

Croire à la folie : Quand l'engagement transcende l'intervention. Croire au potentiel du citoyen, croire à leurs rêves et croire à leur rétablissement

Christianne Allard, intervenante à OCÉAN, **Gilles Bégin**, intervenant à OCÉAN et pair-aidant au CTR de Nemours, CHRG, et **Chantal Godin**, utilisatrice de services, tous de Québec.

Croire à la folie

À l'organisme OCÉAN, nous préconisons une implication active de la part de l'individu dans son cheminement et nous visons une réappropriation du pouvoir sur sa vie quotidienne. Ce sont sur ces préceptes que prennent racine notre engagement envers nos clients ainsi que notre pratique d'intervention. L'annonce du présent colloque portant sur le rétablissement et la citoyenneté a poussé notre réflexion plus loin. Nous nous sommes interrogées à savoir quel est le rôle de l'intervenant pour favoriser la citoyenneté de ses clients. Pour étudier la question, nous avons ouvert un dialogue avec nos clients et nous avons approfondi nos connaissances sur le sujet.

En collaboration avec une utilisatrice de service, nous avons d'abord identifié des rôles qui favorisent un contexte d'établissement d'un lien de confiance facilitant un rétablissement ainsi que l'exercice de la citoyenneté. Ensuite, nous avons examiné les rôles de l'intervenant dans l'acquisition des savoirs du citoyen; c'est-à-dire ses connaissances nécessaires pour passer à l'action.

Tout d'abord, l'intervenant, par son savoir être et son savoir-faire, doit établir un lien de confiance avec le client. Chantal Godin, cliente de OCÉAN qui a un suivi en milieu de vie, note selon son expérience que l'empathie, la sensibilité, la chaleur humaine ainsi que l'écoute active sont des facteurs qui ont contribué à la création de ce lien. De plus, elle souligne l'importance de l'accueil inconditionnel; c'est-à-dire l'accueil de ce qu'elle est, de son passé et de sa détresse. Elle apprécie être considérée comme une personne suffisamment importante, malgré ses problèmes psychiatriques, pour qu'une intervenante sociale prenne le temps et l'énergie nécessaires pour se déplacer jusque chez elle.

Nous nous sommes ensuite intéressées aux rôles de l'intervenant par rapport aux savoirs du citoyen. Tout individu a des connaissances qui lui sont propres. Depuis sa naissance, parents, proches, éducateurs, famille, tiers, lui ont transmis de l'information sur le monde qui l'entoure. Toutes ces connaissances développent les compétences de l'individu à être un citoyen, soit à vivre et agir dans une société où il a des droits et des devoirs.

Il est possible de catégoriser le savoir¹ de l'individu en trois entités développant des compétences différentes. Premièrement, le savoir de base développe les compétences

¹ [Conseil de la santé et du bien-être \[recherche et rédaction, Florence Piron\]](#), *Les savoirs des citoyens et des citoyennes : un outil pour comprendre la santé et le bien-être*, Bibliothèque nationale du Québec, 2004, 36 pages

de la vie quotidienne et sociale, deuxièmement, les savoirs spécialisés aident l'individu à avoir et mettre à terme des projets et troisièmement, le savoir général développe l'esprit critique. Pour chaque type de savoir, l'intervenant peut jouer un rôle important. Pour chacun, nous avons identifié des rôles et des attitudes de l'intervenant qui peuvent favoriser la citoyenneté de l'individu. Il est à noter que ces rôles peuvent parfois s'appliquer à plus d'un type de savoir.

Le savoir de base « nous rend capable de parler, d'écouter, de comprendre ce qui se passe, d'accomplir des tâches routinières comme manger, se laver, téléphoner, mais aussi d'analyser nos émotions et celles des autres au cours d'une interaction, par exemple »². En résumé, on peut donc dire que ce type de savoir englobe les activités de la vie domestique (AVD), les activités de la vie quotidienne (AVQ) et les compétences sociales et émotionnelles.

À ce niveau, Madame Godin croit que l'intervenant doit rappeler à l'individu ses forces ainsi que l'aider à les consolider tout en étant respectueux des limites de ce dernier. L'intervenant doit croire que son client est une personne à part entière et éviter de l'infantiliser. Il valorise les réussites, si minimes soient-elles. Il peut aussi aider la personne à faire des références à des expériences positives de son passé pour l'encourager dans le « ici et maintenant ». Également, elle souligne la qualité d'un intervenant qui ne se présente pas comme ayant réponse à tout, mais avec une volonté et une motivation à aider et à accompagner.

Les savoirs spécialisés³, quant à eux, regroupent les informations servant aux compétences et aux connaissances professionnelles et aux intérêts particuliers. Ce genre de savoir n'est pas commun à tous les individus et dépend grandement de la personnalité de chacun. Une fois que la personne a établi ses champs d'intérêts et a une certaine connaissance sur le sujet, il est possible pour elle de se fixer des objectifs ou de faire des projets reliés à son centre d'intérêt.

Le rôle de l'intervenant à ce niveau, selon Madame Godin, est de proposer des réflexions, des avenues sous différentes formes, en laissant la personne libre d'y découvrir son propre chemin selon ses besoins, ses limites, ses forces et sa personnalité. Elle ajoute qu'il doit croire en la personne, en son potentiel malgré les limites liées à sa maladie.

Le savoir général⁴ peut être vu comme étant la culture générale, soit une connaissance sommaire et floue de divers domaines qui ne sont pas nécessairement d'intérêt pour la personne. Ce savoir comprend aussi les valeurs plutôt implicites de la société. En ayant

2 [Conseil de la santé et du bien-être \[recherche et rédaction, Florence Piron\]](#), *Les savoirs des citoyens et des citoyennes : un outil pour comprendre la santé et le bien-être*, Bibliothèque nationale du Québec, 2004, p.8

3 [Conseil de la santé et du bien-être \[recherche et rédaction, Florence Piron\]](#), *Les savoirs des citoyens et des citoyennes : un outil pour comprendre la santé et le bien-être*, Bibliothèque nationale du Québec, 2004, 36 pages

4 [Conseil de la santé et du bien-être \[recherche et rédaction, Florence Piron\]](#), *Les savoirs des citoyens et des citoyennes : un outil pour comprendre la santé et le bien-être*, Bibliothèque nationale du Québec, 2004, 36 pages

une vision d'ensemble plus ou moins détaillée et exacte du monde dans lequel il vit, l'individu peut développer son esprit critique.

L'intervenant se doit d'être une personne-ressource dont l'assiduité et la disponibilité sont toujours constantes selon Madame Godin. Cette personne doit reconnaître et respecter la liberté de penser, de dire et d'agir de son client tout en lui faisant suffisamment confiance pour être franc et honnête en tout temps. De plus, l'intervenant encourage les initiatives.

En conclusion, nous croyons que l'intervenant doit aider le citoyen dans l'acquisition des différents savoirs ainsi que le soutenir au passage à l'action. Peu importe à quel niveau se situe le mandat de l'intervenant, il est possible pour lui d'encourager les initiatives de son client en lien avec tout les types de savoir. Son rôle premier demeure de se questionner constamment sur ses interventions afin d'optimiser le potentiel de réalisation du client.