
Évaluation d'un atelier pour professionnels d'aide désirant s'impliquer avec une structure d'entraide

Jacques Limoges
Université de Sherbrooke

Abstract

Eighteen helping professionals, equivalent to 31% of a population, participated in a workshop follow-up concerning *qualified mutual help*. The study points out the main characteristics about some issues of the subjects, before, during, and after the workshop. Workshop strengths and weaknesses are raised and some improvements are indicated. As a by-product, it is a quick survey of some mutual help experiences in Québec.

Résumé

Cette relance a permis de rejoindre 18 professionnels d'aide soit 31% d'une population ayant suivi un atelier de perfectionnement sur l'entraide qualifiée. L'étude révèle les caractéristiques des répondants sur certains aspects, avant, pendant et après cette formation. Elle dégage les forces et les faiblesses de l'atelier et met en évidence quelques correctifs. Indirectement, elle présente un bilan sommaire de plusieurs pratiques d'entraide au Québec.

Parce qu'il ne comprenait aucun article québécois et seulement deux en français, mais en provenance d'Acadie, le numéro spécial de la *Revue canadienne de counseling* (volume 23, number 1) de janvier 1989, portant entièrement sur l'entraide, pouvait laisser croire que l'entraide était à peu près inexistante au Québec et chez la majorité francophone.

Étant personnellement et professionnellement engagé dans l'entraide, nous ne pouvions laisser les lectrices et les lecteurs sur une telle impression.

En effet, depuis 1985, nous offrons annuellement un atelier (ou cours) de perfectionnement pour professionnels d'aide, prioritairement des conseillers d'orientation (c.o.), désirant s'impliquer avec une structure d'entraide actuelle ou à venir. Comme ce atelier s'adresse à des professionnels, donc à des personnes engagées émotivement, académiquement et professionnellement dans un champ spécifique d'aide, dès le début nous avons opté pour voir l'entraide dans l'optique de ces champs.

De là est née l'expression *entraide qualifiée*, comme par exemple, l'entraide vocationnelle. Le tableau I résume le but, les objectifs, contenu et méthodologie de ce cours ou atelier de 45 heures.

Évidemment, la démarche qui soutient cet atelier s'inspire de nos travaux (limoges 1982, 1989) mais également des écrits de Carr (1980), Guay (1984) et Bédard (1985).

L'emphase sur l'entraide vocationnelle se justifie de trois façons. D'abord l'atelier fut conçu en 1984-1985 grâce à une subvention d'Em-

ploi et Immigration Canada et à la demande de la Corporation professionnelle des conseillères et conseillers d'orientation du Québec. Le mandat rattaché à cette subvention était clair; appliquer l'entraide à l'orientation des jeunes. Ensuite, le responsable de ce projet était et est toujours un ardent défenseur de l'orientation scolaire et professionnelle. Enfin, depuis 1986, cet atelier a aussi obtenu le statut de cours substitut, de 3 crédits, dans le cadre de la maîtrise en orientation de Sherbrooke¹.

Mais ajoutons qu'en dépit de ce "parti pris" évident pour l'orientation—ou le vocationnel—ce cours attire de plus en plus d'autres professionnels, tels des psychologues, des travailleurs sociaux, des infirmières. Leur évaluation suivant, elle permettra aux lectrices et lecteurs de sonder leurs réactions face à ce cours-atelier.

TABLEAU 1

*Description de l'Atelier-Cours sur l'Entraide Vocationnelle ou Qualifiée de l'Université de Sherbrooke**

1. BUT DU COURS

Ce cours vise à sensibiliser et à instrumenter les professionnels d'aide, actuels ou futurs, à l'entraide en général, et à l'entraide reliée à leur champ d'expertise (ou entraide qualifiée). Pour fin de démonstration, l'orientation professionnelle est ici retenue, mais la démarche proposée peut s'appliquer à tout autre champ d'expertise: psychologie, service social, sciences infirmières, pastorale, etc.

2. OBJECTIFS

- 2.1 Se positionner comme personne et comme intervenant face à l'entraide en général et face à l'entraide dans son champ de spécialisation en particulier (module I).
- 2.2 Apprendre à former des entraidants; conception et réalisation d'un programme de formation (module II).
- 2.3 Apprendre à encadrer et superviser des entraidants (module III).

3. CONTENU

- 3.1 Relié au positionnement:
L'entraide, l'entraide qualifiée, l'entraidant: définitions, caractéristiques, dynamique.
- 3.2 Relié à la formation:
Habilités de base, fonctions, programme de formation: contenu et méthode.
- 3.3 Relié à l'encadrement:
Supervision, déontologie, structures de service d'entraide: volets, applications.

4. MÉTHODOLOGIE

Ce cours se donnant l'été et regroupant autant des étudiants réguliers que des intervenants provenant de divers champs professionnels, incluant la carriérologie, une pédagogie didactique expérientielle et un format semi-intensif sont retenus et proposés.

Des lectures et des travaux pratiques complètent les séances de cours.

* Extrait du Plan de cours OIS 713, Faculté d'éducation, Université de Sherbrooke.

1. L'échantillon

À l'automne 1989, nous avons donc décidé de faire une relance des cinq premières cohortes ayant suivi, entre 1985 et 1989, cet atelier sur *l'entraide vocationnelle ou qualifiée*. Cela représentait une population de 79 sujets. Le tableau II révèle la composition de chacune de ces cohortes

Pour des raisons d'égarément d'adresses², 70 questionnaires furent envoyés. Six nous revinrent avec la mention postale "parti sans laisser d'adresse", d'où un échantillon final de 64 sujets qui nous retournent 17 questionnaires complétés, soit un taux de réponse exceptionnellement élevé d'un peu plus de 31%.

TABLEAU II
Entraide vocationnelle ou qualifiée;
composition des cohortes

<i>Cohorte</i>	<i>Année/lieu</i>	<i>Nombre</i>	<i>C.O.</i>	<i>Autres professionnels*</i>
I	85/Montréal	7	7	
II	85/Lévis	17	15	2 travailleurs sociaux juvéniles
III	86/Sherbrooke	16	16	
IV	87/Sherbrooke	26	6	9 travailleurs sociaux 4 infirmières 4 enseignants et orthopédagogues 3 psychologues
V†	89/Sherbrooke	13	7	3 animateurs de jeunes 2 animateurs de rue 1 infirmier
VI‡	90/Sherbrooke	21	8	8 travailleurs communautaires 4 animateurs de rue
VII	91/Lausanne, Suisse	en préparation		

* Cette énumération reflète la formation des participants, leur champ de travail pouvant y différer (ex. psychologue faisant de l'animation communautaire). Elle sert surtout à démontrer la diversité des participants.

† La relance s'étant tenue en octobre 1989, soit à peine trois mois (incluant les vacances estivales) après cette formation, plusieurs sujets de cette cohorte ne se sentiront pas visés par celle-ci.

‡ Cette cohorte ne fait pas partie de la présente relance.

2. Le questionnaire de relance

Le questionnaire utilisé est à l'annexe I. Si on exclut les questions d'identification, c'est-à-dire la première page, ce questionnaire comprend une trentaine de sous-questions regroupées autour de dix

questions-thèmes. Ces thèmes sont conçus du point de vue du répondant et portent sur leur situation de l'entraide avant l'atelier de formation (questions 1 et 2), leurs raisons de l'inscription à cet atelier de l'Université de Sherbrooke (question 3) sur leurs actions suite à cet atelier ainsi que leur justification selon que ces actions sont nulles (question 4) en cours de réalisation (question 5) ou encore à venir (question 9). L'impact et l'évaluation de la formation reçue font l'objet des questions 6 et 7. Enfin, les questions 8 et 10 abordent les formations ultérieures suivies ou souhaitées.

3. *Les résultats*

3.1 *En amont de l'atelier*

Si on tient compte du fait que l'un des sujets nous a retourné le questionnaire avec la seule mention "depuis l'atelier, je suis inactif pour des raisons de santé", les résultats indiquent que 50% (N=8) des sujets ont eu une implication quelconque avec l'entraide antérieure à la formation. Ainsi, deux d'entre eux mentionnent un engagement avec des groupes de parents d'adolescents et deux autres indiquent avoir utilisé l'entraide dans la prévention-drogue. Les autres ne précisent pas le domaine d'application. Quatre répondantes ou répondants indiquent avoir eu une formation antérieure à cet atelier, deux avec R. Carr et deux avec J. Limoges (l'atelier de sensibilisation).

Par ordre de fréquence (indiqué entre parenthèses), les raisons justifiant l'inscription à l'atelier de Sherbrooke sont:

- son aspect pratique (5)
- son emphase sur les jeunes (4)
- l'importance accordée à l'orientation (2)
- le fait qu'on y aborde les implications pour les professionnels (2)
- l'importance donnée à l'entraident plutôt qu'au groupe d'entraide (1)
- l'occasion de partage (1)
- la proximité géographique (1)
- la curiosité (1)

Avec un bilan de 18 raisons, il est évident que certains sujets en ont donné plus d'une.

3.2 *L'atelier de formation*

Le questionnaire a permis de dégager certaines faiblesses et certaines forces de cet atelier de formation.

Cependant, comme cet atelier a évolué, il a suivi plusieurs modifications au cours des années. Il nous est apparu nécessaire de remettre ces

forces et ces faiblesses dans leur contexte, d'une part en précisant à quelle cohorte a appartenu la répondante ou le répondant et d'autre part, à l'occasion, en référent à ladite évolution à l'aide de parenthèses.

a) *Les faiblesses*

En premier lieu, attardons nous à ce que les répondantes et répondants qualifient de faiblesses.

- atelier trop centré sur les jeunes (1985);
- volet "positionnement" trop court (1985), (à noter que depuis, l'atelier y consacre 15 heures, soit le tiers du programme);
- trop d'emphase sur l'entraide, comme l'approche en orientation (1985);
- il y a manque des témoignages de praticiens (1986), (depuis les cohortes incluent de 20 à 40% de personnes étant déjà engagées dans l'entraide, donc susceptibles de témoigner de façon plus ou moins formelle);
- atelier trop court (1986, 1987);
- volet "sélection des entraidents" pas assez approfondi (1987);
- trop d'emphase sur le modèle "éducatif" du formateur (1987);
- trop d'emphase sur les habiletés de base (1987);
- pas assez de temps pour les échanges (1987);
- format de formation trop accéléré (1987);
(cet item sera commenté plus loin);
- n'utilise pas assez les guides (1989);
- le suivi est trop court et embryonnaire (1989).

On notera que chaque faiblesse n'a qu'un supporteur ou supporteuse. On est donc loin d'un consensus, ou d'un problème circonscrit.

b) *Les forces*

Nous rapporterons les forces de l'atelier de formation d'abord en indiquant celles qui couvrent l'ensemble de l'atelier pour finir avec celles plus spécifiques à un aspect de celui-ci. Le nombre qui suit indique le nombre de proposeurs.

- atelier bien structuré (1)
- on y fait une bonne synthèse de l'entraide (1)
- explications claires (1)
- conviction et compétence du formateur (1)
- participation de tous encouragée et obtenue (1)
- format semi-intensif (1)
- contenu solide (1)

- l'occasion idéale pour se positionner à l'entraide (1)
- méthodologie dynamique (4)
- lien avec l'orientation (1)
- l'apprentissage des fonctions (1)
- le module organisationnel (1)
- le film STIMULINTERACTION (1)
- l'usage constant du magnétoscope (1)
- l'usage des guides (3)

Bref, comme on pourrait s'y attendre le même aspect peut apparaître comme une force à l'un et une faiblesse à l'autre. Animer un groupe de formation ne revient-il pas à l'art d'intégrer les différences et les polarités?

c) *Les améliorations*

Les répondantes et les répondants ont fourni de nombreuses suggestions. Néanmoins, dépendamment de leur année de cohorte, il se peut encore une fois que le point soulevé soit devenu caduque ou ait été corrigé.

Nous respecterons donc "l'historicité" de ces suggestions et au besoin y réagirons afin de refléter la situation actuelle. Pour respecter l'anonymat, et simplifier le texte, le genre masculin sera retenu.

Un cohortier de 1986 souhaite une révision des guides. Réaction: cela fut fait en 1989. Son collègue et un autre sujet de 1987 souhaitent un encadrement lorsque retournés dans leurs milieux respectifs. Réaction: depuis que l'atelier a été intégré à la maîtrise, cette attente est partiellement comblée du fait que deux des trois travaux exigés pour l'annotation portent sur l'application concrète des apprentissages dans les milieux respectifs.

De la deuxième cohorte de 1985, un répondant demande un plus grand approfondissement du potentiel des jeunes, c'est-à-dire de ses forces et de ses faiblesses. En réaction, nous sommes du même avis. En effet lors des deux premières versions de l'atelier nous avons sous-estimé la tendance "idéalisante" des conseillers participants. Conséquemment, les années qui suivirent nous avons modifié l'approche de ce thème afin de permettre une version plus nuancée—et surtout plus juste et fondée—de cette jeune clientèle.

Un cohortier de 1985 souhaite une meilleure répartition du théorique et du pratique.

D'un sujet de 1987, vient le souhait que cette formation soit plus longue et d'un autre de la même année, le désir que le volet organisationnel retienne plus de temps.

Encore de la cohorte 1987, émerge "un" souhait que plus de temps soit réservé au partage entre les participants. Réaction: nous avons cons-

taté que ce besoin diffère selon que le participant a plus ou moins d'expérience.

Un cohortier de 1987 déplore le format trop intensif de l'atelier. Réaction: jusqu'en 1987, cet atelier s'est donné sur six jours consécutifs. Maintenant, nous essayons de la répartir à raison de deux jours/semaine (15 heures) sur trois semaines consécutives. Cette modification donne suite également à la demande d'amélioration précédente, c'est-à-dire à celle portant sur les temps de partage.

De la cohorte de 1989, nous n'avons qu'une seule doléance, le regret que cet atelier ne se donne pas plus souvent!

3.3 *En aval à l'atelier*

a) *L'action-inaction*

Les raisons de l'inaction postérieure à l'atelier furent explorées à l'aide de questions à choix multiples de type Likert. Elles se résument et se répartissent autour des *manques* suivants:

- de support d'organisation (3)
- de temps (3)
- d'intérêt (2)
- de support du milieu (1)
- de compétence (1)
- de clientèle (1)

En revanche, les actions postatelier portent sur l'entraide psychologique de la prévention-drogue pour trois répondants, sur l'entraide vocationnelle également pour trois répondants et sur l'aide à l'apprentissage pour deux répondants. Un sujet mentionne le support aux parents d'adolescents et un autre le support aux personnes handicapées.

A noter également que cette entraide a visé 7 fois sur 10 des adolescents du secondaire, les trois autres actions s'adressant aux collégiens, adultes et aînés.

Quatre répondants ont indiqué avoir utilisé comme cadre théorique le modèle de Limoges, deux celui de Carr, un celui de Cole et un dernier celui de Guay. Un sujet mentionne s'inspirer d'un modèle de communication.

La question sur le nombre de personnes rejointes par ces prestations (i.e. la question 5c) s'est avérée ambiguë puisque les réponses sont intraitables.

Cinq des sujets actifs, suite à la formation, précisent avoir publicisé leur expérience, deux par une présentation lors d'une manifestation (ex. colloque), deux autres par un article dans une revue professionnelle et le dernier dans le journal local.

En revanche, à la question 10d, 69% (N=11) des répondants souhaitent moyennement—voire grandement—être aidés dans leur démarche d'édition.

Terminons cette section en résumant les projets annoncés pour les trois prochaines années. Au moins quatre parlent de pour suivre le travail amorcé. Eux et d'autres parlent d'amorcer un projet:

- de relance
- d'implication des enseignants du milieu
- d'apprentissage
- de prévention suicide

Mais deux de ceux-là mettent comme condition d'implication une libération, deux autres la collaboration du milieu, un, des ressources matérielles appropriées et en dernier un contrat personnel de travail.

b) *l'impact de la formation*

Tous les sujets, sauf un, attestent avoir tiré profit de cette formation, de bénéficier de ces retombées, en particulier en étant plus "au clair" par rapport à l'entraide en général.

De façon plus spécifique, ces retombées mentionnées se résument ainsi:

- je comprends mieux le potentiel de l'entraide et des entraidants (2)
- j'ai plus confiance aux jeunes (2)
- je suis plus convaincu et instrumenté par rapport à l'entraide (2)
- je comprends mieux la complémentarité professionnel—entraidant (1)

Lorsque reprises en termes de *savoir-faire* et *savoir-être* ces retombées sont encore plus explicites. Examinons d'abord les savoir-faire, le chiffre indiquant le nombre d'adhérents à l'énoncé.

- je sais mieux dialoguer avec les jeunes (2)
- je suis plus habile et outillé pour promouvoir l'entraide (2)
- je crois plus et favorise plus la formation en groupe (2)
- j'identifie mieux mes forces et faiblesses, ainsi que celles des autres (1)
- je comprends et apprécie mieux ma formation professionnelle de base (1)
- je suis plus motivé (1)
- je crois plus au travail en équipe et le favorise plus (1)
- je suis plus direct et motivant (1)
- l'entraide est devenue ma philosophie de travail (1)
- je distingue mieux l'intra de l'interpersonnel (1)

Quant au *savoir-être*, les retombées vont vers “être plus près des jeunes”, à avoir “une attitude différente avec les collègues, c’est-à-dire un souci d’une meilleure interaction” en passant par “avoir plus d’ouverture envers les autres”.

c) un supplément de formation

Cet atelier, et pour plusieurs, la pratique de l’entraide amènent la majorité des répondantes et des répondants à souhaiter un supplément de formation. Cependant la modalité de ce supplément est loin de faire l’unanimité.

Trois sujets souhaitent des échanges provinciaux et des suivis avec le formateur. Mais huit autres (50%) préféreraient des approfondissements thématiques comme:

- formation à l’animation;
- la création d’un réseau d’échange;
- l’approfondissement de modèles de supervision des entraîdants;
- l’approfondissement de la relation professionnel—entraîdant;
- l’animation de dilemmes selon l’approche de Kohlberg;
- la toxicomanie chez les jeunes;
- le suicide juvénile (2);
- la maternité juvénile.

Près du tiers (N=5) souhaitent que l’université coordonne ces perfectionnements, mais deux de ces répondants souhaitent qu’ils soient décentralisés vers les régions. Autant préfèrent ces perfectionnements sur les heures de travail (N=5) que sur les heures libres (N=4).

Parmi ceux s’étant prononcés sur la pertinence de suppléments de formation (N=8) un critère fait l’unanimité (moyen+grand), ils devraient être vraiment “avancés”, c’est-à-dire exiger des “préalables” comme celui d’avoir suivi le premier atelier.

4. Conclusion

Cette relance révèle la pertinence et l’efficacité d’un perfectionnement substantiel pour les professionnels d’aide désirant s’impliquer dans une structure d’entraide, actuelle ou future. Ce perfectionnement doit se faire selon un format semi-intensif et assurer un suivi.

L’hétérogénéité professionnelle du groupe semble un atout. En revanche, l’homogénéité expérientielle est souhaitée.

Paradoxalement au Québec, alors que les professionnels de l’orientation bénéficient de modèles de matériel d’entraide adaptés à leur champ (atelier, guides, rapports d’expériences, etc.), ils sont encore peu nombreux à avoir saisi—et surtout utilisé—le potentiel actuel et futur de

l'entraide en général et appliqué à l'orientation en particulier. Ce sont surtout ceux au service des collégiens que l'on voit dans le ploton de tête.

En revanche, nous constatons un intérêt réel et grandissant pour l'entraide chez la relève aux sorties des universités. Aux dernières nouvelles, ici même, ils étaient à se créer leur propre groupe d'entraide. Quand la prise de conscience rejoint le savoir-être quotidien, il y a tout lieu d'espérer un savoir-faire ajusté et cohérent.

Notes

¹ L'incorporation de cet atelier dans le programme régulier de maîtrise, à titre de cours substitut de 3 crédits, présente bien quelques désavantages: procédure d'admission, travaux obligatoires, annotation. Elle a cependant l'avantage d'obtenir des subsides pour l'atelier réduisant ainsi significativement son coût d'inscription au plus grand soulagement des participants provenant d'organismes non gouvernementaux et d'entraide. Néanmoins il y a lieu de l'ouvrir au statut d'étudiant libre.

² L'organisation des cohortes de 1985 fut sous les auspices de la CPCCOQ. Par ailleurs, les ateliers attirèrent un certain nombre de nouveaux gradués qui ne nous laissent que des adresses temporaires.

Références

- Bédard, J. Gault, L. (1985). *La relation d'aide*, Boucherville, de Mortagne.
 Carr, R. (1980). *Le counseling par les pairs*. Ottawa: Emploi et Immigration Canada. (Gratuit).
 Guay, J. (1984). *L'intervenant professionnel face à l'aide naturelle*. Chicoutimi: Gaëtan Morin, éd.
 Limoges, J. (1982). *S'entraider*, Montréal, Éditions de l'Homme (en réédition).
 Limoges, J. et al. (1989) *L'avenir entre nous; guide des intervenants*, Montréal, Éd. Agence d'Arc.
 ———. (1989). *L'avenir entre nous, guide des entraidants*, Montréal, Éd. Agence d'Arc.