Document generated on 05/04/2024 1:57 a.m.

Phronesis

Un soutien dans le processus d'accompagnement citoyen : une nécessité pour la santé mentale des accompagnateurs-citoyens

Provide support in the Citizen Accompaniment process: a necessity for the accompanying citizen mental health

Pierre-Yves Therriault and Jacinthe Samuelson

Volume 4, Number 1, Winter 2015

L'activité humaine au coeur du travail

URI: https://id.erudit.org/iderudit/1031202ar
DOI: https://doi.org/10.7202/1031202ar

See table of contents

Publisher(s)

Université de Sherbrooke

ISSN

1925-4873 (digital)

Explore this journal

Cite this article

Therriault, P.-Y. & Samuelson, J. (2015). Un soutien dans le processus d'accompagnement citoyen : une nécessité pour la santé mentale des accompagnateurs-citoyens. *Phronesis*, *4*(1), 28–39. https://doi.org/10.7202/1031202ar

Article abstract

The APIC (Citizen Accompaniment Project for Community Integration) is an innovative program that aims to support people with health problems. The support takes place by offering an accompanying citizen (AC) in the accomplishment of significant life activities. In this context, relational process is important and complex. The purpose of this article is to analyze the influence of constraints encountered during practice on the psychological health of accompanying citizen (AC) from the work psychodynamic point of view. Results come from a monitoring process with ten persons occupying the role of ACs with people who suffered a traumatic brain injury (TBI). From the actors point of view, the study suggests the establishment of support in the citizen accompaniment process and developpement of tools to avoid risk to Acs mental health.

Tous droits réservés © Université de Sherbrooke, 2015

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

https://www.erudit.org/en/

REVUE Phronesis

Volume 4, numéro 1 | Hiver 2015

Un soutien dans le processus d'accompagnement citoyen : une nécessité pour la santé mentale des accompagnateurs-citoyens

Pierre-Yves THERRIAULT*, Jacinthe SAMUELSON**

** Laboratoire de recherche en ergonomie*
de l'Université du Québec à Trois-Rivières
3351, boulevard des Forges, C.P. 500,
Trois-Rivières, Canada, G9A 5H7
pierre-yves.therriault@uqr.ca

*** Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGES)*
CSSS Cavendish, Centre affilié universitaire
Site CLSC René-Cassin
5800, boulevard Cavendish, 6e étage
Montréal, Canada, H4W 2T5
jacinthesamuelson@hotmail.com

Mots-clés *: Accompagnement-citoyen, santé mentale, processus de soutien, psychodynamique du travail*

Résumé : *Le projet d'accompagnement citoyen personnalisé en intégration communautaire (APIC) consiste en l'accompagnement de personnes ayant un problème de santé. Cet accompagnement a lieu lors de la réalisation d'activités qui sont significatives pour l'accompagné. Mais au-delà de l'accompagnement, le processus relationnel s'avère important et complexe. L'objectif du présent article est de proposer une analyse de l'influence des contraintes de pratique sur la santé psychologique d'accompagnateur-citoyen (Ac) d'un point de vue de la psychodynamique du travail. Les résultats émanent d'un suivi de ce processus auprès de dix personnes occupant le rôle d'Ac lors de l'accompagnement de personnes ayant subi un traumatisme cranio-cérébral (TCC). L'étude du phénomène, du point de vue des acteurs, permet de penser à la mise en place d'un soutien et d'outils nécessaires pour éviter les risques pour la santé mentale des Ac.*

Title: Provide support in the Citizen Accompaniment process: a necessity for the accompanying citizen mental health

Keywords : *Citizen accompaniment, mental health, support process, work psychodynamic*

Abstract : *The APIC (Citizen Accompaniment Project for Community Integration) is an innovative program that aims to support people with health problems. The support takes place by offering an accompanying citizen (AC) in the accomplishment of significant life activities. In this context, relational process is important and complex. The purpose of this article is to analyze the influence of constraints encountered during practice on the psychological health of accompanying citizen (AC) from the work psychodynamic point of view. Results come from a monitoring process with ten persons occupying the role of ACs with people who suffered a traumatic brain injury (TBI). From the actors point of view, the study suggests the establishment of support in the citizen accompaniment process and developpement of tools to avoid risk to Acs mental health.*

Remerciements : À madame Hélène Lefebvre d'avoir permis cette collecte de donnée et aux participants à l'étude.

Introduction

L'intégration sociale devrait suivre la fin des programmes de réadaptation offerts à diverses personnes présentant des problèmes cognitifs découlant d'une maladie, d'un accident ou d'un événement traumatisant, ce qui n'est pas toujours le cas. Dans cet article, l'intégration sociale est définie dans une conception sociologique « durkheimienne » et s'intéresse aux modes d'attachement des membres à un groupe ou à une société sur la base du « vouloir vivre ensemble » (Durkheim, 1918). L'intégration sociale des personnes dont les capacités cognitives sont diminuées est une priorité afin de promouvoir le maintien à domicile, la santé, la qualité de vie ainsi que l'intégration sociale. Pourtant, les interventions favorisant l'intégration sociale actuellement offertes à cette clientèle sont rares et les ressources ne sont pas utilisées de façon optimale (Levasseur, Desrosiers, & Whiteneck, 2010). En ce sens, l'accompagnement personnalisé en intégration communautaire (APIC) a été développé, testé et implanté avec succès dans une région métropolitaine du Québec auprès d'une clientèle adulte victime d'un traumatisme craniocérébral (TCC). Dans le cadre d'un projet de recherche subventionné, l'APIC consiste en un suivi hebdomadaire, par un concitoyen formé et supervisé par un Comité de gestion de projet (CGP) qui assure le suivi du programme. Le CGP est composé de personnes TCC, d'intervenants du Centre de réadaptation associé au centre de recherche où est développé le programme, d'un organisme communautaire œuvrant auprès de personnes TCC et de chercheurs. Dans l'APIC, l'accompagnateur est une personne désirant contribuer à l'intégration sociale d'une autre aux capacités cognitives diminuées et ne bénéficiant plus de services de réadaptation. L'APIC pallie les interventions des professionnels de la santé qui sont temporaires, développées dans un contexte médicalisé et axées sur l'autonomie et la sécurité à domicile.
Pour le projet de recherche, l'accompagnateur-citoyen (AC) soutient un accompagné dans la réalisation de tâches significatives associées à la vie de tous les jours et choisies par celui-ci et pour lesquelles il désire s'investir. L'AC encourage l'accompagné à effectuer par lui-même ses tâches dans la communauté à travers l'exploration et l'apprivoisement de la communauté. D'une durée de 3 heures par semaine et pour plusieurs mois, l'accompagnement se déroule non seulement à domicile, mais également lors de visites ou de rencontres dans des lieux publics déterminés par la personne (bibliothèque, centre commercial, parc, restaurant, café, etc.) (Lefebvre & Levert, 2014). L'accompagnement citoyen peut se définir comme une relation qui s'établit entre une personne isolée et marginalisée puisqu'elle éprouve des difficultés d'intégration sociale, de santé ou de participation sociale, et une autre désireuse de s'investir pour l'aider à réaliser des activités.
À partir du cadre théorique de la psychodynamique du travail qui a été utilisé en cours de déploiement du projet afin de mieux comprendre le travail des Ac impliqués dans l'APIC, l'objectif du présent article est de proposer une analyse de l'influence des contraintes de pratique sur la santé psychologique de ces derniers. Tout d'abord seront exposées quelques définitions afin de situer le lecteur sur ce qu'est le rôle d'ac du point de vue des chercheurs. Après avoir posé le contexte, la première partie de l'article présente le cadre théorique et méthodologique alors que la seconde précise les résultats selon les rubriques suivantes : description du travail, sources de plaisir, sources de souffrance et stratégies défensives. Enfin, la dernière partie discute des risques psychosociaux inhérents au travail d'ac lors du programme de l'APIC.

1. Quelques définitions

Pour Sticker, Puig et Huet (2009), il n'existe pas d'accompagnement détaché du contexte dans lequel il s'inscrit. L'accompagnement implique à la fois que l'accompagnateur et l'accompagné soient à un même niveau, dans un environnement partagé. Toutefois, il s'établit une asymétrie dans la relation puisque l'un va précisément aider à accomplir des actes que l'autre ne peut pas accomplir ou a beaucoup de difficultés à le faire. Cette proposition va dans le sens des objectifs de l'accompagnement citoyen. Pour qu'il y ait un accompagnement, une réciprocité est essentielle dans le consentement, dans l'accueil de l'autre, dans l'ouverture et dans la disponibilité (Sticker et al., 2009). Dans cette perspective, être un AC dans un programme APIC implique d'être solidaire et d'avoir le désir de partager quelque chose avec un accompagné. La relation d'accompagnement citoyen est semblable à une relation d'aide puisque l'un des acteurs s'y trouve pour aider autrui tout en considérant ses choix et en lui laissant la liberté de les assumer.
À partir de l'étymologie du verbe accompagner, Pandelé (2008) souligne que l'accompagnement « porte à la fois la marque d'un mouvement ou d'une action : aller, marcher avec quelqu'un, se joindre à lui pour aller où il va, cheminer vers un but déterminé » (p. 69). C'est à partir de ces balises que Paul (2009) définit la relation d'accompagnement comme étant « être avec et aller vers » à partir d'un partage d'expériences » (p. 96). À cet effet, elle souligne que la « définition du verbe accompagner confirme une organisation de la portée du geste, se joindre à quelqu'un (dimension relationnelle), pour aller où il désire (dimension opérationnelle), en même temps que lui (dimension temporelle, à son rythme, à sa mesure, à sa portée). Tel est un principe de base de l'accompagnement citoyen : l'action se règle à partir de l'autre, de ce qu'il est, de là où il est.

Paul (2003) mentionne aussi que l'accompagnement « n'est pas seulement une équation de la présence de deux personnes ou encore de la relation existante entre elles, mais aussi de l'"espace de coexistence et ce qui en résulte" » (p. 125). Ainsi, la relation devient première et doit répondre à cinq principales caractéristiques : 1) asymétrie (au moins deux acteurs d'« inégales puissances »); 2) contractualisée (acteurs associés sur la base d'une visée commune); 3) circonstancielle (relation due à un contexte, à une situation ou à la traversée d'une période particulière); 4) temporaire (durée limitée) et 5) comobilatrice (implique que les acteurs s'inscrivent dans un mouvement de transformation). Pour Paul (2010), lors d'un accompagnement, il faut prendre en compte l'accompagné dans son ensemble. Dans cette visée, il est de mise d'avoir un regard global sur les aspects physique, psychique et social, rattachés à une histoire singulière, des besoins, des motivations et des désirs. L'accompagnement doit aussi considérer le pan familial, professionnel et culturel. Être en relation d'accompagnement consiste en une union, une alliance comportant un engagement qui mène vers un ou des buts décidés par l'accompagné (Pandelé, 2008). Cependant, même si l'accompagnateur se joint à l'autre dans une relation asymétrique et que l'accompagné reste central, il n'en demeure pas moins que son rôle ne se définit pas tel un « suiveur » ou encore un « accessoire ».

Paul (2009) affirme qu'être un accompagnateur c'est « soutenir au sens de valoriser celui qui est accompagné. Le terme d'accompagnement renvoie ensuite à l'idée de cheminement incluant un temps d'élaboration et des étapes qui compose la "mise en chemin" » (p. 96). Mais cette relation qui exige un cheminement ou une transition, se compose d'un début, d'un développement et d'une fin. Tout au long du déroulement du processus, la relation d'accompagnement permet de supporter, de soutenir le rôle social de la personne accompagnée, son intégration sociale. Toutefois, au-delà d'élaborer sur une définition, il est essentiel de considérer le processus d'accompagnement, car sans lui, aucun accompagnement citoyen ne saurait survivre, voire même exister.

Ce détour à travers la littérature permet d'envisager une définition générale de l'accompagnement citoyen dans l'APIC. En fait, tout comme pour Pandelé (2008), il semble pertinent de penser que l'accompagnement citoyen correspond à « un agir relationnel qui consiste, au côté de l'autre et à son rythme, à accueillir ce qui vient de lui dans le respect de sa personne » (p.75).

Le suivi d'ACs en activité dans deux différents projets de recherche subventionnés sur l'APIC qui se sont échelonnés sur une période de deux ans (2011-2013) permet de considérer la tâche à réaliser auprès de l'accompagné comme une nouvelle forme de pratique professionnelle. Durant les périodes couvertes par les projets, en échange d'une rémunération, les Ac ont développé un certain degré de maîtrise de leur pratique auprès de personnes présentant un TCC. Cependant, malgré la formation et l'encadrement reçus, les Ac se remettent constamment en question face à leur rôle et remettent en question les risques psychosociaux associés à la pratique de l'accompagnement citoyen. C'est à partir de ces travaux, à l'origine destinée à poser un regard sur les effets de l'APIC sur les accompagnés, que cet article propose une compréhension des risques psychosociaux auxquels les Ac sont exposés dans le processus d'accompagnement citoyen.

Objectif de l'article

Basé sur une démarche empirique, l'objectif de cet article est de proposer une analyse de l'influence des contraintes de pratique sur la santé psychologique des Ac dans l'APIC. Après avoir défini le cadre théorique et méthodologique, la description du travail des Ac, des sources de plaisir et de souffrance et des stratégies défensives sont présentées. Enfin, la dernière partie discute du travail des Ac en insistant sur l'importance d'un encadrement structuré comme facteur de protection de la santé psychologique.

2. Cadre de référence

La psychodynamique du travail a été identifiée comme une approche pertinente pour comprendre les rapports de nature subjective et intersubjective que les Ac entretiennent avec leur travail. Elle apparaît particulièrement féconde pour étudier ce qui se passe durant le processus d'accompagnement citoyen. Précisément, cette approche a pour objet principal d'étude le rapport entre le travail et la santé mentale. Son postulat se base sur un lien étroit entre l'organisation du travail[1] et ce qui est engendré en tant que « plaisir-souffrance » et « équilibre psychique ». Dans cette approche, la santé mentale est associée au concept de normalité défini comme un réel subjectif, sans être inscrite dans une stabilité durable et où les souffrances sont compensées (Dejours, 1995). Une normalité où la santé est « une conquête difficile, jamais définitivement acquise, toujours à reconstruire » (Dejours, 1995, p. 3). Il est à considérer que l'organisation du travail régit les rapports sociaux qui se mettent en place à travers des relations hiérarchiques (verticales) et entre les collègues (horizontales) (Carpentier-Roy, et Vézina, 1996). De plus, une reconnaissance est au cœur du travail en témoignage d'une participation de l'individu à la construction d'une œuvre commune et une création utile socialement (Dejours, 2009). Ainsi, la reconnaissance prend place à travers deux types de jugements à l'égard du travail : le jugement d'utilité posé principalement sur la ligne verticale et émis par les supérieurs hiérarchiques ou les subordonnés, et le jugement de beauté, celui-ci exprimé sur la ligne horizontale, par les pairs, les collègues, les membres de l'équipe. Pour Honneth (2000), une partie de l'estime de soi, élément étroitement intriqué à la construction identitaire, découle de ces deux formes de reconnaissance. À travers ce qui est ordonné et le réel dans l'organisation du travail, des éléments structurels agissent en tant que contraintes et déterminants qui influencent l'interaction où les individus sont en partie libres et agissants. L'analyse de ces interactions qui se manifestent consciemment ou non par les individus au travail permet d'ouvrir sur les sources de plaisir et de souffrance en milieu de travail.

L'approche de la psychodynamique du travail prône que tout travail est chargé de souffrance, avec espoir, tout de même, de plaisir expérientiel. L'expérience du « Comment faire? », en tant que souffrance, fait en sorte que le travailleur déploie sa débrouillardise et se mobilise afin de

1 Dans la présente étude, le CGP est posé comme l'organisation du travail.

tenter quelque chose de nouveau. C'est par cette expérience que se révéleront de nouvelles forces, de nouvelles compétences ainsi que des registres de sensibilité jusqu'alors insoupçonnés (Dejours, 2009). Ainsi, le travail devient un vecteur de changement de soi se manifestant à soi-même occasionnant une source de plaisir. C'est par le biais d'une organisation souple que cette souffrance pourra être transformée en plaisir. Toutefois, si la souffrance est répétition due à une organisation trop rigide, le travail s'avère un espace qui peut menacer le bien-être psychologique (Alderson, Saint-Jean, Rhéaume, et Ruelland, 2011).

Lorsque la souplesse entre le travailleur et l'organisation du travail se fige et que le plaisir devient moindre par rapport à la souffrance, des stratégies défensives sont déployées par le travailleur (Dejours, 2000). Celles-ci donnent la possibilité d'éviter les situations conflictuelles qui seraient source d'anxiété, ou encore de les amoindrir afin de les banaliser (Alderson, et al., 2011). Toutefois, il se peut que ces stratégies défensives deviennent, au fil du temps, un risque au niveau de la santé psychologique du travailleur sans que lui-même en prenne conscience. Des données empiriques démontrent que les stratégies défensives diffèrent d'un travailleur à l'autre (Dejours, 2013). Ces différences influencent la manière de voir les côtés désagréables du travail, ce qui occasionne une difficulté à mettre en commun des solutions viables pour l'ensemble des travailleurs. Il est à noter que la manière de concevoir plaisir et souffrance ainsi que stratégies défensives ne peut être vu comme étant objective, mais de façon plutôt subjective. À cet égard, leur compréhension suppose un travail intersubjectif d'élucidation afin de découvrir, à travers les paroles, le sens que le travail a ou n'a pas (Carpentier-Roy, et al., 1996). Les entretiens collectifs permettent un lieu où la parole prend place afin de faire émerger le pourquoi et le comment du rapport au travail. L'analyse repose ainsi sur une méthodologie basée sur des entretiens collectifs. La mise au jour des stratégies et surtout leur compréhension peuvent constituer une démarche de prévention pour la santé des individus et de l'organisation.

3. Cadre méthodologique

3.1 Position épistémologique

La méthode d'enquête en psychodynamique du travail permet de comprendre comment les individus d'un groupe partageant un travail similaire dans une même organisation, interprètent leur expérience de travail. Cette approche privilégie spécifiquement ce qui est vécu collectivement au-delà des expériences individuelles. Il s'agit d'une démarche compréhensive faite collectivement des sources de plaisir et de souffrance dans le travail tel qu'il est organisé, au-delà des modulations apportées par les histoires singulières. Dans cette perspective, la méthode de la psychodynamique du travail crée un espace facilitant l'émergence des paroles les plus authentiques possible. Le travailleur, perçu comme porteur et producteur de sens, demeure le mieux placé pour exprimer et comprendre comment il vit son rapport au travail, les sources de satisfaction et les sources de difficultés qu'il génère (Alderson, et al., 2011).

Le rôle des chercheurs (cliniciens) consiste à favoriser une prise de parole et à en faciliter son analyse intersubjective en interaction avec les travailleurs concernés, ceci par une stratégie de questionnement très ouverte, centrée sur l'exploration en groupe du vécu du travail. Ce travail intersubjectif constituant, pour ainsi dire, une clinique du travail, permet de faire émerger à la conscience des travailleurs ce qui les habite et les mobilise, somme toute, le sens de leur travail. Les chercheurs peuvent aussi accompagner les travailleurs dans l'identification de pistes d'action ou de changements, mais il revient essentiellement aux différents acteurs du milieu de planifier et d'organiser la mise en place de celles-ci.

3.2 Stratégies méthodologiques

Les données s'insèrent dans un projet plus large visant l'implantation et l'évaluation d'un programme d'accompagnement citoyen (Lefebvre, Levert, Le Dorze, Croteau, Gélinas, Therriault, Michallet, & Samuelson, 2013). Concrètement, la clinique du travail s'est faite en collaboration avec deux membres de l'équipe de recherche (cliniciens). La méthode préconise la formation d'un groupe d'ac constitué sur une base volontaire afin de permettre la création d'espace de parole la plus libre possible. Selon la disponibilité des Ac, le nombre de participants aux différentes rencontres était variable (moyenne de 5 par rencontre). Au total, cinq rencontres de groupe ont été réalisées dans le cadre de la recherche.

3.3 Échantillonnage

Au cours de la période 2011-2013, dix personnes qui ont œuvré à titre d'ac pour le projet APIC ont participé à l'une ou l'autre des rencontres de la clinique du travail afin de discuter de leurs expériences. Les Ac sont majoritairement de sexe féminin (7 sur 10) et âgés en moyenne de 26,6 ans au moment de leur embauche (± 7 ans). Ils sont tous étudiants inscrits dans un établissement d'enseignement reconnu. La plupart (n=7) sont jumelés à un seul accompagné.

3.4 Données

Lors des rencontres, les Ac sont conviés à échanger sur les obstacles ou les facteurs facilitant la relation avec les accompagnés. Dans la seconde partie, les Ac parlaient librement de ce qui les préoccupait. Les éléments abordés rejoignent l'un ou l'autre des thèmes suivants : 1) place de l'intervenant versus celle de l'AC; 2) limites de confort dans la relation; 3) outils utiles à l'accompagnement, 4) tâche de l'AC et 5) étapes d'un processus d'accompagnement. En cours d'entretien, des relances en lien avec les contenus abordés étaient faites par les animateurs. Au final, cinq rencontres d'une durée d'environ 180 minutes ont été enregistrées numériquement avec l'accord des participants

et retranscrites *in extenso*.

3.5 Analyses

Les données ont été analysées sous l'angle de la grille conceptuelle de la psychodynamique du travail. Le processus a été entamé dès la première rencontre et les données ont fait l'objet d'analyse comparative constante. Une procédure de segmentation et de codification a été utilisée à travers un va-et-vient continu entre collecte des données, analyse compréhensive et retour aux Ac. Cette façon de faire constitue le cœur même du travail clinique en psychodynamique du travail.

4 Résultats

Le travail se fait auprès de personnes ayant subi un TCC sévère ou modéré et pour qui, la phase de réadaptation est terminée depuis quelques mois voire même des années.

4.1 Description du travail de l'AC

L'accompagnement citoyen est un processus qui se construit progressivement à travers des rencontres hebdomadaires de trois heures réalisées au gré du désir des partenaires. Suite à leur recrutement, les Ac reçoivent une formation d'environ sept heures. Un assistant de recherche voit au pairage de l'AC avec un accompagné. Par la suite, les Ac sont laissés à eux-mêmes dans les prises de décision, dans le choix de ce qui se déroulera pendant les trois heures d'accompagnement. Malgré cette latitude, l'AC tente de prendre en compte le besoin de l'accompagné et se module à son rythme. La seule obligation imposée par la recherche est que l'AC doit compléter un « Journal de bord » suite à chacune des rencontres qu'il a avec l'accompagné. Ce journal fait la description de la tâche réalisée avec l'accompagné et à certains éléments contextuels (activité, lieu, autres personnes présentes).
L'investissement de la relation qui s'établit entre les deux partenaires s'élabore au fil du temps et donne lieu a un processus plus ou moins précis, mais comprenant généralement quatre grandes phases s'apparentant à plusieurs autres relations : 1) première rencontre; 2) établissement du lien de confiance; 3) phase d'action et 4) phase de fin de la relation d'accompagnement.

4.1.1 Première rencontre

Réalisée en présence de l'assistant de recherche, habituellement dans le lieu de vie de l'accompagné, cette étape importante permet d'établir concrètement les bases à la relation d'accompagnement citoyen, à savoir : le pourquoi de l'APIC, l'introduction et la présentation des partenaires, le comment se déroulent les rencontres. Ce cadre est défini par la recherche et prescrit par le GPS. Les premières impressions de cette rencontre influencent ou non la suite de la relation d'accompagnement citoyen. « Je ne savais pas à quoi m'attendre lors de la première rencontre avec l'accompagné et j'ai constaté que ce dernier ne le savait pas plus que moi » .
En début de processus, la plupart des accompagnés signifient des objectifs et des buts qu'ils espèrent atteindre. Mais pour certains, ce n'est que plus tard, dans le déroulement du processus, que ces derniers apparaissent. Il arrive même que durant plusieurs semaines, aucun but précis ne soit mentionné. Cette situation laisse l'AC dans l'expectative et l'inquiétude. « Après le départ de l'assistant de recherche, je ne savais pas quoi faire et l'accompagné ne proposait rien. Je me demandais ce que je faisais là. J'ai alors proposé de jouer aux cartes ».

4.1.2 Établissement du lien de confiance

Selon la situation, étant donné les circonstances de création de l'APIC, à savoir combler un vide de services suite à la phase de réadaptation active des TCC, dès le départ l'AC doit faire face à une première résistance en lien avec l'engagement de l'accompagné dans une nouvelle relation. « Qu'est-ce que cela va me donner de faire des activités avec toi? » est souvent une des premières questions à laquelle l'AC doit répondre. Cette situation le place souvent dans une position délicate. Un peu comme dans l'établissement de toute autre relation, les craintes de l'accompagné liées à une répétition d'expériences négatives antérieures sont réactivées. Dépendamment de celles-ci, l'AC doit être à même de faire face à des résistances importantes et n'a pas les ressources pour les affronter. Semblablement à toute autre relation, ce n'est qu'avec le temps que le lien de confiance s'établit progressivement avec l'accompagné et ce, en dépit du fait que celle-ci soit influencée par les enjeux de la recherche : « Une fois qu'ils comprennent qui nous sommes, quel est notre rôle en tant qu'AC, le lien se fait au fil du temps par l'échange en parlant de tout et de rien sans avoir nécessairement de but ».
L'objectif de l'APIC est de réaliser des tâches choisies par l'accompagné dans l'espace communautaire. Cependant, la réalité est tout autre dans le concret de l'accompagnement citoyen. Tel que mentionné, les objectifs ne sont pas toujours établis lors de la première rencontre et il arrive également que les rencontres suivantes ne soient pas toujours orientées vers un objectif précis. « Je n'avais aucune activité concrète planifiée avec mon accompagné. Je ne faisais que l'écouter ». Cet extrait de verbatim montre, en quelque sorte, une incompréhension de l'AC de son rôle, voire même de la confusion quant aux façons de faire sa tâche. Ce n'est pas à lui de choisir les tâches à réaliser par l'accompagné, car l'AC est dans le processus d'un appui au désir d'engagement de ce dernier. Il arrive également, tel que constaté dans le prochain extrait de verbatim, qu'un risque d'incapacité à répondre aux choix de l'accompagné se manifeste. « Moi j'aime ça quand ça bouge, je n'ai pas le goût de rester là à attendre ». Les besoins de l'AC deviennent alors prédominants. Souvent, il se sent seul face au comportement de l'accompagné et il

n'a pas le sentiment de faire ce pour quoi il s'est engagé auprès du projet de recherche. Il vit un fort sentiment d'incompétence face à son rôle.

4.1.3 Phase d'action

Entre temps, dans cette danse à deux pour établir un cadre, l'action prend place progressivement. C'est par ailleurs parfois celle-ci qui détermine le cadre, la position de l'un et de l'autre dans les rapports entre les partenaires. Pour d'autres Ac, le choix de la tâche repose essentiellement sur l'accompagné, tel que recommandé par l'APIC. « Pour ma part, je lui ai dit : on s'en moque que ça me dérange de faire cette tâche, ça ne me dérange pas. Je ne suis pas là pour aimer la tâche. Je suis là pour la faire avec toi ». Lors d'une discussion, un AC affirme « Devant l'inaction de l'accompagné, j'ai décidé de proposer d'aller au parc, car j'avais l'impression qu'il ne se passait rien de concret. À partir de ce moment, il a commencé à faire des propositions ». Dans cette situation, l'AC fait ressortir qu'il est pris entre l'obligation de répondre aux objectifs de l'APIC et l'inaction de l'accompagné. Pour ce qui est des données suivantes, elles révèlent une ambivalence entre prendre un rôle clinique ou un rôle d'ac. « Je ne suis pas vraiment quelqu'un qui est là pour protéger l'accompagné tout le temps, mais pour lui faire comprendre qu'elle a des capacités, qu'elle a un TCC, mais qu'elle est capable, qu'il lui est possible de réaliser des tâches ». « Selon moi, je suis là pour accompagner la personne qui n'est pas vraiment indépendante, alors je l'aide à devenir indépendante. Je l'aide à s'intégrer et à s'adapter et s'il est déprimé, je suis là pour l'aider à voir les choses du bon côté ». Nonobstant les bonnes intentions de l'AC, il semble qu'un doute constant persiste à savoir distinguer le besoin de l'accompagné versus le désir de l'AC de l'amener à plus d'autonomie. « Est-ce que l'accompagné fait ce qu'il veut ou est-ce qu'il fait ce que je veux qu'il fasse? ».

4.1.4 Fin de la relation

L'APIC est offert durant une période définie, déterminée par les subventions obtenues pour le développement et l'évaluation du programme. Au départ d'un projet, la durée annoncée de l'accompagnement citoyen est de 12 mois. De ce fait, cette durée implique que la relation d'accompagnement citoyen aura une fin déterminée. Cependant, dans le déploiement des projets, des décisions du GPS ont entraîné un arrêt soudain de l'accompagnement.

Ces décisions ont provoqué chez les ACS des frustrations, voire même de la colère face à l'obligation de précipitamment mettre un terme à la relation avec l'accompagné, souvent durement initiée. « J'ai été obligé d'annoncer subitement que l'accompagnement se terminerait dans trois semaines, je n'ai vraiment pas aimé cela » souligne un AC. Être pris dans cette situation cause un inconfort important aux Ac, comme si les efforts déployés avaient été inutiles.

Un des Ac exprime qu'il est préférable d'avoir un cadre qui poserait la limite de la fin de la période de l'accompagnement citoyen, car les participants sont maintenus dans l'expectative de savoir si oui ou non le projet est reconduit. Cette situation crée non seulement chez les Ac une incertitude pouvant être angoissante, mais également une inquiétude chez les accompagnés. De surcroît, dans un tel cadre, il est difficile de penser à établir un lien de confiance qui peut se briser à tout moment, sans préavis, dans un laps de temps pouvant permettre une fin adéquate et de faire un deuil plus ou moins élaboré.

Mener un processus d'accompagnement citoyen constitue donc un défi important. Il exige de développer tout un ensemble de compétences liées au savoir-faire et au savoir-être à utiliser dans un contexte environnemental peu connu.

4.2 Source de plaisir

Au-delà des obstacles à l'établissement d'une relation, le travail d'ac ouvre sur plusieurs sources de plaisir. Entre autres, il apparaît que l'investissement du rôle d'ac repose sur un désir d'être utile à une personne qui éprouve des difficultés à réaliser des tâches dans un contexte social. « J'espère que ce n'est pas seulement dans un établissement de santé que l'on va se rencontrer à chaque fois ». « Pour moi, l'accompagnement, c'est prendre en charge, c'est faire s'engager l'autre dans des activités, d'essayer qu'il reprenne sa vie comme avant. Mais je suis là aussi pour l'écouter ». Ce désir ouvre bien souvent sur un sentiment de satisfaction personnelle liée au fait d'aider l'autre. Il permet à l'AC de se sentir utile et lui renvoie une image positive de lui-même. « Depuis que j'ai débuté l'accompagnement, à chaque rencontre, je vois qu'elle a un peu évolué et ça me motive encore plus ». Cette forme de relation donne une place à l'autre pour lui permettre de s'épanouir, mais offre aussi à l'AC de vivre un sentiment de fierté. Comme le démontre l'extrait suivant, une partie du rôle est ressenti pour les Ac, comme un devoir d'aller au-delà d'une simple intégration sociale : « je l'aide à s'intégrer et à s'adapter et si elle est déprimée, je suis là pour lui faire voir les choses du bon côté ». Une partie des actions posées, tel que mentionné dans l'exemple précédent, est orientée vers l'atteinte d'objectifs déterminés par l'AC. À d'autres moments, il semblerait que la demande vienne aussi de la part de l'accompagné comme souligné dans cet extrait : « Sylvie me parle d'organiser sa vie, gérer ses émotions pendant les trois heures d'accompagnement ». Certains Ac se voient tel un aidant qui sert à palier les manques de l'accompagné comme en témoigne cet extrait : « moi, je lui ai dit, tu sais Sylvie, je crois que ce serait mieux de faire des activités que tu es incapable de faire. Ainsi, je vais pouvoir être là pour t'aider ». « Je dis à mon accompagné que je suis là pour lui faire faire des trucs spécifiques qu'il n'a pas l'habitude de faire, mais que je ne vais pas le faire à sa place, car le programme d'accompagnement va s'arrêter un jour et qu'il devra se débrouiller seul ».

Comme le souligne un AC, le risque de dépendance peut s'établir au fil du temps : « Jean m'a répété à plusieurs reprises qu'il était très content que je sois avec lui. Il m'a même dit que j'étais comme un ange qui est venu le sauver! Il m'a dit que trois heures par semaine ce n'était pas assez, mais c'est mieux que rien, qu'il est content quand il me voit ». D'un autre côté, encore une fois, cet exemple est témoin de source de plaisir éprouvée à travers la valorisation, tout comme aussi dans cet exemple : « Tu sentais qu'il avait le goût d'être déjà la semaine

prochaine pour enfin avoir quelqu'un qui va venir avec lui au festival ». Également, dans ce type d'accompagnement, l'AC proactif propose des solutions à l'accompagné, il fait en sorte d'éliminer, si possible, les contraintes. Il pose des actions pour permettre la réalisation d'actions lui donnant la possibilité de réaliser l'activité choisie, mais sous une forme de relation inégalitaire au niveau des pouvoirs.
L'analyse des données permet aussi de constater qu'une source de plaisir peut passer par le fait d'avoir de l'ascendant sur l'accompagné. « Là, j'arrive à lui faire faire tout ce que je veux ». L'asymétrie aussi semble procurer ce sentiment : « Pour ma part, j'ai l'impression que ceux que j'accompagne voient notre lien comme étant amical, même si pour moi, il est clair que ce ne sont pas mes amis. Il est vrai qu'il n'y a pas de gens qui les aident comme nous le faisons. Habituellement, l'aide qu'ils reçoivent vient de personnes qui sont dans une ressource avec une structure définie ». Un autre AC dira : « je ne pense pas non plus que ce soit complètement mal que je puisse voir certains côtés de l'accompagné qui peuvent être stimulés puisque cela me permet de mieux l'aider ».
La relation qui se construit ouvre souvent sur un défi de dépassement de soi : « pour l'aider à améliorer sa réflexion, je vais lui faire faire des jeux, des exercices ». Le fait de faire réaliser de tâches à l'autre mobilise chez l'AC la créativité et l'ingéniosité, deux éléments étroitement associés au plaisir au travail.
Même si l'action n'est pas au cœur de la rencontre, les Ac vivent un fort sentiment d'accomplissement : « je crois que même si j'ai l'impression de ne rien faire, en fait je ne fais pas rien. Avec Gilles ce fut identique. Je n'ai jamais eu vraiment d'activités. En fait, on a eu des activités planifiées lors des premières rencontres, mais j'ai l'impression que c'est lors de ces rencontres que ce fut moins intéressant parce qu'au moment où on a arrêté de planifier des activités, la discussion est venue et nous avons pu évoluer vers autre chose. Avec Gilles, souvent on n'a pas du tout fait l'activité qui était prévue. On a fait complètement autre chose. Parfois, c'est ce flou artistique qui va faire évoluer ».

4.3 Source de souffrance

L'accompagnement citoyen place bien souvent l'AC dans des situations qui sont sources de souffrance et qui les amènent à modifier leurs façons d'être et de faire avec l'accompagné.
Une des sources principales de souffrance est l'incompréhension du rôle de l'AC par l'accompagné. Dans la relation d'accompagnement citoyen, le rôle de l'AC est confus et l'accompagné peut facilement le confondre avec d'autres personnes qui sont déjà intervenues auparavant : « l'une des personnes que j'accompagne est persuadée que je suis un intervenant du centre de réadaptation ». L'AC est souvent dans l'obligation de recadrer l'accompagné : « non, moi je suis ton AC, pas un intervenant. Je suis ici pour t'accompagner, pour réaliser les activités que tu désires faire ». Au-delà du fait que l'accompagnement citoyen ne soit pas clairement circonscrit, il faut considérer que certains accompagnés éprouvent des difficultés cognitives. Outre le fait que l'accompagnement citoyen soit provoqué par le contexte de recherche, la demande et la réponse recèlent d'aspects contradictoires. En effet, d'un côté le demandeur peut avoir des attentes de prise en charge ce que, bien sûr, l'AC ne peut lui offrir. D'un autre côté, il se peut que l'AC se sente ballotté entre se demander à quoi il sert et fournir une aide qui le fasse sentir indispensable comme identifié dans l'affirmation suivante : « mais pourquoi je suis ici vraiment? C'est quoi mon rôle d'accompagnateur? Parce que je trouve qu'elle était tellement indépendante. Elle ne dépend pas du tout de moi. Mais après, quand on s'est retrouvées dans une autre situation, c'est là que vraiment, j'ai découvert que c'était essentiel ». C'est à l'intérieur de cette sphère contradictoire, à savoir jusqu'où doit-il pourvoir aux besoins de l'accompagné que l'AC se retrouve. Lorsque l'AC se met dans une position qui s'apparente a une relation d'intervention, il va jusqu'à se questionner à savoir quelle approche thérapeutique utiliser : « dans la situation, je me demande si je dois agir comme un thérapeute d'orientation humaniste ».
Une autre source de souffrance qui a été relevée à l'analyse des données, est d'être coincé et ne plus savoir quoi faire : « même si je l'appelle parfois deux heures avant le rendez-vous, elle peut arriver en retard à cause de la planification de ses déplacements. Je ne sais pas vraiment comment aller plus loin là-dedans. J'ai voulu mettre plus de structure, puis c'est à ce moment-là que j'ai rencontré le plus de difficulté parce que de toute façon, elle est incapable de le faire ».
Certains Ac font remarquer qu'ils n'ont pas d'outil pour faire leur travail ce qui semble constituer une grande source de souffrance pour eux. « Je n'ai pas de grilles, de plans pour améliorer pour l'aider à être stimulé à faire des choses. Là-dessus, je suis bloqué ». « Tu sais, je n'ai pas de compétences ni de connaissances spécialisées. Je ne sais pas comment l'amener à la réflexion, je n'y arrive pas, ça stagne. J'ai l'impression qu'il me manque de réflexes ou juste des habitudes pour arriver la faire avancer ». Également, les résultats révèlent le grand besoin d'avoir un cadre et des consignes précises pour bien faire le travail. « Je suis peut-être influencé par ma pensée d'étudiant qui est très thérapeutique. Mais justement, je sais qu'il est possible d'acquérir cela dans une formation. C'est pour cette raison que je me demande si ce ne serait pas plus dans la formation de l'AC que des balises devraient être établies ». En même temps que de démontrer un rapprochement entre l'accompagnement citoyen et la relation d'intervention, ce témoignage dénote que l'AC ressent le besoin d'avoir une formation plus spécifique par rapport aux limites à établir à l'intérieur de la relation avec l'accompagné.
Souvent, les Ac parlent de la honte que provoquent certaines situations lors de l'accompagnement citoyen. « il a fallu que je fasse une mise au point avec elle parce que lors des deux dernières rencontres que j'ai eues, elle a eu des propos très racistes qui m'ont dérangé énormément ». Un autre AC souligne : « Je suis allé dans un lieu où il y avait des immigrants et l'accompagné les fixait, les suivait du regard, puis me disait "je ne comprends pas". Je lui ai dit, c'est qu'ils ne viennent pas d'ici, il a répondu "Ah, OK. Mais lui, l'as-tu regardé? Il a un gros chapeau!" J'ai essayé de nous éloigner pour ne pas qu'ils nous entendent ». Parfois, cette honte prend place aussi face à l'apparence de l'autre, mais à mots couverts. « L'accompagné a une certaine tenue vestimentaire, puis des fois, une certaine hygiène qui donne une impression bizarre ». Ces situations confrontent les Ac leurs valeurs et les obligent à modifier leurs façons de faire pour trouver des solutions pour éviter la honte

ressentie. À d'autres occasions, la honte vient heurter la manière de vivre de l'AC en raison de comportements sociaux inappropriés des accompagnés. L'AC se retrouve à ne pas savoir quelles sont les limites à mettre en lien avec sa tolérance, le contrat moral qui existe entre lui et l'autre : « pour moi, là c'était un petit peu gênant parce que lui, il en a beaucoup des comportements de ce genre. Il peut sortir la tête quand les portes du métro sont ouvertes ». « Le fait de ramasser des bouchons de canettes. Je n'aime pas ça, c'est sale, c'est dégueulasse, mais je dis quoi? Je fais quoi? » « Elle goutte le café et puis elle le sépare en deux. Ça ne me plaît pas. Alors, j'ai attendu qu'elle soit occupée à autre chose pour le verser dans l'évier. Puis après j'ai fait semblant de le boire ».

Dans l'accompagnement citoyen certaines peurs peuvent être ressenties : ne pas être capable d'amener l'accompagné à plus d'autonomie, ne pas faire les bons gestes pour inscrire l'autre dans l'action, ne pas pouvoir satisfaire aux attentes du projet de recherche, avoir peur du rejet de l'autre. Les insécurités restant parfois en filigrane dans la relation semblent également liées au fait de ne pas pouvoir repérer si la demande vient d'un désir de l'accompagné. « Parfois je me demande si elle fait des choses pour elle et qu'elle aime vraiment ».

D'autre part, la fin de l'accompagnement est associée à une course contre la montre afin d'arriver à atteindre les objectifs visés au point de départ ou encore parvenir à un changement quelconque : « parce que c'est sûr que, en ayant une fin qui est planifiée, je sais que j'ai un an d'accompagnement et que je sais qu'il faut que j'amène la personne à tel point, cela peut être un guide, mais cela peut être aussi un obstacle ». « Lorsque l'on fait de l'accompagnement, on leur impose un rythme dans leur vie. D'un autre côté, pour eux, c'est un rythme qui devient un référent. Ils s'y accrochent. Ils ne veulent pas essayer de concevoir que ça puisse se terminer tout de suite ». Il arrive aussi que les Ac se sentent vulnérables face au rejet : « parfois, je sens que mon accompagné veut continuer, car il me dit : ah oui, c'est vrai, tu es ici pour travailler. Tu n'as pas envie d'être là avec moi. Parfois, ce sont eux qui disent « bon, ben peut-être qu'on peut se laisser ». « Depuis deux semaines mon accompagné me demande jusqu'à quand tu vas être avec moi. Moi en tant qu'AC, ça me fait de la peine. Je lui ai répondu pourquoi tu me demandes ça. Est-ce que tu es fatigué de moi? Il me répond, je veux juste savoir, mais je crois qu'il a peur que ce moment arrive réellement ». L'AC éprouve une crainte de ne pas être assez pour l'accompagné.

4.4 Stratégies défensives

Quel que soit le contexte de travail, l'approche de la psychodynamique du travail précise qu'un travailleur ne subit pas passivement la souffrance générée par une organisation du travail et met en place des stratégies de défense. Dans certains cas, ces stratégies permettent d'esquiver les situations conflictuelles et anxiogènes, dans d'autres, elles ont pour effet de rendre acceptables ou tolérables des conditions nuisibles à l'équilibre psychique. Il est possible de constater que les Ac ont mis en place trois principales stratégies individuelles de défense.

Une des stratégies consistant à « mettre des limites » est étroitement liée à l'intimité partagée de part et d'autre au fil du temps. Mettre ces limites favorise ou non une complicité, voire un certain confort ou inconfort entre les deux acteurs. Toutefois, les limites non prescrites par le cadre peuvent provoquer une confusion de rôle : « j'ai l'impression, lors des rencontres, que nous sommes des amis depuis longtemps », affirme un AC. Sans balises, l'accompagné peut faire des demandes qui dépassent les limites de l'intimité de l'AC, du moins, tel que conçu dans un accompagnement citoyen. L'AC se demande ce qu'il faut faire ou ne pas faire. « Je ne suis pas ton ami, je suis ton accompagnateur » utilise un AC pour tenter de mettre des limites. « J'ai besoin de protéger tout ce qui est privé chez moi. Un jour, par exemple, l'accompagné a voulu que l'on prenne un rendez-vous un samedi matin. Puis là, je me suis rendu compte que si je faisais ceci, je n'avais plus mon espace privé. Donc, j'ai redéfini le cadre. Pour moi, le fait d'avoir trois heures est une forme de protection aussi. Mais après les trois heures, ma vie reprend ». Lorsque les règles ne sont pas définies, la limite devient questionnable. « L'accompagné me dit qu'il aimerait rencontrer mon conjoint; que l'on sorte ensemble pour voir un film. J'avais peur de dire non et de le freiner dans son élan. Puis en même temps, moi, ça ne me dérangeait pas. Jusqu'à quel point est-il correct ou pas de le faire? » En revanche, il est clair que pour d'autres Ac, les limites sont plus faciles à établir tel qu'il est possible de le constater dans cet extrait : « Mon accompagné me dit qu'il a une piscine à l'arrière. "Si tu veux un jour venir avec ton fils, tu peux". Moi je me suis dit non, je ne veux pas. Cela devient trop privé ». Certains se sentent mal à l'aise de mettre une limite à la durée d'une rencontre hebdomadaire. « Moi, je suis curieuse de savoir comment vous gérez le temps parce qu'à chaque fois que les trois heures sont terminées, je me retrouve dans la situation où mon accompagné a envie de continuer et moi je me sens mal. Ça écrase tout le bon moment qu'on a eu parce qu'il dit "Ah oui, c'est vrai, tu travailles, tu es ici pour travailler. Tu n'as pas envie d'être là avec moi" ».

Une autre stratégie, soit « réclamer de la formation et des outils pour mieux intervenir » est rattachée à l'incompréhension du rôle de l'AC, tant de sa part que celle de l'accompagné. L'accompagnement citoyen, une pratique en devenir dans un contexte peu balisé par un cadre organisationnel précis, oblige les Ac à définir et ajuster individuellement leurs pratiques. De plus, les accompagnés ne comprennent pas le rôle des Ac auprès d'eux et remettent toujours en question la pertinence de leur présence auprès d'eux.

Enfin, une dernière stratégie, le « désengagement ou désinvestissement » est aussi utilisé par certains Ac. « Parfois les rencontres peuvent être lourdes. Ça me faisait du bien de ne pas le voir pendant deux semaines parce que Bernard, même s'il est volontaire pour à peu près n'importe quoi que je lui propose, il est très passif ». Lorsque l'AC réalise qu'il n'arrive pas à modifier un comportement chez l'accompagné comme il le voudrait à travers la répétition des rencontres, il adopte alors une attitude de désinvestissement. « J'avoue qu'avec l'accompagné, je ne vis même plus son évolution, je laisse les choses venir. Puis si ça change, je suis le premier surpris, puis si ça n'évolue pas... ça n'évolue pas! » Dans ces situations, l'AC poursuit ses fonctions auprès de l'accompagné, mais sans l'investit plus qu'il ne le faut.

5. Discussion

L'objectif du présent article est de proposer, à l'aide de l'approche de la psychodynamique du travail, une analyse de l'influence des contraintes de pratique sur la santé psychologique des Ac dans le cadre de projets de recherche sur l'APIC. Les données montrent que pour les Ac le processus d'accompagnement citoyen s'avère plus complexe que prévu. Effectivement, les éléments qui se dégagent de l'analyse des résultats donnent lieu à plusieurs variables étroitement intriquées à considérer. Au-delà des phases de la relation qui s'établit entre les partenaires : première rencontre, établissement du lien de confiance, phase d'action et fin de la relation, l'accompagnement citoyen se développe à travers différentes sources de plaisir (aider l'autre, avoir de l'ascendant sur l'autre, dépassement de soi, sentiment d'accomplissement), mais également de souffrance (incompréhension du rôle, attente de résultats, honte, peur). De même, des stratégies défensives individuelles, utiles à l'AC, sont mises en œuvre afin de pouvoir poursuivre son action auprès de l'accompagné. Ces stratégies à savoir, « mettre des limites », « Réclamer de la formation et des outils pour mieux intervenir » et « désinvestissement et désengagement » sont utilisées individuellement par l'un ou l'autre des Ac ayant participé aux projets de recherche.

5.1 Accompagner, une profession qui implique un cadre

Comme dans toute relation, lors de l'accompagnement citoyen, un processus s'élabore. Toutefois, dans l'accompagnement citoyen ce processus est tributaire du contexte (cadre de l'APIC) et des aléas de ce qui se déploie habituellement entre deux acteurs investis à travers des rapports sociaux. Cependant, il est impossible de nier l'existence du processus relationnel singulier à cette situation. Il est difficile de circonscrire ledit processus, car il ne s'agit pas d'une relation amicale, d'intervention ou encore d'une relation thérapeutique. Il s'agit d'une relation d'aide dont le critère de base pour effectuer les tâches est d'être « citoyen ». La seule autre règle régissant cette relation est la présence hebdomadaire de trois heures durant une période donnée. Cette répétition de contacts entraîne inévitablement un processus à travers la relation qui s'établit entre deux partenaires et il faut reconnaître que ce dernier a des effets sur les acteurs.

La relation d'accompagnement citoyen résulte d'une forme de coproduction entre l'AC et l'accompagné, respectivement dans une posture propre, mais d'une façon ni entièrement déterminée a priori, ni définitivement figée dans un jeu de rôles convenu. Comme le souligne Sticker et al. (2009), l'accompagnement citoyen ne s'administre pas dans un laps de temps standardisé : il exige du temps, le temps d'établir la communication, le temps d'entrer réellement dans la relation, le temps de définir ensemble le cadre et les conditions particulières de l'intervention d'accompagnement.

Les résultats démontrent que les Ac détiennent des raisons et des motivations qui les poussent à s'investir dans une relation d'accompagnement citoyen. Particulièrement, lorsque ceux-ci soulignent qu'ils se sentent inutiles de faire de l'accompagnement parce que l'accompagné n'a pas clairement identifié ses objectifs, ils font part de leurs propres désirs et visions. L'AC doit prendre conscience qu'il peut être influencé par ses propres attentes. Il doit se questionner afin de savoir s'il agit en fonction des demandes de l'accompagné ou s'il projette simplement ses expectatives sur ce dernier.

Lefèvre et al (2013) ont identifié les effets pour les accompagnés, mais ne se sont pas intéressés à ceux sur les Ac. Pourtant, agir auprès d'autrui entraîne des répercussions sur la santé mentale (Alderson, Saint-Jean, Rhéaume, & Ruelland, 2011). Dans le processus, l'AC se trouve dans un rôle plus ou moins en devenir. Dans le cours de l'action, l'AC doit toujours être en mesure de distinguer entre ce qui est obligatoire, recommandé, permis, toléré, interdit. Comme le souligne Roche (2007), les Ac sont devant le fait de « savoir ce qui leur est autorisé de faire et, plus encore peut-être, ce qui leur est autorisé de permettre à l'autre de faire » (p.70).

La présente étude montre qu'il y a de grandes sources de plaisir, mais aussi des sources de souffrance importantes. Les Ac souffrent seuls et rien n'est mis en œuvre pour les aider à métaboliser cette souffrance. Cette situation fait en sorte qu'elle perdure et entraîne des réactions diverses (abandon, désintérêt, requérir de formation plus appropriée au rôle d'ac…).

Si un flou persiste, c'est aussi parce que l'encadrement lié au programme reste obscur. Effectivement, le cadre de la relation avec l'autre, à savoir le lieu, la tâche, et ce qui se passe durant les rencontres, est informel, voire régi par peu de règles. En ce sens, aucune limite précise n'est indiquée à l'AC, ce qui veut dire que ce dernier doit pratiquement définir lui-même les frontières de son rôle auprès de l'accompagné. Sans dispositifs de repérage, laissés à eux-mêmes, les Ac peuvent endosser plusieurs rôles à la fois qui ne correspondent pas nécessairement à ce qui est entendu ici par accompagnement citoyen.

À la lumière des résultats obtenus, un constat s'impose : l'accompagnement citoyen ne peut se faire à l'aveugle. Il nécessite un cadre organisationnel qui permettra d'outiller, de guider, de contenir le travail des Ac pour diminuer l'effet des risques psychosociaux sur la santé mentale.

5.2 L'accompagnement citoyen, une profession à risque

Certains ingrédients du processus d'accompagnement citoyen, tel que constaté, sont communs à ceux faisant partie du processus de la relation thérapeutique. C'est par ailleurs, un des risques de l'accompagnement citoyen : se retrouver dans une relation thérapeutique qui n'est pas balisée. Le risque est d'autant plus inhérent si une formation spécifique et un soutien ne sont pas mis en place spécifiquement pour les Ac. Comme il a été possible de le constater, sans le regard des pairs pratiquant l'accompagnement citoyen et la guidance de la part d'un comité ou encore d'une coordination, il est difficile de ne pas glisser vers un tout autre rôle, que ce soit, pseudo thérapeute, d'aide ou encore amical.

Cette dérive vient du fait justement que les règles de ce rôle n'ont pas été déterminées clairement. C'est cet entourage qui leur permettra en fait de fixer les limites.
Étant donné qu'il n'y a peu de règles et de cadre précis, que la formation est axée principalement sur les caractéristiques de l'accompagné et les difficultés vécues dans une perspective médicale, qu'il n'y a pas de coaching pour supporter les incertitudes vécues, l'accompagnement citoyen constitue une pratique, une profession à risque pour la santé mentale des Ac.
La construction de la relation d'accompagnement qui constitue en grande partie le processus, montre à toutes ses étapes des pièges dans lesquels l'AC peut tomber. À l'égard des résultats obtenus à la fin de cette étude, quoique la définition de la relation entre l'AC et l'accompagné reste encore en partie mitigée, elle laisse croire qu'elle s'apparente à une relation amicale asymétrique. De plus, bien que l'AC soit responsable du processus, il s'avère essentiel de lui donner les moyens à sa conduite.
Les rencontres avec les Ac ont permis de constater l'importance qu'ils accordent à leurs fonctions auprès des accompagnés. Ils peuvent vivre, tant bien que mal, avec le fait que les accompagnés ne comprennent pas rapidement leur rôle, mais arrivent difficilement à accepter que l'organisation n'appuie pas leur action, ne reconnaît pas leur apport à cette pratique en développement. Le GPS n'appuie pas suffisamment leur travail laborieux auprès d'une clientèle difficile. En ce sens, les sources de souffrance identifiées, particulièrement la peur ressentie, traduisent l'insuffisance d'encadrement encore une fois.
Bref, afin d'éviter la confusion des buts de cette relation, il faut cerner ce qu'elle est exactement afin de fournir à l'AC les balises nécessaires à la pratique de la profession. Tel que le mentionne Arveiller (2007) : « à l'inverse, une relation de pure égalité qui nierait en quelque sorte la situation réelle et les positions de chacun (volontariat-obligation, donner-recevoir, possédant-non-possédant) n'aboutirait probablement pas à l'efficacité recherchée dans le cadre considéré » (p.55). Somme toute, l'AC ne peut être laissé à lui-même.

5.3 Limites de l'étude

En raison des objectifs de la recherche, surtout en lien avec le fait de vouloir vérifier si l'accompagnement citoyen a un effet sur la réintégration sociale de personnes ayant des problèmes de santé, a certes influencé les Ac dans leur démarche. En fait, les Ac peuvent avoir facilement senti qu'il fallait que cette recherche mène vers des résultats tangibles, ce qui implique indirectement une performance de leur part. Dans ce dispositif de recherche, il faut aussi considérer que le désir de changement chez l'autre en guise de reconnaissance de performance du projet a aussi influencé les démarches, voir le fonctionnement choisi par les Ac. Qu'en serait-il si l'accompagnement venait à être reconnu en tant que profession?
Dans la foulée, ce n'est pas l'accompagné qui désignait la fin de l'accompagnement citoyen, mais plutôt le programme de recherche qui établissait cette limite. En conséquence, la fin de l'accompagnement devient artificielle, ce qui ne permet pas de voir jusqu'où les Ac ou les accompagnés sont prêts à aller dans cette démarche.
Il faut également considérer que dans la manière de faire la cueillette de données dans cette étude, soit par le biais de rencontres mensuelles de groupe, certaines personnes vont partager plus souvent leur point de vue que d'autres. Le groupe peut parfois inciter à partager davantage, mais d'un autre côté, il peut provoquer le silence chez certains. Ce faisant, il faut considérer qu'un biais de désirabilité a peut-être été plus présent que ce qu'il peut apparaître lors d'entrevues individuelles.
Finalement, la taille de l'échantillon ainsi que les caractéristiques de la clientèle avec laquelle le projet s'est déroulé ne permettent pas de généraliser les résultats obtenus, la poursuite de recherche dans le même sens s'avère donc essentielle.

Conclusion

Bien que l'accompagnement citoyen réside dans un savoir-être plus que dans un savoir-faire, cette recherche a permis de constater qu'il est indispensable de créer un programme de suivi tout au long du processus qui permettra de mieux comprendre ce que ce rôle signifie, de cerner quels en sont les limites, de développer un savoir-faire afin de préserver sa propre santé mentale (Therriault et al., 2013). Également, il est nécessaire de pouvoir suivre l'évolution de cette relation puisque des questions éthiques se posent tout comme Sticker et al. (2009) le mentionnent : puis-je devenir l'ami de quelqu'un que j'accompagne? Jusqu'où puis-je partager mon intimité? Jusqu'où l'autre peut-il partager son intimité? Il y a un risque de part et d'autre de l'envahissement du privé, alors comment garder une distance par rapport à l'autre? Comment donner à l'autre sans se laisser envahir? Comment établir ses limites? Bien entendu, dans ce tourbillonnement de questions de la part de l'AC, l'accompagné doit rester au centre de la relation. Quelles stratégies développer pour se protéger? Comment les implanter?
La réalisation de cette recherche permet de croire que des études futures visant à mieux connaître les besoins des différents acteurs impliqués dans un processus d'accompagnement citoyen pour les soutenir seraient heuristiques. Une pratique bien définie et adéquatement soutenue permettra, au final, une expérience plus enrichissante pour l'AC et l'accompagné.
Enfin, élargir la clientèle serait un moyen de mieux étudier ce processus et les Ac afin de favoriser un accompagnement adéquat et de se sentir confortable dans cette relation particulière. Il existe une nécessité évidente de réfléchir sur la formation et le soutien tout au long du processus. Le développement d'outils simples et orientés, tel un questionnaire permettant à l'AC de mieux connaître l'autre, serait utile. Offrir un soutien à ceux qui pratiquent cette profession s'avère essentiel puisqu'il fait partie, entre autres, du désir des Ac.
Ce suivi auprès des Ac témoigne de l'insécurité et des questionnements que peut provoquer ce rôle : quelles en sont les limites? Dois-je protéger l'accompagné? Dois-je lui parler de mon privé? Dois-je le laisser entrer dans ma vie privée ou encore moi-même entrer dans la

sienne? Plusieurs Ac ont ressenti le besoin d'être accompagné dans le processus et auraient apprécié avoir des balises plus définies. Mais jusqu'à quel point doivent-ils être dirigés ou orientés? Devrait-on évaluer les Ac ou les laisser eux-mêmes évaluer leur propre travail? Devrait-on imposer ce mode de fonctionnement dans chaque accompagnement? Même avec l'écriture d'un journal de bord qui pouvait offrir une perspective réflexive, une certaine auto-évaluation, les Ac manquaient par moment de confiance face à leur action. Le fait est qu'à la base, le rôle étant plus ou moins défini provoque un inconfort. La formation devrait-elle alors cibler, cerner, bien circonscrire ce qu'est ce rôle d'accompagnement?

Mais afin de maintenir les Ac dans une liberté qui permettra d'utiliser leur principal instrument, c'est-à-dire sa propre personne, les limites devraient peut-être plutôt être imposées par ceux-ci et ce, selon leurs propres perceptions et capacités tout en ayant, néanmoins, un cadre leur imposant de rester dans leur rôle et non de se diriger vers un rôle d'intervention. Le glissement vers cette envie d'agir sous l'étiquette thérapeutique semble par ailleurs très attirant à plus forte raison que ceux-ci se retrouvent devant une population vulnérable, tel que dans le cas de cette étude. N'ayant pas une formation professionnalisante à cet effet, il s'avère important d'imposer un cadre clair.

Il s'est avéré également que le choix des Ac pour concrétiser l'accompagnement citoyen reste une voix qui contribuerait en partie au succès du processus et de la durée de l'accompagnement. Mais au-delà de ce choix, il serait utile de trouver, créer des outils qui puissent permettre de faire un pairage entre l'accompagné et l'AC qui donnera l'envie à tous deux non seulement de s'engager dans un processus, mais dans une continuité temporelle puisque la clé du succès semble résider dans la relation même et le lien de confiance (Therriault et al., 2013). Toutefois, il est difficile de maintenir un AC en fonction dans le temps. Il faut lui proposer des outils qui puissent contrer à l'épuisement de ces personnes prêtes à s'impliquer dans une relation d'accompagnement et le groupe de soutien en est un. Mais, il serait profitable de développer également d'autres outils qui permettent d'établir, de prime abord, un jumelage dans la relation pour offrir un bon départ. Lorsqu'une personne accepte de faire de l'accompagnement citoyen, elle accepte de s'investir. Le savoir-être devient avant tout un processus exigeant un soutien continu : « savoir qui tu es et pourquoi tu le fais ». Être capable de mettre ses limites, savoir dire non ce qui implique mieux se connaître.

Références bibliographiques

Alderson, M., Saint-Jean, M., Rhéaume, J. & Ruelland, I. (2011). Impasses dans le travail d'infirmières en centre d'hébergement et de soins de longue durée soumis à des changements organisationnels significatifs. *Aporia,* 3, nº4, 30-46.

Arveiller, J.-P. (2007). *Guide du bénévole social*. Paris : Éditions Érès.

Brault, M.-M. T. (1990). *Le travail bénévole à la retraite*. Québec : Institut québécois de recherche sur la culture.

Bourquet, B. (2012). *Éthique et travail social*. 2e édition réactualisée. Paris : Dunod.

Carter, N. (1975). *Le bénévolat potentiel inexploité*. Ottawa : Conseil canadien de développement.

Côté, I. (2003). *La relation d'aide sécuritaire. Violence et harcèlement psychologique, comment s'en sortir*. Montmagny, Québec : Édition La Plume d'Oie.

Dejours C (2013). *Travail vivant 2 : Travail et émancipation*. Paris, France : Petite bibliothèque Payot.

Depenne, D. (2012). *Éthique et accompagnement en travail social*. Référence. Actions sociales. ESF éditeur.

Durkheim, E. (1918). *Le contrat social de Rousseau*. Édition Posthumes. après sa mort, par Xavier Léon, dans la Revue de Métaphysique et de Morale, t. XXV (1918), pp. 1-23 et 129-161

Fontaine, M. (2009). L'accompagnement, un lieu nécessaire des soins infirmiers. *Pensée pluriel, 3* , 22, 53-63.

Fustier, Paul (2000). *Le lien d'accompagnement*. Paris : Dunod.

Lefebvre, H., & Levert, M.-J. (2014). Supporting people with traumatic brain injury in their use of public spaces : Identifying facilitating factors and obstacles. *ALTER-Revue Européenne de Recherche sur le Handicap, 8,* 3, 183-193.

Lefebvre, H., Levert, M.-J., Le Dorze, G., Croteau, C., Gélinas, I., Therriault, P.-Y., Michallet, B., & Samuelson, J. (2013). Un accompagnement citoyen personnalisé en soutien à l'intégration communautaire des personnes ayant subi un traumatisme craniocérébral : vers la résilience? *Recherche en soins infirmiers, 115*, 105-121.

Lefebvre, H., Levert, M.-J., Bottari, C., Gélinas, I., Croteau, C., Le Dorze, G., & McKerral, M.(2011). Un accompagnement personnalisé d'intégration communautaire en soutien au développement de la résilience : vers un modèle. *Réseau international sur le Processus de production du handicap (RIPPH), 19*, 1, 103-111.

Lefebvre, H., Levert, M.J., & Gauvin-Lepage, J. (2010). Intervention personnalisée d'intégration communautaire (IPIC) et résilience : pourquoi revenir à la vie, si celle-ci n'a plus de sens? *Frontières, 22*, 1-2, 78-84.

Levasseur, M., Desrosiers, J. & Whiteneck, G. (2010). Accomplishment level and satisfaction with social participation of older adults: association with quality of life and best correlates. Qual Life Res, 19(5), 665-675.

Paillé, P., & Mucchielli, A. (2008). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin.

Pandelé, S. (2008). *La grande vulnérabilité : fin de vie, personnes âgées, handicap : esquisse d'une éthique d'accompagnement*. Paris : SeliArslan.

Paul, M. (2010). L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique. *Les carnets de la Persagotière, 22,* 1-21.

Paul, M. (2009). Autour du mot accompagnement. *Recherche et Formation, 62*, 91-107.

Paul, M. (2004). *L'accompagnement, une posture professionnelle spécifique*. Paris : L'Harmattan.

Paul, M. (2003). Cequ'accompagnerveut dire. *Carriérologie, 9*, 1, 121-144.

Personne, M., & Vercauteren, R. (2009). *Accompagner les personnes âgées fragiles*. Paris : Éditions Érès.
Roche, P. (2007). Les défis de la proximité dans le champ professionnel. *Nouvelle revue de psychosociologie, 3*, 63-82
Sticker, H.J, Puig, J., & Huet, O. (2009). *Handicap et accompagnement. Nouvelles attentes, nouvelles pratiques*. Paris : Éditions Dunod.
Therriault P.-Y., Lefebvre H, Guindon A, Levert MJ, & Briand C (2013). *Accompagnement citoyen personnalisé en intégration communautaire : un défi pour la santé mental? Santé mentale au Québec, 38*, 1, 165-168.