



***RAPPORT ANNUEL 2012-2013***

***Aux membres  
du Conseil d'administration  
d'Accès-Cible SMT  
et à l'ensemble de  
nos partenaires et collaborateurs***

***Montréal le 17 juin 2013***



Montréal le 17 juin 2013

Aux membres de la corporation et du conseil d'administration d'Accès-Cible SMT,  
et à l'ensemble de nos partenaires et collaborateurs.

Mesdames, Messieurs,

Vous trouverez à l'intérieur de ce document qui constitue le Rapport annuel 2012-2013 de notre corporation, les chapitres suivants :

<i>Le mot du Président,</i>	<i>page 3</i>
<i>Le rapport du Directeur général,</i>	<i>page 4</i>
• <i>L'organisme</i>	<i>page 4</i>
• <i>Le rétablissement</i>	<i>page 5</i>
• <i>Le rétablissement, c'est aussi donner au suivant</i>	<i>page 6</i>
• <i>Les résultats de nos interventions</i>	<i>page 7</i>
• <i>L'équipe d'Accès-Cible SMT</i>	<i>page 14</i>
• <i>La recherche</i>	<i>page 14</i>
• <i>Les contributions</i>	<i>page 15</i>
• <i>Suivi des autres initiatives d'Accès-Cible SMT</i>	<i>page 16</i>
• <i>Pour conclure</i>	<i>page 17</i>
• <i>Les implications d'Accès-Cible SMT</i>	<i>page 18</i>
• <i>Les membres de notre Conseil d'administration</i>	<i>page 19</i>
• <i>Les membres de notre équipe</i>	<i>page 19</i>
• <i>Annexe : L'évaluation de nos services</i>	<i>page 20</i>

Au plaisir de nos collaborations,  
dans le travail de réinsertion et de promotion de la santé mentale.

Le directeur général

Claude Charbonneau



## **Un mot du Président du Conseil d'administration d'Accès-Cible SMT.**

Mesdames, messieurs,  
Membres du conseil d'administration,  
Participants et participantes de nos services,  
Membres de l'équipe d'Accès-Cible SMT,  
Et nos collaborateurs,

À chaque année, nous vous présentons le Rapport annuel. C'est un bon résumé de l'année, il nous aide à apporter des changements et à régler certains problèmes que nous avons rencontrés et à nous améliorer pour la prochaine année.

Pour ma première année comme président du CA et comme ancien participant, je suis fier de représenter les anciens et les nouveaux usagers d'Accès-Cible SMT.

À titre de président, je veux souligner le bon travail de l'équipe d'intervenants, de la direction et du conseil d'administration. Merci pour votre formidable travail et pour tous les efforts et l'intérêt que vous apportez à chaque jour pour la santé mentale.

Merci à tous les participants qui se sont inscrits à un programme chez Accès-Cible SMT. Je vous demande de ne pas lâcher et de continuer votre programme. Vos efforts et votre engagement vous aideront à vous intégrer au travail. Soyez persévérants, vous en sortirez gagnants.

Cette année, nous fêterons les 25 ans d'Accès-Cible SMT. Nous sommes fiers de cette réussite et nous souhaitons qu'elle perdure encore plusieurs années.

Bonne chance à tous,

Le Président du Conseil d'administration

Pierre Caron

## Rapport du directeur général

Le Rapport annuel incluant le rapport du directeur général marque le temps par la réalisation d'un bilan de nos actions et de nos interventions induites par la mission de notre organisme qui est de favoriser l'inclusion sociale et économique des personnes vivant des problèmes de santé mentale. Au fil du temps, depuis la fondation d'Accès-Cible SMT en 1988, la mise en œuvre de cette mission s'est sans cesse remise en question, redéfinie et réajustée à la lumière de l'évolution des besoins des personnes et dans la perspective de contribuer de façon efficiente à la réalisation de leurs rêves d'inclusion, d'intégration et de rétablissement.

Comptant principalement sur le support conjoint du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que du Ministère de la Santé et des Services sociaux, aujourd'hui en 2013, Accès-Cible SMT est en mesure d'offrir des services de réadaptation, de développement de l'employabilité, d'intégration au travail et de maintien en emploi sur le marché régulier, à plus d'une centaine de personnes par année qui décident avec force et courage de s'investir dans une démarche à risque où la finalité à long terme est de retrouver par l'inclusion sociale et économique, la citoyenneté, le bien-être et la santé.

### L'organisme :

Depuis 1988, Accès-Cible SMT a accompagné plus de deux mille personnes vivant des troubles graves de santé mentale dans leurs parcours de développement de l'employabilité visant l'intégration et le maintien en emploi sur le marché régulier du travail. Accès-Cible SMT est un organisme mature qui est largement reconnu sur le plan local, national et international<sup>1</sup>, pour son

---

<sup>1</sup> Accès-Cible SMT est reconnu comme un organisme communautaire qui a développé une expertise de pointe en intégration et en maintien en emploi. Intervenant au niveau de la réadaptation psychosociale, de l'insertion socioprofessionnelle, de l'inclusion économique, sociale et citoyenne des personnes, ses services et ses programmes ont été cités comme exemple de pratiques innovatrices et d'excellence par le Comité de la santé mentale du Québec en 1997. Son intervention a été jugé « Impact, issues and good practice » par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et citée comme exemple par le Bureau international du travail en 2000. Toujours en 2000, le XII Congrès de l'Association mondiale pour la réadaptation psychosociale tenue à Paris, identifiait Accès-Cible SMT comme un organisme de réadaptation modèle. Accès-Cible SMT a aussi été reconnu comme un exemple de « Best practice » sur le plan canadien au Colloque pancanadien « Welfare to Work » à St-John's, Terre-Neuve, en 2003. Les services, les programmes et les interventions développés par Accès-Cible SMT ont été reconnus comme ayant un effet déterminant sur l'amélioration de la santé et du bien-être des personnes et pour leur efficacité sur le plan social et économique par le Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS) de l'UQAM et par le Centre de recherche Fernand-Séguin de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine (Dumais 2001, Dumais et all. 2001, Corbière et all. 2005). À New-York, en 2003, au Congrès mondial de l'Association mondiale pour la réadaptation psychosociale, Accès-Cible SMT a été identifié comme un des exemples de « Best practice » en intégration socioprofessionnelle. Accès-Cible SMT a aussi été cité comme un organisme novateur et d'excellence au colloque « Les meilleures pratiques en santé mentale » organisé par les Hôpitaux psychiatriques Louis-H. Lafontaine, Robert Giffard, et Douglas en septembre 2004. L'expertise d'Accès-Cible SMT a été citée et mise à contribution dans la rédaction du document de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) « Mental Health Policy and Service Guidance Package: Mental Health Policies and Programmes in the Workplace » publié en 2005. Accès-Cible SMT a été désigné comme un organisme d'intégration au travail et de maintien en emploi exemplaire au 40<sup>ième</sup> Congrès annuel de l'Association des médecins psychiatres du Québec « Santé mentale au travail: les enjeux du psychiatre. » tenu en juin 2006, et comme un modèle d'excellence en réadaptation au XIV Congrès de l'Association mondiale pour la réadaptation psychosociale réalisé en octobre 2006 à Athènes. En mai 2008, Accès-Cible SMT fut identifié comme un organisme modèle dans le cadre d'un séminaire portant sur « Handicap du psychisme et réinsertion professionnelle » tenu à l'École de Sciences Humaines Cliniques, CREA – École Polytechnique, de l'Université Paris 7. En juin 2009, Accès-Cible SMT fut reconnu comme un exemple d'innovation et d'excellence en intégration au travail lors de la conférence d'ouverture du colloque « Santé mentale et travail » tenue dans la région de Liège en Belgique. À l'automne 2009, notre organisme fut reconnu comme « Exemple des meilleures pratiques au niveau des services de proximité » au Colloque sur les politiques pour l'économie sociale, « Building Policy 4the Social Economy » tenu en octobre à Halifax, Nouvelle-Écosse. À l'automne 2012 au « Workshop » portant sur « les Pratiques d'insertion professionnelle, partage d'expériences internationales » organisé à Lyon par l'Association Messidor, Accès-Cible SMT fut identifié comme un organisme modèle de Services de soutien à l'emploi. Enfin, dans son Rapport d'appréciation de la performance du système de santé et de services sociaux 2012, le Commissaire à la Santé et au Bien-être identifie Accès-Cible SMT comme un modèle d'organisme performant de type Soutien à l'emploi.

expertise et pour la qualité de ses interventions. Notre organisme a démontré au fil de toutes ces années, sa capacité à contribuer à la concrétisation des rêves des personnes qui utilisent ses services, ayant comme objectif d'intégrer le marché régulier du travail en vue de redevenir des citoyens en bonne santé dont le parcours réussit à créer une rupture avec l'exclusion, la détresse et les troubles de santé mentale.

Pendant plus de deux décennies, Accès-Cible SMT a constamment révisé ses méthodes et ses contenus d'intervention à la lumière de l'évolution des besoins des personnes utilisant ses services. En marge du modèle médical, ses principes et sa philosophie d'intervention s'appuient sur la mise en valeur du potentiel personnel et professionnel des personnes et sur leur capacité à reprendre du pouvoir dans l'ensemble des sphères de leur vie. Ces centaines de personnes, avec grande détermination et courage, ont pris le risque de fragiliser le minimum de paix émotionnelle qui les maintenait à la surface de la vie pour tenter de se réintégrer et de revivre. Alors que certains ont connu des succès mitigés, plusieurs ont pleinement réussi. Ces personnes sont des battantes et des gagnantes. Elles sont la raison d'être d'Accès-Cible SMT. Leur détermination à se rétablir ainsi qu'à réaliser leur rêve de redevenir des personnes « merveilleusement ordinaires » nous inspirent.

### **Le rétablissement :**

Récemment, des collaborateurs de longue date, Marie-Luce Quintal et Luc Vigneault, lançaient un ouvrage rédigé en association avec six autres auteurs, qui traite du rétablissement de façon simple, ludique, passionnée et *contaminante* : « Je suis une personne, pas une maladie! LA MALADIE MENTALE, L'ESPOIR D'UN MIEUX-ÊTRE »<sup>2</sup>.

Dans cet ouvrage, les auteurs principaux nous proposent cette définition du rétablissement :

*Le rétablissement prend d'abord racine dans la souffrance incommensurable d'un univers devenu chaotique, puis il germe à partir des rêves et des désirs qui surgissent.*

*Il se développe souvent sans bruit à partir des actions posées quotidiennement avec détermination et combativité et il est soutenu par les compagnons rencontrés sur la route.*

*Il atteint sa maturité avec la paix qui s'installe graduellement à l'intérieur de la personne qui ose alors, malgré ses peurs, être à nouveau elle-même, c'est-à-dire une personne – merveilleusement ordinaire.*  
(Vigneault – Quintal) (page 63)

Et Luc Vigneault ajoute : « *Les compagnons rencontrés sur la route, ce sont d'abord les membres de notre famille et nos amis, sans oublier les intervenants.* » (page 65)

Dans cette perspective, les intervenants d'Accès-Cible SMT tentent de se positionner comme accompagnants (*les compagnons rencontrés sur la route*) plutôt qu'experts et guides, laissant la maîtrise d'œuvre du cheminement d'insertion aux personnes qui par leur volonté, leur acharnement, *leur détermination et leur combativité* à se mobiliser contre *les univers chaotiques*, la marginalisation et l'exclusion, deviennent nos modèles et nos héros du rétablissement.

---

<sup>2</sup> Publié chez Performane Edition : [www.performance-edition.com](http://www.performance-edition.com) Les droits d'auteurs sont cédés à la Fondation de l'Institut universitaire en santé mentale de Québec pour aider les personnes atteintes de maladies mentales dans leur quotidien.

## **Le rétablissement c'est aussi, donner au suivant :**

*« Au milieu des années 1990, il a perdu soudainement pied : ayant ralenti son rythme de travail, il a fait faillite puis sombré dans la dépression. Pendant deux ans, il est resté terré, isolé et s'est senti incapable de faire quoi que ce soit, ni de marcher, ni de parler. Son médecin l'a mis en contact avec Accès-Cible SMT au moment où il pensait en finir avec la vie...*

*J'ai dit au médecin : « Si tu ne trouves pas de place, moi probablement que je ferai plus partie de la planète d'ici un mois » J'avais beaucoup d'agressivité en moi et je prenais une médication pour me calmer parce que je ne trouvais pas une façon de m'en sortir. Je pensais que j'allais toujours rester accroché à une forte médication. J'avais aussi peur pour ma relation avec ma famille, avec les gens alentour de moi. C'était pas dans ma nature d'être comme ça... (Dumais, 2001.) »*

*« Dans cet extrait d'une étude du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS) de l'École de Travail social de l'UQÀM, publiée il y a déjà une douzaine d'années, c'est de moi dont il est question...*

*Aujourd'hui, près de quinze ans plus tard, je me considère rétabli. Je me maintiens depuis mon passage à Accès-Cible SMT, dans un emploi que j'aime et où je me réalise. Je ne suis plus à mon compte, mais j'ai réussi à transférer mes compétences dans un travail où je me mesure à des défis raisonnables et valorisants et où mes collègues et mes clients m'apprécient.*

*Je vis en équilibre et me considère en bonne santé physique et mentale. Je partage mon nouveau bonheur de vivre avec ma conjointe, ma famille et mes proches qui ont eu la générosité et le courage de demeurer tout près de moi dans la lutte que j'ai menée contre mes troubles de santé mentale. Je les en remercie profondément.*

*Après avoir pris un certain temps à consolider mon maintien en emploi, j'ai décidé de redonner un peu de ce que j'avais reçu. En 1999, j'ai participé à l'assemblée générale annuelle d'Accès-Cible SMT et je fus élu comme représentant des usagers au conseil d'administration de cet organisme où trois des neuf postes sont réservés aux représentants des usagers des services. Je désirai ainsi, tout en étant solidaire des gens qui comme je l'ai déjà été, sont opprimés par la souffrance et la détresse qu'imposent les troubles de santé mentale et l'exclusion, contribuer à ma façon à diffuser l'espoir nécessaire à entretenir leur détermination afin qu'ils puissent comme je l'ai fait, réaliser leurs rêves.*

*Au sein du conseil d'administration, j'ai occupé un poste d'administrateur durant plusieurs années. Je fus élu Vice-président durant trois ans et suite à l'assemblée générale annuelle de juin dernier (en 2012), je fus promu au poste de Président. »<sup>3</sup>*

Pierre est un battant, un déterminé, un combatif qui malgré l'adversité des *univers chaotiques* qu'il a vécus, a réussi à se rétablir avec grand succès. Généreux et sensible à la détresse humaine, il s'investit au sein de notre conseil d'administration depuis plus de dix ans pour que la prestation de nos services corresponde toujours un peu plus aux besoins des personnes qui désirent concrétiser leur rêve de redevenir comme lui, des citoyens « merveilleusement ordinaires ».

Bravo et grand merci Pierre!

Il faut aussi souligner, l'apport de Sophia Thériault et de Gabriella Guilbault Maltez (qui vient tout juste de donner naissance à une petite fille. Le rétablissement fait aussi des enfants!) qui toutes

<sup>3</sup>Extrait de la lettre de présentation du dossier de candidature d'Accès-Cible SMT dans le cadre des Prix d'Excellence 2012 du Ministère de la Santé et des Services sociaux signée par notre Président, Pierre Caron.

les deux, anciennes participantes à nos programmes, s'investissent intensivement au sein de notre conseil d'administration, ainsi que dans plusieurs autres tâches connexes!

Bravo et grand merci Sophia et Gabriella!

### **Les résultats de nos interventions :**

Au cours de la période comprise entre le 1<sup>er</sup> mai 2012 et le 30 avril 2013<sup>4</sup>, 353 personnes se sont inscrites à une de nos 23 séances d'information sur nos services et programmes. Ces personnes se sont inscrites elles-mêmes en vue d'une éventuelle admission et pour la majorité, ces inscriptions faisaient suite à des références en provenance du réseau de la santé, du réseau d'Emploi-Québec, ainsi que des organismes communautaires intervenant en santé mentale ou en employabilité.

De ces 353 personnes inscrites, seulement 194 personnes se sont présentées à une séance et parmi ces dernières, 172 personnes ont rempli un formulaire d'inscription. De celles-ci, 111 personnes se sont présentées en entrevue individuelle d'évaluation et finalement, 59 personnes ont été admises au Programme de réadaptation et de maintien en emploi. Voir le Tableau 1<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Cette période étalon est déterminée par le calendrier annuel des admissions et des fins de participation au Programme de réadaptation et de maintien en emploi de nos 4 groupes.

<sup>5</sup> Les 4 tableaux insérés dans le Rapport annuel ainsi que les regroupements thématiques de la compilation des évaluations de nos participants ont été réalisés par notre formatrice en bureautique, Sylvie Pelletier que nous remercions grandement.

Tableau 1 :

<b>ANALYSE DU RECRUTEMENT</b> <b>du 1<sup>er</sup> mai 2012 au 30 avril 2013</b> <b>ACCÈS-CIBLE SMT</b>
---

Nombre de séances d'information	23	
Personnes inscrites aux séances d'information :	353	
Personnes présentes aux séances d'information :	194	55%
Personnes qui ont rempli un formulaire d'admission :	172	89%
Personnes présentes en entrevue individuelle :	111	65%
Personnes admises aux programmes :	<b>59</b>	53%
Personnes refusées et référées :	31	28%
Personnes qui se sont retirées du processus d'admission :	17	15%
Personnes qui sont en attente pour le groupe 87 :	4	4%
59 Personnes admises aux programmes vs 194 personnes présentes aux séances d'information :		31%

Référénts	Référés	Admis	% Admis/ Références
<b>Assurances</b>	-	-	-
<b>Centres hospitaliers / Cliniques</b>	53	12	23%
<b>CLE</b>	49	13	27%
<b>CLSC</b>	31	6	19%
<b>Professionnels de la santé (cliniques privées)</b>	6	2	33%
<b>Ressources communautaires</b>	16	1	6%
<b>Ressources en employabilité</b>	54	6	11%
<b>Ressources en santé mentale</b>	34	7	21%
<b>Anciens participants au programme</b>	11	2	18%
<b>Autoréférence</b>			
Contacts (parents, amis...)	27	3	4%
Dépliants / Affiches	5	-	-
Internet	20	3	15%
Publicité (journaux)	-	-	-
<b>Autres (Salon Carrières Emploi, CSST, CAVAC...)</b>	31	4	13%
<b>Inconnu</b>	16	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>353</b>	<b>59</b>	



Le tableau 2 met en lumière certaines caractéristiques des 59 personnes admises à notre Programme de réadaptation et de maintien en emploi :

**Tableau 2**

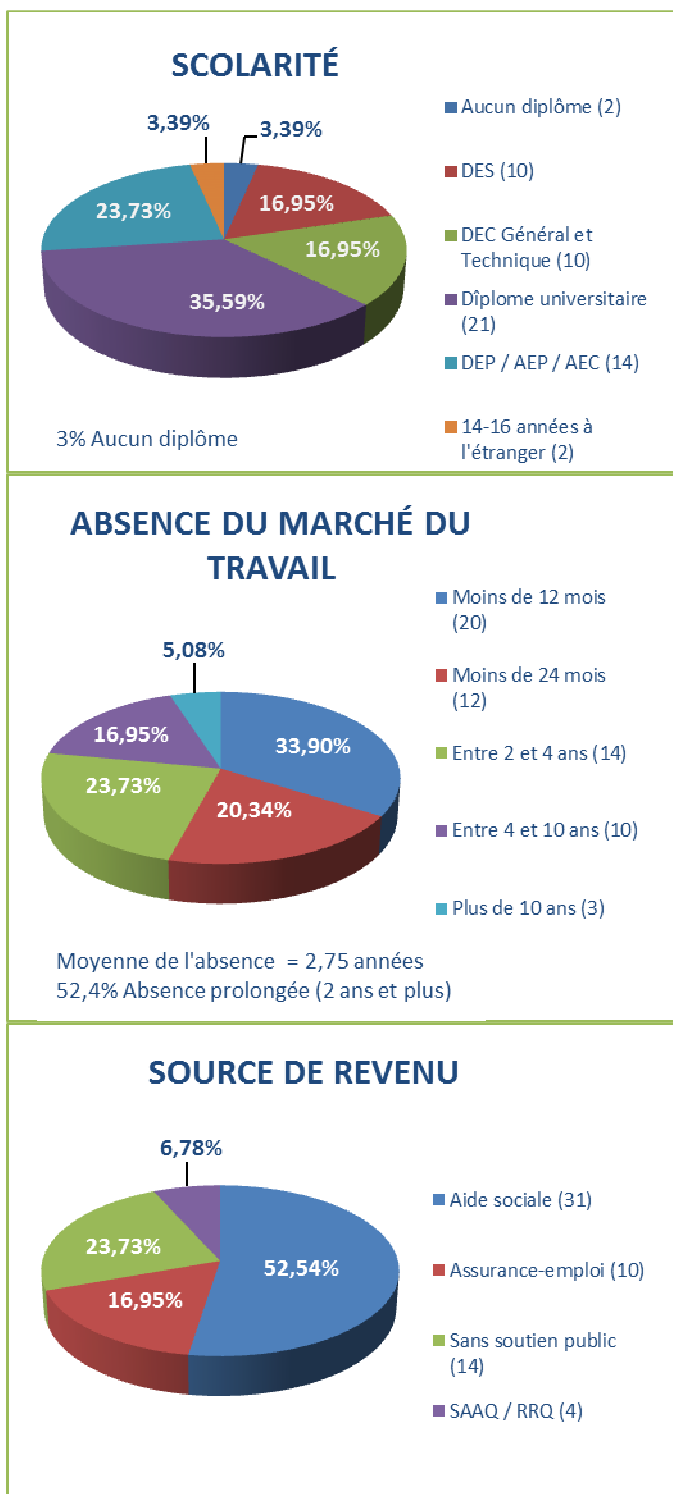
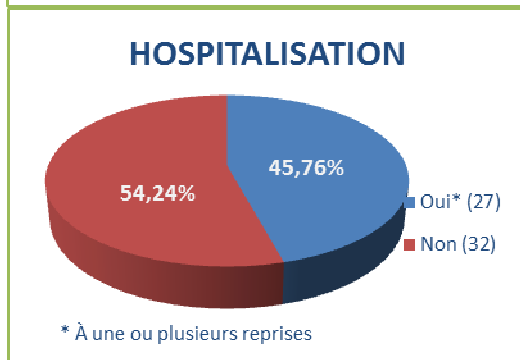
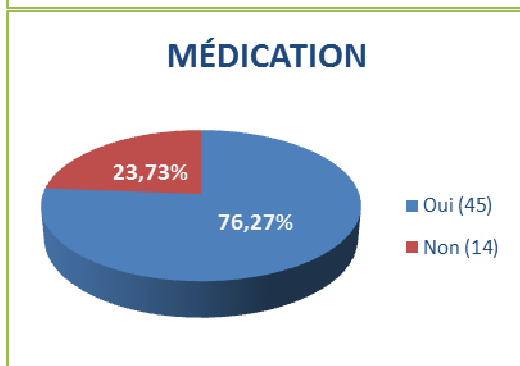
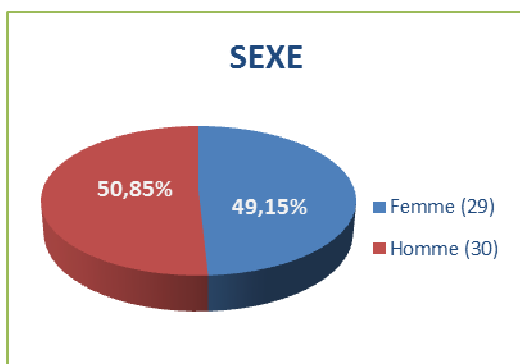


Tableau 2 (suite)



Certains de nos participants présentent d'autres caractéristiques constituant des obstacles limitant l'insertion au marché du travail :

- Famille monoparentale : 14%
- Casier judiciaire : 8 %
- Immigration : 29%
- 45 ans et plus : 31%

Au cours de l'année, Accès-Cible SMT a offert ses services à 139 personnes dont 59 furent admises au cours de 2012-2013, à l'intérieur d'un programme de groupe d'une durée moyenne de 27 semaines. Ce programme comprend six parties : Introduction au groupe et réalisation d'un bilan personnel et professionnel; Recherche de stage; Stage d'observation et d'exploration en milieu régulier de travail d'une durée de sept semaines; Méthode dynamique de recherche d'emploi; Recherche dynamique d'emploi; Suivi de maintien en emploi.

30 personnes, tous d'anciens participants à nos programmes des dernières années, ont été accompagnées dans leur démarche de recherche d'un nouvel emploi suite à une fin de contrat, à une mise à pied, au terme d'une formation ou encore, suite à une réorientation ou à la recherche d'un plus grand défi professionnel. 43 autres personnes ayant terminé un programme et étant intégrées en emploi se sont inscrites au service de suivi individuel de maintien en emploi qui est d'une durée variable, établie en fonction des besoins de chacune des personnes. Voir Tableau 3.

59 personnes ont bénéficié de notre service préprogramme de mise à niveau. 52 de celles-ci ont poursuivi leur démarche à l'intérieur du Programme de réadaptation et de maintien en emploi alors que 7 personnes ont directement intégré le Programme de réadaptation et de maintien en emploi. Ce service mis en place à l'automne 2009, continu à démontrer un impact déterminant au niveau de la rétention des participants.

Au chapitre des services complémentaires, l'actualisation en bureautique, qui est souvent offerte en préprogramme ou encore partiellement durant la période des stages, a rejoint 29 participants qui ont réalisé au total 1145 heures de formation, soit une moyenne de 40 heures de formation par personne. Cette formation sur mesure, adaptée aux besoins de chacun des participants, propose une mise à niveau par rapport en autres, aux principaux logiciels utilisés en comptabilité et en secrétariat. Voir tableau 3.

Tableau 3 :

**BILAN DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES  
Pour la période du 1<sup>er</sup> juin 2012 au 31 mai 2013  
ACTIVITÉS PRÉPROGRAMME**

59	Participants ont bénéficié de nos services offerts en préprogramme.
52 (88%)	De ces participants ont poursuivi leur démarche dans le cadre de notre programme de réadaptation et de maintien en emploi
7 (12%)	De ces participants se sont désistés ou ont été réorientés vers d'autres organismes

### ACTUALISATION EN BUREAUTIQUE

L'actualisation en bureautique s'adresse aux participants qui ont besoin d'une mise à jour des logiciels Word, Excel, PowerPoint, Access ou Tap'Touche (Doigté). La formule privilégiée leur permet de progresser à leur rythme. Ils actualisent leur connaissance en bureautique dans le cadre des activités du préprogramme, lors des étapes du stage ou de la recherche d'emploi. Quelques participants qui sont de retour au service continu de recherche d'emploi ont aussi bénéficié de la mise à jour en bureautique. Cette année, 29 participants s'y sont inscrits pour un total de 1145 heures soit une moyenne de 40 heures par personne.

### ACTIVITÉS DE SUIVI POST-PROGRAMME

<b>30</b>	Personnes qui ont reçu un support à la recherche d'emploi post-programme
<b>43</b>	Personnes ont eu un suivi de maintien en emploi (counseling individuel)
Les suivis téléphoniques peuvent difficilement être tous comptabilisés, mais ils occupent toutefois une place très significative dans l'aide parfois ponctuelle et parfois régulière accordée aux anciens participants.	

Concernant les résultats des parcours réalisés par les participants à nos services, nous ne tenons pas compte des résultats de recherche d'emploi de nos anciens participants qui se réinscrivent à ce service. À peu d'exception, ces nouvelles recherches d'emploi sont toutes fructueuses.

Par ailleurs, afin d'analyser les résultats obtenus par les participants à notre Programme de réadaptation et de maintien en emploi nous tenons compte ici des résultats des seules personnes ayant complété leur cheminement à l'intérieur de notre année de référence.

Donc, cinquante-six (56) personnes ont débuté et terminé leur démarche durant l'année en cours soit entre le 1<sup>er</sup> juillet 2012 et le 31 mai 2013. Ces personnes ont constitué les groupes 80, 81, 82 et 83.

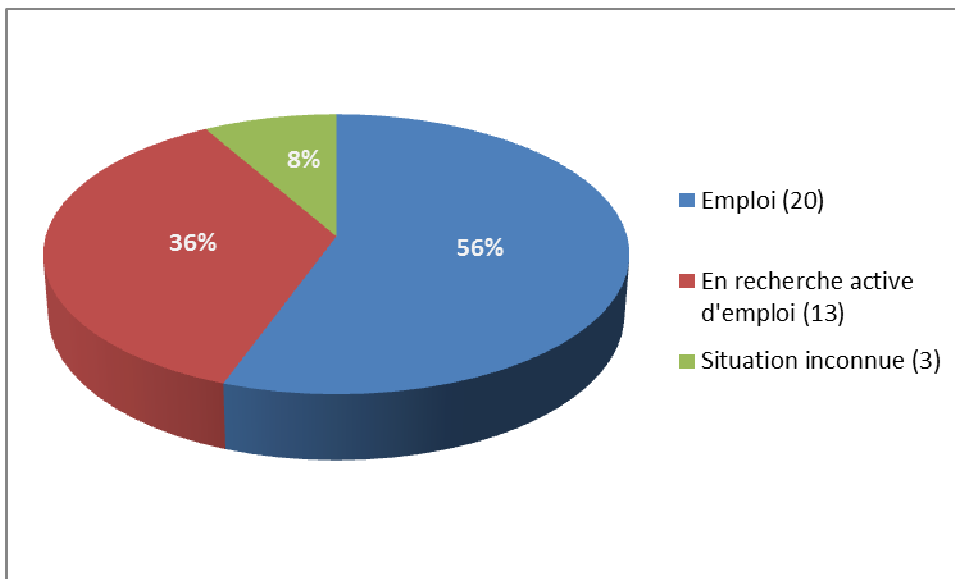
Des 56 personnes ayant débuté, 36 personnes ont terminé leur démarche à l'intérieur du Programme de réadaptation et de maintien en emploi. Des 56 personnes ayant entrepris un programme, 33 (59%) connaissent des résultats positifs. Des 36 personnes, 33 personnes ont complété le programme de 27 semaines dans son ensemble. De ces 36 personnes, 33, soit 92% connaissent des résultats positifs (elles sont soit en emploi, soit de retour aux études ou encore elles poursuivent activement leur recherche d'emploi qui, suivant la tendance des groupes des années antérieures, se concrétisera).

Des 36 personnes ayant terminé leur démarche (elles peuvent bien sûr continuer d'avoir accès à des services post programme comme la recherche d'emploi et le suivi de maintien en emploi), au 31 mai 2013, 20 personnes sont en emploi, 13 personnes poursuivent une recherche active d'emploi, et 3 autres personnes nous laissent pour l'instant, sans nouvelles. Voir tableau 4.

**Tableau 4 :**

### **SYNTHÈSE DES RÉSULTATS**

Cinquante-six (56) personnes ont entrepris une démarche durant l'année en cours soit entre le 1<sup>er</sup> juillet 2012 et le 31 mai 2013. Ces personnes ont composé les groupes 80, 81,82 et 83 et leurs résultats sont connus puisque ces groupes ont terminé le programme avant le 31 mai 2013.



33 personnes des 56 personnes qui ont entrepris un programme (59%) connaissent des résultats positifs.

33 personnes des 36 personnes qui ont complété un programme (92%) connaissent des résultats positifs.

### **L'équipe d'Accès-Cible SMT :**

L'année 2012-2013, a été marquée encore une fois, par plusieurs perturbations au sein de l'équipe. Trois départs parmi nos conseillères. Une qui migre vers les services d'orientation d'une Université (elle continue par ailleurs à nous offrir ses services de conseillère en orientation à raison d'une journée/quinzaine) et deux qui retournent dans leur région d'origine. C'est encore une fois, très bien pour les régions qui ont le privilège d'accueillir de jeunes professionnelles bien formées. C'est un peu une perte pour nous, mais aussi un peu notre mission d'organisme métropolitain. Une autre de nos jeunes femmes qui occupent un poste de conseillère en réadaptation nous quittera sous peu, pour un deuxième congé de maternité. Bravo!

Nous contribuons donc à notre manière à contrer l'exode des régions et à favoriser la natalité.

Nous venons il y a à peine quelques semaines, d'intégrer une nouvelle conseillère et nous ferons l'intégration de deux nouveaux conseillers(ères) d'ici septembre. Donc, beaucoup de mouvements, de départs et d'intégrations qui nuisent à la stabilité, à la constance du lien avec nos participants, qui nous l'expriment à l'occasion et auprès de qui nous nous en excusons.

Les équipes de travail c'est mouvant et nous ne contrôlons pas toujours ces mouvements. Par ailleurs, nous nous efforçons de maintenir toujours la même prestation et la même qualité d'excellence de services.

Malgré les mouvements et les perturbations reliées aux remplacements, malgré la « jeunesse professionnelle » relative de certains de nos nouveaux intervenants, notre équipe est en mesure de réaliser une intervention de grande qualité marquée par la cohésion et l'intime solidarité liée au parcours de rétablissement des personnes. Nous souhaitons que l'année qui vient nous procure plus de stabilité et qu'enfin, notre équipe retrouve constance et efficience.

### **La recherche :**

Tout en maintenant une collaboration avec l'équipe de recherche Santé Bien-être et Économie sociale du LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales) de l'UQÀM, nous nous sommes impliqués depuis plusieurs années, dans une des recherches menées par monsieur Marc Corbière Ph. D (chercheur principal) et ses collaborateurs. Cette recherche pancanadienne (Colombie-Britannique, Ontario, Québec) vise à mesurer les facteurs déterminants et les « prédicteurs » des succès d'intégration à l'emploi auprès de personnes participant à des mesures d'insertion. Plusieurs groupes de nos participants (sur une base volontaire) ont déjà été impliqués dans cette recherche qui a suivi leur évolution sur une période de neuf mois. Les résultats de cette recherche ont fait l'objet d'un colloque pancanadien tenu en cours d'année. Ils feront l'objet d'une publication dans l'« American Journal of Psychiatry » sous peu.

Un autre projet de recherche toujours avec l'équipe de monsieur Marc Corbière Ph. D. et l'équipe du CAPRIT de l'Université de Sherbrooke est en cours. Cette recherche<sup>6</sup> vise à évaluer auprès des gestionnaires d'entreprises et d'établissements publics leurs visions (et leurs biais) des conditions favorables et des obstacles liés à l'intégration et au maintien en emploi des personnes vivant des problèmes de santé mentale. Cette recherche évaluera aussi le stigma perçu face à l'intégration au travail par les personnes vivant elles-mêmes des problèmes de santé mentale.

---

<sup>6</sup> La Fondation Travail & Santé mentale a été invitée à se joindre à ce projet.

Au cours des dernières années, Accès-Cible SMT a été régulièrement invité à présenter son organisation et ses services lors de nombreux événements majeurs en santé mentale, en réadaptation psychosociale et en économie sociale sur les plans québécois, pancanadiens et internationaux.

En collaboration avec des collègues wallons avec qui des liens ont été développés au cours d'événements internationaux, Accès-Cible SMT a mis en œuvre un projet de recherche et de collaboration qui se déroule sur une période de deux ans soit de 2011 à 2013. Ce projet appelé « SOLIDARITÉ TRANSATLANTIQUE » vise à consolider et à pérenniser des collaborations déjà initiées entre organismes wallons et québécois œuvrant au niveau de l'inclusion en emploi de personnes fragilisées, via des programmes, structures et entreprises d'économie sociale. Par ce projet, nous désirons mettre en commun les connaissances relatives aux services, interventions et initiatives en réintégration au travail des deux cultures; étudier auprès de personnes fragilisées ou vivant avec une problématique de santé mentale, quels sont les éléments qui facilitent ou gênent leur inclusion sociale et économique; analyser et discuter des résultats de cette étude avec les partenaires afin de mettre en place des interventions d'appoint selon les besoins de la personne fragilisée ou vivant avec une problématique de santé mentale en processus de réintégration au travail; diffuser et partager les résultats de cette étude dans le cadre d'événements québécois, wallons et internationaux. À l'intérieur de ce projet, les différents responsables et intervenants québécois et wallons participeront à quatre missions québécoises en Wallonie/Bruxelles, et à quatre missions Wallonie/Bruxelles au Québec. Emploi-Québec ainsi que le Ministère des Relations internationales du Québec soutiennent le financement de ce projet.

### **Les contributions :**

En cours d'année, l'expertise d'Accès-Cible SMT a été sollicitée pour participer au Groupe provincial d'Experts intersectoriels sur l'Intégration socioprofessionnelle en santé mentale<sup>7</sup>. Le mandat de ce Groupe qui est un comité aviseur de la Direction de la Santé mentale du Ministère de la Santé et des Services sociaux consiste à : « *Effectuer un état de situation quant à l'organisation actuelle des services en vue de développer des cibles d'actions pour rendre accessible et efficiente la prestation de services requise; développer un cadre de référence axé sur les différentes approches à privilégier, et ce, en tenant compte des réalités québécoises dans le champ de la réadaptation socioprofessionnelle; développer un modèle d'organisation de services en tenant compte des réalités urbaines et régionales; prendre en considération les changements de pratiques souhaités en vue de mieux répondre aux besoins de la clientèle émergente composée des jeunes de 16 à 25 ans.* ». Les travaux de ce comité se sont terminés en décembre dernier. Le rapport de ce comité a été déposé à la Direction de la Santé mentale du Ministère de la Santé et des Services sociaux en janvier dernier et il a aussi été présenté peu après, au Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. La Direction de la Santé mentale devrait s'inspirer des conclusions de ce comité dans la rédaction de son prochain Plan d'action en Santé mentale.

À un autre niveau, l'expertise et le réseautage national et international d'Accès-Cible SMT a encore une fois été mis à contribution. L'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP) a tenu son XVI<sup>e</sup> Colloque en novembre 2012 au Centre des Congrès et à l'Hôtel Hilton de Québec. Ce colloque d'envergure internationale portait sur les aspects sociaux politiques du rétablissement, c'est-à-dire sur les conditions de la citoyenneté. Sa thématique : « RÉTABLISSEMENT ET PLEINE CITOYENNETÉ : du discours à l'action! ».

<sup>7</sup> Ce comité fut constitué et est géré par l'AQRP à la demande de la Direction de la Santé mentale du Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Cet événement au cours duquel trois membres de notre équipe ont présenté un atelier sur la thématique des conditions favorables à l'intégration au marché régulier de l'emploi et auquel, nos trois représentants des usagers au sein de notre conseil d'administration ont aussi participé fut un grand succès.

Cet événement a réuni plus de 850 personnes dont 70 en provenance de l'étranger (principalement de la Belgique, de la France, de l'Italie et du Brésil) parmi l'ensemble de ces participants, environ 200 personnes vivant ou ayant vécu des troubles de santé mentale étaient présentes.

Le ministre de la Santé et des Services sociaux, le Dr Réjean Hébert y a fait une allocution lors de l'ouverture de la journée Perspectives Internationales, en soulignant que : « *Les organismes tels que l'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale constituent des maillons essentiels du réseau de la santé et des services sociaux du Québec. À titre de ministre de la Santé et des Services sociaux et ministre responsable des Aînés, je suis très sensible à la mission que vous poursuivez...* »

Au niveau de l'organisation de cet événement majeur dans le domaine de la santé mentale au Québec, j'y ai assumé le mandat de Président du Comité scientifique chargé entre autres d'élaborer la thématique, d'orienter les contenus des plénières, de procéder aux appels d'offres d'ateliers, d'orienter les ateliers en fonction de la trame thématique et de rechercher, d'inviter et d'accueillir les leaders mondiaux au niveau de la recherche, du transfert des connaissances et de la pratique dans le champ du rétablissement et de la citoyenneté.

### **Suivi des autres initiatives d'Accès-Cible SMT :**

La Fondation Travail & Santé mentale dont le champ d'action est entre autres d'outiller les gestionnaires de ressources humaines œuvrant en entreprise ou dans les établissements publics au niveau de la prévention des problèmes de santé mentale au travail et au niveau de la gestion des retours au travail des travailleurs absents en raison de cette problématique a eu peu d'activités en cours d'année. Peu d'énergie et peu de promotions ont été consacrées à la mise en marché de ses services. En cours d'année, un nouveau plan d'action sera arrêté dans la perspective de relancer ses activités.

Concernant Accès-Sport SMT et son activité de mandataire de la Société de l'Assurance Automobile du Québec, en immatriculation des véhicules et renouvellement du permis de conduire, l'achalandage de notre point de service de la Place Dupuis au Métro Berri/UQÀM est en augmentation année après année. Plus de 200 000 personnes ont obtenu des services chez nous en cours d'année ce qui fait que notre rémunération (basée par la SAAQ sur les temps de transaction) connaît une hausse conséquente. Accès-Sport SMT répartit ses surplus d'opérations entre Accès-Cible SMT et le Groupe PART qui sont associés dans la réalisation, la gestion et la responsabilité de ce contrat de service. Accès-Sport SMT compte sur une équipe de 7 employés à temps plein et de 7 employés à temps partiel. En cours d'année, parmi ces employés qui ont occupé des postes à temps plein, 3 personnes ont déjà utilisé les services de réadaptation et de maintien en emploi d'Accès-Cible SMT. Ces personnes se sont intégrées dans les emplois offerts par Accès-Sport SMT en raison de leur expérience et de leur compétence. Ces personnes intégrées dans un milieu de travail qui favorise par son mode de gestion, la santé et le bien-être des employés, ont une tendance marquée à se maintenir en emploi à long terme. Notre vétéran compte plus de 15 ans d'ancienneté.



**Pour conclure :**

Malgré les contraintes et les irritants que nous constatons sur le terrain dans notre pratique quotidienne où nous intervenons pour favoriser l'insertion et le maintien en emploi des personnes vivant des problèmes de santé mentale, la question et la préoccupation de la santé mentale a évolué de façon marquante ces dernières années au Québec. Il suffit de constater la campagne publicitaire d'une importante compagnie de téléphonie canadienne en mai dernier « La santé mentale on en parle », les séries de reportages et d'émissions dans les médias locaux et nationaux, pour se rendre à l'évidence que ce sujet n'est plus tabou comme il l'était pratiquement à la naissance d'Accès-Cible SMT en 1988.

Je crois que la démystification de cette problématique, sa « prise en compte » et son acceptation sociale, sa « démocratisation » est due en bonne partie par nos initiatives audacieuses (et de celles de quelques autres organismes œuvrant au niveau du développement de l'employabilité) d'interpeller le marché du travail à réintégrer des travailleurs marginalisés en raison de problèmes de santé mentale.

Malgré certaines contraintes et difficultés, l'intégration au travail est un domaine de la réadaptation psychosociale qui connaît ces dernières années, un certain développement. Dans les années à venir, la mobilisation des décideurs, des intervenants, des employeurs sensibilisés et des personnes directement concernées par cette problématique influenceront nous l'espérons, la multiplication des interventions au niveau de la réadaptation, de l'intégration au travail, du maintien en emploi, de la prévention et de la promotion de la santé mentale au travail.

Nous souhaitons donc que dans un avenir rapproché, l'ensemble des personnes vivant des troubles de santé mentale soit prise en compte par les politiques et la réorganisation des services de santé mentale dans la perspective que ces personnes puissent avoir accès à des mesures, des programmes, du support et des interventions capables de répondre efficacement à leurs besoins ainsi qu'à leurs aspirations. Nous pourrions donc en favorisant leur inclusion citoyenne, travailler à réaliser un souhait simple et régulièrement exprimé par ces personnes, soit de pouvoir redevenir avec nous tous: des citoyens, des travailleurs, des collègues, des voisins, des amis, des conjoints et des parents, «merveilleusement ordinaires».

Le directeur général,

Claude Charbonneau

le 17 juin 2013

## **Les implications d'Accès-Cible SMT :**

### **Accès-Cible SMT est membre des organismes suivants :**

- L'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP).
- Le Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec (RRASMQ).
- Le Regroupement québécois des organismes de développement de l'employabilité (R-Quode).
- Le Comité santé mentale et travail de Montréal (CSMT-Mtl).
- Le Réseau alternatif et communautaire des organismes en santé mentale de l'île de Montréal (RACOR)
- L'Association canadienne pour la santé mentale - Filiale de Montréal.
- La Corporation de développement économique et communautaire (CDEC) Centre-Sud/Plateau Mt-Royal.

### **Le directeur général siège au Conseil d'administration des organismes suivants :**

- Le Centre de crise Le Transit.
- Entreprise sociale en santé mentale / Collection Innova / Chic Chez Vous (qui sont trois organismes associés)
- Le Comité santé mentale et travail de Montréal. (CSMT-Mtl)
- L'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP).

Il est partenaire (milieu de pratique) de l'équipe universitaire de recherche, CAPRIT (Centre d'Action en Prévention et Réadaptation de l'Incapacité au Travail) de l'Université de Sherbrooke.

Il est membre du Groupe provincial d'Experts intersectoriels sur l'Intégration socioprofessionnelle en santé mentale, géré par l'AQRP, chargé de formuler des avis à la Direction de la Santé mentale du Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Il a été Président du Comité scientifique du XVI<sup>e</sup> colloque qu'a organisé l'AQRP en novembre 2012 et il présidera le Comité scientifique du XVII<sup>e</sup> colloque qui se tiendra à Montréal en novembre 2014.

## Les membres de notre Conseil d'administration en 2012-2013 :

- Président : **Pierre Caron.** Représentant commercial.  
Ancien utilisateur de nos services.
- Vice-président : **Pierre Forest.** Directeur général de la Maison Saint-Jacques. Organisme desservi par Accès-Cible SMT.
- Trésorier : **Gilles Lauzon.** Conseiller-cadre, Équipe d'hébergement spécialisé et sur spécialisé. Institut Universitaire Douglas en santé mentale. Organisme desservi par Accès-Cible SMT.
- Secrétaire : **Lucie Dumais.** Professeure au Département de Travail social de l'UQÀM et entre autres, collaboratrice à la revue "Le Partenaire" de L'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP). Elle est représentante de la communauté desservie par Accès-Cible SMT.
- Administrateur : **Gabriella Guilbault Maltez.** Conseillère en ressources humaines.  
Ancienne utilisatrice de nos services.
- Administrateur: **Sophia Thériault.** Intervenante.  
Ancienne utilisatrice de nos services.
- Administrateur : **Guy Rolland.** Coordonnateur des programmes.
- Administrateur : **Claude Charbonneau.** Directeur général d'Accès-Cible SMT.

### 3. Les membres de notre équipe en 2012-2013:

**Annie Boissonnault,** conseillère en réadaptation  
**Mathilde Brunelle,** conseillère en réadaptation  
**Marylise Champagne,** conseillère en réadaptation  
**Isabelle Comeau,** conseillère en réadaptation  
**Adriana Deleanu,** conseillère en réadaptation  
**Jean-François Desgreniers,** conseiller en réadaptation  
**Karine Donnely,** conseillère en orientation (un ou deux jours/quinzaine)  
**Catherine Joly,** conseillère en réadaptation  
**Jean-Sébastien Leduc,** conseiller en réadaptation  
**Huguette Lefrançois,** secrétaire et adjointe administrative  
**Lucie Lepage,** conseillère en réadaptation (en congé de maladie longue durée),  
**Marie-Ève Nault,** conseillère en réadaptation,  
**Sylvie Pelletier,** conseillère en réadaptation, formatrice en bureautique,  
**Guy Rolland,** coordonnateur des programmes,  
**Delphine Scheinfeigel,** conseillère en réadaptation,  
 et **Claude Charbonneau,** directeur général.

## **ANNEXE : L'ÉVALUATION DE NOS SERVICES<sup>8</sup>**

Dans le souci de toujours offrir un service de qualité, de répondre adéquatement aux besoins des personnes qui font appel à nous et d'améliorer notre façon de faire, il nous est essentiel d'obtenir l'opinion de nos participants quant à leur niveau de satisfaction concernant nos services.

Pour ce faire, nous encourageons ouvertement et régulièrement les participants à se prononcer sur tout sujet concernant nos services de façon spontanée, informelle, au quotidien... Leurs commentaires et suggestions sont toujours les bienvenus, mais pour être certain d'obtenir un minimum de rétroaction de façon plus formelle et anonyme, nous demandons à nos participants « d'évaluer » nos services, à l'aide d'un questionnaire maison que nous leur soumettons à la 22<sup>e</sup> semaine du programme.

Pour conserver l'aspect confidentiel de cet exercice, les questionnaires sont remis au coordonnateur des programmes sous une enveloppe cachetée. Le coordonnateur les consulte rapidement pour, dans un premier temps, vérifier s'ils contiennent des informations nécessitant une action immédiate. Dans un deuxième temps, les questionnaires sont accumulés et compilés pour une présentation en réunion d'équipe une à deux fois par année.

C'est une opportunité de reconnaissance pour les membres de l'équipe, car la plupart du temps, les évaluations contiennent beaucoup d'éloges et de témoignages de satisfaction. C'est aussi un outil pertinent et inspirant pour alimenter nos réflexions d'équipe, modifier nos programmes et procéder à des améliorations. Ceci nous a permis entre autres : d'agrandir notre parc informatique pour ajuster les disponibilités des postes internet, de réviser notre cadre au niveau de la logistique en recherche d'emploi, d'enrichir certaines thématiques cliniques lors de nos réunions à partir des commentaires des participants.

Vous trouverez dans les pages suivantes une compilation des évaluations des participants des groupes 79 à 84, couvrant la période de septembre 2011 à avril 2013. Sur un bassin de 84 participants, nous avons reçu 48 questionnaires d'évaluation, soit un taux de 57 % de participation à l'évaluation.

---

<sup>8</sup> Cette annexe a été colligée et rédigée par Guy Rolland, coordonnateur des programmes. Les + indiquent le nombre de cooccurrences dans les réponses.

**L'ACCUEIL**

<b>Insatisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>Satisfait</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>n/a</b>
<b>0 %</b>	<b>2 %</b>	<b>17 %</b>	<b>81 %</b>	

Services bien orchestrés;

Chaleureux/professionnel/cordiale/respectueux/transparent/motivant;

Huguette est très accueillante/nous fait sentir à l'aise dès le début/donne de l'espoir/toujours le bon mot;

« Je me suis toujours bien senti lorsque j'arrivais chez Accès-Cible parce que le monde est très chaleureux et accueillant »;

« Huguette connaît le prénom de tout l'monde Wow! ».

**LE PROCESSUS D'ADMISSION**

<b>Insatisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>Satisfait</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>n/a</b>
<b>0 %</b>	<b>6 %</b>	<b>33 %</b>	<b>61 %</b>	

Impeccable et personnalisé/rigoureux/on laisse choisir/les règles sont claires;

Long (3)/assez rapide (2)/très apprécié/bon accueil;

Seulement 60 % des participants de mon groupe ont réussi à passer à travers leur stage;

Difficile pour les anxieux/on dirait une entrevue d'embauche/stressant;

Il y a parfois des participants dans le programme sans trop savoir ce qu'ils y font;

« Adriana m'a aidée à me sentir confortable, m'a supportée, pas juste au début »;

« J'ai eu une impression de devoir compétitionner pour être admis ».

**LE PROFESSIONNALISME**

<b>Insatisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>Satisfait</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>n/a</b>
<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>8 %</b>	<b>92 %</b>	

Humanisme/ Écoute +/ Confidentialité +/ Équipe dynamique/ Connait son sujet;

Respect des participants +++++;

« Parfois un participant était la cible d'un interrogatoire, devant le groupe c'est un peu exagéré »;

« I loved the fact that the employees made me feel we are all equal »;

« Vous êtes très professionnels, mais en même temps trop sévère ».

**LES ATELIERS**

<b>Insatisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>Satisfait</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>n/a</b>
<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>40 %</b>	<b>60 %</b>	

« M'ont permis de me reconstruire. »/excellent ;

M'a permis de pratiquer ma communication;

Découvrir mes limites et les respecter + + +;

L'aspect psychothérapie est très présent et ça reste ambigu avec la mission d'A.-C.;

Pouvait se faire dans le plaisir et le sérieux;

Amène des réflexions intéressantes/redonne confiance en soi;

« Je suis beaucoup plus satisfait de ces sessions de groupe que les expériences médicales que j'ai vécues »;

Suggestion : Inclure plus de documentations audiovisuelles (2).

### LA MISE À JOUR BUREAUTIQUE

Insatisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait	n/a
0 %	4 %	14 %	24 %	58 %

Si l'on considère seulement ceux qui ont fait de la bureautique (19), 90 % sont satisfaits ou très satisfaits.

J'apprécie beaucoup Sylvie /très compétente (3)/très aidante/serviable;

Sylvie = personne très douce et explique très bien les choses, sans jugement sur notre performance;

Manuel pas toujours facile à suivre/parfois livre page par page = lourd;

Pourrait avoir d'autres logiciels exemple : graphisme;

Ça a aidé ma concentration; 2 jours/semaine, c'est peu.

### LE PRÉPROGRAMME

Insatisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait	n/a
2 %	2 %	18 %	60 %	18 %

Devrait être rapproché du début réel du programme;

Début graduel, une bonne chose (6)/facilite l'intégration au groupe (5);

Suggestion : avoir une journée complète tout de suite après la 1re demie;

Donne une bonne idée du programme (3), a apprécié l'orientation.

### LE PERSONNEL D'ACCÈS-CIBLE

Insatisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait	n/a
0 %	0 %	13 %	87 %	

Le nom de tous les intervenants revient à plusieurs reprises (positivement);

Des gens humains/bien formés/compétents/professionnels/à l'écoute/chaleureux;

Tout l'monde est très gentil, très patient et très qualifié/sympathique et amical/dévoués;

Parfois trop patient avec certains participants;

Accueillant/belle équipe ++/disponibles ++/respectueux ++;

« le personnel est accessible même si ce n'est pas nos intervenants. Ils prennent le temps de nous; jaser et de prendre de nos nouvelles. Très apprécié »

### L'ENVIRONNEMENT

Insatisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait	n/a
0 %	2 %	25 %	73 %	

Milieu exceptionnel/endroit calme/lumineux ++++

« Accès-Cible est un organisme très chaleureux où j'ai envie d'être chaque jour. C'est une place paisible et calme »;

Impeccable/accueillant/plaisant/aéré/vivant/bien situé/propre +++

Mon deuxième chez moi ;

Trop chaud +++ (surtout la cuisine)/trop froid +++

Disponibilité du matériel informatique ↘

Vacarme de la ventilation ++/Internet lent ++

## LA STRUCTURE DU PROGRAMME

Insatisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait	n/a
0 %	0 %	47 %	53 %	

Très bien fait, rien à redire +++

Suggère de débiter à 9 h/diner trop long +++/Stage court/RDE trop court +++

« Lentement mais sûrement les étapes ont pavé la voie vers mon autonomie »;

## LE PLUS APPRÉCIÉ DE VOTRE PASSAGE

Qu'on m'aide avec mes capacités plutôt que mon diagnostic;

Ne suis pas seul/être en action/la collaboration;

Le support du groupe +++++

Le soutien de mon intervenant +++++/le professionnalisme ++

L'équipe +++++/l'environnement et l'ambiance ;

Tout +++/l'aspect humain/le stage ;

Implication graduelle/accepté tel que l'on est;

Respect/non-jugement/écoute/le contact.

## LE MOINS APPRÉCIÉ DE VOTRE PASSAGE

Projet collectif = difficile ++/conflits avec une personne;

Le bilan (souvenir des échecs personnels);

Certains participants qui drainaient l'énergie du groupe +

Voir des gens quitter parce que peu performants/départ d'un participant sans explications;

Les règles concernant l'assiduité et la ponctualité pas appliquées avec constance;

« On a mis dehors mon ami »;

Parfois ça ressemblait à de la thérapie de groupe (peut être dangereux pour certains participants)

Disponibilité des ordis ++ et des téléphones;

Stage pas assez long +

Situation de confrontation entre participants et personne en psychose (mal accompagnés) ;

Quand nous étions livrés à nous même (sans animation).

## SUGGESTIONS/COMMENTAIRES

(Très peu de commentaire, beaucoup de « rien à redire tout est parfait »)

Avoir moins de tours de table;

Avoir plus de rencontres individuelles;

Avoir accès à une collection de témoignages et documentaires sur les différents milieux de travail;

Être plus exigeant pour les retards et absences par respect pour les autres +

Mettre une limite entre psychothérapie et emploi;

Faire des séances d'info pour les proches des participants en début de démarche.

**QU'EST-CE QUE VOUS GARDEREZ EN SOUVENIR DE VOTRE DÉMARCHE CHEZ ACCÈS-CIBLE SMT ?**

Les intervenants ++++/l'équipe ++++

Le groupe/les liens l'entraide ++++

L'environnement +

Expérience positive en stage +

Une expérience intense et unique (positive) ++++

Augmentation de ma confiance ++++

Être traité comme une personne;

« C'est vraiment ce dont j'avais besoin dans ma démarche de rétablissement »

Les accomplissements;

« Vous m'avez redonné la lueur d'espoir, le goût de revivre ».

---