

LES FACTEURS FACILITANT LA DEMANDE D'AIDE DES HOMMES

un texte de

**Yvon Lemay, responsable de l'équipe d'hébergement
du Carrefour familial Hochelaga (Maisons Oxygène et Claude Hardy)**

**et Raymond Villeneuve, coordonnateur du
Regroupement pour la Valorisation de la Paternité (RVP)**

Octobre 2006

Avant-propos

Les services d'hébergement du Carrefour familial Hochelaga (Maisons Oxygène et Claude Hardy) ont accueilli plus de quatre cents pères et plus de huit cents enfants depuis dix-sept ans. Faute de place, ces services refusent toutefois des pères et des enfants à chaque semaine et même parfois, en période de pointe, refusent jusqu'à deux demandes d'hébergement par jour. Dans ce cas, les demandeurs sont référés vers d'autres ressources. Mais comme ces deux maisons constituent la seule ressource d'hébergement père-enfants au Québec, les demandeurs d'aide ne peuvent être hébergés ailleurs.

Les demandes d'aide des pères sont principalement motivées par les causes suivantes : comportement dépressif suite à une rupture amoureuse, fragilisation du lien avec les enfants, prévention ou interruption de l'itinérance familiale, prévention de la violence, prévention du placement des enfants et tentative de prendre *un nouveau départ dans la vie*. Ces demandes sont souvent faites en état de crise et une expertise pratique a été développée pour faciliter les demandes d'aide des pères et gérer ces situations souvent explosives.

L'objectif de ce texte est de transmettre au lecteur les réflexions de Yvon Lemay, responsable de ces services d'hébergement, quant aux facteurs qui peuvent faciliter la demande d'aide des hommes en difficulté et d'appuyer ces *intuitions-terrain* sur des recherches existantes.

Veillez noter que, pour faciliter la lecture de ce texte, nous utiliserons l'expression *Maison Oxygène* pour identifier *les services d'hébergement du Carrefour familial Hochelaga (Maisons Oxygène et Claude Hardy)*.

Introduction

Le processus de demande d'aide de services sociaux se déroule généralement en trois étapes selon Gross et Mc Mullen : 1) La perception du problème, 2) La décision suite à la perception du problème et 3) L'action qui en résulte.

En clair, lorsqu'un problème survient, l'homme le perçoit (*J'ai un problème*) ou ne le perçoit pas (*J'ai pas de problème, J'ai pas besoin d'aide*). Si l'homme perçoit le problème, il décide d'agir ou pas. Finalement, si l'homme décide d'agir, il passe à l'action mais pour cela, il doit connaître les ressources existantes et accepter de les utiliser.

Lorsqu'un homme demande de l'aide, il en est donc à l'étape trois du processus et chemine intérieurement depuis longtemps.

À ce stade, où l'homme est souvent en crise, il importe donc de réagir promptement et adéquatement à sa demande d'aide sinon, la situation risque de se dégrader rapidement et d'entraîner des conséquences irréversibles.

Dans l'étude québécoise *Les trajectoires de demande d'aide des hommes en difficulté*, il a été établi que 85 % des hommes de l'échantillon ont demandé de l'aide lorsque la relation avec les conjoints et les enfants était très détériorée. La littérature nous enseigne aussi qu'en situation de détresse les hommes ont tendance à consommer beaucoup plus souvent de l'alcool et des drogues que les femmes.

Pour toutes ces raisons, il importe d'identifier les facteurs favorisant la demande d'aide des hommes afin de mieux les aider, eux et leur famille.

Facteur 1 : La socialisation des hommes

Selon Germain Dulac, *les hommes ont souvent de la difficulté à percevoir qu'ils ont un problème de santé car l'idée d'avoir un problème est incompatible avec les rôles masculins. Ainsi, rechercher de l'aide peut être interprété socialement comme un signe de faiblesse, un signe de non-masculinité. Pour ces individus, la demande d'aide n'est pas envisagée comme moyen de bonifier la situation, mais comme une démarche stigmatisante, une menace à leur ego, ce qui les place dans une position de vulnérabilité. Une telle attitude ne laisse que peu de place à l'expression de la souffrance et de la douleur.*

Pour appuyer ces propos, il est éloquent de mentionner que, au Québec, selon la Régie de l'assurance-maladie, les femmes effectuent 50% plus de visites chez le médecin que les hommes.

Il semblerait donc que la manière dont les hommes sont *socialisés* au Québec ne les inciterait pas à demander de l'aide. Une réflexion s'impose à cet égard.

Doit-on mener une campagne de sensibilisation publique auprès des hommes (exemple : *Faut être fort pour demander de l'aide !*) ? Doit-on s'interroger sur l'éducation donnée aux jeunes garçons ? Doit-on s'interroger sur les valeurs de masculinité véhiculées dans notre société ? Les solutions restent à être élaborées mais il est impossible de passer sous silence cette réalité sociale si l'on veut bien saisir le processus de demande d'aide des hommes en difficulté.

Facteur 2-La disponibilité des services d'aide

Les intervenants de la Maison Oxygène et les chercheurs s'entendent pour dire que lorsque les hommes demandent de l'aide, ils veulent *régler le problème... et vite !* Germain Dulac énonce même que les hommes traditionnels ont une perception *mécanique* de leurs problèmes, et souhaitent en quelque sorte, *aller au garage pour... changer le morceau !*

De prime abord, les hommes ne souhaitent donc pas entreprendre une thérapie, participer à un groupe de croissance, et s'investir dans un processus d'introspection. Les hommes en crise souhaitent trouver des solutions immédiates à leurs problèmes concrets et souvent très importants. Les intervenants qui répondent aux demandes d'aide des hommes doivent donc souvent faire face à des situations que l'on pourrait qualifier d'urgentes.

Dans cette perspective, la perception par les hommes qu'un service est peu ou pas disponible constituera certainement un frein à leurs demandes d'aide et pourra même alimenter leur ressentiment à l'égard des services sociaux.

Selon l'étude québécoise *Les trajectoires de demande d'aide des hommes en difficulté, les demandes d'aide antérieures de même que les services reçus influencent le choix d'une ressource. Les données indiquent que si les hommes sont réfractaires à initier une demande d'aide, une fois qu'ils ont brisé la glace, il semble leur être plus facile de répéter ce geste, même si leurs expériences initiales n'ont pas débouché sur les résultats escomptés.*

Une relation de confiance doit donc se développer entre les hommes et les services sociaux. Nous croyons que des services d'aide en plus grand nombre et répondant mieux aux besoins des hommes donneront confiance à ceux-ci et les inciteront à utiliser davantage ces services.

Facteur 3-L'accueil

Selon le chercheur Cohen, *quand les clients arrivent en crise, ne vous concentrez pas tout d'abord sur les détails de leur crise avant de leur offrir un accueil chaleureux. Ne placez pas la tâche de les « réparer » avant celle de les apprécier comme êtres humains.*

À la Maison Oxygène, nous croyons que l'accueil des hommes en difficulté est déterminant. Les premières minutes, sinon les premières secondes, doivent immédiatement contribuer à créer un climat de confiance. À défaut de quoi, l'homme risque de se replier sur lui-même, refuser de collaborer, voire même... de quitter les lieux sur le champ !

Il importe donc, selon nous, de mettre en place un accueil chaleureux, sans préjugés, et adapté aux hommes. Les hommes doivent sentir *qu'ils ont leur place*. Ils ne doivent pas avoir l'impression *qu'ils dérangent* et doivent se sentir écoutés sans jugement. Un vocabulaire approprié, simple et accessible, mettra l'homme en confiance. Un accueil adéquat devrait peut-être même transmettre le message que la demande d'aide de l'homme l'aidera à sortir de son isolement et qu'il pourra dorénavant compter sur le support *réel* de l'organisme sollicité.

Il est important de se souvenir aussi que, lorsque les hommes demandent de l'aide, ils sont souvent en état de crise et peuvent parfois adopter des comportements exacerbés par leur situation. Dans ce contexte, la colère des hommes sera souvent perçue comme étant de la violence. Les intervenants expérimentés sauront réagir adéquatement en distinguant une expression légitime de colère d'une manifestation inadéquate de violence.

Il est utile de distinguer aussi la demande du besoin. Un homme en grande difficulté pourra tout simplement demander *une place pour coucher, pour recevoir son chèque et ses téléphones* alors qu'il sera en dépression profonde. Il demandera donc *un toit* mais aura besoin d'un soutien psychologique important. Savoir distinguer la demande du besoin aidera les intervenants à mieux accueillir les hommes en difficulté.

Lors de l'accueil, les intervenants devront également rapidement établir si leur organisme est en mesure d'aider ou non le demandeur. Dans la négative, l'organisme devra référer l'homme à une autre ressource adéquate de manière à maintenir une lueur d'espoir. Il faut cependant se rappeler ici qu'il n'existe aucune autre ressource d'hébergement pères-enfants au Québec.

4-Les facteurs liés à l'organisme

En plus de l'accueil à proprement parler, un certain nombre de facteurs pouvant faciliter la demande d'aide des hommes est relié à l'organisme qui offre ces services.

Selon l'étude québécoise *Les trajectoires de demande d'aide des hommes en difficulté*, des facteurs tels que *l'accessibilité de l'organisme et la visibilité de l'organisme* sont pris en considération lorsque l'homme en difficulté passe à l'action. La situation géographique de l'organisme, sa proximité avec le lieu de résidence du demandeur, l'accès par les transports en commun, sont autant de réalité qui peuvent faciliter ou non la demande d'aide. La visibilité de l'organisme facilite aussi la demande d'aide. Il n'en demeure pas moins que la meilleure publicité réside toutefois dans le *bouche-à-oreille*. Un homme satisfait des services qu'il a reçus sera toujours le meilleur promoteur d'un organisme.

La culture même de l'organisme est aussi déterminante. En plus des intervenants travaillant auprès des hommes, est-ce que les autres membres du personnel sont sensibilisés à la clientèle masculine ? Est-ce que les autres intervenants, le personnel de soutien et le personnel de direction démontrent aussi une ouverture à l'égard des hommes ? Si ce n'est pas le cas, un climat de tension peut en résulter et indisposer le demandeur d'aide.

5-Les facteurs liés à l'intervention

Finalement, la dernière série de facteurs pouvant faciliter la demande d'aide des hommes est reliée à l'intervention qui sera proposée au demandeur d'aide.

Pour bien comprendre cette problématique, il est utile de consulter le tableau ci-dessous qui confronte les exigences sociales de la masculinité traditionnelle aux exigences de la thérapie.

Paradoxes du processus thérapeutique, Brooks et Dulac

Exigences de la masculinité	Exigences de la thérapie
.Cacher sa vie privée	.Dévoiler sa vie privée
.Maintenir le contrôle	.Renoncer au contrôle
.Sexualiser l'intimité	.Intimité non sexuelle
.Montrer sa force	.Montrer ses faiblesses
.Exprimer sa fierté	.Expérimenter la honte
.Être invincible	.Être vulnérable
.Être indépendant	.Chercher de l'aide
.Être stoïque	.Exprimer ses émotions
.Agir-faire	.Être introspectif
.Éviter les conflits	.S'attaquer aux conflits
.Nier sa douleur-sa souffrance	.Confronter sa douleur, sa souffrance
.Persister indéfiniment	.Reconnaître ses échecs
.Feindre l'omniscience	.Admettre son ignorance

Ce tableau démontre de façon éloquent que, de prime abord, le processus thérapeutique est en opposition manifeste avec les exigences de la masculinité traditionnelle. La démarche thérapeutique proposée à l'homme en difficulté devra tenir compte de cette opposition.

On peut aussi ajouter que, selon Brooks, *la thérapie est vue comme une perte de temps chez les hommes traditionnels*. Selon l'étude québécoise *Les trajectoires de demande d'aide des hommes en difficulté*, *les hommes auront tendance à éviter les longs processus*. Cette étude nous apprend aussi que les éléments suivants peuvent être considérés par les hommes comme des éléments négatifs pendant le processus thérapeutique : *avoir à écouter les autres, la présence d'hommes peu motivés, la composition du groupe et la relation parfois conflictuelle avec l'intervenant*.

La perception qu'un homme en difficulté a du programme qui lui est offert est déterminante dans sa demande d'aide. Il est donc important que la proposition de services soit claire, nette et précise.

Au cours de ses dix-sept années de pratique, la Maison Oxygène a développé des programmes d'intervention auprès des hommes en difficulté qui s'appuient sur les considérations mentionnées jusqu'ici dans le présent document et qui respectent les principes suivants :

A-La confidentialité

L'homme en difficulté doit être convaincu que ses confidences ne seront pas colportées sur la place publique. Sinon, il va se refermer, et sa tension intérieure s'accroîtra. Il pourra même mentir ou tout simplement dire ce qu'on souhaite qu'il dise.

B- Une approche destinée spécifiquement aux hommes

La Maison Oxygène a adopté une stratégie spécifique pour sa clientèle masculine. Cette stratégie se déploie cependant à l'intérieur d'une approche-famille ou de co-parentalité qui ne met jamais en opposition les hommes et les femmes contrairement à un certain courant masculiniste extrémiste. Les pères sont donc en contact quotidiennement avec des femmes et des enfants. L'objectif de cette stratégie est de les reconnaître dans leur différence afin qu'ils apprennent à mieux vivre avec eux-mêmes, avec leurs conjointes et avec leurs enfants.

C- La présence d'intervenants masculins ou d'intervenants possédant une connaissance de la clientèle masculine

Comme un très grand nombre de pères résidant à la Maison Oxygène vivent ou ont vécu des situations difficiles avec leurs conjointes, il est souvent plus facile pour eux de se confier à un homme qu'à une femme. Leurs confidences souvent crues et leur perception parfois stéréotypée des femmes fait en sorte qu'il ne tiendront pas toujours les mêmes propos devant un homme ou une femme. Dans son équipe d'intervenants, la Maison Oxygène tente cependant de disposer toujours d'au moins une femme afin de maintenir une ouverture concrète et quotidienne à l'égard de l'autre sexe.

C- Une stratégie formelle et une autre informelle

Le programme de la Maison Oxygène jumelle une approche thérapeutique formelle (suivi individuel, thérapie de groupe, etc.) et une approche informelle (*activités diverses, soupers de gars, sorties pères-enfants, etc.*).

Cette stratégie mixte permet aux résidants de profiter des avantages des méthodes thérapeutiques traditionnelles, mais aussi parfois, de se confier à un intervenant dans un cadre non-conventionnel et souvent perçu comme moins menaçant. Les activités diverses peuvent contribuer à créer une complicité entre les pères et les intervenants. Les activités pères-enfants offrent un encadrement souple qui permet aux intervenants de guider, de manière appliquée, les pères dans leurs relations avec leurs enfants. De plus, l'exemple concret des autres papas constitue souvent la meilleure référence pour un papa qui souhaite améliorer sa relation avec ses enfants. La Maison Oxygène travaille donc à *bâtir un milieu de vie* à l'intérieur duquel est inséré un processus thérapeutique.

D-Des attentes réalistes

Les dix-sept ans de pratique de la Maison Oxygène ont appris aux intervenants à fixer des attentes réalistes aux pères hébergés. Rien n'est plus démotivant pour un père que de ne pouvoir répondre aux attentes exprimées. Il vaut donc mieux y aller *à petits pas* et fixer de petits objectifs qui, lorsqu'ils seront atteints, motiveront le père à poursuivre son cheminement. Il est important aussi que les intervenants puissent établir un bon diagnostic et que le parcours du père *parte d'où il est rendu*. Sinon, le père risque fort de régresser puisque son parcours sera mal balisé.

E-La valorisation

En terminant, il nous semble essentiel de mentionner ici l'importance fondamentale de la valorisation de l'homme en difficulté en tant qu'homme et en tant que père. Les hommes hébergés à la Maison Oxygène ont connu de nombreux échecs dans leur vie personnelle, professionnelle, amoureuse et familiale. Il est fondamental de valoriser leur contribution afin qu'ils puissent sortir de la honte et identifier leurs forces et leurs faiblesses. Il est important aussi de leur dire et de leur répéter l'importance qu'ils ont pour leurs enfants et de leur transmettre... qu'au bout de leur tunnel... il y a toujours une lueur d'espoir !

Conclusion

Nous croyons que cinq types de facteurs peuvent faciliter la demande d'aide des hommes : 1) Une socialisation qui leur permettrait de demander de l'aide sans qu'ils se discréditent, 2) Une plus grande disponibilité des services d'aide 3) Un accueil tenant compte de leur réalité 4) Un organisme visible et accessible dont la culture interne est sensible aux besoins des hommes et 5) Une proposition de services clairement définie et destinée spécifiquement aux hommes.

Pourquoi une approche destinée spécifiquement aux hommes favoriserait-elle leur demande d'aide ? Tout simplement parce que les hommes en difficulté se sentent alors plus respectés, mieux compris et accueillis dans leur différence. Cet accueil *sur mesure* peut alors constituer la première étape d'un processus de reconstruction qui nécessite tout d'abord la réconciliation de l'homme avec lui-même. Les recherches existantes tendent à démontrer que ce type d'approche est plus efficace (voir Bibliographie).

Dans cette perspective, nous croyons que davantage de services s'adressant spécifiquement aux hommes devraient être mis en place pour répondre à une demande sans cesse croissante. Une meilleure promotion de ces services devrait aussi être réalisée pour que les hommes soient mieux informés et demandent de l'aide plus souvent et plus rapidement.

Comme le dit si bien Germain Dulac... il faut *aider les hommes...aussi !*

Bibliographie

Aider les hommes ... aussi, Germain Dulac, VLB éditeur.

Demande d'aide des hommes, Gilles Tremblay, PhD, t.s., École de service social, Université Laval.

L'actualité, no Vol : 27 No : 15, 1^{er} octobre 2002.

La socialisation : un facteur inhibiteur de la recherche et de la demande d'aide chez les hommes. Germain Dulac, docteur en sociologie, 1989.

La trajectoire masculine au travers des trois étapes de la demande d'aide, Germain Dulac, 1997.

Les trajectoires de demande d'aide des hommes en difficulté, Collection, études et analyses, Août 2002, Daniel Turcotte, Germain Dulac, Jocelyn Lindsay, Gilles Rondeau, Pierre Turcotte.

Rapport d'activités, Carrefour Familial Hochelaga, 2005-2006.