spécificité des pratiques alternatives en santé mentale. Discours et pratique des usagers, Projet de recherche soumis au CQRS, RRASMQ.
- Rodriguez, L. (1993) Les modèles d'évaluation dits « alternatifs » (chap.2), Les enjeux politiques et l'évaluation au Québec d'aujourd'hui (chap.3). Dans La fonction sociale de l'évaluation dans le cadre de la réforme de la santé et des services sociaux du Québec, Mémoire présenté à l'Université du Québec à Montréal comme exigence partielle de la maîtrise en intervention sociale.
- Rossi, P. H.; Freeman, H. E. (1989) The social context of evaluation. Dans Evaluation a systematic approach (chap.9) Sage Publications, Newbury Park : New Delhi (Édition originale, 1979).

- Salzer, M. S.; Nixon, C. T.; Schut, L. J. A.; Karver M. S.; Bickman, L. (1997) Validating Quality Indicators : Quality as Relationship Between Structure, Process, and Outcome. Evaluation Review, Sage Publications, Inc., 21, (3), 292-309.
- Services de crise de Lanaudière (1998) Proposition d'amendements des règlements généraux. Dans Assemblée Générale Annuelle, Rapport d'activités annuel (chap. 5) Joliette, 68p.
- Shaw, I. (1997) Assessing Quality in Mental Health Care : the United Kingdom Experience. Evaluation Review, Sage Publications, Inc., 21, (3), 364-370.
- Stacey, M. (1994) The Power of Lay Knowledge : a Personal View. Dans J. Popay et G. Williams (Éd.) Researching the People's Health (pp. 85-98) Routledge : London.
- Tourigny, M.; Dagenais, C. (1998) Introduction à la recherche évaluative : la recherche au service des intervenants et des gestionnaires. Dans S. Bouchard et C. Cyr (Éd.), Recherche psychosociale : pour harmoniser recherche et pratique (chap.10) Presses de l'Université du Québec : Sainte-Foy.
- Tousignant, M. (1989) La pauvreté : cause ou espace des problèmes de santé mentale. Santé Mentale au Québec, XIV, (2), 91-103.
- Vaisseau d'Or (des Moulins) (1999a) Comptes rendus des réunions des intervenants de la maison d'hébergement : juin 1998 à octobre 1999.
- Vaisseau d'Or (des Moulins) (1999b) Rapport d'activités 1998-1999, Terrebonne, 84p.
- Vaisseau d'Or (des Moulins) (1998a) Comptes rendus des réunions des intervenants et des animateurs du groupe d'entraide : février 1995 à mars 1998.
- Vaisseau d'Or (des Moulins) (1998b) Rapport d'activités 1997-1998, Terrebonne, 103p.
- Vaisseau d'Or (des Moulins) (1998c) Règlements généraux, Terrebonne, 17p.
- Vaisseau d'Or (des Moulins) (1994) Manifeste de l'alternative...questionné par les intervenants (es) et les membres du Vaisseau d'Or (des Moulins), Terrebonne, 35p.
- Viens, C. (1988) Une analyse des ressources communautaires dans le domaine de la santé mentale en Montérégie, Mémoire de maîtrise, Université de Montréal, École de Service social, 110p.
- Wallot, H.; Lesage, A. D.; Riopel, L. V.; Cormier, H. (à paraître) Concordance entre trois types d'évaluateurs en matière de besoins de services en santé mentale.
- Wilde, B.; Starrin, B.; Larson, G.; Larson, M. (1993) Quality of care from patient perspective : a grounded theory study. New Scandinavian Doctorate, 7, 113-120.
- Zúñiga, R. (1997) À la recherche d'un dialogue méthodologique : les petits pas de l'évaluation communautaire. Dans Recherches Qualitatives, 16, 93-109.

SOURCES D'INFORMATIONS ADDITIONNELLES

Châtelain, M. (1999) Conversation téléphonique traitant des augmentations des subventions de l'organisme et des enjeux entourant le fonctionnement de l'organisme, 20 octobre, menée par Valérie Dufort.

Châtelain, M. (1998) Conversation téléphonique traitant des journées de ressourcement alternatif du 4 et 5 mai 1998, 20 novembre, menée par Valérie Dufort.

Scott, D. (1999) Conversation téléphonique traitant de la perception du Vaisseau d'Or (des Moulins) dans le territoire Lanaudois, 22 octobre, menée par Valérie Dufort.

ANNEXES

ANNEXE 1 : ÉTABLISSEMENT D'UNE NORME DE QUALITÉ SELON
LE MODÈLE THÉORIQUE ORIGINAL

ANNEXE 1 : ÉTABLISSEMENT D'UNE NORME DE QUALITÉ SELON LE MODÈLE THÉORIQUE ORIGINAL

Bien que le modèle théorique tel que développé dans le présent mémoire n'ait pu faire l'objet d'une expérimentation, les concepts composant la norme de qualité ont été opérationnalisés, des outils de collecte de données ont été développés de même qu'une façon d'en aborder l'analyse. Ainsi, l'établissement d'une norme de qualité, pour un organisme communautaire en santé mentale, peut servir d'objectif continu d'amélioration des services, en faisant une comparaison avec la réalité. La norme de qualité reste un outil permettant de juger les services. L'objectif de la quête d'une norme de qualité est descriptif ; la démarche : « [...] a pour but essentiel de décrire un état pour documenter, de façon fiable, une situation. » (Gauthier, 133, 1997) et vise à amasser des informations autour de concepts (qualité des services, compétences des employés, philosophie, etc.), pour établir la qualité de services voulue dans l'organisme. Par la suite de l'établissement de la norme de qualité, l'exercice de comparaison entre la norme et la réalité peut être exécuté.

1. Opérationnalisation des concepts

Comme il a été défini plus haut, une norme de qualité des services, pour un organisme communautaire, est composée de plusieurs concepts. La qualité des services, selon les personnes usagères, comprend entre autres les demandes qu'elles formulent. Ces demandes peuvent être liées à l'intervention, à l'atmosphère de l'organisme, à la structure organisationnelle et aux activités proposées.

Ensuite, la connaissance de l'organisme contient des indicateurs selon que le sujet soit membre du groupe d'entraide ou résident. Pour le groupe d'entraide, la connaissance de l'organisme est basée sur l'importance de la fréquentation dans l'organisme (dans les derniers trois mois) et l'implication au sein de l'organisme (nombre d'activités/implications dans les derniers trois mois). Pour la maison d'hébergement, la connaissance de l'organisme est basée sur la durée du séjour et le nombre de séjours.

Le deuxième pôle, ce que l'organisme peut offrir, comprend le concept de sa subvention comme contrainte à des services de qualité. La première variable du concept est ses dépenses de fonctionnement, se traduisant selon des indicateurs : entretien (du

local et fonctionnement régulier : papeterie et autre), salaires, activités (régulières, fêtes) et loyer. Le personnel engagé est relié à des indicateurs, les qualifications ou l'expérience, où des limites et des compétences particulières ressortent. Les lieux physiques sont opérationnalisés selon la propreté des lieux (poubelles, cendrier, comptoir, odeurs, murs, planchers, état des meubles) et l'état général des pièces (présence de fenêtres, nombre de bureaux d'intervention, couleur des murs). Un autre niveau du concept, la philosophie, est transformée en indicateurs selon les principes de base de l'approche utilisée, ici l'approche alternative en santé mentale. Les priorités de l'organisme sont ses objectifs annuels et à plus long terme. Des figures reprenant cette opérationnalisation des concepts se retrouvent au point 1.2 dans le texte.

2. Outils de collecte de données

Pour établir la définition de la qualité, une entrevue de groupe visera à inventorier les demandes des personnes usagères. Pour chaque demande, des services de qualité seront associés. Les participants recevront une compensation financière de vingt dollars pour couvrir leurs frais de déplacement et pour l'effort fourni. La connaissance de l'organisme des participants sera déjà établie (pour former les sous-groupes de population).

Dans le deuxième pôle, la subvention de l'organisme et ses dépenses de fonctionnement se retrouvent légalement dans leur rapport d'activités annuel. Les qualifications du type de personnel engagé sera connu par le biais d'une entrevue téléphonique qui portera sur leur expérience et leurs qualifications. Les lieux physiques (propreté des lieux, état général des pièces) seront observés par l'expérimentateur. Pour connaître les paramètres de la philosophie, la position officielle de l'organisme par rapport à la philosophie alternative sera étudiée. Les priorités seront identifiées en consultant le dernier rapport d'activités annuel de l'organisme.

À la lumière des informations qu'il faut mettre en relation, sept actions de collecte des données sont nécessaires. Ces outils se retrouvent à la fin de l'annexe présent. Le premier outil est une grille d'entrevue de groupe voulant développer et spécifier les demandes des personnes usagères, à partir des indicateurs. Par la suite, elles associent

les demandes avec des services espérés au niveau de qualité désiré (outil 1). Puis, la connaissance que les personnes usagères ont de l'organisme est établie par la consultation d'un cahier de présences ou des dossiers des résidents (outil 2).

Les capacités de l'organisme à offrir des services de qualité se mesurent tout d'abord en prenant connaissance des dépenses de fonctionnement (entretien, salaires, loyers, activités), en fouillant le rapport d'activités annuel (entrées/dépenses d'argent) (outil 3). L'objectif est de connaître la latitude financière de l'organisme. Quatrièmement, le type de personnel engagé est défini par le biais d'entrevues téléphoniques portant sur : les qualifications (diplômes, formations ponctuelles, formation continue), l'expérience (de vie ou intervenant-vécu, et de travail en intervention/santé mentale). L'employé est questionné sur ce qu'il conçoit comme des compétences particulières et des limites qu'il est conscient d'avoir, en tant qu'employé de l'organisme évalué (outil 4).

Ensuite, les lieux physiques sont mesurés dans une grille d'observation visant à faire ressortir la propreté des lieux et l'état général des pièces (outil 5), à trois reprises (à l'ouverture, vers midi et peu avant la fermeture) pour connaître l'état général global. Le sixième outil vise la compréhension de la philosophie de l'organisme, en faisant ressortir la perception officielle qu'il a des principes alternatifs (outil 6). Le dernier outil identifie les priorités de l'organisme (objectifs à court terme et priorités idéologiques ou à plus long terme).

3. Analyse des données

Pour arriver à analyser les données, elles doivent préalablement être réduites. Ainsi la grille de consultation du rapport d'activités permet de préparer la rencontre avec les personnes usagères. La validation qu'elles font des demandes est liée à l'expression de réponses optimales à ces demandes, qui sont des données brutes. La grille de détermination de la connaissance de l'organisme produit les données brutes, pour chacun des participants. Dans le deuxième pôle, l'outil traitant de la subvention produit un bilan financier et le discute aussi. Cet outil aborde déjà une analyse, car l'outil structure l'information. Puis, les grilles de personnel produisent des données pour chaque employé. Les éléments de réponses des lieux physiques sont regroupés selon les plages communes et les espaces contradictoires. Enfin, la philosophie ne se

contente pas d'être énoncée, mais ses forces et ses limites sont mises en évidence dans la grille de collecte des données.

Ensuite, des moyens doivent être mis en place pour arriver à ce que les données soient analysables. Le but est de coder ces données. Pour chacun des thèmes, il s'agit d'en faire ressortir les particularités, les notions qui reviennent et les constantes. De cette façon, il ne doit rester qu'à interpréter les résultats pour établir la norme de qualité du Vaisseau d'Or (des Moulins). Alors les variables réponses optimales voulues, connaissance de l'organisme, capacités selon la subvention et philosophie sont établies dans cette réduction des données. L'analyse devient la mise en relation de la signification de ces variables respectives, dans la définition de la qualité pour le Vaisseau d'Or (des Moulins).

Dans le cas des liens demandes et réponses optimales souhaitées, le codage des données consiste à dresser une grille complète des deux dimensions, en associant une demande à des réponses optimales souhaitées. Ceci se fait en regroupant les données similaires. Le résultat est donc une grille comme présentée dans l'outil 1, mais qui représente ce que les personnes usagères (participantes) du Vaisseau d'Or (des Moulins) perçoivent.

Pour la détermination de la connaissance de l'organisme, il s'agit de produire les données de moyenne et de médiane, du plus haut et du plus bas nombre de fréquentations. Ces données seront proposées conjointement avec la participation à des activités et le type d'implications, selon le nombre de personnes. Réduire ces données, c'est les transformer pour poser le type de connaissance que les personnes usagères ont de l'organisme. C'est aussi le discuter, en poser les forces et les limites.

Le thème de la subvention comme contrainte à la qualité est une variable qui comporte une certaine ampleur. En premier lieu les dépenses de fonctionnement doivent être établies dans leur importance et dans l'espace qu'il reste après avoir assuré le fonctionnement minimal de l'organisme. Le type de personnel engagé doit être réduit dans un portrait global de l'équipe de travail, soit sa formation, son expérience, ses forces et ses limites. Les lieux physiques, suite à l'observation et au regroupement des données, produisaient des données brutes pour les trois moments de journée, selon les

trois dimensions de collecte. La réduction vise à faire ressortir les éléments positifs et négatifs de l'observation, donnant ainsi des contraintes et des augmentateurs de qualité. L'étape de mettre ces trois niveaux liés à la subvention en commun restera à l'analyse, car des éléments de chacun de ces thèmes restent pertinents à utiliser dans un cadre interprétatif. Enfin, la philosophie étant déjà réduite de par un outil de collecte des données exhaustif, il reste à analyser cette composante à partir de ses forces et de ses limites philosophiques.

Pour faire le lien entre les données réduites et la question de recherche, il suffit de mettre l'ensemble des composantes de la norme de qualité du Vaisseau d'Or (des Moulins) en relation. Donc, les réponses optimales voulues par les personnes usagères doivent être contextualisées en vue d'en mesurer l'applicabilité dans la réalité du Vaisseau d'Or (des Moulins). En premier lieu, la participation des personnes usagères est mesurée. Cette mesure sert à établir la valeur de leur participation, par le biais de leur connaissance de l'organisme. Ainsi, cette connaissance influence le niveau optimal de réponses qu'elles peuvent proposer. En le connaissant plus ou moins, elles arrivent à avancer des réponses convenant plus ou moins à ce type de milieu.

Puis, les contraintes à la qualité servent à éliminer et à baliser les capacités de l'organisme à répondre à ces demandes. Plus spécifiquement, ces capacités sont des contraintes issues de moyens financiers déficients, bien que des forces en ressortent aussi. L'analyse de ces trois composantes vise à faire ressortir globalement les contraintes à la qualité, pour l'organisme. Comme il a été mentionné précédemment, des forces ressortent aussi et doivent être mentionnées comme outils supplémentaires à la qualité des réponses. Plus loin, il serait possible de décider d'exploiter davantage certaines de ces forces, en vue de minimiser l'impact des contraintes à la qualité. Enfin, la philosophie, qui a déjà été réduite et quasi analysée au départ, devient un élément supplémentaire de contextualisation des possibilités d'applicabilité des réponses optimales.

Bref, les demandes/réponses optimales des personnes usagères sont validées ou invalidées dans leur valeur. Ensuite, ces réponses optimales voulues sont mises en contexte dans le cadre actuel de l'organisme, pour en vérifier la faisabilité. C'est ainsi que se détermine la norme de qualité pour un organisme communautaire et alternatif.

OUTIL 1 : GRILLE DE LA RENCONTRE D'ÉLABORATION DES DEMANDES ET ASSOCIATION DE RÉPONSES DE QUALITÉ

1. Pour chacun des blocs (intervention, atmosphère, structure organisationnelle et activités), interroger les participants sur les demandes qu'elles font à l'organisme, à partir des indicateurs ici-bas. Ces indicateurs peuvent être modifiés ou raffinés, selon les perceptions des personnes usagères. Lorsque cette liste est complète, il s'agit d'y associer les réponses appropriées (sur la feuille suivante), selon la forme :
 - Quelle serait une participation idéale dans les décisions que prend l'organisme, pour vous ?
 - Dans quelle mesure acceptez-vous d'être guidés par un intervenant dans vos choix personnels ?

INTERVENTION

Disponibilité de l'intervenant

Sentiment d'égalité avec l'intervenant

Liberté de faire ses choix

Confidentialité

Clarté du langage

L'intervenant : écoute, clarifie, guide, dédramatise, réfère, informe

ATMOSPHÈRE

Respect

Humour

Chaleur

Gestion des conflits

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Possibilités d'implication

Participation aux décisions de l'organisme

ACTIVITÉS

Détente

Information

Diversité

Valorisation

Effet thérapeutique

Accessibilité

GRILLE D'ASSOCIATION DES DEMANDES ET DE RÉPONSES DE QUALITÉ

DEMANDES	RÉPONSES DE QUALITÉ

2.2 GRILLE DE CONSULTATION DE DOSSIERS

(Établissement de la connaissance de l'organisme :
résidents de la maison d'hébergement)

- Le séjour a débuté il y a _____ jours.

- Nombre de séjours antérieurs à la maison d'hébergement :

OUTIL 3 : GRILLE DE CONSULTATION DU RAPPORT
D'ACTIVITÉS ANNUEL

(Au niveau des contraintes à la qualité : dépenses de fonctionnement)

DÉPENSES :

- Coûts d'entretien des locaux :

 - Salaires :

 - Activités (régulières et fêtes spéciales) :

 - Loyer/hypothèque :
-

ENTRÉES :

- Subvention totale :

- Auto-financement :

OUTIL 4 : GRILLE D'ENTREVUE TÉLÉPHONIQUE
(Établissement des forces/limites de l'équipe de travail)

- Qualifications : diplômes :

formations ponctuelles :

formation continue (s'il y a lieu) :

- Expérience : intervenant-vécu ou expérience de vie :

expérience de travail en intervention/santé mentale :

- Compétences particulières, selon l'employé :

- Limites particulières, selon l'employé :

OUTIL 5 : GRILLE D'OBSERVATION DES LIEUX PHYSIQUES

(Contrainte à la qualité : les lieux physiques)

IL S'AGIT D'ÉVALUER SI CES AFFIRMATIONS SONT OBSERVABLES :

1= pas du tout 2= plus ou moins 3= beaucoup

Propreté des lieux :	1	2	3
	-		+
1- Les poubelles sont vidées.			
2- Les cendriers sont vidés.			
3- Le comptoir de la cuisine est propre (il n'y a pas de taches ni de vaisselles sale).			
4- Le réfrigérateur et les pièces en général sentent bon.			
5- Les murs sont propres (il n'y a pas de coulisses de saletés ou de traces de doigts ou de gras).			
6- Les planchers sont propres (ils sont exempts de poussières apparentes).			
7- Les meubles sont en bon état (sans bris ni taches)			

État général des pièces :	1	2	3
	-		+
1- Présence de fenêtres (les pièces peuvent-elles être considérées comme éclairées ?).			
2- Présence d'un bureau d'intervention pour environ dix personnes usagères.			
3- Couleurs des murs (autre que blanc partout).			

OUTIL 7 : GRILLE DE CONSULTATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

(Mise en évidence des priorités de l'organisme)

- Les objectifs annuels de l'organisme :

- Les objectifs à long terme de l'organisme :

**ANNEXE 2 : PROPOSITION D'UNE LISTE DE DEMANDES
AUX PERSONNES USAGÈRES**

AU BOULOT !!!

Ben quoi au Boulot! 'Faut bien commencer quelque part... Voici la liste de demandes que les membres et résidents font au Vaisseau d'Or (des Moulins). Il s'agit de les compléter :



DEMANDES LIÉES À L'ATMOSPHÈRE:

- être aimé et aimer
- me sentir à ma place, me sentir bien dans l'organisme
- être ce que je suis sans me faire juger par mes pairs
- liberté de parole
- avoir le choix de venir ou non dans la ressource
- échanger avec des gens qui ont un vécu semblable
- en gang, parler de sujets qui m'intéressent
- ...
- ...

DEMANDES JUSTIFIANT MA PRÉSENCE DANS L'ORGANISME :

- briser l'isolement
- prendre du répit de mon milieu
- faire un sevrage de médicaments
- faire des activités
- ...
- ...

DEMANDES LIÉES À L'INTERVENTION :

- suivi individuel
- être soutenu lors de crise
- avoir des informations sur d'autres ressources si j'en ai besoin
- être informé sur mes droits et recours (R)
- être informé sur des sujets qui me touchent (médicaments, sexualité, sevrage) (R)
- être informé sur les questions politiques qui me touchent (modifications des lois de la Sécurité du revenu, assurance médicaments) (R)
- ...
- ...

DEMANDES LIÉES À L'IMPLICATION :

- sentir que j'ai de l'importance pour la ressource; que j'ai mon mot à dire(R)
- prendre des responsabilités dans la ressource (R)
- proposer et planifier des activités (R)
- ...
- ...



Maintenant que nous connaissons toutes les demandes des membres et résidents du Vaisseau d'Or (des Moulins), nous allons nous demander quelle est la RÉPONSE IDÉALE à chacune de ces demandes.

De plus, pour chacune des demandes, il faudra décider quelle serait la réponse de qualité et le ou les indicateurs, c'est-à-dire la façon de reconnaître cette qualité de réponse dans la réalité.

Demande	Qualité de réponse	indicateur
Être soutenu lors d'une crise	Recevoir une intervention qui me permet de me sentir mieux, à chaque fois que je suis en crise.	1- Recevoir une intervention quand je suis en crise (et que j'en fais la demande). 2- Me sentir apaisé après l'intervention. 3- Sentir que les intervenants sont disponibles, si j'ai encore besoin d'aide. 4- Avoir accès à l'hébergement pour du répit.
Briser mon isolement	L'organisme me permet de rencontrer des gens et de créer des liens.	1- Je parle à qui je veux dans l'organisme; on m'encourage à développer des amitiés. 2- Les activités me permettent de créer des liens.
Être informé sur les médicaments	1-Quand je désire une information sur les médicaments, on arrive à la trouver avec moi.	1- On a toujours trouvé une réponse à mes questions sur les médicaments (dans les livres ou en se référant à un professionnel).
	2-On m'informe régulièrement sur les effets des médicaments.	2- Le nombre de cafés-rencontres me convient.

DEMANDE QUALITÉ DES RÉPONSES INDICATEURS

DEMANDE	QUALITÉ DES RÉPONSES	INDICATEURS

**ANNEXE 3 : IDÉAL DE RÉPONSES AUX DEMANDES DES PERSONNES
USAGÈRES, SELON LES PERSONNES USAGÈRES**

L'idéal de réponse, selon les membres et les résidents.

Après la rencontre que nous avons eue dernièrement, il a bien fallu remettre toutes nos réponses en ordre. Ce document est donc la compilation de ces réponses. Ces réponses sont encore classées sous quatre thèmes : l'atmosphère, pourquoi je fréquente l'organisme, l'intervention et l'implication. Dans chacun de ces blocs, on retrouve la demande associée à une réponse de qualité qui est définie par plusieurs indicateurs.

1. ATMOSPHÈRE

a- Besoin d'évacuer

Réponse de qualité

L'organisme me permet d'évacuer mes stress et mes souffrances de différentes façons et avec différentes personnes.	<ol style="list-style-type: none"> 1- L'espace physique favorise l'expression de ce que je vis. 2- L'espace « moral » favorise l'expression de ce que je vis, par une chaleur humaine et une simplicité. 3- Je suis entouré de personnes en qui j'ai confiance; de gens « vrais ». 4- Je peux évacuer ce que je vis dans le respect, sans peur d'être jugé. 5- Je peux partager ce que je vis en groupe, informellement ou alors dans l'intimité, avec une personne de confiance.
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

b- Se détendre

Réponse de qualité

L'atmosphère me permet de me détendre.	<ol style="list-style-type: none"> 1- Des choix de musique de détente sont disponibles. 2- Des activités permettent de se détendre. 3- Des sorties permettent de se retrouver dans la nature, à l'extérieur de la ressource. 4- L'espace permet de faire des farces, de rire et de se taquiner amicalement entre membres et résidents. 5- Les conflits sont gérés rapidement, pour ne pas miner l'atmosphère.
----------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

c- Liberté

Réponse de qualité

L'organisme favorise la liberté de parole et l'expression des différentes opinions.	<ol style="list-style-type: none"> 1- Je suis consulté dans les décisions que l'organisme prend. 2- Je me sens respecté quand j'exprime mon opinion, cela va de soi dans l'organisme. 3- J'ai la liberté de parler et je sais que mon opinion est considérée dans les prises de décisions de l'organisme. 4- Des règlements sanctionnent les abus de la liberté de parole des autres. 5- Des espaces sont conçus pour que j'exprime mon opinion sur différents sujets.
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

J'ai la liberté de fréquenter l'organisme à ma guise.	<ol style="list-style-type: none"> 1- La liberté c'est ne pas avoir l'obligation de présence, ni de la part de l'organisme, ni de la part d'autres organismes ou institutions. 2- Je peux me présenter à l'organisme quand je le désire et repartir quand je le veux.
-------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

d- Me sentir compris

Réponse de qualité

L'organisme me permet d'échanger avec des personnes sensibles sur ce que je vis ou ce que je ressens.	<ol style="list-style-type: none"> 1- Je peux échanger sur mon vécu avec des personnes qui ont un vécu semblable au mien. 2- L'organisme me permet de vivre ma marginalité (de ne pas rencontrer des préjugés vus à l'extérieur) avec des personnes qui ont un vécu semblable au mien. 3- Je ne vis pas de honte à dire ce que je vis, comment je vis et ce que je ressens. 4- Me sentir respecté c'est me sentir compris.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

e- Être aimé et aimer

Réponse de qualité

L'organisme me permet de côtoyer plusieurs personnes qui, ensemble, me permettent de combler ce besoin.	<ol style="list-style-type: none"> 1- Une relation de confiance fait que je me sens aimé. 2- L'intimité avec des membres et résidents, me permet de développer des relations d'amitié. 3- Cette intimité est respectée. 4- Absence de préjugé des intervenants, des membres et résidents. 5- L'atmosphère fait qu'on cherche nos qualités et qu'on se les dit.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

f- Je peux m'impliquer dans l'organisme

Réponse de qualité

Je suis considéré comme une personne qui a de l'importance.	<ol style="list-style-type: none"> 1- Je sens que ce que je dis est entendu, quand je donne mon opinion sur des aspects de la ressource. 2- J'ai accès aux lieux de pouvoir. 3- J'ai accès à des formations. 4- La ressource m'offre la possibilité d'avoir des responsabilités. 5- Je peux proposer et planifier des activités dans la ressource.
-------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. POURQUOI JE FRÉQUENTE L'ORGANISME

a- Briser mon isolement

Réponse de qualité

J'ai l'espace adéquat pour briser mon isolement	<ol style="list-style-type: none"> 1- Je n'aime pas avoir peur de déranger. 2- L'organisme m'aide à reprendre confiance en moi. 3- L'organisme m'aide à apprendre à m'exprimer et à me faire comprendre dans mes relations avec les autres. 4- Les intervenants m'aident à prendre conscience de qui je suis. 5- J'ai de la place pour expérimenter mes relations avec les autres. 6- J'ai accès à des discussions qui peuvent m'amener à des prises de conscience et à une meilleure communication. 7- J'ai accès à des activités quand je veux.
-------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

b- Prendre du répit de mon milieu

Réponse de qualité

D'une façon quotidienne.	<ol style="list-style-type: none"> 1- Je sens que l'intervenant comprend ce que je vis et me soutient. 2- Je n'ai pas à avoir peur de m'affirmer librement sur mes valeurs et sur mes convictions. 3- L'intervenant trouve avec moi des moyens pour mettre de l'ordre dans mes idées et pour structurer mes priorités. 4- J'ai de l'espace pour me faire plaisir et pour reprendre confiance en moi.
--------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

D'une façon ponctuelle.	1- Je sais qu'un service d'hébergement est disponible si j'en ai besoin.
-------------------------	--------------------------------------------------------------------------

c- Faire un sevrage

Réponse de qualité

<p>J'arrive à fonctionner et à être bien dans ma peau en réduisant ma médication.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1- J'ai de la coopération et du soutien de la part des intervenants. 2- On me donne d'autres informations que celles données en psychiatrie et je développe ainsi un pouvoir nouveau sur moi-même. 3- Je sens du respect face à ma démarche et de la délicatesse de la part des membres et des résidents. 4- Je peux obtenir une collaboration de la part d'un professionnel de la santé reconnu, pour mes médicaments. 5- L'organisme m'offre un cadre motivant et diversifié pour m'aider à traverser cette étape. 6- L'organisme m'offre les informations dont j'ai besoin pour comprendre ce que je vis. 7- Un suivi est disponible, dans l'organisme. 8- Je ne suis pas jugé si j'arrête un sevrage. 9- On me traite de la même façon, que je fasse un sevrage ou non, que j'entrevois d'en faire un ou non.
---------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

d- Faire des activités

Réponse de qualité

<p>Les activités me permettent d'exprimer ma créativité et de me divertir.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1- Les activités me donnent la chance de reprendre confiance en moi, d'avoir plus d'assurance et de me valoriser. 2- Je peux me divertir et ainsi me changer les idées. 3- Les activités m'aident à m'exprimer et à me libérer. 4- Des discussions peuvent me divertir ou alors me faire l'effet d'une « thérapie ».
--------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



3- L'INTERVENTION

a- Suivi individuel

Réponse de qualité

<p>Le contexte de l'intervention me permet de me sentir en confiance.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1- Clarté des informations que l'intervenant me transmet. 2- Niveau de langage simple. 3- Rapport égalitaire avec l'intervenant. 4- Limites claires entre le rôle de l'intervenant et celui du membre ou du résident. 5- Avoir un temps pour moi avec l'intervenant. 6- Savoir qu'un intervenant est disponible pour m'aider. 7- L'intervenant va au devant de mes demandes et s'informe de mon état de vie général. 8- L'intervenant me connaît, considère mon non-verbal et sait quand intervenir.
<p>L'intervention me guide dans la situation que je vis pour m'aider à faire des choix.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1- Je me sens responsable des choix que je fais (indépendant). 2- J'ai la liberté de mes choix : je ne sens pas que l'aide de l'organisme est conditionnelle aux choix que je peux faire. 3- L'intervenant clarifie ma situation et les conséquences possibles des décisions que je peux prendre.

b- Être soutenu lors de crise

La crise est définie comme un moment où je peux poser un geste dangereux pour moi et pour les autres. C'est un moment où je perds contact avec la réalité ou un moment où je ne me sens plus capable de gérer une situation.

Réponse de qualité

Recevoir une intervention qui me permet de me sentir mieux, à chaque fois que je suis en crise.	<ol style="list-style-type: none"> 1- Recevoir une intervention quand je suis en crise et que j'en fais la demande. 2- Comprendre ce que je vis, avec l'aide de l'intervenant. 3- Éviter l'hospitalisation. 4- Me sentir apaisé après l'intervention. 5- Sentir que les intervenants sont disponibles, si j'ai encore besoin d'aide par la suite. 6- Avoir accès à de l'hébergement pour du répit. 7- Savoir que je peux avoir une écoute disponible constamment.
-------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Être conseillé en situation d'urgence.	<ol style="list-style-type: none"> 1- L'intervenant est directif. 2- Il me donne des conseils pour que je m'en sorte. 3- Il fait un plan avec moi. 4- Il rend un suivi disponible.
----------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

c- Avoir des informations sur d'autres ressources, au besoin.

Réponse de qualité

On me dirige vers la bonne ressource, selon mes besoins.	<ol style="list-style-type: none"> 1- Je sais que je vais être dirigé vers la bonne ressource, si j'en fais la demande.
----------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

d- Être informé sur mes droits et sur mes recours

Réponse de qualité

L'organisme met un ensemble de ressources à ma disposition pour que je connaisse mes droits et mes recours.	<ol style="list-style-type: none"> 1- J'ai accès à des formations ou à d'autres outils qui abordent ces sujets. 2- Dans l'informel, l'intervenant me transmet de l'information.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

e- Être accompagné dans le respect de mes droits et recours

Réponse de qualité

L'organisme m'offre un soutien pour que je fasse respecter mes droits.	1- L'organisme m'accompagne, me soutient et me conseille dans ma démarche.
------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------

f- Être informé sur des sujets qui me touchent

Réponse de qualité

L'organisme met un ensemble d'informations à ma disposition pour m'outiller face à des situations qui me touchent ou qui peuvent me toucher.	1- J'ai accès à des livres de référence. 2- On trouve des réponses à mes questions. 3- Des activités ou des outils visent à m'informer sur ces sujets. 4- Des discussions en groupe portent sur ces sujets et l'intervenant les alimente en diffusant des informations.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

g- Dédramatiser et démystifier la souffrance

Réponse de qualité

On se préoccupe de m'expliquer ma souffrance.	1- L'intervenant normalise ce que je vis. 2- L'intervenant m'informe de ce qu'est la santé mentale. 3- Les membres et les résidents ont des espaces pour en discuter en groupe.
-----------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



JOYEUSES FÊTES!

ANNEXE 4 : RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

**ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES RÉPONSES DONNÉES AUX
DEMANDES DES PERSONNES USAGÈRES, AU GROUPE D'ENTRAIDE
DU VAISSEAU D'OR (DES MOULINS)
(RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX)**

Ce document permet l'évaluation de la qualité des réponses que le groupe d'entraide du Vaisseau d'Or (des Moulins) donne à vos demandes, lorsque vous le fréquentez. Votre franchise pourrait éventuellement contribuer à apporter des changements dans les pratiques de l'organisme. Nous vous rappelons la confidentialité qui entoure votre participation.

1- Je fréquente l'organisme depuis _____ (nombre) semaines, mois, années (encerclez).

2- J'y viens à une fréquence de _____ (nombre) fois par semaine, mois, année (encerclez).

3- Je participe à des activités (atelier, café-rencontre, formation, sortie, fête, etc.) :

Non

Oui, lesquelles : _____

4- J'ai participé à la mise sur pied d'activités ou j'ai pris des responsabilités dans des activités, au cours de la dernière année :

Non

Oui, lesquelles : _____

5- Je viens au Vaisseau d'Or (des Moulins) pour :

**ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES RÉPONSES DONNÉES AUX
DEMANDES DES PERSONNES USAGÈRES, À LA MAISON
D'HÉBERGEMENT DU VAISSEAU D'OR (DES MOULINS)
(RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX)**

Ce document permet l'évaluation de la qualité des réponses que la maison d'hébergement du Vaisseau d'Or (des Moulins) a donné à vos demandes, lors du séjour que vous y avez fait. Votre franchise pourrait éventuellement contribuer à apporter des changements dans les pratiques de l'organisme. Nous vous rappelons la confidentialité qui entoure votre participation.

1- Je suis allé à la maison d'hébergement du Vaisseau d'Or (des Moulins) :

- à combien de reprises : _____

- combien de temps je suis resté pour chacun des séjours : _____ mois.

2- Mon dernier séjour à la maison d'hébergement s'est terminé il y a _____ (nombre) semaines, mois, années (encerclez).

3- Je suis allé à la maison d'hébergement du Vaisseau d'Or (des Moulins) pour :

ANNEXE 5 : QUESTIONNAIRE

RAPPELEZ-VOUS QU'IL S'AGIT D'ÉVALUER SI VOUS VIVEZ CES AFFIRMATIONS :
 1= jamais 2= très peu 3= plus ou moins 4= habituellement 5= beaucoup

II. MESURE DE LA QUALITÉ DES RÉPONSES DONNÉES À VOS DEMANDES, AU GROUPE D'ENTRAIDE DU VAISSEAU D'OR (DES MOULINS)

Pour mesurer la qualité des réponses données à vos demandes, au groupe d'entraide du Vaisseau d'Or (des Moulins), des personnes usagères ont partagé leur opinion de ce qu'est une réponse de qualité. Il s'agit d'évaluer si, lorsque vous fréquentez le groupe d'entraide du Vaisseau d'Or (des Moulins), vous vivez ces affirmations :

(1) jamais, (2) très peu, (3) plus ou moins, (4) habituellement ou (5) beaucoup

- 1 réfère à une affirmation insatisfaisante, 5 réfère à une affirmation très satisfaisante
- Cochez la réponse qui convient le plus à votre expérience
- **Lorsque vous rencontrez des notes comme : répondez à cette question seulement si vous représentez le groupe d'entraide, ou répondez seulement si vous prenez des médicaments, répondez en fonction de votre situation**

Vos opinions ont de la valeur car elles sont puisées de votre expérience.

1- L'ATMOSPHÈRE DU VAISSEAU D'OR (DES MOULINS)

LIBERTÉ DANS L'ORGANISME	1	2	3	4	5
	-				+
Je me sens respecté quand j'exprime une opinion, cela va de soi dans l'organisme.					
Des règlements sanctionnent les abus de la liberté de parole des autres.					
Je peux exprimer mon opinion sur différents sujets dans des discussions informelles (autour de la table, au salon), en groupe.					
Je peux me présenter au groupe d'entraide quand je le désire et repartir quand je le veux. * (répondez à cette question seulement si vous représentez le groupe d'entraide)					
On me traite de la même façon, que je fasse un sevrage ou non, que j'entrevois d'en faire un ou non. * (répondez seulement si vous prenez des médicaments)					

RAPPELEZ-VOUS QU'IL S'AGIT D'ÉVALUER SI VOUS VIVEZ CES AFFIRMATIONS :

1= jamais 2= très peu 3= plus ou moins 4= habituellement 5= beaucoup

POSSIBILITÉS D'IMPLICATION DANS L'ORGANISME	1	2	3	4	5
	-				+
Je peux proposer et planifier des activités dans la ressource. <i>* (répondez à cette question seulement si vous représentez le groupe d'entraide)</i>					
La ressource m'offre la possibilité d'avoir des responsabilités.					
Je sens que ce que je dis est entendu, quand je donne mon opinion sur des aspects de la ressource.					
J'ai accès aux lieux de pouvoir.					

BESOIN D'ÉVACUER CE QUE JE VIS	1	2	3	4	5
	-				+
)- La cuisine, le salon, le bureau d'intervention, l'atelier au groupe d'entraide et le salon, le bureau d'intervention et la cuisine, à la maison d'hébergement sont des espaces où je suis à l'aise.					
l)- L'atmosphère favorise l'expression de ce que je vis, par une chaleur humaine et une simplicité.					
)- Je peux évacuer ce que je vis dans le respect, sans peur d'être jugé.					
)- Je peux partager ce que je vis en groupe, informellement ou alors dans l'intimité, en intervention.					

BESOIN D'ÊTRE AIMÉ ET D'AIMER	1	2	3	4	5
	-				+
l)- Je me sens aimé dans l'organisme.					
)- Dans l'organisme, je peux développer des relations d'amitié entre membres ou résidents.					

RAPPELEZ-VOUS QU'IL S'AGIT D'ÉVALUER SI VOUS VIVEZ CES AFFIRMATIONS :

1= jamais 2= très peu 3= plus ou moins 4= habituellement 5= beaucoup

ESOIN DE SE DÉTENDRE	1	2	3	4	5
	-				+
3- Des choix de musique sont disponibles.					
7- Des activités, au groupe d'entraide, me permettent de me détendre. <i>* (répondez à cette question seulement si vous représentez le groupe d'entraide)</i>					
3- Des sorties permettent de me retrouver dans la nature, à l'extérieur de la ressource. <i>* (répondez à cette question seulement si vous représentez le groupe d'entraide)</i>					
3- L'atmosphère permet de faire des farces, de rire et de se taquiner amicalement, entre membres et résidents.					
3- Les conflits sont gérés rapidement, pour ne pas miner l'atmosphère.					

ESOIN DE SE SENTIR COMPRIS	1	2	3	4	5
	-				+
1- Je peux échanger sur mon vécu avec des personnes qui ont un vécu semblable au mien.					
2- L'organisme me permet de vivre ma marginalité (de ne pas rencontrer des préjugés vus à l'extérieur de la ressource).					
3- Je ne vis pas de honte à dire ce que je vis, comment je vis et ce que je ressens.					

RAPPELEZ-VOUS QU'IL S'AGIT D'ÉVALUER SI VOUS VIVEZ CES AFFIRMATIONS :
 1= jamais 2= très peu 3= plus ou moins 4= habituellement 5= beaucoup

2- RAISONS POUR LESQUELLES JE FRÉQUENTE LE VAISSEAU D'OR (DES MOULINS)

RISER MON ISOLEMENT	1	2	3	4	5
	-				+
· Les intervenants m'aident à prendre conscience de qui je suis : de mes forces et de mes limites.					
· J'ai de la place pour expérimenter mes relations avec les autres.					
· J'ai accès à des discussions qui peuvent m'amener à des prises de conscience et à une meilleure communication.					
· J'ai accès à des activités quand je le veux. * (répondez à cette question seulement si vous représentez le groupe d'entraide).					

RENDRE DU RÉPIT DE MON MILIEU	1	2	3	4	5
	-				+
· L'intervenant comprend ce que je vis et me soutient.					
· L'intervenant trouve avec moi des moyens pour mettre de l'ordre dans mes idées et pour structurer mes priorités.					
· Un service d'hébergement est accessible si j'en ai besoin. *(répondez à cette question seulement si avez déjà fait appel à l'hébergement pour du répit).					

AIRE DES ACTIVITÉS	1	2	3	4	5
<i>(répondez aux questions 8 et 9 seulement si vous représentez le groupe d'entraide) :</i>	-				+
· Les activités me donnent la chance de reprendre confiance en moi.					
· Les activités m'aident à m'exprimer, à me libérer.					
0- Je peux me divertir, me changer les idées.					
1- Des discussions informelles peuvent me divertir ou alors me faire l'effet d'une « thérapie ».					

RAPPELEZ-VOUS QU'IL S'AGIT D'ÉVALUER SI VOUS VIVEZ CES AFFIRMATIONS :
 1= jamais 2= très peu 3= plus ou moins 4= habituellement 5= beaucoup

3- INTERVENTION

JIVI INDIVIDUEL	1	2	3	4	5
	-				+
Les informations que l'intervenant me donne sont claires.					
Le niveau de langage est simple.					
Je sens un rapport égalitaire avec l'intervenant.					
Les limites sont claires entre le rôle de l'intervenant et celui du membre ou du résident.					
Je peux avoir du temps pour moi avec l'intervenant, sans être dérangé.					
Je sais qu'un intervenant est disponible en tout temps pour m'aider.					
L'intervenant va au-devant de mes demandes et s'informe sur mon état de vie général.					
L'intervenant me connaît, considère mon non-verbal et sait quand intervenir.					

FORMATIONS SUR DES SUJETS QUI ME TOUCHENT	1	2	3	4	5
	-				+
On trouve des réponses à mes questions.					
)- Des activités visent à m'informer sur des sujets m'intéressant. * (répondez à cette question seulement si vous représentez le groupe d'entraide).					
)- Des discussions en groupe portent sur ces sujets et l'intervenant les alimente en donnant des informations.					
)- L'organisme m'offre des informations pour comprendre les effets d'une modification des dosages de mes médicaments.					
)- On me donne d'autres informations que celles données en psychiatrie. * (répondez à cette question seulement si vous avez déjà été en psychiatrie)					

RAPPELEZ-VOUS QU'IL S'AGIT D'ÉVALUER SI VOUS VIVEZ CES AFFIRMATIONS :
 1= jamais 2= très peu 3= plus ou moins 4= habituellement 5= beaucoup

ESOIN D'ÊTRE GUIDÉ POUR FAIRE DES CHOIX	1 -	2	3	4	5 +
1- Je me sens responsable des choix que je fais.					
2- J'ai la liberté de mes choix : je ne sens pas que l'aide de l'organisme est conditionnelle aux choix que je peux faire.					
3- L'intervenant clarifie ma situation et les conséquences possibles des décisions que je peux prendre.					
4- Je sais que je vais être dirigé vers la bonne ressource, si j'en fais la demande.					

INTERVENTION EN SITUATION DE CRISE *	1 -	2	3	4	5 +
<i>(répondez à ces questions seulement si vous avez déjà vécu une situation de crise et que vous étiez en lien avec l'organisme)</i>					
1- Je reçois une intervention quand je suis en crise et que j'en fais la demande.					
2- Je comprends ce que je vis avec l'aide de l'intervenant.					
3- Je me sens apaisé après l'intervention.					
4- J'évite l'hospitalisation, avec l'aide de l'organisme.					
5- Je sens que les intervenants sont disponibles, si j'ai encore besoin d'aide par la suite.					
6- J'ai accès à de l'hébergement pour du répit. <i>* (répondez à cette question seulement si vous avez déjà voulu avoir accès à de l'hébergement de répit)</i>					
7- L'intervenant élabore une stratégie avec moi pour que je m'en sorte.					

*Le terme « **situation de crise** » a été défini par des personnes usagères, lors d'une rencontre qui a eu lieu le 18 décembre dernier. C'est une situation dans laquelle je perds contact avec la réalité ou dans laquelle je ne sais plus comment réagir : je me sens *dépassé*.

RAPPELEZ-VOUS QU'IL S'AGIT D'ÉVALUER SI VOUS VIVEZ CES AFFIRMATIONS :
1= jamais 2= très peu 3= plus ou moins 4= habituellement 5= beaucoup

DÉFENSE DE MES DROITS (INFORMATIONS ET ACCOMPAGNEMENT)	1	2	3	4	5
	-				+
↳ L'organisme me soutient et me conseille adéquatement dans ma démarche du respect de mes droits. <i>* (répondez à cette question seulement si vous avez déjà entrepris une démarche de défense de vos droits en lien avec l'organisme)</i>					
↳ J'ai accès à des livres de référence et à d'autres outils (formations, discussion en groupe, etc.) traitant de la question de mes droits et recours.					

ÉDRAMATISER ET DÉMYSTIFIER MA SOUFFRANCE:	1	2	3	4	5
	-				+
↳ L'intervenant normalise ce que je vis.					
↳ L'intervenant m'informe de ce qu'est la santé mentale.					
↳ Les membres et les résidents ont des espaces pour en discuter en groupe.					

RAPPELEZ-VOUS QU'IL S'AGIT D'ÉVALUER SI VOUS VIVEZ CES AFFIRMATIONS :
 1= jamais 2= très peu 3= plus ou moins 4= habituellement 5= beaucoup

4- RÉAPPROPRIATION DU POUVOIR

Dans le processus de participation des personnes usagères à l'évaluation du Vaisseau d'Or (des Moulins), il est ressorti que la « **réappropriation du pouvoir sur sa vie** » était un aspect important des buts que visent les personnes usagères en allant dans l'organisme. Lors de la rencontre du 18 décembre dernier, des personnes usagères ont défini ce qu'est la réappropriation du pouvoir, pour elles. Ainsi, la réappropriation du pouvoir reste un objectif personnel à chaque personne : le niveau de réappropriation est adapté à la situation de chacun.

À partir de votre expérience, lorsque vous fréquentez le groupe d'entraide du Vaisseau d'Or (des Moulins), évaluez dans quelle mesure le groupe d'entraide contribue à ce que vous repreniez du pouvoir sur votre vie :

ST-CE QUE LE VAISSEAU D'OR (DES MOULINS) CONTRIBUE À CE QUE	1	2	3	4	5
	-				+
· J'aie la capacité de faire des choix, de prendre des décisions.					
· J'aie la capacité de faire respecter mes droits.					
· Je me responsabilise en coupant des liens qui me détruisent. Je m'entoure de ce qui m'aide à me sentir bien.					
· Je me sente important : je cherche à découvrir mes points forts et je choisis d'aller mieux.					
· Je sente que j'ai quelque chose à apporter aux autres, à leur donner.					
· Je sente que j'ai du pouvoir, parce que je suis informé.					
· Je me sente « maître de mon existence »					

Veillez maintenant retourner le questionnaire complété dans l'enveloppe pré-affranchie prévue à cet effet. Votre participation à l'évaluation du Vaisseau d'Or (des Moulins) va contribuer directement à apporter des changements dans les pratiques de l'organisme.

Merci!

ANNEXE 6 : GRILLES D'ENTREVUES INDIVIDUELLES

GRILLE D'ENTREVUES INDIVIDUELLES AUPRÈS DES MEMBRES DU GROUPE D'ENTRAIDE

(DEUXIÈME ÉTAPE DE LA COLLECTE DES DONNÉES DANS L'ÉVALUATION
DE LA QUALITÉ DES RÉPONSES AU VAISSEAU D'OR (DES MOULINS))

1. ACTIVITÉS

- Est-ce que des activités vous intéressent au groupe d'entraide ?

Si oui, qu'est-ce qui vous plaît le plus dans ces activités au Vaisseau d'Or (des Moulins) ?

Et

Qu'est-ce qui vous déplaît le plus dans ces activités au Vaisseau d'Or (des Moulins) ?

Si non, qu'est-ce qui fait que vous ne participez pas à des activités ?

2. ATMOSPHÈRE

respect, liberté de parole et de mes choix, conflits, détente, chaleur humaine)

- Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans l'atmosphère au Vaisseau d'Or (des Moulins) ?
- Qu'est-ce qui vous déplaît le plus dans l'atmosphère au Vaisseau d'Or (des Moulins) ?

3. RAISONS JUSTIFIANT LA PRÉSENCE DANS L'ORGANISME

- Pour combler quels besoins venez-vous dans l'organisme ?
Considérez-vous que l'organisme vous apporte de l'aide en ce sens?
- Est-ce que vous considérez que le groupe d'entraide pourrait mieux vous aider ou vous aider autrement ? **Comment ?**

4. INTERVENTIONS

- Quelles sont les interventions que vous avez reçues et que vous considérez le plus de qualité, au Vaisseau d'Or (des Moulins) ?
Pourquoi ?
- Quelles sont les interventions que vous avez reçues et que vous considérez le moins de qualité, au Vaisseau d'Or (des Moulins) ?
Que leur manque-t-il ?

5. REPRISE DU POUVOIR SUR SA VIE

La réappropriation du pouvoir a été définie par des personnes usagères du Vaisseau d'or (des Moulins) le 18 décembre dernier. Nous allons maintenant évaluer dans quelle mesure vous considérez que l'organisme contribue à ce que vous repreniez du pouvoir sur votre vie, selon les éléments de notre définition :

- Est-ce que le Vaisseau d'Or (des Moulins) contribue à ce que vous ayez :

- la capacité de faire des choix, de prendre des décisions
- la capacité de faire respecter vos droits
- la capacité de se responsabiliser en coupant des liens qui détruisent; la capacité de s'entourer de ce qui aide à se sentir bien
- le sentiment d'être important : chercher à découvrir vos points forts et choisir d'aller mieux
- le sentiment que vous avez quelque chose à apporter aux autres, à leur donner
- le sentiment que vous avez du pouvoir, parce que vous êtes informé (de vos droits, des effets des médicaments que vous prenez, etc)
- le sentiment que vous êtes « maître de votre existence»

- Donc, est-ce que le Vaisseau d'Or (des Moulins) contribue à ce que vous repreniez du pouvoir sur votre vie ?

- Qu'est-ce qui nuit à ce que vous repreniez du pouvoir sur votre vie, au Vaisseau d'Or (des Moulins) ?

Pourquoi ?

6. Y a-t-il des points dont vous aimeriez parler et que nous n'avons pas discuté?

7. Globalement, vous trouvez que le groupe d'entraide...

8. FIN DE L'ENTREVUE :

- Remerciements du temps consacré à l'évaluation des pratiques du Vaisseau d'Or (des Moulins).
- Rappel de la confidentialité de la participation et de la destruction de la cassette lorsque les données seront retranscrites.

GRILLE D'ENTREVUES INDIVIDUELLES AUPRÈS DES EX-RÉSIDENTS DE LA MAISON D'HÉBERGEMENT

(DEUXIÈME ÉTAPE DE LA COLLECTE DES DONNÉES DANS L'ÉVALUATION
DE LA QUALITÉ DES RÉPONSES AU VAISSEAU D'OR (DES MOULINS))

1. ATMOSPHÈRE

(respect, liberté de parole et de mes choix, conflits, détente, chaleur humaine)

- Qu'est-ce qui vous a plu le plus dans l'atmosphère, lors de votre séjour à la maison d'hébergement du Vaisseau d'Or (des Moulins) ?
- Qu'est-ce qui vous a déplu le plus dans l'atmosphère, lors de votre séjour à la maison d'hébergement du Vaisseau d'Or (des Moulins) ?

2. RAISONS JUSTIFIANT LA PRÉSENCE DANS L'ORGANISME

- Pour combler quels besoins étiez-vous allé à l'hébergement ?
Considérez-vous que l'hébergement vous a apporté de l'aide en ce sens ?
- Est-ce que vous considérez que la maison d'hébergement aurait pu mieux vous aider ou vous aider autrement ? **Comment ?**

3. INTERVENTIONS

- Quelles sont les interventions que vous avez reçues et que vous considérez le plus de qualité, lors de votre séjour à la maison d'hébergement du Vaisseau d'Or (des Moulins) ?
Pourquoi ?
- Quelles sont les interventions que vous avez reçues et que vous considérez le moins de qualité, lors de votre séjour à la maison d'hébergement du Vaisseau d'Or (des Moulins) ?
Que leur manquait-il ?

4. REPRISE DU POUVOIR SUR SA VIE

La réappropriation du pouvoir a été définie par des personnes usagères du Vaisseau d'or (des Moulins) le 18 décembre 1998. Nous allons évaluer dans quelle mesure vous considérez que votre séjour à la maison d'hébergement a contribué à ce que vous repreniez du pouvoir sur votre vie, selon les éléments de notre définition :

- Est-ce que la maison d'hébergement du Vaisseau d'Or (des Moulins) a contribué à ce que vous ayez :

- la capacité de faire des choix, de prendre des décisions
- la capacité de faire respecter vos droits
- la capacité de se responsabiliser en coupant des liens qui détruisent; la capacité de s'entourer de ce qui aide à se sentir bien
- le sentiment d'être important : chercher à découvrir vos points forts et choisir d'aller mieux
- le sentiment que vous avez quelque chose à apporter aux autres, à leur donner ?
- le sentiment que vous avez du pouvoir, parce que vous êtes informé (de vos droits, des effets des médicaments que vous prenez, etc)
- le sentiment que vous êtes « maître de votre existence »

- Donc, est-ce que la maison d'hébergement du Vaisseau d'Or (des Moulins) a contribué à ce que vous repreniez du pouvoir sur votre vie ?

- Qu'est-ce qui a nui à ce que vous repreniez du pouvoir sur votre vie, lors de votre séjour à la maison d'hébergement du Vaisseau d'Or (des Moulins)?

Pourquoi ?

5. Y a-t-il des points qui n'ont pas été abordés et dont vous aimeriez parler ?

6. Globalement, vous trouvez que la maison d'hébergement...

7. **FIN DE L'ENTREVUE :**

- Remerciements du temps consacré à l'évaluation des pratiques de la maison d'hébergement du Vaisseau d'Or (des Moulins).
- Rappel de la confidentialité de la participation et de la destruction de la cassette lorsque les données seront retranscrites.

ANNEXE 7 : FORMULAIRES DE CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ
(Pour l'évaluation du groupe d'entraide du Vaisseau d'Or (des Moulins))

Par la présente, je _____ accepte de participer à l'évaluation de la qualité des réponses données à mes demandes, pour le groupe d'entraide du Vaisseau d'Or (des Moulins). J'accepte donc de participer à une entrevue individuelle. Dans cette entrevue, je vais donner mon opinion sur l'atmosphère de l'organisme, les activités, la façon dont l'organisme répond à mes demandes, les interventions et la reprise du pouvoir sur ma vie.

En participant, je vais contribuer à ce que le groupe d'entraide du Vaisseau d'Or (des Moulins) prenne conscience de la qualité des réponses qu'il offre aux demandes des personnes usagères. Ma participation pourra éventuellement contribuer à faire changer les choses. Lors de l'entrevue, il est possible que je vive des sentiments difficiles : je peux avoir à me souvenir de moments pénibles pour moi. La personne qui me passe l'entrevue est habilitée à m'écouter, si je lui en fais la demande. De plus, les intervenants de l'organisme sont toujours disponibles pour m'aider (groupe d'entraide 964-2418 et maison d'hébergement 492-1119).

En participant à cette entrevue, je ne m'engage pas à participer à l'évaluation de l'organisme de d'autres façons. Je ne gagne ni argent, ni faveur, face à l'organisme. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Mes idées et mes impressions ont de la valeur car elles sont puisées dans mon expérience. J'en suis le seul juge. Bien que je me sois engagé verbalement auprès de la chercheuse, Valérie Dufort, à participer à l'entrevue et que j'aie signé ce formulaire de consentement, je peux décider librement de mettre fin à l'entrevue.

Mon nom ne sera pas cité suite à ma participation. Des détails qui pourraient me faire reconnaître seront modifiés ou retirés. Seule la chercheuse est au courant de ma participation. Pour ce faire, l'entrevue peut se dérouler à mon domicile ou au groupe d'entraide, en dehors des heures d'ouverture. L'entrevue devrait durer environ quarante-cinq minutes. Elle sera enregistrée. Dès que les données seront codifiées, la chercheuse s'engage à détruire les cassettes. Je consens à participer à cette rencontre, de façon libre et éclairée,

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ
(Pour l'évaluation de la maison d'hébergement du
Vaisseau d'Or (des Moulins))

Par la présente, je _____ accepte de participer à l'évaluation de la qualité des réponses données à mes demandes, pour la maison d'hébergement du Vaisseau d'Or (des Moulins). J'accepte de participer à une entrevue individuelle. Dans cette entrevue, je vais donner mon opinion sur l'atmosphère de l'organisme, la façon dont l'organisme a répondu à mes demandes lors de mon séjour, les interventions et la reprise du pouvoir sur ma vie.

En participant, je vais contribuer à ce que la maison d'hébergement du Vaisseau d'Or (des Moulins) prenne conscience de la qualité des réponses qu'elle offre aux demandes des personnes usagères. Ma participation pourra éventuellement contribuer à faire changer les choses. Lors de l'entrevue, il est possible que je vive des sentiments difficiles : je peux avoir à me souvenir de moments pénibles. La personne qui me passe l'entrevue est habilitée à m'écouter, si je lui en fais la demande. De plus, les intervenants de l'organisme sont toujours disponibles pour m'aider (groupe d'entraide 964-2418 et maison d'hébergement 492-1119).

En participant à cette entrevue, je ne m'engage pas à participer à l'évaluation de l'organisme de d'autres façons. Je ne gagne ni argent, ni faveur, face à l'organisme. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Mes idées et mes impressions ont de la valeur car elles sont puisées dans mon expérience. J'en suis le seul juge. Bien que je me sois engagé verbalement auprès de la chercheuse à participer à l'entrevue et que j'aie signé ce formulaire de consentement, je peux décider librement de mettre fin à l'entrevue.

Mon nom ne sera pas cité suite à ma participation. Des détails qui pourraient me faire reconnaître seront modifiés ou retirés. Seule la chercheuse est au courant de ma participation. Pour ce faire, l'entrevue peut se dérouler à mon domicile ou au groupe d'entraide, en dehors des heures d'ouverture. L'entrevue devrait durer environ quarante-cinq minutes. Elle sera enregistrée. Dès que les données seront codifiées, la chercheuse détruira les cassettes. Je consens à participer à cette rencontre, de façon libre et éclairée,

**ANNEXE 8 : GRILLE DE PRÉSENTATION DES RÉSULTATS
DU QUESTIONNAIRE**

**TABLEAU 1 : GRILLE DE PRÉSENTATION DES RÉSULTATS
DU QUESTIONNAIRE**

L'ATMOSPHÈRE DU VAISSEAU D'OR (DES MOULINS)

LA LIBERTÉ DANS L'ORGANISME	GE	MH¹
1- Je me sens respecté quand j'exprime une opinion, cela va de soi dans l'organisme.	52/55	20/20
2- Des règlements sanctionnent les abus de la liberté de parole des autres.	39/55	16/20
3- Je peux exprimer mon opinion sur différents sujets dans des discussions informelles (autour de la table, au salon), en groupe.	51/55	19/20
4- Je peux me présenter au groupe d'entraide quand je le désire et repartir quand je le veux.	54/55	-
5- On me traite de la même façon, que je fasse un sevrage ou non, que j'entrevoie d'en faire un ou non.	44/45	19/20

POSSIBILITÉS D'IMPLICATION DANS L'ORGANISME	GE	MH
6- Je peux proposer et planifier des activités dans la ressource.	41/55	-
7- La ressource m'offre la possibilité d'avoir des responsabilités.	44/55	16/20
8- Je sens que ce que je dis est entendu, quand je donne mon opinion sur des aspects de la ressource.	48/55	18/20
9- J'ai accès aux lieux de pouvoir.	39/55	14/20

BESOIN D'ÉVACUER CE QUE JE VIS	GE	MH
10- La cuisine, le salon, le bureau d'intervention, l'atelier au groupe d'entraide et le salon, le bureau d'intervention et la cuisine, à la maison d'hébergement sont des espaces où je suis à l'aise.	53/55	14/20
11- L'atmosphère favorise l'expression de ce que je vis, par sa chaleur humaine et par sa simplicité.	52/55	18/20
12- Je peux évacuer ce que je vis dans le respect, sans peur d'être jugé.	51/55	19/20
13- Je peux partager ce que je vis en groupe, informellement ou alors dans l'intimité, en intervention.	49/55	19/20

¹ GE signifie groupe d'entraide et MH signifie maison d'hébergement

BESOIN D'ÊTRE AIMÉ ET D'AIMER	GE	MH
14- Je me sens aimé dans l'organisme.	53/55	19/20
15- Dans l'organisme, je peux développer des relations d'amitié entre membres ou résidents.	53/55	19/20

BESOIN DE SE DÉTENDRE	GE	MH
16- Des choix de musique sont disponibles.	46/55	15/20
17- Des activités, au groupe d'entraide, me permettent de me détendre.	46/55	-
18- Des sorties permettent de me retrouver dans la nature, à l'extérieur de la ressource.	36/55	-
19- L'atmosphère permet de faire des farces, de rire et de se taquiner amicalement, entre membres et résidents.	53/55	20/20
20- Les conflits sont gérés rapidement, pour ne pas miner l'atmosphère.	51/55	18/20

BESOIN DE SE SENTIR COMPRIS	GE	MH
21- Je peux échanger sur mon vécu avec des personnes qui ont un vécu semblable au mien.	51/55	17/20
22- L'organisme me permet de vivre ma marginalité (de ne pas rencontrer des préjugés vus à l'extérieur de la ressource).	51/55	18/20
23- Je ne vis pas de honte à dire ce que je vis, comment je vis et ce que je ressens.	49/55	20/20

**RAISONS POUR LESQUELLES JE FRÉQUENTE
LE VAISSEAU D'OR (DES MOULINS)**

BRISER MON ISOLEMENT	GE	MH
1- Les intervenants m'aident à prendre conscience de qui je suis : de mes forces et de mes limites.	45/55	19/20
2- J'ai de la place pour expérimenter mes relations avec les autres.	49/55	19/20
3- J'ai accès à des discussions qui peuvent m'amener à des prises de conscience et à une meilleure communication.	51/55	16/20
4- J'ai accès à des activités quand je le veux.	50/55	-

PRENDRE DU RÉPIT DE MON MILIEU	GE	MH
5- L'intervenant comprend ce que je vis et me soutient.	50/55	20/20
6- L'intervenant trouve avec moi des moyens pour mettre de l'ordre dans mes idées et pour structurer mes priorités.	44/55	19/20
7- Un service d'hébergement est accessible si j'en ai besoin.	17/20	15/15

FAIRE DES ACTIVITÉS	GE	MH
8- Les activités me donnent la chance de reprendre confiance en moi.	50/55	-
9- Les activités m'aident à m'exprimer, à me libérer.	50/55	-
10- Je peux me divertir, me changer les idées.	51/55	18/20
11- Des discussions informelles peuvent me divertir ou alors me faire l'effet d'une « thérapie ».	47/55	19/20

INTERVENTION

SUIVI INDIVIDUEL	GE	MH
1- Les informations que l'intervenant me donne sont claires.	51/55	19/20
2- Le niveau de langage est simple.	51/55	18/20
3- Je sens un rapport égalitaire avec l'intervenant.	49/55	18/20
4- Les limites sont claires entre le rôle de l'intervenant et celui du membre ou du résident.	51/55	17/20
5- Je peux avoir du temps pour moi avec l'intervenant, sans être dérangé.	48/55	20/20
6- Je sais qu'un intervenant est disponible en tout temps pour m'aider.	48/55	19/20
7- L'intervenant va au devant de mes demandes et s'informe sur mon état de vie général.	42/55	17/20
8- L'intervenant me connaît, considère mon non-verbal et sait quand intervenir.	45/55	18/20

INFORMATIONS SUR DES SUJETS QUI ME TOUCHENT	GE	MH
9- On trouve des réponses à mes questions.	44/55	18/20
10- Des activités visent à m'informer sur des sujets qui m'intéressent.	44/55	-
11- Des discussions en groupe portent sur ces sujets et l'intervenant les alimente en donnant des informations.	44/55	17/20
12- L'organisme m'offre des informations pour comprendre les effets d'une modification des dosages de mes médicaments.	33/45	13/15
13- On me donne d'autres informations que celles données en psychiatrie.	26/35	10/10

BESOIN D'ÊTRE GUIDÉ POUR FAIRE DES CHOIX	GE	MH
14- Je me sens responsable des choix que je fais.	49/55	20/20
15- J'ai la liberté de mes choix : je ne sens pas que l'aide de l'organisme est conditionnelle aux choix que je peux faire.	50/55	19/20
16- L'intervenant clarifie ma situation et les conséquences possibles des décisions que je peux prendre.	40/55	17/20
17- Je sais que je vais être dirigé vers la bonne ressource, si j'en fais la demande.	53/55	17/20

INTERVENTION EN SITUATION DE CRISE	GE	MH
18- Je reçois une intervention quand je suis en crise et que j'en fais la demande.	34/40	15/15
19- Je comprends ce que je vis avec l'aide de l'intervenant.	37/40	14/15
20- Je me sens apaisé après l'intervention.	32/40	15/15
21- J'évite l'hospitalisation, avec l'aide de l'organisme.	29/40	12/15
22- Je sens que les intervenants sont disponibles, si j'ai encore besoin d'aide par la suite.	36/40	14/15
23- J'ai accès à de l'hébergement pour du répit.	12/15	10/10
24- L'intervenant élabore une stratégie avec moi pour que je m'en sorte.	30/40	14/15

DÉFENSE DE MES DROITS (INFORMATIONS ET ACCOMPAGNEMENT)	GE	MH
25- L'organisme me soutient et me conseille adéquatement dans ma démarche du respect de mes droits.	9/10	9/10
26- J'ai accès à des livres de référence et à d'autres outils (formations, discussion en groupe, etc.) traitant de la question de mes droits et recours.	38/55	19/20

DÉDRAMATISER ET DÉMYSTIFIER MA SOUFFRANCE:	GE	MH
27- L'intervenant normalise ce que je vis.	49/55	19/20
28- L'intervenant m'informe de ce qu'est la santé mentale.	44/55	17/20
29- Les membres et les résidents ont des espaces pour en discuter en groupe.	49/55	20/20

RÉAPPROPRIATION DU POUVOIR

EST-CE QUE LE VAISSEAU D'OR (DES MOULINS) CONTRIBUE À CE QUE	GE	MH
1- J'aie la capacité de faire des choix, de prendre des décisions.	50/55	20/20
2- J'aie la capacité de faire respecter mes droits.	50/55	18/20
3- Je me responsabilise en coupant des liens qui me détruisent. Je m'entoure de ce qui m'aide à me sentir bien.	51/55	20/20
4- Je me sente important : je cherche à découvrir mes points forts et je choisis d'aller mieux.	50/55	18/20
5- Je sente que j'ai quelque chose à apporter aux autres, à leur donner.	52/55	17/20
6- Je sente que j'ai du pouvoir, parce que je suis informé.	44/55	18/20
7- Je me sente « maître de mon existence »	47/55	19/20

ANNEXE 9 : GRILLE DE PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DES ENTREVUES

TABLEAU 2 : GRILLE DE PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DES ENTREVUES

RÉSULTATS POUR LE GROUPE D'ENTRAIDE

ACTIVITÉS

Capacité de faire quelque chose	3
Liberté de participer	3
Sortir de la maison	2
Moyen d'évasion, de détente	2
L'animatrice	1
Voudrait des sorties dans la nature	2
Un participant qui dérange, qui parle trop fort	2
Aimerait jeux de société	1
N'aime pas la musique « kétaine » de l'atelier de musique	1
L'animatrice aide trop en peinture	1

ATMOSPHÈRE

Bonne	9
Échange entre les personnes	5
Accueil	5
Chaleur humaine	4
Respect	3
Liberté de parler ou de rester silencieux	2
Rire	2
Chicanes	3
Comportement qui dérange (crise, pleurs)	2
Trop de monde	1
N'a pas la liberté de parole	1

**ADÉQUATION DES RÉPONSES DE L'ORGANISME AUX
DEMANDES DES PERSONNES USAGÈRES**

Réponses adéquates	8
Activités	5
Possibilités de créer des liens	3
Voir d'autres personnes qui vivent la même chose	3
Remonter la pente	2
Estime des intervenants	2
Me sentir écouté	2
Égalité entre les personnes	1
Aide à croire en moi	1
Manque d'aide pour s'intégrer	1
Besoin d'ateliers sur nos besoins (quoi faire dans telle ou telle situation)	1

INTERVENTION

Intervenant démêle ma situation	3
Disponibilité en situation de crise	2
Confidentialité	2
Intervenant va au-devant de moi si je suis en crise	3
Interventions pas directives	1
Douceur et respect	1
Utilisation de l'expérience personnelle de l'intervenant	1
Conversations informelles avec l'intervenant	1
Pas de restriction de temps	1
Intervention hors contexte	1
Phrases toutes faites	1

REPRISE DU POUVOIR SUR SA VIE

Capacité de faire des choix	
Groupe d'entraide a aidé	4
En me laissant libre de mes décisions	3
En apprenant à démêler une situation	2
En apprenant à me découvrir	1
Non	2
Pas venu assez souvent pour en juger	2
Sans réponse	2

Capacité de faire respecter ses droits	
Groupe d'entraide a aidé	1
Non	6
J'ai décidé de faire respecter mes droits	5
On n'est pas venu me chercher	1
Sans réponse	1

Se responsabiliser en coupant des liens qui détruisent	
Groupe d'entraide a aidé	4
En sachant ce qui ne me respecte pas	3
J'avais déjà cette capacité	3
Sans réponse	2

Capacité de s'entourer de ce qui aide à se sentir mieux	
Groupe d'entraide a aidé	3
Par les gens du Vaisseau	2
Non	2
Sans réponse	5

Sentiment d'être important	
Groupe d'entraide a aidé	8
Par l'intérêt des autres membres et de l'intervenant	8
Confiance en mes capacités lors d'activités	2
Quand l'intervenant vient me voir si je ne <i>feel</i> pas	1
Non	1

Sentiment d'avoir quelque chose à apporter aux autres	
Groupe d'entraide a aidé	5
Par l'entraide	5
Non	1
Pas venu assez souvent pour en juger	2

Sentiment d'avoir du pouvoir parce qu'informé par l'organisme	
Oui	1
Par l'accès aux formations	1
Non	2
Ne me concerne pas	6
Je n'étais pas assez bien pour ça	1

Sentiment d'être maître de son existence	
Groupe d'entraide a aidé	7
<hr/>	
J'avais ce sentiment avant	2
Pas venu assez souvent pour en juger	1
<hr/>	
Aide du groupe d'entraide à reprendre du pouvoir sur sa vie	
Oui	5
Par les acquis faits dans l'organisme	4
<hr/>	
Pas venu assez souvent pour en juger	2
Pas encore rendu là dans mon cheminement	2
Conflits ont nui	2
Sans réponse	2

RÉSULTATS POUR LA MAISON D'HÉBERGEMENT

ATMOSPHÈRE

Bonne	3
Amicale	3
Égalité	1
Calme pour répit	2
Possibilité de faire des changements dans la maison	1
<hr/>	
Différences	4
Chicanes	2
Jugement des autres résidents	1
Gestion des conflits problématique	1
Fonctionnement (armoire, clés)	1
Espace trop restreint	1
Message communautaire ne rejoint pas les besoins des gens	1
Injustices dans l'application des règlements	1
Besoin d'une discipline plus ferme	1

ADÉQUATION DES RÉPONSES DE L'ORGANISME AUX DEMANDES DES PERSONNES USAGÈRES

Hébergement a aidé	4
Présence constante des intervenants	2
Accès aux activités du groupe d'entraide	2
Patience des intervenants	1
Respect	1
Activités informelles entre résidents et intervenants	1

J'ai fait ma part là-dedans	2
Besoin d'être plus poussé	2
Manque d'activités pour les résidents	1
Manque de réunions pour planifier les journées	1
Besoin que les intervenants soient plus présents dans ma routine	1
Durée du séjour trop court	1
Intervenants pas compétents	1

INTERVENTION

Elles ont aidé	4
Aide pour démêler une situation	2
Assurance de l'accès à la ressource après le séjour	2
Utilisation de l'expérience vécue	1
Intervenant va au-devant du résident	1
Pas de restriction de temps	1
Interventions informelles	1
Empathie (sentir que l'intervenant me comprend)	1
Utilisation de phrases toutes faites	2
Rien ne pouvait m'aider	1
Être confronté au fait que je n'avance pas	1
Confrontation de deux intervenants	1
Incompréhension de ce que l'intervenant a expliqué	1
Pas de contre-intervention (feed-back)	1

REPRISE DU POUVOIR SUR SA VIE

Capacité de faire des choix	
Hébergement a aidé	2
Aide pour démêler des situations	2
En étant encouragé dans la prise de décisions	2
En se sentant libre de ses décisions	1
Je n'avais pas le choix de prendre des décisions	1
J'avais déjà cette capacité	1
Capacité de faire respecter ses droits	
Hébergement a aidé	4
Face à la psychiatrie	2
En faisant accélérer des démarches	1
Hébergement n'a pas participé	1

Se responsabiliser en coupant des liens qui détruisent	
Hébergement a aidé	3
Outils pour avoir plus de discernement	3
J'avais cette capacité avant	1
Non	1
Capacité de s'entourer de ce qui aide à se sentir bien	
Hébergement a aidé	1
Trouvé loisirs, amis	1
J'avais déjà cette capacité	3
Avoir le sentiment d'être important	
Hébergement a aidé	4
J'avais déjà ce sentiment	1
Sentiment d'avoir quelque chose à apporter aux autres	
Hébergement a aidé	3
J'avais déjà ce sentiment	1
Sentiment d'avoir du pouvoir parce qu'informé	
Hébergement a aidé	3
Au niveau de la psychiatrie	2
Par les formations du groupe d'entraide	2
Sentiment d'être maître de son existence	
Hébergement a aidé	2
J'avais déjà ce sentiment	2
Sentiment d'avoir repris du pouvoir sur sa vie avec l'aide de l'organisme	
Hébergement a aidé	4
Résidents perturbateurs	1
Trop court séjour	1
Manque de fermeté et de constance de la part des intervenants	1