

De l'aide à l'entraide: un processus

Version abrégée d'une étude réalisée dans le cadre du Service aux collectivités de l'UQÀM. En collaboration avec le Carrefour le Moutier

Sous la direction de Henri Dorvil
Directeur du département de maîtrise en intervention sociale de
l'UQÀM

Sous la coordination de Lina Trudel
Service aux collectivités de l'UQÀM

Recherche et rédaction
Valérie Bourgeois-Guérin et François Fortier

Janvier 2003

REMERCIEMENTS

La présente recherche n'aurait pu être menée sans la précieuse collaboration de plusieurs partenaires. Nous voulons ici en profiter pour remercier chacun personnellement.

En premier lieu nous voudrions remercier M. Henri Dorvil de l'UQÀM, superviseur de ce projet, Mme Trudel du service aux collectivités de l'UQÀM et Mme Diane Laurent directrice, M. Mortelmans responsable de la formation, M. Nezam conseiller et M. Jara conseiller du CLM. Nous voudrions aussi remercier tous les partenaires de cette recherche- sans ordre d'importance- soit : M. Beaudry à la Direction de la Police, Mme Desrosiers du centre de crise ACCÈS, M. Sauvageau de la RTL, Mme Sirois de la Croisée, Mme Azokar de St-Jean Vianney, Mme Pomerleau du diocèse St-Jean-Longueuil, Mme Girard de la paroisse St-Vincent de Paul, Mme Najarro de 1-2-3 go!, Mme Lévesque de Vie Nouvelle, Mme Morin de St-Jean Vianney, Mme Bernard de Urgence-Vie, Mme Privé de l'école Hubert Perron, Mme Craan du café jeunesse Multiculturel , tous les membres du *focus group* multiculturel, Mme Pellerin bénévole au CLM, Mme Fortin d'IRIS, Mme Riopel d'UPS, Mme Ouellet de la STCUM et Mme Carle de l'UQÀM.

Le fait même de mener cette recherche en partenariat avec la collaboration de toutes ces personnes est en soi une forme d'entraide qui fut très enrichissante...

DE L'AIDE À L'ENTRAIDE : UN PROCESSUS

INTRODUCTION

La mission du CLM s'inscrit dans l'idée suivante:

" L'insertion sociale est comprise comme étant la possibilité pour un individu ou un groupe de participer à part entière à la vie d'une collectivité. Cette insertion repose sur l'autonomie (contrôle) des personnes, leur prise de conscience de leurs capacités et de leurs limites, en toute dignité, dans le respect de leurs valeurs personnelles et culturelles, et de celles du milieu. ¹"

Jusqu'à présent, les pratiques du CLM ont davantage porté sur le volet individuel que collectif de sa mission. Récemment, le CLM a décidé de recentrer sa mission d'insertion sociale en s'inspirant des idées d'intersectorialité et d'autres approches centrées sur l'entraide et plus uniquement sur l'aide. C'est dans ce contexte qu'un projet de recherche-action portant sur l'entraide fut monté avec la collaboration de l'UQÀM. Ce projet consiste à mettre sur pied un modèle d'entraide. Le modèle d'entraide que le CLM cherche à promouvoir s'inscrit dans une perspective d'action intersectorielle visant à préparer différents acteurs de la communauté à s'outiller face à la détresse. Il implique donc la participation active de différents partenaires. En effet, le CLM ne peut mener cette action seul; il cherche plutôt à impliquer différents acteurs dans l'élaboration de ce projet collectif afin d'aider à préparer la communauté...

Au cœur du modèle proposé se retrouve l'idée d'entraide. Le présent document présente les concepts clefs à la base de l'idée d'entraide que nous proposons. À partir de ces notions des interventions furent entreprises avec différents partenaires (l'élaboration d'un réseau de sentinelles dans la station de métro, l'exportation d'un bénévole à la Croisée, l'exploration de la possibilité d'élaborer un réseau d'entraide à St-Jean Vianney et la mise sur pied d'un groupe d'entraide interculturel). Ces interventions sont comme les morceaux d'un casse-tête; leur imbrication dresse le portrait d'un modèle d'entraide social dont la force sera de jouer un rôle de promotion et de prévention des détresses sociales à plus ou moins long terme. Ces interventions sont une première étape, toutefois d'autres interventions pourraient s'inscrire dans ce modèle d'entraide. Il faudra voir avec différents

partenaires quelles formes elles pourraient prendre selon les besoins et ressources de chacun...

L'objectif à long terme de ce modèle d'entraide est que d'autres actions s'ajoutent graduellement à celles déjà entreprises, qu'elles s'articulent en un tout et aident à ce que s'élabore un réseau d'entraide communautaire faisant la *promotion* de la santé mentale. L'idée de promotion: « cherche à développer des conditions sociales favorables à la santé (...) ⁱⁱ ». Le présent projet vise la promotion puisqu'il cherche à développer des conditions favorables au maintien ou au développement d'une bonne santé mentale, *avant* que la détresse ne survienne. En effet, l'entraide s'inscrit dans un contexte de promotion en ce qu'elle peut empêcher que certains problèmes ne surviennent, suite à l'isolement social, par exemple.

Aussi, ce projet cherche à aider à développer une entraide communautaire durable. En effet, les groupes et les lieux d'entraide développés par le CLM et ses partenaires pourraient se répandre et être présents dans chaque quartier. Les individus dans le besoin pourraient alors être référés à ces lieux ou à des groupes par des sentinelles du milieu. Un processus d'entraide communautaire pourrait alors commencer à s'installer et une communauté d'entraide pourrait être créée à long terme. Alors, une promotion de la santé mentale serait implantée dans les pratiques quotidiennes et pourrait prévenir des détresses ou du moins offrir des outils aidant à gérer la détresse.

La pertinence de ce projet est grande. En effet, elle s'inscrit comme réponse (partielle ou totale) aux besoins d'organismes et d'individus tout en proposant un processus qui peut grandement aider à ce que le soutien d'une communauté soit plus profond, solide et efficace...

Le présent document est une version abrégée d'un rapport plus long (disponible sur demande) qui décrit en détail les différents concepts clefs de l'entraide et les quatre pistes d'actions entreprises jusqu'à présent. Il résume le modèle global d'entraide que nous avons créé en faisant appel aux différentes pratiques et concepts qui s'y rapportent. On y

présente *l'entraide* comme concept central du modèle, *l'intersectorialité* comme approche globale dans laquelle s'inscrit l'idée d'entraide communautaire que promeut notre projet, *l'empowerment* dont les valeurs de base correspondent à l'entraide de notre modèle et la pratique de la pleine *citoyenneté* qui est en fait le résultat visé du développement d'un réseau d'entraide communautaire.

CONCEPTS DE BASE

I- ENTRAIDE : Concept au cœur du modèle

L'entraide est le concept au cœur de notre modèle. L'entraide est l'aide mutuelle non rémunérée entre deux ou plusieurs personnes. C'est un « (...) phénomène mutuel, un système où les membres ne sont pas seuls sur le chemin de la guérison, mais sont accompagnés et soutenus par les autresⁱⁱⁱ ». L'aide prodiguée dans le cadre de l'entraide peut-être au niveau *émotif* ou *instrumental*. L'entraide est caractérisée par les éléments suivants:

- **Réciprocité de l'aide offerte / reçue:** l'aidant peut aussi être l'aidé.
- **Aide informelle:** L'entraide est souvent une aide naturelle.
- **Gratuité:** L'entraide est une aide non rémunérée.

Niveaux d'entraide

Les types d'entraide sont de multiples natures et degrés. On pourrait classer les niveaux d'entraide sur un continuum où un premier pôle correspondrait à *l'aide* et le second à *l'entraide*. En effet, *l'entraide* (ex. groupes d'entraide) se différencie de *l'aide* en ce que *l'aide* est unidirectionnelle et formelle (ex. intervention psychiatrique, aide alimentaire etc...). Chaque organisme pratique une forme de support qui s'inscrit à un niveau différent d'entraide. Certaines pratiques sont davantage de l'ordre de *l'aide*, d'autres de *l'entraide*. Il peut être intéressant pour chaque organisme de situer sa pratique sur le continuum de l'entraide afin de déterminer comment sa pratique pourrait cheminer vers l'entraide si cela est pertinent, intéressant et possible pour l'organisme et sa clientèle.

Différenciation Entraide -Bénévolat

L'entraide diffère du bénévolat dans sa structure. En effet, l'entraide est pratiquée dans un cadre informel, tandis que le bénévolat s'inscrit davantage dans un cadre formel. Aussi, l'entraide est généralement non professionnelle, tandis que le bénévole est généralement formé par l'organisme dans lequel il oeuvre. Finalement, l'entraide implique une réciprocité contrairement au bénévolat.

Limites: L'entraide une question de pertinence

Les besoins d'aide sont parfois urgents et l'entraide n'est alors l'approche pertinente qu'*après* avoir prodigué une certaine aide. Nous devons garder à l'esprit que l'entraide est souvent un objectif, un idéal et qu'il n'est pas toujours possible, voir souhaitable (en certaines circonstances) de pratiquer l'entraide en premier lieu... L'entraide peut aussi être un support, un *complément* à l'aide.

II- L'ACTION INTERSECTORIELLE : L'approche dans laquelle s'inscrit le projet

L'action intersectorielle est une approche dans laquelle notre projet d'entraide communautaire peut s'inscrire. En effet, les valeurs à la base de l'action intersectorielle serviront à guider le volet communautaire du projet.

"L'action intersectorielle consiste en des stratégies développées par ou dans des secteurs autres que celui de la santé mentale, axées sur des problématiques ambiguës, complexes ou laissées-pour-compte, visant des résultats de santé ou de santé mentale effectifs et durables, problématiques orientées, entre autres, sur les conditions de vie et les déterminants socio-économiques, culturels et politiques de celles-ci ^{iv}."

L'action intersectorielle vise à permettre à tous les gens de participer, de contribuer socialement. Elle s'étend à plusieurs domaines et elle implique une diversité de partenaires. Le présent modèle mène à des pistes d'actions qui sont en fait des actions intersectorielles, nécessitant l'appui et la participation de partenaires.

Sentinelles

Les *sentinelles* sont des acteurs qui peuvent être impliqués dans l'élaboration d'une action intersectorielle tel que le présent projet.

« Les sentinelles peuvent dépister, guider et orienter la personne aux prises avec la problématique du suicide ainsi que son entourage. Elles peuvent également jouer un rôle auprès des personnes difficiles à rejoindre ou encore des personnes qui n'utilisent pas les services offerts, par exemple les aînés. Par leurs fonctions, leurs responsabilités ou leur engagement dans la communauté, plusieurs de ces sentinelles sont appelées à jouer un rôle significatif auprès de personnes à risque.^v »

La triade des aidants

Une triade peut se dresser entre les aidants naturels, les intervenants naturels et les intervenants professionnels. Dans cette triade chacun a un rôle bien précis (respectivement d'identification, d'intervention large et d'intervention pointue), complémentaire aux rôles des deux autres. Cette triade est souvent gage de succès pour l'intervention collective.

Personne pivot

Les personnes pivots sont aussi des personnes souvent impliquées dans les actions intersectorielles. Ce sont des individus qui occupent un emploi qui les met en contact avec le public. Ce sont par exemple les concierges, les serveurs de restaurant ou de café, les chauffeurs de taxi, d'autobus etc... Les personnes pivots sont des individus vers qui les gens sont portés à se confier et qui offrent une aide naturellement.

III- EMPOWERMENT : valeurs à la base du modèle

L'*empowerment* est un principe dont les valeurs sont à la base de notre modèle. Il se définit comme:

« Un processus d'action sociale promouvant la *participation* des gens, des organisations et des communautés dans la visée *d'augmenter le pouvoir de maîtrise* de la communauté et des individus ainsi que leur *pouvoir politique*, *d'améliorer la qualité de vie des individus* et de *promouvoir la justice sociale* »^{vi}.

La *participation*, la *compétence*, *l'estime de soi* et la *conscience critique* sont quatre composantes importantes de *l'empowerment*. Il est à noter que *l'empowerment* est proactif et centré sur les forces et habiletés des gens plutôt que sur leurs faiblesses ou besoins. Finalement le *soutien*, *l'information*, *les ressources* et la *créativité* sont des dimensions importantes de *l'empowerment*^{vii}. L'idée d'entraide s'inscrit dans l'idée d'*empowerment* au

niveau de ses objectifs. Aussi, l'*empowerment* est un élément des pratiques et de la philosophie du CLM.

Empowerment individuel et communautaire

Il existe deux types principaux d'*empowerment*, l'*empowerment* collectif et individuel.

L'*empowerment* individuel se définit comme suit :

" Au plan individuel, Eisen (1994) définit l'*empowerment* comme la façon par laquelle l'individu *accroît ses habiletés* favorisant *l'estime de soi*, la *confiance en soi*, *l'initiative* et le *contrôle*.^{viii} " L'*empowerment* individuel implique aussi un processus de *reconnaissance sociale*, de *promotion* et de *confiance en la capacité des gens* à répondre à leurs besoins en réglant leurs problèmes.

L'entraide peut être une manière d'exercer une forme d'*empowerment* individuel.

Toutefois l'élaboration d'un réseau d'entraide cherche à développer à plus long terme un *empowerment* communautaire. L'*empowerment* communautaire:

« vise à ce que les communautés parviennent à une *équité* dans l'accès aux ressources, à ce qu'ils *développent des habiletés de résolution de problèmes* en *identifiant leurs propres problèmes et solutions*. Cette approche vise à augmenter la *participation des individus dans les activités communautaires* menant à un *meilleur voisinage*, à développer un plus puissant *sentiment d'appartenance envers la communauté* tout en développant une *efficacité personnelle et politique*. Ce processus doit avoir comme visée de développer une *action sociale participative* afin *d'augmenter l'efficacité des systèmes naturels d'aide* tout en supportant les actions *proactives de changement social* »^{ix}. "L'*empowerment* communautaire devient un processus au moment où il y a interaction entre la *coopération*, la *synergie*, la *transparence* et la *circulation de l'information*, le tout basé sur les *forces du milieu*. Il est le résultat de la participation dans des actions politiques et collectives et il requiert la participation active des personnes où la *redistribution des ressources* est favorable pour le groupe."^{xii}

IV- LA CITOYENNETÉ : objectif à long terme du projet

Le concept de *citoyenneté* participante est un des objectifs que vise à développer notre modèle d'entraide. Ce concept réfère au « sentiment d'appartenance partagé des individus à la fois sujets de droits et de libertés et acteurs sociaux porteurs de responsabilités. ^{xi} » En effet, la *citoyenneté* renvoie aux principes "(...) d'égalité des rapports à la collectivité de toutes les personnes qui en sont membres à part entière, au plan des droits politiques et sociaux, ainsi qu'aux responsabilités mutuelles liant ces

personnes à la collectivité.^{xii} La dimension *inclusive* (*citoyenneté inclusive*) de la citoyenneté comprend :

« la possibilité pour les personnes et les groupes de se sentir reconnus et valorisés, de se situer dans un temps fait de continuité et de rupture d'une histoire significative et dans un espace où il y a de la place pour soi, ses projets et ceux des autres.^{xiii} »

Le projet d'entraide du CLM, par la promotion des composantes de l'*empowerment* mentionnées ci-dessus s'inscrit largement dans une démarche d'éducation à la citoyenneté inclusive. La *citoyenneté plurielle* quand à elle implique la:

« reconnaissance, et même [l']exploration dans certains cas, [des] identités ; [l']acceptation — beaucoup plus souple que dans certaines autres cultures politiques où les processus identitaires ont été gommés au profit d'une identité républicaine univoque — de la pluralité des identités ; et, enfin, [l']exercice de décentrement, distanciation de ses identités, pour débattre et agir en vue du bien commun^{xiv} ».

L'entraide peut aider à ce que se pratique l'éducation à la dimension plurielle de la citoyenneté puisqu'il met en contact des individus de plusieurs cultures dans un contexte d'entraide et d'*empowerment*. La pratique de la citoyenneté inclusive et plurielle est le résultat que vise le modèle que l'on propose.

CONCLUSION

" Le processus d'entraide est long, ponctué d'arrêts et de reculs et avec des résultats qui prennent du temps à se manifester. Pourtant, il s'agit d'une démarche qui donne d'excellents résultats à moyen terme, comme le démontrent les recherches qui ont évalué les programmes d'interventions. L'intervenant doit donc avoir la foi et faire preuve de patience et de détermination.^{xv} "

L'entraide s'inscrit dans un processus, ponctué de défis et de transformations, d'évolutions et de surprises. Bien saisir les valeurs sous-jacentes à l'entraide (notamment par les concepts d'*empowerment* et d'action intersectorielle) permettent d'élaborer un réseau d'entraide solide. Il est aussi important de saisir que l'entraide peut être pratiquée à divers niveaux afin de poser des actions pertinentes et utiles selon le milieu et l'organisme visé. Le CLM a commencé son projet en élaborant des pistes d'actions concrètes, ciblées et relativement simples en premier lieu. Les actions découlant du projet de recherche-action

sont des actions intersectorielles davantage "micro" pour le moment. Toutefois, en étant conscient des développements que ce réseau peut vivre, le CLM cherchera à voir tout au long de l'application de ces pistes d'actions comment ces dernières peuvent s'étendre à un niveau plus "macro", rejoindre davantage de partenaires et devenir un modèle d'entraide communautaire ou d'action intersectorielle plus globale pouvant aider à ce que se développe un réseau de soutien puissant dans la communauté et à ce que se pratique une pleine citoyenneté.

BIBLIOGRAPHIE

Blanchet, Luc, Lucie Edisbury, Lise Petitclerc, (1995), « À la jonction du clinique et du communautaire : La pratique de réseaux », *P.R.I.S.M.E*, Hiver 5 :1.

Chalom, Maurice, (1995), « Les institutions face aux défis du pluralisme ethnoculturel », (1995), *Institut Québécois de Recherche sur la culture*, sous la direction F. Ouellet.

Cinq-Mars, Martine, Daniel Fortin, (1999), « Perspectives épistémologiques et cadre conceptuel pour l'évaluation de l'implantation d'une action concertée », *The Canadian Journal of Program Evaluation*, Vol.14(2), p. 57-83.

Dufort, Francine et Guay, Jérôme. (1999). *Agir au cœur des communautés, La psychologie communautaire et le changement social*. Les Presses de l'Université Laval, Saint-Nicolas, 410 p.

Guay, Jérôme, (1991), « L'approche proactive et l'intervention en situation de crise », *Santé Mentale au Québec*, XVI ;2, p. 139-154.

Lamoureux, Jocelyne, (1999), « Citoyenneté et pensées métisses : Pratiques réfléchies de quatre sites de citoyenneté au Québec », p. 150, Ministère des relations avec les citoyens et de l'immigration, http://www.mrci.gouv.qc.ca/civiques/fr/275_2.asp

Ministère des relations avec les citoyens et de l'immigration,
http://www.mrci.gouv.qc.ca/civiques/fr/211_2.asp, 16 mai 2002

Perreault, Robert, (1995), « Stratégies de communication et promotion de la santé mentale », *P.R.I.S.M.E*, Hiver 5 :1 , p. 99-109.

Trillium Foundation, (1999), *L'Entraide communautaire, Créer des communautés d'entraide*, www.trilliumfoundation.org/french/cca/building_caring_communities, 2001-08-22.

Wallerstein, Nina, (1992), " Powerlessness, Empowerment and Health : Implications for Health Promotion Programs" , *American Journal of Health Promotion* , Jan. –Feb., Vol. 6 : 3, p.197-205.

Whyte, Deena, Lyne Jobin, Danielle McCann, Paul Morin. (2002). *Pour sortir des sentiers battus: L'action intersectorielle en santé mentale*, Les publications du Québec, Québec, 313 p.

NOTES

ⁱ _____, 2000-2001, " Rapport Annuel 2000-2001, Carrefour le Moutier ", Carrefour le Moutier, 25 p.

-
- ⁱⁱ Blanchet, Luc, Lucie Edisbury, Lise Petitclerc, (1995), « À la jonction du clinique et du communautaire : La pratique de réseaux », *P.R.I.S.M.E*, Hiver 5 :1, p.101.
- ⁱⁱⁱ Association Canadienne pour la santé mentale, *Introduction à l'entraide, Série Action Sociale*, 2001-08-06, www.cmha.ca/french/sasf/selffr.htm, p.2.
- ^{iv} White, Deena, Lyne Jobin, Danielle McCann, Paul Morin. 2002. *L'action intersectorielle en santé mentale*, Les publications du Québec, Québec, p.61.
- ^v Gouvernement du Québec, (1998), *La stratégie québécoise d'action face au suicide, Les objectifs à poursuivre*, p. 2.
- ^{vi} Traduction libre de : « A social action process that promotes participation of people, organizations and communities towards the goals of increased individual and community control, political efficacy, improved quality of life, and social justice. » Wallerstein, Nina, (1992), « Powerlessness, Empowerment and Health : Implications for Health Promotion Programs », *American Journal of Health Promotion*, Jan. -Feb., Vol. 6 : 3, 197-205., « Powerlessness, empowerment and Health : Implications for Health Promotion Programs », *American Journal of Health Promotion*, 6 :2, 198.
- ^{vii} Ibid.
- ^{viii} Ibid.
- ^{ix} Traduction libre de : « (...) communities achieving equity of resources, having both equity and the capacity to solve problems, identifying their own problems and solutions; increasing participation in community activities leading to improved neighborhoods, a stronger sense of community and personal and political efficacy; and developing a participatory social action model to increase the effectiveness of natural helping systems and supporting proactive behaviors for social change. » Wallerstein, Nina (1992), « Powerlessness, empowerment and Health : Implications for Health Promotion Programs », *American Journal of Health Promotion*, 6 :2, 198
- ^x Longpré, Caroline, Danielle Forté, Christine O'Doherty et Bilkis Vissandjée, (1998), "Projet d'empowerment des femmes. Conception, application et évaluation de l'empowerment (phase 1)", Centre d'excellence pour la santé des femmes, Consortium Université de Montréal. www.cesaf.umontreal.ca/f.res.doss.empow.docl.html#definition, 7 juin 2002.
- ^{xi} Ministère des relations avec les citoyens et de l'immigration,
http://www.mrci.gouv.qc.ca/civiques/fr/211_2.asp
- ^{xii} Whyte, Deena, Lyne Jobin, Danielle McCann, Paul Morin. (2002). *Pour sortir des sentiers battus: L'action intersectorielle en santé mentale*, Les publications du Québec, Québec, p. 169.
- ^{xiii} Lamoureux, Jocelyne, (1999), *Citoyenneté et pensées métissées : Pratiques réfléchies de quatre sites de citoyenneté au Québec*, Ministère des relations avec les citoyens et de l'immigration, p. 150, http://www.mrci.gouv.qc.ca/civiques/fr/275_2.asp, 16 mai 2002
- ^{xiv} Ibid.
- ^{xv} Dufort, Francine et Guay, Jérôme. (1999). *Agir au cœur des communautés, La psychologie communautaire et le changement social*. Les Presses de l'Université Laval, Saint-Nicolas, p.289.