



Table de concertation des intervenants en soutien communautaire en habitation de l'Outaouais

Rencontre 17

La motivation

Date : **Le 16 novembre 2016**

Heure : **9h à 12h**

Lieu : **Soupe populaire de Hull, 297 boulevard des Allumettières**

Invité : **Daniel Pelletier, Université du Québec en Outaouais**

Le prochain thème de discussion portera sur la motivation, un sujet des sujets ayant capté l'intérêt de l'ensemble des membres de la table de concertation. Il s'agit là d'une réflexion qui nous amènera à développer des outils sur les différentes sources de motivation en vue d'impliquer davantage les personnes aidées dans leur projet de vie. C'est aussi une occasion de se solidifier comme intervenant, de se rappeler notre motivation à œuvrer au sein du milieu communautaire, surtout lorsque nous sommes confrontés à des situations difficiles.

Le lieu et l'ordre du jour vous seront envoyés sous peu. Seulement, à la fin de cette rencontre, les personnes qui le voudront pourront rester pour discuter de l'organisation du Forum de discussion des résidents, des locataires et des intervenants.

Nombre de participants : 13

Johanne Gadbois
Intervenante communautaire
GRT-ROHSCO
819-205-3485 poste 34
soutien.org@rohSCO.com

La Table de concertation des intervenants en soutien communautaire en habitation de l'Outaouais

Avis de convocation

Date : Le 16 novembre 2016

Heure : 9h-12h

Lieu: **La Soupe populaire de Hull, Centre Yolande-Duval, 297 boulevard des Allumettières, Gatineau, QC, J8Y 2S7**

Chères intervenantes,
Chers intervenants,

Vous êtes invité(e)s à participer à la prochaine table de concertation sur la Motivation, qui se tiendra à **la Soupe populaire de Hull, Centre Yolande-Duval, 297 boulevard des Allumettières, Gatineau, QC, J8Y 2S7**. Cette discussion nous permettra de développer des outils d'intervention sur les différentes sources de motivation autant des personnes aidées que des intervenants.

Également, nous avons l'opportunité d'aller visiter le Logement communautaire d'Ottawa en janvier prochain. Il s'agit d'une occasion pour découvrir une approche différente de soutien communautaire. Il importe donc de mesurer l'intérêt des participants de la table à cette activité. Enfin, pour les intéressés, la table se conclura en se divisant les tâches de l'organisation du Forum de discussion.

Ordre du jour

- 1- Mot de bienvenue et prise de présences
- 2- Invitation pour visiter Logement communautaire d'Ottawa
- 3- Atelier sur la motivation, par Daniel Pelletier
- 4- Élaboration et distribution des tâches pour l'organisation d'un Forum de discussion

Meilleures salutations,

Johanne Gadbois
Intervenante communautaire
GRT-ROHSCO
819-205-3485, poste 34
soutien.org@rohsco.com

La Table de concertation des intervenants en soutien communautaire en habitation de l'Outaouais

Procès-verbal

Date de la rencontre : 16 novembre 2016

Lieu de la rencontre : Soupe populaire de Hull, Centre Yolande-Duval, 297 boulevard des Allumetières, Gatineau, QC, J8Y 2S7

Invité : Daniel Pelletier est professeur à l'UQO, il a enseigné en psychoéducation et œuvre maintenant en sciences de l'administration. Il a travaillé auprès de différentes populations, dont les personnes ayant fait un passage comme sans-abri, dans les milieux carcéraux et auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle. Il est aussi au CA d'Habitation Outaouais Métropolitain.

Étaient présents :

Prénoms et noms	Organismes
1. Daniel Pelletier	Université du Québec en Outaouais (UQO)
2. Fanny Larochelle	Office municipal d'habitation de Gatineau (OMHG)
3. Julie Parent	Mon Chez Nous (MCN)
4. Véronique Pierry	Maison pour Elles des Deux Vallées
5. Danny Lyrette	Centre Inter-Section
6. Jason Robillard	Centre Inter-Section
7. Benjamin Guérette	Maison Réalité
8. Christine Lacroix	Maison Réalité
9. Anaclet Tshibaka	Le Portail de l'Outaouais
10. Daniel Beaudoin	Bureau régional d'action sida Outaouais (BRAS)
11. Matthew Audet	Maison Fraternité
12. Joaquim Vigeant	ROHSCO
13. Johanne Gadbois	GRT-ROHSCO

Début de la séance : 9h00

Visite Logement communautaire d'Ottawa : le mercredi, 25 janvier 2017

La proposition d'aller visiter le Logement communautaire d'Ottawa en janvier prochain a été très bien accueillie par les membres de la table. Bien que la date restait à déterminer au moment de cette rencontre, nous savons maintenant que la visite aura lieu le mercredi, 25 janvier 2017. Les intervenants ont opté pour visiter les lieux une journée entière plutôt qu'une demi-journée. Il ne restera qu'à organiser le covoiturage pour s'y rendre. Rappelons que le

Logement communautaire d'Ottawa réunit 32 000 résidents répartis en quatre districts sur tout le territoire d'Ottawa.

Rencontre comité de sondage : lundi, 16 janvier 2017 à 9h à OMHG, 117 Carillon

La rencontre pour le comité de sondage pour la mise sur pied du Forum de discussion pour résidents, locataires et intervenants se tiendra le lundi, 16 janvier 2017 à 9h à l'OMHG, 117 Carillon. La création d'un sondage a pour but de cibler les champs d'intérêt des résidents et des locataires et de trouver une stratégie de distribution au sein des organismes et des partenaires.

Les membres de la table sont invités à regarder dans leur organisme respectif les personnes aidées qui pourraient être intéressées à y participer. Aussi, bien que la demande de financement auprès du PAOC ait été envoyée, pour ceux qui ne l'auraient pas encore fait, merci de demander à votre direction de signer la lettre d'appui qui se trouve à la fin du document et de me la faire parvenir.

Daniel Pelletier : La motivation

Daniel Pelletier nous a laissé un document portant sur les principaux modèles de la motivation, les différents types motivation et les façons de susciter la motivation. Il a été envoyé aux membres de la table de concertation en pièce jointe et il est disponible sur demande.

La pyramide de Maslow

La pyramide Maslow a longtemps constitué le modèle en vigueur, cependant il comporte des limites. Il est associé au premier niveau de la motivation, soit celui associé à la sécurité physique. Lorsque les besoins primaires sont répondus, il faut trouver les sources de motivation ailleurs.

La motivation : ne pas rester coucher un matin de pluie

La motivation a comme point de départ l'automotivation, soit ne pas être motivée. La paye peut être une source de motivation, mais ce bénéfice comme motivation externe ne se limite pas aux conditions de travail. Deci et Ryan ont élaboré un modèle de motivation basé sur les prédispositions psychosociales.

La motivation intrinsèque

De toutes les formes de motivation, c'est la motivation intrinsèque qui donne le plus de liberté. Elle est associée au plaisir, à la satisfaction constante et aucune conséquence négative n'y est associée. Le processus de changement des personnes n'est pas rattaché à la motivation intrinsèque, car l'idée est d'avoir des sentiments et des activités plaisantes qui peuvent se terminer au moment voulu par la personne ou lorsqu'une contrainte survient.

La motivation extrinsèque

La motivation extrinsèque s'exerce sous les pressions externes ou internes. Avec les personnes aidées, les contraintes peuvent servir de levier, il s'agira de rehausser les niveaux de motivation.

- Au premier niveau : c'est l'absence de motivation, la personne évite les conséquences négatives, c'est la recherche de récompenses ou l'évitement des punitions comme la chicane ou la perte d'emploi.
- Au deuxième niveau : il s'agit d'éviter de ressentir des émotions négatives comme la honte, la culpabilité auprès d'une relation avec une personne importante à nos yeux. Du plaisir peut être ressenti, mais le moteur est d'éviter les émotions négatives. Par exemple, lorsqu'un couple négocie dans quelle famille ils vont fêter Noël.
- Au troisième niveau : la motivation est liée à la façon dont on se perçoit en conformité avec nos valeurs. C'est l'exemple de la motivation au travail ou d'un athlète olympique, la personne est prête à vivre les contraintes liées au but qu'elle veut atteindre.

Identifier le niveau de changement

Le véritable changement est de travailler où la personne est réellement rendue, il s'agit d'une approche graduelle. La motivation n'est pas un concept quantifiable et il est intégré différemment chez les personnes. En ce sens, un détenu peut se dire qu'il ne se voyait pas rendu au pénitencier lorsqu'il était jeune, alors qu'un autre peut se dire qu'il lui reste encore 6 semaines de discipline avant de retrouver sa liberté.

Absence de passage à l'acte

En l'absence de passage à l'acte, il faut identifier le niveau de changement de la motivation extrinsèque. Lorsqu'une personne ne semble pas répondre aux interventions amorcées précédemment pour gérer, par exemple, un logement insalubre, il faut se demander s'il s'agit

d'un constat d'infraction (menaces : 1^{er} niveau) ou si la personne sent de la honte (relations : 2^e niveau) face à ce désordre. Cependant, dans cette situation il est fort probable que la véritable question soit avez-vous honte? Il est donc sous-entendu que la personne se sent mal. Il importe de prendre conscience des questions avec illusion d'une alternative. Cette formulation peut donner l'impression que ce n'est pas une bonne personne et il y a peut-être des années qu'elle se fait dire de quoi tu as l'air quand tu as des invités. Pour en arriver à développer de l'autonomie, il faut accepter le désordre. Je ne sais pas comment t'aider (discours 2^e niveau). Il faut également porter attention de ne pas interpeler les différents niveaux pour ne pas surcharger l'intervention d'informations. Il faut se rappeler que dans certaines circonstances, le changement peut être une perte. Il faut regarder le changement sous différents angles, à l'interne et à l'externe, afin d'augmenter le niveau d'autonomie.

Le modèle de préparation au changement de l'entrevue motivationnelle.

Le modèle de préparation au changement est basé sur une étude pour cesser de fumer. Il implique dans un premier temps d'identifier le niveau où la personne est rendue.

- La précontemplation : La décision de cesser de fumer est précédée par une période de non-changement, les avantages liés aux plaisirs prédominent alors que les inconvénients sont perçus comme mineurs.
- La contemplation : À cette étape, la personne réalise que sa consommation lui coûte cher et l'idée de cesser de fumer commence à se mijoter.
- La préparation : Après le plaisir, l'ambivalence s'introduit, la personne hésite entre deux choix et commence à penser à la dernière fois. L'entrevue motivationnelle est conçue pour exploiter la période d'ambivalence, juste avant le passage à l'action.

La préparation au changement

C'est donc après la période de contemplation que la phase de préparation au changement s'amorce, que la personne pense à changer. Certaines fois, la personne pense à son problème tous les jours, le rappel motivationnel s'effectue donc au quotidien. Ce n'est pas comme ça que je veux être. Certaines populations cibles ont des difficultés à se projeter dans l'avenir.

Les trois « R » de l'entrevue motivationnelle : répéter, reformuler et « r » amplifier

L'entrevue motivationnelle consiste à augmenter le niveau d'ambivalence en vue d'amener la personne vers le processus de changement. Le discours de changement s'accompagne de l'auto-efficacité, c'est-à-dire que la personne sait ou a la conviction qu'elle peut arrêter de fumer. L'intervention doit se baser sur ce que la personne dit réellement et faire attention de ne pas aller trop loin dans les encouragements. Il faut prendre du temps avec la personne pour discuter

de son point de vue, prendre au moins 1h30 pour la faire répéter, reformuler ses propos et amplifier certains éléments de son discours. Il faut arrêter de penser à ce qu'on a le goût de lui dire, éviter de trouver la solution, mais plutôt apprendre à se taire et écouter son discours de changement. L'entrevue motivationnelle est très exigeante, il ne s'agit pas d'un programme de changement, mais de travailler sur la motivation de la personne à changer. La personne qui amorce ce processus le réussit mieux, car elle commence à changer d'elle-même.

L'entrevue motivationnelle requiert un travail sur soi comme intervenant. Le fil conducteur est de se ramener à ce que la personne nomme et non à ce qui nous ferait plaisir pour répondre à nos attentes. Si la personne veut plaire à l'intervenant ou répond au discours dominant, c'est que l'entrevue n'est pas bien menée. Il ne faut pas avoir peur de dire que c'est agréable de prendre une bonne bière, plutôt que de miser sur l'importance de cesser de consommer. Il faut apprendre à être neutre et cibler les faux discours de changement. La résistance peut s'intégrer dans l'approche de la réduction des méfaits, c'est un facilitateur de la motivation. L'ambivalence est le point de départ lorsqu'il n'y a pas discours de changement ou d'auto-efficacité. Si après environ deux rencontres, il n'y a pas de changement et que la personne a été écoutée, il faut s'arrêter là et noter les impacts positifs par la suite. Il s'agit d'un modèle particulier sans théorie. Une bonne entrevue est intéressante pour les intervenants qui trop souvent ont l'impression que le travail n'a rien donné.

Le passage à l'action

Le passage à l'action est facilité avec la motivation et non seulement avec un discours axé sur le changement, il importe de porter attention à cette forme de discours, notamment avec les détails comme les dates ou la mention d'avoir un appartement. Il faut cibler si le désir de changement est constant ou une fois de temps en temps. Il faut cibler les avantages et les inconvénients pour savoir si l'ambivalence est amorcée, en posant la question inversement aux mots mentionnés. Avec les personnes qui s'expriment peu, il est plus difficile d'utiliser l'approche motivationnelle. Il faut valider si la phase de préparation est en cours ou non, un peu comme on le fait dans les plans suicidaires pour évaluer le degré de dangerosité. Il faut en arriver à accepter qu'une personne ne soit pas prête à changer. Il faut considérer les différents niveaux d'interprétation, car la personne qui nomme et la personne qui l'entend n'ont peut-être pas le même vocabulaire, ou le langage des intervenants. La façon de définir le problème est bien souvent sous le contrôle de la personne ou des intervenants. Avoir une idée claire de ce qu'on souhaite qui arrive n'est pas toujours évident. Or, l'agent de changement peut être une personne externe à l'intervention en cours.

Trois composantes pour augmenter le niveau d'autonomie

Trois composantes doivent être réunies pour faire augmenter le niveau de motivation.

- Le niveau autonomie : Il ne signifie pas de décider quoi faire, mais indique que les choix entre trois scénarios, A, B ou C, sont amorcés. Il ne s'agit pas non plus de décider en fonction des options offertes par l'intervenant. Chacun a un niveau de décision qui se diffère des autres. Il faut l'encadrer et commencer par des gestes simples.
- L'impression de compétence : Lorsque le niveau d'introspection est peu élevé ou au début du processus, il faut orienter vers des conditions qui auront de bons résultats plutôt que vers l'échec. Il faut susciter de l'ambivalence et cibler ce qui motive la personne et avoir l'impression que certains événements sont plaisants pour tous.
- La relation : Il faut en arriver à établir une relation thérapeutique avec l'intervenant. Il faut répondre aux besoins d'affiliation et tisser des liens affectifs significatifs.

Les systèmes de récompenses et de punitions

La motivation dépend de ce que les autres pensent de sa personne (punitions et récompenses), il faut faire de l'estompage pour le maintien. Une des approches ayant visé le changement de comportement s'est inspiré des chiens, en donnant un biscuit lorsqu'il a bien agi ou en le chicanant pour lui faire comprendre qu'il a mal agi. L'estompage ne doit pas avoir lieu en tout temps, parce que les systèmes de récompenses et de punitions ne favorisent pas l'autonomie. Il importe de réduire les contingences avec le temps des récompenses et des punitions, pour que l'individu puisse l'intérioriser.

L'auto-efficacité des personnes et des intervenants

Un des défis auprès des personnes confrontées à des problématiques multiples est de les amener à focaliser sans les forcer. Certaines fois, il faut forcer, il doit y avoir des contraintes. Devant la comorbidité ou les troubles concomitants, l'intervenant peut être confronté à ses propres motivations. Une des contraintes comme intervenant est que l'on ne peut amorcer un mouvement, sans mandat légal, sinon c'est de l'acharnement d'intervention.

Il faut se demander comment on définit sa propre auto-efficacité comme intervenant. Auprès des populations difficiles, il faut arrêter de mettre sa motivation au travail, sur les changements posés par la personne, mais plutôt sur l'aide possible compte tenu des limites du mandat. Il y a beaucoup de pression sur les différentes façons d'aider les personnes, alors qu'il manque de conditions pour aider réellement, notamment parce qu'il y a une panoplie de dimensions légales à considérer. La question à savoir si le processus de changement est réaliste revient aux

intervenants. La relation d'aide est un domaine d'incertitudes, en plus d'offrir la meilleure aide possible avec ce qu'on sait aujourd'hui. Est-ce que la liberté de rester en difficultés dépend de la réponse de la personne ou de l'efficacité au travail de l'intervenant? La question n'est pas ce que je peux faire de plus, mais ce que je peux faire de moins. Les intervenants peuvent avoir l'impression qu'ils peuvent en faire toujours plus. La vision psychosociale donne l'impression que la phase terminale psychologique est inconvenable.

L'intervention a bien souvent tendance à faire un reflet sur la qualité du travail, ce qu'on a fait ou n'a pas fait. La relation d'aide est bien souvent confrontée à la limite de temps, on essaye de faire rapidement ce qui se fait lentement. Bien souvent, on demande aux personnes de changer dans l'espace de 6 mois, un an, alors qu'il faut au moins trois ans pour former un intervenant. Autrement dit, on demande à ce que des gens désorganisés atteignent des objectifs en un laps de temps restreint. Petit conseil, ne faites pas plus de la même chose, une action qui n'a pas donné les bons résultats risque de tourbillonner dans le même discours. Il faut sortir de ce même discours qui met l'accent sur la pression, la performance et les statistiques au quotidien.

Date

Table de concertation des intervenants en soutien communautaire en habitation de l'Outaouais

Regroupement des OSBL d'habitation avec soutien communautaire de l'Outaouais (ROHSCO)

28 rue Caron

Gatineau (Québec) J8Y1Y7

Objet : Lettre d'appui de [nom de l'organisme] pour l'organisation d'un forum de discussion pour résidents, locataires et intervenants

À qui de droit,

Je souhaite par la présente signifier mon appui à votre projet d'organiser un forum de discussion de locataires et résidents qui portera sur le logement communautaire.

Ce projet, qui réunira également des intervenants des organismes concernés, permettra à des locataires et résidents de participer à des ateliers et d'y prendre la parole afin d'y faire mieux connaître leurs réalités et faire valoir leurs points de vue. De plus, ce forum permettra aux participants de mieux connaître, apprécier et intégrer la diversité de ressources actuellement mise à la disposition des locataires et résidents de logements communautaires. Cet événement rassembleur fournira également une rare occasion de réseautage entre intervenants, locataires, résidents de même que certaines personnalités du domaine public.

Enfin, nous espérons que les discussions qui animeront ce forum permettront d'identifier et de mettre en œuvre des « manières de faire » et des outils d'intervention qui permettront d'améliorer l'appui offert par les secteurs public, privé et communautaire aux personnes qui bénéficient de logement communautaire en Outaouais.

Je vous prie d'agréer à l'expression de mes sentiments les meilleurs.

[Prénom, nom, titre du poste]

[Coordonnées de l'organisme]