

**DES STRATÉGIES POUR RÉUSSIR :  
un guide du lieu de travail  
pour le consommateur**

Association canadienne pour la santé mentale  
Bureau national  
810-8 rue King Street Est  
Toronto, Ontario M5C 1B5  
Téléphone (416) 484-7750  
Télécopieur (416) 484-4617

Heather McKee

Droit d'auteur © Association canadienne pour la  
santé mentale, juin 1996. Tous droits réservés.  
Aucune partie de ce document ne peut être copiée  
ou reproduite, de quelque façon que ce soit, sans  
l'autorisation écrite du bureau national de  
l'Association canadienne pour la santé mentale.

## INTRODUCTION

*DES STRATEGIES POUR RÉUSSIR : un guide du lieu de travail pour le consommateur* est un document produit dans le cadre du projet « Access to Real Work » (Accès au vrai travail) de l'Association canadienne pour la santé mentale. Le projet a été conçu pour obtenir des emplois pour les consommateurs et connaître les besoins des gens pour trouver et conserver un emploi. Cette publication ainsi que le projet Accès au vrai travail ont été subventionnés par le programme d'Employabilité et partenariat sociaux, Développement des ressources humaines Canada.

*DES STRATEGIES POUR RÉUSSIR* comprend deux sections : la première, Conseils sur l'emploi, offre des conseils et des renseignements aux nouveaux employés et la seconde traite des Adaptations du lieu de travail. Les informations proviennent de conseillers professionnels et des expériences personnelles de consommateurs. Des membres de Job Quest - un groupe formé de consommateurs intéressés à reprendre le travail - ont partagé leurs expériences personnelles au sein d'un groupe de discussion. Leurs déclarations sont imprimées en *italique*.

Pour les consommateurs qui commencent un nouvel emploi, les récompenses et les défis sont particulièrement énormes. Mes propres expériences professionnelles étaient souvent très stressantes. Un changement positif est survenu lorsque j'ai pu travailler avec un employeur prêt à faire des modifications raisonnables, comme des horaires de travail flexibles, afin que je puisse réussir dans mon travail. Une fois que mon employeur a accepté mes besoins uniques comme étant des demandes raisonnables plutôt que des signes d'échec, mon assurance a grandi - même que mes capacités de travail.

Le fait de connaître ce que votre employeur attend de vous est la première étape pour faire du bon travail.

Nous utilisons le terme « consommateur » pour décrire une personne qui a une maladie mentale et qui a utilisé le système pour la santé mentale. On emploie plusieurs mots pour parler des personnes qui ont une maladie mentale. Des stratégies pour réussir se sert du terme « consommateur », non pas parce que ce mot traduit une idéologie particulière mais parce qu'il est familier à la plupart des gens partout au Canada.

## **CONSEILS SUR L'EMPLOI**

Tous les travailleurs connaissent des émotions et du stress au début du nouvel emploi. Il existe conseils généraux sur « les habitudes en lieu de travail » pour les nouveaux employés. Pour les consommateurs en particulier, la reconnaissance des stress reliés à l'emploi et l'élaboration de stratégies efficaces pour y faire face vous permettront de faire de votre retour dans les rangs des travailleurs une expérience enrichissante pour vous et pour votre employeur.

### **À quoi s'attendre d'un nouvel emploi**

« Se faire embaucher n'était que la première étape. La deuxième est de faire ses preuves au cours des quelques premiers mois. » [Canadian Association of Career Educators and Employers, 1995]

### **Votre premier jour**

#### **- Attendez-vous à être désorienté**

Le premier jour de votre nouvel emploi, tout est nouveau pour vous. Vos superviseurs vous présenteront à vos collègues et vous expliqueront vos responsabilités et les règles du lieu de travail et du poste de travail. Vous serez inondé d'informations nouvelles, mais ne paniquez pas. Les superviseurs s'attendent à ce que vous vous sentiez débordé, la plupart d'entre nous le sommes lors d'une situation nouvelle. Après quelques jours, vous commencerez à absorber les informations et vous apprendrez les règles. Mais ne vous attendez pas à vous souvenir de tout, tout de suite.

*« Connaissez votre meilleure façon d'apprendre. Certaines personnes préfèrent des instructions visuelles et appliquées plutôt qu'écrites. »*

#### **-Vous vous poserez beaucoup de questions**

Apprenez ce que vous devez savoir et qui peut répondre à vos questions. Votre patron veut-il que vous demandiez d'abord à vos collègues ou que vous alliez directement à la personne la plus haut placée ? Vous avez parfois intérêt à avoir plusieurs questions avant d'interrompre les gens pour leur les poser. Conseil : utilisez un calepin pour y inscrire

vos questions. [Career Opportunities News]

Si vous ne connaissez pas la réponse ou si vous ne savez pas comment remplir une tâche, demandez à quelqu'un ou bien cherchez la réponse. Il n'y a rien de mal à admettre que vous ne savez pas quelque chose tant que vous êtes prêt à apprendre. En fait, il est important de veiller à ce que vous compreniez entièrement les tâches. Personne n'a d'objection à ce que vous posiez des questions pour vous assurer que vous avez compris, [CACEE, 1995]. Les consommateurs ont insisté qu'il est important que l'ambiance de travail permette de poser des questions. Les entreprises gérées par des consommateurs ont découvert que « les employés parlent de leur peur de faire des erreurs lorsqu'ils entrent pour la première fois dans une entreprise ». [Consumer Survivor Business Council of Ontario/ National Network for Mental Health] Poser des questions est une façon de surmonter cette peur.

Poser des questions est important, mais en qualité de nouvel employé, vous faites une bonne impression lorsque vous observez la règle d'écouter plutôt que de parler. « Écouter ce que les personnes plus expérimentées ont à dire avant d'y ajouter votre opinion. » [CACEE, 1995]

*« Vous vous devez de savoir écouter attentivement. »*

Surmonter les obstacles à la communication, comme la résistance aux idées nouvelles, et ne pas tenir compte de ce qui est familier ou sans intérêt, ou ce qui constitue des distractions, font partie de l'écoute attentive. Les techniques d'écoute attentive comprennent poser des questions ouvertes pour clarifier et reprendre et paraphraser pour montrer que vous prêtez attention. [Sistering Resources for Front-Line Volunteers]

#### **-Acceptez un rôle d'étudiant.**

En votre qualité de nouvel arrivant, vos collègues s'attendent à ce que vous soyez prêt à travailler en équipe. Même si vous pensez que vous avez une meilleure façon de faire les choses, souvenez-vous que « rares sont les organisations qui ont de la place pour des vedettes parmi leurs nouvelles recrues. Dans la plupart des organisations, c'est en étant un membre d'équipe efficace que vous contribuerez le plus. [CACEE, 1995] Soyez prêt à faire des choses qui ne figurent pas sur votre description de tâches [YWCA, 1995] Donnez-vous le temps d'apprendre les ficelles de votre métier.

### **-Établissez un lien avec votre patron.**

Les relations avec votre superviseur sont essentielles à votre réussite. Une communication claire assurera que vous savez ce que l'on attend de vous. « Vous devriez revoir les priorités et les trois "IMPÉRATIFS ABSOLUS" principaux qui doivent être réalisés dans les six à douze premiers mois. » [Richard W Van Doren, D.Ed.]

### **-Planifiez maintenant votre prochain emploi.**

Après tout le travail que vous avez dû accomplir pour obtenir votre nouveau poste, la dernière chose à laquelle vous voulez penser est la recherche future d'emploi. Cependant, dans le climat économique actuel, le changement est à l'ordre du jour et il est essentiel d'y être préparé. Vous pouvez faire cela en maintenant votre C.V. à jour. « Vous devriez faire une liste de vos réalisations et de vos réussites tandis que vous vaquez à vos tâches quotidiennes. » [Richard W Van Doren, D.Ed.] Non seulement cela vous préparera pour vos postes futurs mais cela vous permettra de vous réjouir de vos succès quotidiens.

### **-Autres conseils:**

\* 1 Connaissez le chemin vers votre travail. Prévoyez du temps supplémentaire pour la circulation, les erreurs de parcours, etc.

\*2 Habillez-vous convenablement pour votre lieu de travail. « Convenable » dépend de votre lieu de travail particulier. Il est préférable d'être un peu trop bien habillé le premier jour puis, de suivre l'exemple de votre superviseur et de vos collègues.

\*3 Soyez en avance de 5 à 10 minutes le premier jour, et ponctuel les jours suivants.

\*4 Connaissez les heures de pause et respectez les limites de temps.

### **Ce que les employeurs attendent de leurs nouveaux Employés**

Votre nouvel employeur a beaucoup travaillé pour vous embaucher. Il a dû publier une annonce, faire le tri parmi les C.V., rencontrer des candidats puis, décider que vous êtes la personne qu'il veut. Maintenant, il veut savoir qu'il a pris la bonne décision. Savoir ce que les employeurs attendent d'un nouvel employé vous aidera à répondre à leurs attentes. **Votre rôle est d'atteindre ou de dépasser**

**cet objectif.** » [CACEE, 1995]

Voici quelques moyens d'atteindre cet objectif :

Sérieux, c'est à dire terminer les tâches demandées, être à l'heure, connaître et respecter les procédures du lieu de travail;

Initiative, travailler avec un minimum de supervision, entreprendre de nouvelles tâches si nécessaire,

Aptitudes sociales, pouvoir s'entendre avec les gens, « entre 75 et 84 % des employés licenciés le sont à cause d'une incapacité à s'entendre avec les gens » [YWCA, 1995],

Limites, garder sa vie personnelle séparée de sa vie professionnelle, ne pas laisser ses problèmes personnels affecter son travail.

### **Faire face au stress**

Commencer un nouvel emploi est une expérience stressante pour la plupart des gens. Les consommateurs identifient souvent le stress comme étant un des facteurs principaux de leur maladie et de la façon avec laquelle ils peuvent faire face aux demandes quotidiennes de la vie. D'un autre côté, la réalité veut « qu'une personne sans emploi ni ressources financières suffisantes éprouve beaucoup plus de stress et de difficultés à conserver sa confiance en soi et une identité dans notre culture, que les gens qui ont un emploi rémunéré. » [Frado, 1993]

Faire face au stress signifie développer des stratégies efficaces. Une stratégie importante consiste à développer un réseau de soutien. Il s'agit de personnes que vous pouvez appeler si vous avez besoin de conseils, qui sont prêtes à écouter vos problèmes et à vous encourager à faire de votre mieux. Un réseau de soutien peut comprendre diverses personnes :

- la famille, les amis,
- des professionnels de la santé mentale,
- des groupes d'entraide,
- des conseillers professionnels (vous pouvez avoir accès à des conseillers par l'intermédiaire de votre université ou de votre collègue, ou le conseil scolaire local peut offrir un centre d'orientation professionnel),
- votre employeur et vos collègues qui peuvent vous offrir un soutien professionnel.

*Les consommateurs décrivent « l'importance de*

*sentir que vous n'êtes pas isolé dans cette situation, pas la première ni la seule personne à ressentir ces stress. »*

Au cours de votre expérience professionnelle passée, vous avez pu constater, comme beaucoup d'autres, que les quelques premières semaines sont les plus difficiles. Tout le monde se sent stressé lorsqu'il faut apprendre de nouvelles routines et rencontrer de nouvelles personnes. Si vous pouvez compter sur votre réseau de soutien, particulièrement pendant cette période, cela peut faire la différence et vous permettra de garder votre nouvel emploi.

La section suivante sur la détermination de vos besoins de modifications du lieu de travail vous aidera à faire face aux inquiétudes que vous pouvez avoir au sujet de l'impact de la santé mentale sur le travail.

## **Autodétermination des besoins de Modifications du lieu de travail**

Les modifications du lieu de travail comprennent « **toute modification du lieu de travail, ou des procédures du lieu de travail, qui permet à une personne aux besoins spéciaux d'effectuer le travail.** » [Frado, 1993] Les consommateurs peuvent nécessiter des modifications particulières de l'environnement de travail pour nous permettre d'effectuer nos tâches de manière efficace. Comment procéder pour arranger le lieu de travail pour vous-même ?

### **Connaissez-vous vous-même**

La connaissance de vous-même est un processus personnel vous permettant de déterminer le genre d'environnement dans lequel vous travaillez le mieux. On peut prendre de « mauvaises » habitudes pour faire face au stress de l'emploi. Démissionner parce qu'on assume que l'on n'est pas bon, même sans les critiques de ses superviseurs, ou avoir des résultats inadéquats parce que l'on sous-estime ses talents, sont des exemples de mauvaises habitudes.

Pour développer des réponses « positives » à nos besoins, nous devons déterminer ce qui marche pour nous. En appuyant votre réflexion sur vos expériences d'emplois passés, de bénévolats, de rencontres sociales ou de notre formation, déterminez :

-Quelles étaient les conditions dans lesquelles vous avez eu vos meilleurs résultats ?

-Dans l'emploi de vos rêves, quelles sont les conditions de travail ?

-Travaillez-vous seul ou avec d'autres ?

-Préférez-vous le travail créatif minutieux ?

-Combien d'heures par jour aimeriez-vous travailler ?

-Quelles heures de la journée sont les meilleures pour vous ?

Il se peut que vous ayez envie d'explorer vos intérêts et vos besoins personnels avec un conseiller professionnel ou un professionnel de la santé mentale afin de vous donner une idée plus claire de ce qui marche le mieux pour vous. Peu importe comment vous approchez la tâche d'auto-évaluation, vous connaître vous-même est la première étape vers une vie professionnelle réussie.

Une fois que vous avez une bonne idée de vos propres points forts, de vos aptitudes et de vos besoins, vous pouvez décider que, pour l'instant, vous n'avez besoin d'aucun aménagements des conditions de travail. Si, cependant, vous avez besoin d'aménagements, la première étape est de révéler à l'employeur vos problèmes de santé mentale. Nous traiterons de la question de la révélation dans une section ultérieure.

### **Connaissez vos droits**

En dehors des lois gouvernementales sur les droits de la personne, les consommateurs doivent être personnellement convaincus qu'ils sont des employés précieux qui ont le droit de négocier des modifications avec leurs employeurs. Nous pouvons être convaincus que demander des modifications équivaut à demander un « traitement spécial ». Nous pouvons être inquiets de ne pas être à la hauteur de la tâche. Les modifications *ne* signifient *pas* l'abaissement des normes ou des attentes pour les consommateurs. Les changements des conditions de travail sont un droit légal qui permet à tous les employés de réaliser leur potentiel optimal en utilisant pleinement leurs talents. Ces changements rééquilibrent les chances afin que vos problèmes de santé mentale ne constituent pas une barrière à l'emploi.

*Lors de la négociation de modifications, « cela revient*

à 1 'impression que vous avez de vous-même  
». Il peut être difficile de « parler de vous-même  
» mais, finalement, « vous devez placer vos  
intérêts au premier plan. »

### **Connaissez votre employeur**

La décision de mettre en place des modifications restent celle de l'employeur. La plupart des employeurs n'auront aucune expérience en ce qui concerne des modifications pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale. Même s'ils ont

l'esprit ouvert, ils peuvent cependant ne pas être certains de leurs responsabilités envers les employés ayant des problèmes de santé mentale ou de la façon d'expliquer la situation aux autres employés. En tant qu'employé, vous pouvez rendre la situation moins stressante en étant informé des différentes options disponibles. Connaissez les modifications dont vous avez besoin, connaissez vos droits et aidez l'employeur à prendre les dispositions nécessaires. Agissez comme une source d'informations. Référez les employeurs et les collègues de travail à [Diversity works: Accommodations in the Workplace for People with Mental Illness](#) de l'A.C.S.M. Dans de nombreuses provinces, le ministère du Travail peut servir de ressource. Utilisez les connaissances des individus de votre réseau de soutien.

### **Connaissez vos modifications**

Beaucoup de consommateurs travaillent actuellement dans des conditions de travail qui sont loin d'être parfaites. Ils ne savent pas qu'ils ont le droit de demander des modifications ni comment des modifications pourraient les aider à mieux travailler avec moins de stress. L'exemple de modification du lieu de travail souvent donné est une rampe pour un employé en chaise roulante. Les modifications pour des consommateurs sont de nature différente. Ils peuvent comprendre des choses comme :

-des horaires de travail flexibles, par exemple, commençant plus tard le matin et finissant plus tard,

-un poste de travail modifié pour permettre une plus grande solitude pour quelqu'un qui a des difficultés à se concentrer,

-un mentor pour quelqu'un qui a besoin d'un appui social au travail,

-voir [Diversity works](#) pour plus d'idées.

« *L'horaire flexible a été autorisé pour des raisons de santé et de famille à condition que le travail soit effectué.* »

## Révélation

L'employeur acceptera de faire des modifications de votre lieu de travail si vous révélez vos problèmes de santé mentale. En le révélant, vous devrez parler d'une question personnelle - votre santé mentale - de manière professionnelle. Il n'est pas nécessaire d'entrer dans les détails ni de donner un diagnostic spécifique. **Concentrez-vous sur l'impact de votre déficience, sur votre aptitude à effectuer le travail et sur les mesures positives qui peuvent être prises pour satisfaire vos besoins.** Vous pourriez répéter avec un ami ou quelqu'un de votre réseau de soutien la façon dont vous allez effectuer la révélation.

Une fois que vous avez pris la décision, il s'agit de déterminer le moment et la méthode. Melanie Astaire Witt vous offre neuf façons différentes de faire la révélation. Vous baserez votre décision sur les détails de votre propre situation.

Posez-vous les questions suivantes. **Est-ce que la révélation de ma déficience à ce moment et de cette façon appuie mon objectif d'être embauché ?** [Witt, 1992]

Méthode de révélation	A utiliser lorsque...
Par une tierce personne	Quelqu'un d'autre peut vous "présenter" à l'employeur.
Le C.V.	L'employeur le considérera comme un point positif (ex. si vous êtes candidat à une organisation qui travaille avec des personnes handicapées).
Lettre d'introduction	Elle permet de répondre aux responsabilités particulières de l'emploi.
L'employeur demande une entrevue	En général, les personnes avec des déficiences visibles veulent éviter une situation

	embarrassante pendant l'entrevue.
Votre annonce de révélation	Encore une fois, en général les personnes ont déficiences visibles.
Candidature	On vous demande une question directe sur les "limitations pour accomplir le travail" à laquelle vous devez répondre Oui et vous avez déjà fait la révélation dans vos documents; si vous n'avez pas déjà fait la révélation, inscrivez <i>À discuter</i> .
Entrevue - le moment de la recontre	Les personnes ont des déficiences visibles.
L'entrevue - avant l'offre	Vous avez une déficience invisible qui peut affecter une fonction liée à l'emploi ou nécessiter des modifications.
L'entrevue - après l'offre, avant l'acceptation	Vous avez une déficience invisible qui n'affectera aucune fonction liée à l'emploi ni ne nécessitera aucune modification; vous pouvez décider de ne pas faire du tout la révélation.

D'après Melanie Astaire Witt, Job Strategies for People with Disabilities, Princeton: Peterson's Guides, 1992, p. 141.

### **Conclusion**

Cette brève introduction aux attentes des employeurs et aux modifications du lieu de travail est conçue pour vous être rapidement et facilement accessible pendant les premières semaines importantes d'un nouvel emploi. L'accès à ces informations peut, nous l'espérons, rendre votre expérience professionnelle plus agréable et plus productive pour vous comme pour votre employeur. Bonne chance!