



Table de concertation
communautaire Mirabelloise



GUIDE DE L'AIDANT

Automne 2014

“TOUT SEUL, ON VA PLUS VITE, MAIS...

ENSEMBLE ON VA PLUS LOIN.”
(Proverbe africain)

MEMBRES DU COMITÉ

Table de concertation communautaire de Mirabel	Anick Lorrain Coordonnatrice
Centre de dépannage St-Janvier	Sylvie Legault Directrice adjointe
Comptoir d'entraide de St-Augustin	Gisèle Gariépy Directrice
Centre de femmes Liber'elles	Mélanie Hébert Coordonnatrice
Centre local de développement	Audrey Simard Agente de développement
Association des Maisons de jeunes de Mirabel	Sylvain Fredette Directeur
Centre d'hébergement Multiservice de Mirabel	Carole-Anne Leblanc Coordonnatrice
Association des travailleurs de rue de Mirabel (TRAM)	Gabrielle Robichaud Travailleur de rue
Conseil régional de développement Social des Laurentides	Danièle Savoie Coordonnatrice Sécurité Alimentaire
Moisson Laurentides	Lisa de Repentigny Agente de liaison
Centraide Laurentides	Alain Trépanier Organisateur communautaire

Table des matières

Contexte	5
Les valeurs	8
Établir un bon contact	9
Accueil	9
Écoute et support	9
Donner la référence	12
Se protéger comme aidant	13
Moyens pour éviter de s'épuiser	14
Face à la colère	17
Face à la dépression	19
Face à l'alcool, la drogue et le jeu	21
Face à des problèmes financiers	22
Face à la violence	24
Face au suicide	26
Le grand défi : mieux comprendre les enjeux et les processus	28
Bibliographie	33
Annexe : Bottin des ressources	34

LES AIDANTS

ACCUEILLIR, ÉCOUTER... SOUTENIR, ORIENTER.



Contexte

C'est après un long processus marqué de divers problèmes et difficultés que les personnes se présentent dans un organisme de dépannage et/ou distribution alimentaire. Il s'agit là d'un long périple...

Leur estime de soi est au plus bas et leurs attentes sont minimales; elles sont dans un état particulièrement vulnérable. Elles se sont résolues à venir chercher de la nourriture mais, en fait, elles ont besoin de beaucoup plus que cela. Il est donc primordial, voir essentielle, qu'elles trouvent un havre où être accueilli et, peut-être, se confier, pour "repandre son souffle".

L'incertitude et la précarité minent déjà leur vie. Certains vous chuchoteront leur envie de tout casser, parleront de leurs difficultés financières, de leurs disputes avec leur conjoint. Certains iront même jusqu'à vous parler de leurs idées suicidaires.

Ces personnes ne savent pas qui vous êtes : peut-être un bénévole, un professionnel un travailleur communautaire, peu importe... Vous êtes un AIDANT. Ces personnes se confient, demandent votre avis et s'attendent à avoir un

coup de main de votre part parce qu'elles vous font confiance. L'aide est un principe qu'il faut renouveler et le filet dit "social" doit être tendu.


Vous pouvez parfois vous demander si vous dites les bonnes paroles ou faites les bonnes choses. Dans les pages suivantes, vous trouverez quelques repères et outils pouvant vous être utiles dans votre rôle d'aidant.



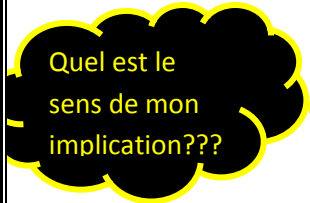
LES VALEURS

ÊTRE CENTRÉ SUR LA RAISON DE NOTRE PRÉSENCE...

Question : Est-ce que mon unique source de gratification est le "merci" immédiat ...



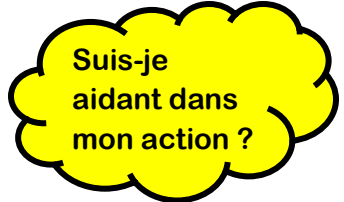
Est-ce que je
veux de la
gratification?



Quel est le
sens de mon
implication???

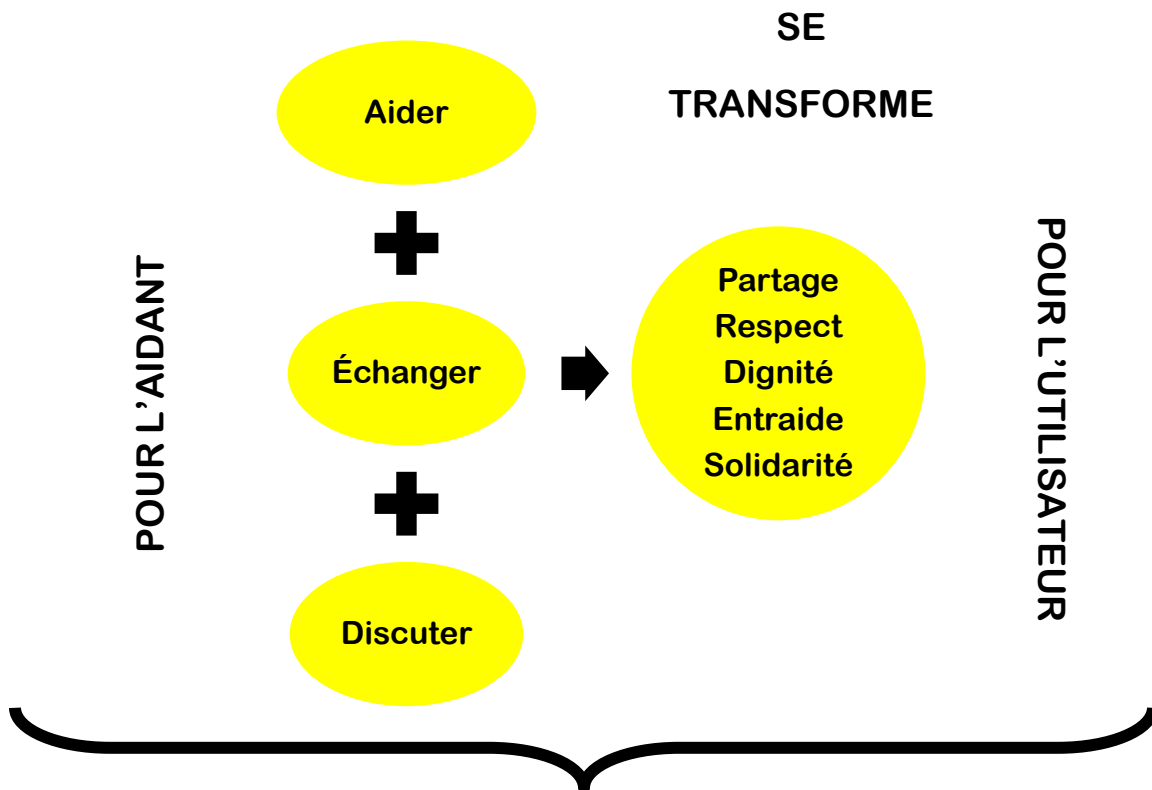
Ou

Je veux participer au processus de réinsertion de la
personne qui est en face de moi?



Suis-je
aidant dans
mon action ?

Les valeurs qui nous animent



NOUS CROYONS FERMEMENT À ...

- L'autonomie alimentaire
- Un processus de changement menant à l'insertion sociale
- L'engagement
- La prise en charge individuelle

ÉTABLIR UN BON CONTACT

Quand une personne vit des difficultés et que vous sentez qu'elle veut en parler, rappelez-vous que ce n'est pas toujours facile de se confier.

ACCUEIL

- ✦ Être accueillant et chaleureux.
- ✦ Quand on vit des difficultés, le seul fait de se sentir écouté, non jugé, nous amène à nous sentir moins seul.

Être accueillie sans jugement

"Qu'est-ce qui se passe?"

"Ça ne va pas?"

"Assieds-toi, on va prendre le temps d'en parler."

"Je suis disponible si tu veux en parler..."

"Tu as le temps pour un café?"

ÉCOUTE ET SUPPORT

- ✦ Démontrer de l'intérêt face à ce que la personne dit et vit.

"C'est difficile pour toi..."

"Ce n'est pas facile d'être dans ta situation..."

"Tu as le temps pour un café?"

- ✦ Prenez un ton de voix rassurant.
- ✦ Reconnaissez que c'est difficile de parler de ses problèmes.



*Être dans un climat
chaleureux*

- ✦ Rassurez la personne sur la confidentialité de sa démarche.
- ✦ Évitez de faire la morale ou de donner des solutions toutes faites.

*Ne pas
culpabiliser*



- ✦ Favoriser l'expression des émotions (pleurs, colère, tristesse, etc.), dans un endroit discret, fait du bien à la personne et la soulage. Le fait de parler de ses émotions ne les crée pas puisqu'elles sont déjà là. La personne se sent écoutée et comprise.

"Comment te sens-tu face à ce qui t'arrive?"

"Comment vis-tu avec tout ce qui se passe?"

- ✦ Soyez clair avec la personne et exprimer vos propres limites.

Développer vos connaissances du milieu

"Je ne suis pas un professionnel, je ne peux pas t'aider dans ton problème de... mais je connais une ressource qui peut le faire."

- ✦ Avisez la personne du temps dont vous disposez.

"J'ai 30 minutes de disponible, si tu me parlais de ce qui t'amène... "

DONNER LA RÉFÉRENCE

- ✦ Référer vers la ressource correspondant au besoin exprimé.
- ✦ Donner le nom de l'organisme et ses coordonnées.
- ✦ Si la personne est embarrassée, offrez-lui de l'accompagner dans sa démarche si vous avez le goût et le temps ou de faire le contact avec elle. N'hésitez pas à lui dire de revenir vous voir au cas où ses premières démarches ne fonctionneraient pas.

QUELQUES TRUCS...

Brisez l'isolement de la personne en identifiant avec elle, une ou des personnes significatives qui peuvent la soutenir et les supporter (ami, parent, collègue, autres organismes).

Rappelez-vous que le fait de parler de ses problèmes et de ses émotions permet à la personne de se soulager, de se calmer, de diminuer ses tensions et ainsi trouver des solutions à ses problèmes.

Gardez toujours en tête que, peu importe où ils se produisent, certains comportements sont TOUJOURS inacceptables.

Le service que vous offrez ne se fait pas "à tout prix". Parfois, il faudra que certains utilisateurs soient encadrés et soutenus plus spécifiquement afin de profiter pleinement de votre support. N'hésitez pas à demander de l'aide!

SE PROTÉGER COMME AIDANT

Informez-vous des ressources disponibles auprès de votre Centre de santé et de services sociaux (CSSS), des groupes communautaires, des groupes d'entraide et consultez le bottin des ressources en annexe.

N'OUBLIEZ PAS...

- ✦ Qu'il est possible d'être ému, perturbé, troublé, dérangé par les difficultés des autres.
- ✦ Qu'il est possible de douter de soi et des gestes posés.
- ✦ Qu'il est possible de dire :

"Je ne sais pas..."

RAPPELEZ-VOUS QUE...

- ✦ La personne qui vous demande de l'aide est la seule responsable de ses choix.
- ✦ Vous avez vos propres limites par rapports aux difficultés qu'on vous expose.
- ✦ Limite dans vos sentiments : vous pouvez être mal à l'aise avec le suicide, la violence, etc.
- ✦ Limite de temps :
- ✦ Limite de compétence :

"J'ai une heure à passer avec toi, j'ai un autre rencontre après."

"Je ne peux pas tout savoir..."

Faites de votre mieux en écoutant, en soutenant et en rassurant la personne qui vous demande de l'aide. Certains sujets ne peuvent pas reposer uniquement sur vos épaules. Orientez la personne vers les ressources du milieu. Montrez-lui que vous êtes disposé à la revoir...

NB : Au besoin, rassurez-vous sur l'aide que vous avez offerte en téléphonant au CSSS.

**BIEN ÉCOUTER,
C'EST PRESQUE RÉPONDRE...**

MOYENS POUR ÉVITER DE S'ÉPUISER

Il existe des moyens pour ne pas s'épuiser tout en aidant des personnes ayant des difficultés, en situation de vulnérabilité ou de précarité.

✦ Donnez-vous de bonnes règles d'hygiène de vie.




- Alimentation
- Bon sommeil

✦ Faites de l'activité physique.



Une simple marche de 30 minutes par jour peut suffire à vous redonner de l'énergie.

✦ **Pratiquez des techniques de relaxation.**

- 
- Yoga
 - Massage

✦ **Connaissez vos vulnérabilités, vos limites, vos compétences et reconnaissez les signes de votre propre épuisement.**




Être à l'écoute de son corps

✦ **Donnez de l'importance au temps présent, ici et maintenant.**




Un jour la fois...


✦ **Apprenez à prendre soin de vous.**

- 
- Bain chaud
 - Bon repas avec des amis
 - Se faire plaisir

✦ **Accepter de faire prendre soin de vous. Des personnes peuvent :**

- 
- vous aider
 - vous écouter
 - vous encourager

✦ **Parlez de vos sentiments.**




C'est une façon de s'en libérer.

✦ **Le rire et le sens de l'humour diminuent les tensions.**



Il faut apprendre à rire de soi.

✦ **Soyez vous-même, acceptez :**

- 
- vos forces
 - vos faiblesses
 - vos limites

✦ Se respecter est essentiel. Apprenez à dire non.



Vous ne pouvez plaire à tout le monde.



FACE À LA COLÈRE

Il peut arriver que vous ayez à faire face à une personne agressive. Voici quelques trucs pour mieux gérer la situation.

✦ Gardez une certaine distance physique



par rapport à la personne et si vous devez l'approcher, faites-le de côté et non de face. Dites-lui ce que vous voulez faire, par exemple : je veux m'asseoir.

✦ Adoptez la même position que la personne.



Si vous êtes assis et que la personne est debout, levez-vous.

✦ Restez calme.



Contrôlez vos émotions et gardez votre sang-froid. Respirez par le nez, respirez bien.

✦ Si elle crie, évitez d'utiliser le même ton que la personne.



Prenez un ton calme et parlez plus bas, si elle veut vous entendre, la personne devra baisser le ton.

✦ Invitez la personne à s'asseoir.







Dites-lui que vous allez prendre le temps d'en parler avec elle.

✦ Laissez la personne exprimer ses émotions, ses frustrations et sa colère.



Ceci calme la personne mais elle doit tout de même vous respecter.

- ✦ Isoler la personne.  Amenez-la dans un endroit calme.
- ✦ Laissez le passage libre entre la personne et la porte de sortie.  Elle pourra quitter plus facilement la rencontre si elle le désire. **Assurez-vous d'avoir accès à la sortie vous-même.**
- ✦ Faites-vous respecter.  Vous n'êtes pas obligé de tout accepter. Pas de gestes, ni de mots violents envers vous.
- ✦ Évitez d'amplifier ou de diminuer les sentiments exprimés par la personne.  Si la personne dit qu'elle est fâchée, utilisez le même vocabulaire et non qu'elle est en colère.



FACE À LA DÉPRESSION

Après un choc majeur, perte d'emploi, deuil, séparation, il est normal de vivre des sentiments négatifs comme la tristesse, le désarroi, de l'accablement, de la lassitude, du désespoir, etc. Mais lorsque les symptômes durent des mois et empêchent un retour à la "vie normale", c'est peut-être un signe de dépression.

LES SIGNES

✦ Sommeil	Augmentation ou diminution du besoin de sommeil.
✦ Appétit	Augmentation ou perte d'appétit/gain ou perte de poids.
✦ Dépression	Humeur déprimée.
✦ Intérêt	Perte d'intérêt ou de plaisir.
✦ Fatigue	Perte d'énergie.
✦ Concentration	Manque de concentration.
✦ Estime de soi	Sentiment de dévalorisation ou de culpabilité.
✦ Agitation/ralentissement	Anxiété ou ralentissement.
✦ Suicide	Idées suicidaires.

MESSAGE À LA FAMILLE ET AUX AMIS

Les parents et les amis peuvent jouer un rôle important.

ÉVITEZ DE...

- ✦ La critiquer
- ✦ Vous sentir visé
- ✦ Trop la pousser

- ✦ Vous mettre en colère
- ✦ Vous sentir coupable

VOUS POUVEZ...

- ✦ L'écouter
- ✦ La soutenir
- ✦ Traiter la personne avec respect
- ✦ Respecter son rythme

- ✦ La comprendre
- ✦ Lui témoigner de la sympathie
- ✦ Rester calme
- ✦ L'aider à se sentir compétente

En présence de plusieurs signes de dépression qui perturbent le fonctionnement de la personne, vous pouvez la référer à un médecin ou aux ressources qui se trouvent en annexe.



FACE À LA DROGUE, L'ALCOOL ET LE JEU

Ce n'est pas toujours facile de savoir si quelqu'un a des problèmes d'alcool, de drogue ou de jeu. Si elle vous en parle, c'est déjà un bon indicateur. Invitez la personne à se questionner à savoir si sa consommation ou ses habitudes de jeu lui cause des problèmes d'ordre physique, psychologique, social, économique ou comportemental.

Problèmes physiques

- ✦ Gueule de bois, tremblements
- ✦ Perte de conscience, sueurs
- ✦ Troubles gastro-intestinaux

Problèmes psychologiques

- ✦ Anxiété, culpabilité
- ✦ Dépression
- ✦ Idées suicidaires

Problèmes sociaux ou économiques

- ✦ S'isole de son entourage
- ✦ S'absente du travail, de l'école
- ✦ Problèmes financiers

Problèmes comportementaux

- ✦ Consomme de plus en plus
- ✦ Consomme en secret
- ✦ Conduit en étant intoxiqué

Quand le jeu passe avant tout...

Les problèmes de jeu présentent un processus similaire à celui des autres dépendances. Voici des indices :

- ✦ Mentir pour cacher son problème;
- ✦ Jouer pour "se refaire";
- ✦ Jouer plus que prévu;
- ✦ Emprunter de l'argent;
- ✦ Miser toujours plus;
- ✦ Être préoccupé par le jeu;
- ✦ Vouloir vaincre la machine (être plus intelligent qu'elle).

FACE À DES PROBLÈMES FINANCIERS

La personne vous aborde en disant :

"Ça va mal, je vais tout perdre."

"Je vais me retrouver à la rue."

"Je ne sais plus quoi faire, je n'ai plus rien."

Cette personne a besoin d'aide et de support. Si elle vous en parle, c'est avec sérieux que vous aborderez le sujet, car cette personne se met à nu devant vous et ce n'est pas sans effort d'aborder ce sujet. Cette personne peut vivre un sentiment d'échec, d'impuissance et de dévalorisation. Elle peut se sentir facilement jugée.

CE QU'IL FAUT FAIRE :

- ✦ Écoutez la personne avec respect, sans l'interrompre.
- ✦ Précisez que vous êtes là pour l'aider et non pour la juger.
- ✦ Dites à cette personne que tout ce qu'elle vous dira restera entre vous deux. Assurez-la de la confidentialité.
- ✦ Si jamais certaines personnes vous disent qu'elles veulent en finir avec la vie, consulter la partie "Face au suicide".

CE QU'IL FAUT RETENIR :

- ✦ Il est incontournable pour une personne aux prises avec des problèmes financiers de regarder sa situation.
- ✦ De prendre le temps de s'asseoir et de mettre sa situation financière sur papier.
- ✦ Que cette personne a intérêt à ouvrir ses états de comptes afin de bien connaître sa situation.

- ✦ Soyez clair sur la limite de l'aide que vous pouvez donner : il est mieux de diriger la personne vers des professionnels du budget et de l'endettement. C'est service sont souvent gratuits.

Plus on attend pour régler nos problèmes financiers, la situation se détériore.

Plusieurs actions peuvent être posées :

- ✦ Prendre ententes avec les créanciers (le propriétaire, les compagnies de téléphone, d'électricité, d'huile, de gaz, du câble).
- ✦ Aviser de tout retard de paiement.
- ✦ Retourner tous les appels des créanciers.
- ✦ Aller voir un conseiller financier, institution financière ou association coopérative d'économie familiale (ACEF).



FACE À LA VIOLENCE

Il est important de faire la différence entre des conflits et de la violence.

Il s'agit de violence quand :

- ✦ La personne essaie d'avoir le dessus sur la situation et sur l'autre personne.
- ✦ La personne utilise la manipulation, les insultes ou la force.
- ✦ La moindre chose devient une raison pour se chicaner et contrôler l'autre.
- ✦ La personne commence à avoir peur de son conjoint, de ses parents, de ses enfants.
- ✦ La personne insulte, ridiculise une ou plusieurs personnes de sa famille.
- ✦ La personne brise du matériel, frappe souvent sur la table, les murs.
- ✦ La personne s'en prend physiquement aux autres.
- ✦ La personne donne des punitions déraisonnables.
- ✦ La personne crie beaucoup, fait des menaces et fait peur aux membres de sa famille.
- ✦ La personne vole des choses ou de l'argent à un membre de la famille.

Quelques phrases que vous pourriez entendre quand il y a de la violence :

"Je marche toujours sur des œufs."

"Il n'acceptera jamais que je le quitte."

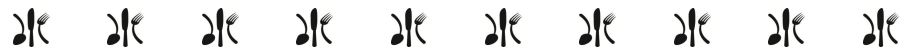
"J'aime mieux me taire et acheter la paix."

"J'ai honte quand ça se passe devant mes amis, ma famille et je ne les vois presque plus à cause de ça."

"Les enfants ont peur."

Quoi dire? Quoi faire?

Il faut croire la personne et lui dire qu'on est inquiet pour elle. Il faut essayer de garder le lien et ne pas la blâmer pour ce qui se passe. Essayez de faire comprendre à la personne que vous êtes là pour écouter, mais aussi qu'il faut briser le silence. Vous pouvez référer la personne aux différentes ressources.



FACE AU SUICIDE

La personne qui tente de se suicider est extrêmement malheureuse. La majorité des personnes suicidaires qui font des menaces expriment leur besoin d'aide et leur désespoir. Il ne s'agit ni d'un acte de courage, ni d'un acte de lâcheté mais d'un acte de détresse.

À SAVOIR...

- ✦ Parler de suicide avec une personne qui y pense, ne risque pas de l'amener à passer à l'acte.
- ✦ Le suicide peut se produire dans toutes les classes de la société.
- ✦ Le suicide n'est pas héréditaire, il peut être évité.
- ✦ Le suicide est considéré par la personne souffrante comme la SEULE solution pour mettre fin à ses souffrances.
- ✦ Sur dix personnes qui se suicident, 8 ont lancé des messages plus ou moins directs :

"Vous seriez mieux sans moi!"

"Bientôt, je n'aurai plus de problèmes..."

CE QU'IL FAUT FAIRE :

- ✦ Parlez ouvertement du suicide. Ceci permet de briser l'isolement de la personne.
- ✦ Prenez le temps d'écouter pour bien comprendre la personne.
- ✦ Ne prenez jamais à la légère des propos suicidaires.
- ✦ Vérifiez si la personne a songé à comment, où et quand elle veut se suicider. Si oui, il faut agir vite :
Appelez tout de suite au Centre de prévention du suicide, si possible avec la personne, un professionnel va vous aider à bien réagir.

- ✦ Identifiez avec elle des personnes ou des ressources qui peuvent l'aider. Offrez-lui de communiquer avec ces dernières si elle s'en sent incapable en spécifiant que c'est urgent.
- ✦ Dites à la personne que vous appréciez la confiance qu'elle a en vous, mais que vous ne pouvez pas garder cela secret.
- ✦ Ne jamais travailler seul avec une personne suicidaire. Allez chercher du support aux ressources mentionnées ci-dessous. Ceci évite l'insécurité et aussi de dépasser vos propres limites.



LES AIDANTS

LE GRAND DÉFI : MIEUX COMPRENDRE LES ENJEUX ET LES PROCESSUS.



La précarité fonctionne comme une caisse de résonance : elle amplifie et aggrave les problèmes de la vie courante.

Plusieurs personnes ne se sentent pas intimidées par la fréquentation d'organismes de meubles, vêtements ou encore objets ménagers, mais il en va tout autrement pour la nourriture. Les démarches pour obtenir de l'aide alimentaire sont perçues comme l'ultime recours parce qu'elles représentent et/ou confirment la déchéance dans un parcours personnel et familial. Il est donc difficile de demander à manger puisque ressenti comme un sentiment d'échec de ne pouvoir subvenir à ses besoins les plus élémentaires. À cause de ce qu'elle fait naître chez eux, "les bénéficiaires nient, sous-estiment ou banalisent leur niveau d'insécurité alimentaire"¹ :

- Il y a pire que moi.
- C'est pour ceux qui en ont vraiment besoin.
- J'aurais l'impression d'enlever une place à quelqu'un d'autre.
- C'est pour les gens qui ne travaillent pas.
- Se sentent coupable d'utiliser les services en disant que c'est temporaire ou ponctuel.²

Ces personnes en arrivent aussi à développer des stratégies domestiques pour contrer l'insécurité alimentaire. La première est la planification. L'alimentation étant la deuxième priorité après le logement, elle revêt un caractère qui nécessite beaucoup d'énergie en termes de budget, de planification des menus et de course aux spéciaux. La seconde stratégie est l'adaptation, par

¹ Pierre-André Tremblay (2005). L'insécurité alimentaire au quotidien : témoignages de personnes usagères et non-usagères de service d'aide alimentaire, p. 31.

² Idem, p. 32.

différents moyens, au manque de nourriture : utiliser des coupe-faims, manger des choses bourratives, manger plus tôt pour éviter les collations, dormir plus tard pour éviter de déjeuner, faire la sieste, s'inviter à souper. La troisième et dernière stratégie utilisée est la privation : étirer la nourriture, modifier les recettes, rationner les portions, ne pas manger pour nourrir ses enfants³.

Ces stratégies demandent des efforts quotidiens et requièrent tellement d'énergie qu'il en reste peu pour le reste. Elles en arrivent même à être intériorisées et peuvent conduire les personnes à considérer leur situation comme acceptable et ainsi éviter, le plus longtemps possible, la fréquentation des ressources d'aide alimentaire. La présence d'enfant est déterminante pour ce qu'elles considèrent comme le dernier recours.

Dans ce contexte, on comprend aisément que l'accueil est un déterminant essentiel dans le processus d'attraction/rétention dans le difficile passage de la barrière de "la première fois" et de la peur du regard de l'autre. L'accueil, sans jugement, presque inconditionnel, des personnes en demande d'aide, de ce qu'elles sont, de ce qu'elles pensent ou de ce qu'elles peuvent faire est au cœur même de l'intervention de première ligne que sont les comptoirs de dépannage et de distribution alimentaire. Il nécessite une sensibilité, du savoir-faire et du savoir-être pour arriver à transmettre que la situation de la personne n'intéresse que pour mieux la desservir ou l'orienter : comprendre les difficultés mais aussi les forces et les faiblesses avec lesquelles il faut compter pour un accompagnement dans un cheminement de reprise de contrôle sur sa vie.

Pour bien comprendre et, surtout, accompagner les utilisateurs des centres de distribution Lucette Barthélémy et ses collègues, dans le document *Alimentation atout prix*, ont élaboré des spécificités dont il faut tenir compte. En effet, quand la dépression et l'isolement s'installent, quand la maladie mentale ou physique nous restreint dans nos activités, quand l'estime de soi est au plus bas suite à la perte d'un emploi, quand toute notre énergie est consacrée au maintien de notre survie dans une situation d'abus ou de violence... "le plaisir de manger s'efface, cuisiner devient une corvée et la notion de repas perd de son sens"⁴.

³ Idem, p. 34.

⁴ Dc Serge Herberg, Le guide alimentaire pour tout, p. 4.

"Particularités

Les personnes en situation de précarité ne représentent pas un groupe homogène dans leurs caractéristiques socioéconomiques, culturelles [...].

Dans cette diversité, certains éléments sont communs et il est important d'en tenir compte [...].

La dimension du temps

Gérer l'alimentation avec un budget restreint nécessite une planification des achats ainsi qu'une organisation dans les prévisions. L'inactivité, les difficultés sociales, les rythmes et les repères différents, la fragilité de l'état de santé et la déprime, influencent la perception du temps.

Les personnes en situation de précarité vivent souvent au jour le jour, avec des regrets et des amertumes du temps passé et des difficultés à se projeter dans l'avenir.

Avant de travailler sur l'avenir et de prévoir des achats, il sera important de s'inscrire dans le présent pour réintroduire des repères et des rythmes.

Le temps sera également important pour créer la confiance, comprendre les difficultés [...], trouver des solutions adaptées.

L'écrit et la communication

La situation d'achat nécessite de savoir lire les étiquettes des produits et de savoir compter pour apprécier les prix de revient. L'analphabétisme se rencontre plus souvent chez les personnes en situation de précarité.

Les privations

Le manque permanent dans une société d'abondance est très difficile à supporter.

Des personnes préféreront peut-être en début de mois se faire plaisir dans l'alimentation lorsque l'argent arrive, quitte à se priver le reste du mois ou manger toujours les mêmes aliments. Peut-être est-ce nécessaire pour pouvoir supporter le manque.

[...]

Des pratiques ou des conduites qui ne semblent pas rationnelles pour les aidants ont presque toujours un sens et une nécessité pour les personnes en situation de précarité. Avant de porter un jugement, il est nécessaire de comprendre les motivations.

Les habitudes

Les enquêtes alimentaires indiquent une alimentation souvent monotone. Les fruits et les légumes, les poissons et les produits laitiers sont sous-consommés. [...]

Est-ce par goût, par méconnaissance, par manque d'habitude? L'histoire alimentaire est à prendre en considération.

Le savoir-faire

Un plat préparé à la maison avec des denrées de base coûte en moyenne deux fois moins cher qu'un plat préparé acheté.

Mais comment faire avec une cuisine sous-équipée [...]. Comment réaliser un plat si l'on ne sait pas cuisiner, que l'on n'a pas d'idées pour associer les aliments et varier les préparations?

Cassures dans les familles, ruptures dans les apprentissages expliquent aussi que les personnes vulnérables n'ont pas toutes un savoir-faire généralement liés à l'observation des préparatifs et des gestes culinaires."⁵

L'aide alimentaire étant considérée comme la porte d'entrée du long cheminement qu'est la reprise en charge de sa vie, on doit prendre en compte prioritairement deux choses :

- L'aidant;
- Le processus d'accueil.

L'aidant

Il est primordial voire indispensable pour l'aidant de prendre conscience de ses propres références, limites et contraintes culturelles et de se questionner sur ses motivations. Ayant une

⁵ Lucette Barthélémy et coll. (2005). Alimentation atout prix, p. 6 et 7.

mission d'accompagnement, d'écoute et d'orientation des personnes en difficultés, l'aidant doit être en mesure de développer un climat chaleureux qui favorise des relations amicales, un milieu de vie agréable tout en travaillant sur le renforcement des capacités de chacun selon leur rythme respectif.

Il est aussi important de tenir compte de la construction de ses propres défenses comme aidant face à l'exposition répétée de situations de pauvreté, de détresse, de précarité et de vulnérabilité.

Le processus d'accueil

Chaque demande d'aide alimentaire doit faire l'objet d'un processus d'évaluation de l'ensemble de la situation avec le temps que cela implique. Le portrait ainsi tracé permet d'établir un lien entre la salle d'attente du dépannage et les autres activités offertes soit directement sur place ou dans les autres organismes du réseau. Il importe de bien comprendre la situation et d'encourager la personne à explorer des solutions à court, moyen et long terme. Cet accueil permet de mesurer les ressources dont la personne dispose et de la référer aux organismes et aux services qui peuvent l'aider à résoudre ses difficultés. Un suivi adéquat de l'évolution de la situation doit aussi être effectué afin que la personne n'ait plus faim et qu'elle évite de se retrouver en situation d'urgence.

Ainsi, la reconnaissance des difficultés par la réponse immédiate aux besoins alimentaires est nécessaire et essentielle avant d'envisager un processus d'insertion par les modes alternatifs en sécurité alimentaire⁶⁶. Il s'agit en fait de restaurer chacun dans sa capacité individuelle et dans sa dignité. Il faut admettre que cela demande du temps et de l'énergie pour créer un lien social et redonner confiance à la personne mais il s'agit là du prix à payer pour que chacun atteigne l'autonomie alimentaire.

⁶⁶ Sylvie Taillefer, *Projet Tous à table* : Cadre de référence, p. 33.

BIBLIOGRAPHIE

Barthélémy, Lucette et coll. Alimentation atout prix, 2005, 16 p.

Brucker, G. et coll. Surveillance nutritionnelle des populations défavorisées : premiers résultats de l'étude Abena. Institut de veille sanitaire, 2006.

Harris, Louis. Enquête qualitative sur les bénévoles et les bénéficiaires de l'aide alimentaire, INPES, 2006, 44p.

Ministère délégué à la Cohésion sociale et à la Parité. La santé vient en mangeant. Le guide alimentaire pour tous, 2005, 47p.

Le Crom J.-P., Retière J.-N. Nourrir les pauvres : assister et/ou entreprendre ?, *Les associations entre bénévolat et logique d'entreprise*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2003, pp. 67-84.

Panet-Raymond, Jean et coll. Le bénévolat comme passage vers le développement social, Nouvelles pratiques sociales, vol. 15, n° 2, 2002, p. 104-119.

Rouffignat, j. et coll., De la sécurité alimentaire au développement social, les effets des pratiques alternatives au Québec, Québec, université Laval, 181p.

Table de concertation sur la faim et le développement social de l'Outaouais, Cadre d'intervention en sécurité alimentaire en Outaouais, 2008, 36p.

Taillefer, S. Tous à table : Cadre de référence, 2014, 40p.

Tremblay, Pierre-André. Analyse des interventions en sécurité alimentaire au Saguenay-Lac St-Jean : les acteurs au cœur du processus, Collectif – IDÉES-UQAC, 2005, 94p.

ANNEXE

BOTTIN DES RESSOURCES

MRC RIVIÈRE-DU-NORD

ST-CANUT/ST-JANVIER/MIRABEL EN HAUT

Services Généraux

- CSLC Rivière-du-Nord 450-432-2777
Demandez l'accueil psychosocial. Poste 26459

Détresse psychologique – dépression, tristesse, anxiété

- Association Laurentienne des Proches de la Personne Atteinte de Maladie Mentale 450-438-4291
Site internet : www.alppamm.org
- Déprimés anonymes 514-278-2130
Site internet : www.deprimesanonymes.org
- Phobies-Zéro 1-866-922-0002
- Revivre 1-866-738-4873
Site : www.revivre.org
- GEME 1-866-443-4363
Site internet : www.geme.qc.ca
- Tel-aide 514-935-1101
- Tel-jeunes 514-288-2266
- Jeunesse j'écoute 1-800-668-6868
- Parents anonymes 1-800-361-5085
- SOS écoute inc. 1-888-505-1010
- Tel-Aîné 514-353-2463

Suicide

- Le Faubourg 450-569-0101
1-866-APPELLE
Site internet : www.cps-le-faubourg.org

Drogue, alcool et jeu

- Al-Anon et Alateen 450-436-1880
- Alcooliques anonymes 450-438-5799
450-565-8881
Site internet : www.aa-quebec.org
- Centre d'accueil programme le Portage 450-224-2944
Site internet : www.portage.ca
- Centre André Boudreau 450-432-1395
Site internet : www.dependancelaurentides.com
- Cocainomanes Anonymes 1-877-806-0581
Site internet : www.cocainomanes-anonymes.org
- Narcotiques Anonymes 1-877-879-0333
- Drogue : aide et référence 1-800-265-2626
Site internet : www.drogue-aidereference.qc.ca
- Jeu : aide et référence 1-800-265-2626
Site internet : www.jeu-aidereference.qc.ca
- Maison Jean Lapointe 1-800-567-9543
Site internet : www.maisonjeanlapointe.com
- Le Sablier 450-565-8888
Site internet : www.preventionsablier.net
- Les Centres Bonséjour 450-438-6111
Site internet : www.centrebonsejour.com
- Maison Raymonde-Chopin-Péladeau 1-877-457-5011
Site internet : www.maison-chopin-peladeau.org
- Pavillon Pierre-Péladeau inc. 1-866-735-2366
Site internet : www.pavillon-pierre-peladeau.org

Violence

- ACCROC 450-569-9966
Site internet : www.accroc.qc.ca
- CALACS 450-565-6231
Site internet : www.rqcalacs.qc.ca
- CAVAC 450-569-0332
Site internet : www.cavac.qc.ca
- Centre de femmes liber'elles 450-594-0556
- Centre des femmes Les Unes et les Autres ... 450-432-5642
- CETAS 450-431-6400
- La Maison d'Ariane 450-432-9355

- S.O.S. Violence conjugale 524-873-9010
1-800-363-9010
- Site internet : www.sosviolenceconjugale.ca
- Ligne info-Abus (Aînés)..... 1-888-489-2287

Finances

- Association coopérative d'économie familiale (ACEF) 450-430-2228
1-866-414-1333
- Syndic de faillite 1-866-764-6636



MRC Deux-Montagnes

ST-AUGUSTIN/STE-SCHOLASTIQUE/

ST-BENOÎT/ST-HERMAS

Services Généraux

- CSLC Jean-Olivier-Chenier 450-491-1233
- CLSC Mirabel 450-475-7938

Détresse psychologique – dépression, tristesse, anxiété

- Association Laurentienne des Proches de la Personne Atteinte de Maladie Mentale 450-438-4291
Site internet : www.alppamm.org
- Déprimés anonymes 514-278-2130
Site internet : www.deprimesanonymes.org
- Phobies-Zéro 1-866-922-0002
- Revivre 1-866-738-4873
Site : www.revivre.org

- GEME 1-866-443-4363
Site internet : www.geme.qc.ca
- CÉSAME 450-623-5677
- Tel-aide 514-935-1101
- Tel-jeunes 514-288-2266
- Jeunesse j'écoute 1-800-668-6868
- Parents anonymes 1-800-361-5085
- SOS écoute inc. 1-888-505-1010
- Tel-Aîné 514-353-2463

Suicide

- Le Faubourg 450-569-0101
1-866-APPELLE
Site internet : www.cps-le-faubourg.org

Drogue, alcool et jeu

- Al-Anon et Alateen 450-436-1880
- Alcooliques anonymes 450-438-5799
450-565-8881
Site internet : www.aa-quebec.org
- Centre d'accueil programme le Portage 450-224-2944
Site internet : www.portage.ca
- Centre André Boudreau 450-432-1395
Site internet : www.dependancelaurentides.com
- Cocainomanes Anonymes 1-877-806-0581
Site internet : www.cocainomanes-anonymes.org
- Narcotiques Anonymes 1-877-879-0333
- Drogue : aide et référence 1-800-265-2626
Site internet : www.drogue-aidereference.qc.ca
- Jeu : aide et référence 1-800-265-2626
Site internet : www.jeu-aidereference.qc.ca
- Maison Jean Lapointe 1-800-567-9543
Site internet : www.maisonjeanlapointe.com
- Maison Raymonde-Chopin-Péladeau 1-877-457-5011
Site internet : www.maison-chopin-peladeau.org
- Pavillon Pierre-Péladeau inc. 1-866-735-2366
Site internet : www.pavillon-pierre-peladeau.org

Violence

- ACCROC 450-569-9966
Site internet : www.accroc.qc.ca
- CALACS 450-565-6231
Site internet : www.rqcalacs.qc.ca
- CAVAC 450-569-0332
Site internet : www.cavac.qc.ca
- Centre de femmes liber'elles 450-594-0556
- La mouvance Centre de femmes 450-472-7245
- CETAS 450-431-6400
- S.O.S. Violence conjugale 524-873-9010
1-800-363-9010

Site internet : www.sosviolenceconjugale.ca
- Ligne info-Abus (Aînés)..... 1-888-489-2287

Finances

- Association coopérative d'économie familiale (ACEF) 450-430-2228
1-866-414-1333
- Syndic de faillite 1-866-764-6636

**Adapté du "Guide de l'aidant – Comment venir en aide à une
personne qui vit des difficultés"
MRC de l'Assomption
2008**

Sylvie Taillefer

**Consultante
Recherche et rédaction**

Équipe de correction :

Mylène Du Bois

**Coordonnatrice
Conseil régional de développement social
des Laurentides**

Anick Lorrain

**Directrice
Maison de la famille de Mirabel**

Revision

**Comité de travail sur la sécurité alimentaire
de la Table de concertation communautaire
mirabelloise**

Reproduction autorisée à des fins non commerciales avec mention de la source.

