



Comment venir en aide  
à une personne  
qui vit des difficultés

# **GUIDE** **DE L'AIDANT**

## Table des matières

Introduction .....	2
Établir un bon contact.....	3
Se protéger comme aidant .....	4
La dépression.....	5
Le suicide .....	6
Drogue, alcool et jeu .....	6
Problèmes financiers.....	7
Impacts sur les couples et les familles.....	8
Quand un conflit devient de la violence.....	9
Liste des ressources.....	10

Ce guide est disponible  
sur internet à l'adresse :  
[www.csss.sudlanaudiere.ca](http://www.csss.sudlanaudiere.ca)

Le masculin est utilisé dans le présent guide  
pour simplifier le texte.

## INTRODUCTION

L'incertitude liée aux pertes d'emploi annoncées dans notre région a un impact psychologique certain. Des travailleurs peuvent vous confier leur angoisse de perdre leur emploi, leur maison, leur chalet. D'autres vous parlent de leur envie de tout casser, de leurs dettes, de leurs disputes avec leur conjoint. Certains peuvent même vous confier leurs idées suicidaires.

Ces personnes, qui sont souvent de bonnes connaissances, savent que vous n'êtes pas des professionnels de services sociaux. Elles demandent votre avis et s'attendent à un coup de main de votre part. Parce qu'elles vous font confiance, elles se confient à vous. Vous pouvez vous demander si vous avez dit les bonnes paroles, fait ce qu'il fallait faire et si vous avez aidé ou nui.

Dans les pages qui suivent, vous trouverez les outils nécessaires pour les aider.



## ÉTABLIR UN BON CONTACT

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

### Accueil

- ◆ Être accueillant et chaleureux.
  - ◇ « Qu'est-ce qui se passe? »
  - ◇ « Ça ne va pas? »
- ◆ Quand on a un problème personnel, le seul fait de se sentir écouté, non jugé, nous amène à nous sentir moins seul.

### Écoute et soutien

- ◆ Démontrez de l'intérêt par rapport à ce que la personne dit et vit.
  - ◇ « C'est difficile pour toi. »
  - ◇ « Ce n'est pas facile de perdre son emploi, sa maison, son conjoint. »
- ◆ Prenez un ton de voix rassurant.
- ◆ Reconnaissez que c'est difficile de parler de ses problèmes.
  - ◇ « Je sais que ce n'est pas facile pour toi de parler de tes problèmes. »
  - ◇ « Ce n'est pas facile de venir me voir pour en parler. »
- ◆ Évitez de faire la morale ou de donner des solutions toutes faites.
  - ◇ « À ta place, je ferais... »
  - ◇ « Tu serais mieux de faire... »
- ◆ Favorisez l'expression des émotions (pleurs, colère, tristesse, etc.) qui fait du bien à la personne et la soulage. Le fait de parler des émotions ne les crée pas, car elles sont déjà là.
  - ◇ « Comment te sens-tu par rapport à ce qui t'arrive? »
- ◆ Soyez clair avec la personne et exprimez vos propres limites.
  - ◇ « Je ne suis pas un professionnel, je ne peux pas t'aider pour ton problème de... mais je connais une ressource qui peut t'aider. »
- ◆ Avisez la personne du temps dont vous disposez.
  - ◇ « J'ai trente minutes devant moi. Si tu me parlais de ce qui t'amène? »

### Donnez la référence

- ◆ Référez vers la ressource correspondant au besoin exprimé.
- ◆ Donnez le nom de l'organisme et ses coordonnées.
- ◆ Si la personne est embarrassée, offrez-lui de faire le contact avec elle.

### Quelques trucs

- ◆ Brisez l'isolement de la personne en identifiant autour d'elle une ou des personnes significatives qui peuvent l'aider.
- ◆ 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.

## SE PROTÉGER COMME AIDANT

### N'oubliez pas

- ◆ Qu'il est possible d'être ému, perturbé, dérangé par les problèmes 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 rapport aux problèmes qu'on vous présente.
  - ◇ Limite dans vos sentiments : vous pouvez être mal à l'aise avec le suicide, la violence.
  - ◇ Limite de temps : « J'ai une heure à te consacrer, j'ai un rendez-vous après ».
  - ◇ Limite de compétence : « 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 vers des ressources du milieu. Montrez-lui que vous êtes disposé à la revoir au besoin.



### Moyens pour éviter de s'épuiser

Il existe des moyens pour ne pas s'épuiser tout en aidant des personnes qui ont des difficultés.

- ◆ Donnez-vous de bonnes règles d'hygiène de vie (alimentation, sport, etc.).
- ◆ Apprenez à prendre soin de vous et acceptez qu'on prenne soin de vous également. Des personnes peuvent vous aider, vous écouter, vous encourager.
- ◆ Apprenez à dire NON, vous ne pouvez pas plaire à tout le monde.

Des professionnels peuvent vous soutenir dans votre rôle et sont là pour vous écouter, si vous en avez besoin.

Vous trouverez les coordonnées de votre CLSC à la fin de ce guide.

### Face à la colère

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

- ◆ Gardez une certaine distance physique par rapport à la personne et si vous devez l'approcher, faites-le de côté et non de face.
- ◆ Adoptez la même position que la personne ; si vous êtes assis et que la personne est debout, levez-vous.
- ◆ Restez calme, n'utilisez pas le même ton (si elle crie). Invitez la personne à s'asseoir et dites que vous allez prendre le temps d'en parler.

- ◆ Donnez-lui la chance de parler de ses frustrations, ceci peut calmer la personne. Amenez-la dans un endroit tranquille.
- ◆ Laissez le passage libre entre la personne et la porte de sortie afin qu'elle puisse quitter la rencontre facilement si elle le désire. Assurez-vous d'avoir accès vous-même à la sortie.
- ◆ Évitez d'amplifier ou de diminuer ses sentiments. Si elle dit qu'elle est fâchée, utilisez le même vocabulaire et non qu'elle est en colère...
- ◆ Faites-vous respecter, vous n'êtes pas obligé de tout accepter.

## LA DÉPRESSION

Après un choc majeur tel une perte d'emploi, il est normal de vivre des sentiments négatifs comme la tristesse. Mais lorsque les symptômes persistent durant des semaines et des mois et empêchent un retour à la « vie normale », c'est peut-être un signe de dépression.

### Les signes:

- ◆ Difficulté à s'endormir ou dormir suffisamment, ou trop dormir;
- ◆ Sensation de fatigue ou manque d'énergie;
- ◆ Diminution ou augmentation de l'appétit;
- ◆ Perte d'intérêt ou de plaisir à pratiquer des activités habituelles;
- ◆ Moral bas, humeur dépressive ou sentiment de désespoir;
- ◆ Mauvaise opinion de soi-même ou sentiment d'échec;
- ◆ Difficulté à se concentrer pour lire le journal ou regarder la télévision;
- ◆ Agitation ou nervosité qui porte à bouger plus que d'habitude;
- ◆ Envie de se blesser de quelque façon ou de penser que l'on serait mieux mort;

Vous pouvez jouer un rôle très important:

- ◆ en soutenant;
- ◆ en écoutant;
- ◆ en évitant de critiquer la personne;
- ◆ en respectant son rythme;
- ◆ en l'aidant 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 à la fin de ce guide dans la rubrique « dépression ».



### RÉFÉRENCE

Revivre (soutien et écoute face à la dépression) .....1-866-738-4873

## LE SUICIDE

### Saviez-vous que :

- ◆ Parler du suicide avec une personne qui y pense ne risque pas de l'amener à passer à l'acte.
- ◆ La personne qui tente de se suicider est extrêmement malheureuse. Le suicide est considéré par la personne souffrante comme la seule solution pour mettre fin à ses souffrances.
- ◆ Sur dix personnes qui se suicident, huit ont lancé des messages plus ou moins directs avec des phrases comme :
  - ◆ « Vous seriez mieux sans moi »
  - ◆ « Bientôt, je n'aurai plus de problèmes »



Demandez clairement à la personne si elle pense au suicide. Si la réponse est oui :

- ◆ Dites à la personne que vous appréciez la confiance qu'elle a en vous, mais que vous ne pouvez pas garder ça secret.
- ◆ Appelez tout de suite le Centre de prévention du suicide, si possible avec la personne, un professionnel va vous aider à bien réagir.

### RÉFÉRENCE

Centre de prévention du suicide ..... 1-866-APPELLE (277-3553)

## DROGUE, ALCOOL ET JEU

Ce n'est pas toujours facile de savoir si quelqu'un a des problèmes d'alcool, de drogue ou de jeu. Si la personne vous en parle, c'est déjà un bon indicateur qu'il y a un problème. Demandez à la personne si elle pense que l'alcool, la drogue ou le jeu lui cause des problèmes.

Voici quelques indices :

- ◆ La personne manque une ou des journées de travail à cause d'une gueule de bois, d'un « trip » ou du jeu.
- ◆ La personne le fait de plus en plus souvent ou elle le fait en secret.
- ◆ L'alcool, la drogue ou le jeu lui causent des problèmes financiers (emprunt d'argent).
- ◆ La personne ment aux autres pour cacher son problème ou s'isole.
- ◆ La personne mélange deux choses ensemble, des médicaments ou des drogues avec de l'alcool.
- ◆ La personne conduit en état d'ébriété.
- ◆ La personne a besoin de boire pour oublier ou gérer ses émotions.
- ◆ La personne a des symptômes physiques : tremblements, sueurs, etc.

Pour le jeu, voici des indices laissant deviner que ça va trop loin :

- ◆ Jouer pour « se refaire ».
- ◆ Jouer pour « battre la machine ».
- ◆ Quand on emprunte pour jouer.

Si la personne cumule plusieurs indices et que vous vous sentez à l'aise, vous pouvez aborder le sujet avec elle.

Il y a des professionnels qui peuvent aider pour ce genre de problème et vous pouvez facilement référer les personnes aux numéros ci-dessous.

### RÉFÉRENCES

Drogues, aide et références (alcool, drogue et jeu) .....	1-800-265-2626
Jeu : Aide et références .....	1-866-767-5389

## PROBLÈMES FINANCIERS

Quelqu'un vous aborde en vous disant : « Ça va mal, je vais tout perdre : ma maison, mon auto... Je ne sais plus quoi faire, je suis au bord du gouffre. Il n'y a plus rien à faire ». Cette personne a besoin d'aide et de soutien.

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 pour elle qu'elle aborde ce sujet. Cette personne peut vivre un sentiment d'échec, d'impuissance et de dévalorisation. Elle peut se sentir facilement jugée.

### Quoi dire, quoi faire?

- ◆ Écoutez la personne avec respect, sans l'interrompre.
- ◆ Il est incontournable pour une personne aux prises avec des problèmes financiers de regarder sa situation.
- ◆ Encouragez-la à prendre le temps de s'asseoir et de mettre sa situation financière sur papier.
- ◆ Encouragez-la à ouvrir ses états de compte 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 experts en budget et endettement. Leurs services sont offerts gratuitement.

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

### RÉFÉRENCES

#### Aide pour budget, endettement

Association coopérative d'économie familiale (ACEF) .....	1-866-414-1333
Questions sur le chômage	
Service Canada .....	1-800-808-6352
Questions sur l'emploi	
Emploi-Québec .....	1-877-767-8773
Questions sur la retraite	
Régie des rentes.....	1-800-463-5185

## IMPACTS SUR LES COUPLES ET LES FAMILLES

Le, la conjoint(e) et les enfants peuvent aussi réagir à la situation.

- ◆ Plus de conflits dans le couple
- ◆ Communication difficile ou inefficace
- ◆ Baisse de la fréquence et de la qualité des relations sexuelles
- ◆ Isolement
- ◆ Perte de motivation pour les activités habituelles
- ◆ Perte de sommeil
- ◆ Enfants qui pleurnichent
- ◆ Enfants qui nomment des malaises physiques (maux de ventre, maux de tête, etc.)
- ◆ Enfants qui ne veulent plus aller à l'école ou à la garderie
- ◆ Enfants plus agités
- ◆ Enfants qui posent des questions d'ordre matériel : « Est-ce que nous allons déménager? »  
« Aurons-nous assez d'argent pour manger? »  
« Pourrons-nous continuer à aller en vacances? »
- ◆ Tout comportement inhabituel



Si une personne vous parle de ces manifestations au sein de son couple et/ou de sa famille :

- ◆ Écoutez. Parler de ces observations est la première étape vers la solution.
- ◆ Faites le lien entre les observations et la perte d'emploi. Souvent on ne réalise pas que la famille et l'entourage sont aussi touchés par les grands stress. Même si les adultes font de leur mieux pour protéger leurs proches, il est normal qu'ils réagissent aussi.
- ◆ Trouvez la personne la plus significative (ami, professeur, etc.) qui a un lien suffisant pour aborder le sujet avec la personne.
- ◆ Faites la référence à la bonne ressource si nécessaire.

### RÉFÉRENCES

La Ligne Parents..... 1-800-361-5085  
CLSC

Voir les autres ressources à la fin du guide à la rubrique « couple et familles »

## QUAND UN CONFLIT DEVIENT DE LA VIOLENCE

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

Il s'agit de violence lorsque :

- ◆ 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 »
- ◆ « J'aime mieux me taire et acheter la paix »
- ◆ « Il (elle) n'acceptera jamais que je le (la) quitte »
- ◆ « 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 »
- ◆ « Il (elle) menace de partir avec les enfants »

### 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 différents numéros ci-dessous.

#### RÉFÉRENCES

S.O.S Violence conjugale .....	1-800-363-9010
Centre d'aide pour hommes (CAHo) .....	1-800-567-8759
CLSC de votre région	

## LISTE DES RESSOURCES

### Services généraux (soutien psychosocial)

- CLSC Meilleur (Charlemagne, Repentigny, L'Assomption, L'Épiphanie, St-Sulpice) .....450 654-9012
- CLSC Lamater (Terrebonne – Mascouche) .....450 471-2881
- CLSC de Joliette .....450 755-2111
- CLSC de Saint-Esprit .....450 839-3676
- CLSC de Berthier .....450 836-7011
- CLSC de Lavaltrie .....450 586-1020
- CLSC de Saint-Gabriel .....450 835-4707
- CLSC de Chertsey .....450 882-2488
- CLSC de Saint-Jean-de-Matha .....450 886-3861
- CLSC de Saint-Michel-des-Saints .....450 833-6334
- CLSC de Saint-Donat .....819 424-1511

Durant les heures d'ouverture de votre CLSC, faites le « 0 » et demandez l'accueil psychosocial.

Après 16h30 et pour les autres régions

- Info-social ..... 811, option 2

### Dépression et anxiété

- Revivre (soutien et écoute face à la dépression) ..... 1-866-738-4873
- GEME (gestion de l'anxiété) 1-866-443-4363
- Phobies Zéro ..... 514-276-3105

### Aide, entraide et activités

- Le Tournesol de la Rive-Nord (Repentigny) .....450 657-1608
- Le Vaisseau d'Or Des Moulins (Terrebonne) .....450 964-2418
- Leur du phare de Lanaudière (Soutien aux proches) ..... 1-855-272-7837
- La Bonne étoile Joliette .....450 759-8853
- Groupe d'entraide en santé mentale de la région Berthier/Lavaltrie « L'Envol » .....450 836-4999
- MI-ZE VIE Saint-Michel-des-Saints .....450 833-6040
- Rescousse amicale Rawdon .....450 834-3151
- Rescousse Montcalm .....450 839-7050



## Suicide

- Centre de prévention du suicide ..... 1-866-APPELLE (277-3553)

## Drogues, alcool et jeu

- Drogues, aide et références (alcool, drogue et dépendances)..... 1-800-265-2626
- Jeu : aide et références ..... 1-800-461-0140
- Uniatox (Sud de Lanaudière)...450 968-0363
- Réseau communautaire d'aide aux alcooliques et autres toxicomanes (Nord de Lanaudière) .....450 759-4545
- Centre de réadaptation en dépendances de Lanaudière
  - Joliette .....450 755-6655
  - Charlemagne.....450 657-0071
  - Terrebonne .....450 492-7444

## Problèmes financiers

- Association coopérative d'économie familiale (ACEF) ..... 1-866-414-1333
- Pour dépannage alimentaire et matériel, consultez le CLSC de votre région (rubrique services généraux)

## Revenu, emploi, formation

Questions sur le chômage

- Service Canada ..... 1-800-808-6352

Questions sur l'emploi

- Emploi-Québec ..... 1-877-767-8773
- Centres locaux d'emploi
  - Berthier ..... 450-836-6261
  - Joliette ..... 450-752-6999
  - Rawdon ..... 450-834-4453
  - Repentigny..... 450-585-6640
  - St-Jean-de-Matha ..... 450-886-1826
  - Ste-Julienne..... 450-831-4222
  - Terrebonne ..... 450-471-3666

- Commission scolaire des Affluents (Sud de Lanaudière) (SARCA - retour aux études, formations, etc.) .....450 492-3734
- Commission scolaire des Samares (Nord de Lanaudière) (Centre multiservice – retour aux études, formations, etc.) ..... 450 758-3552 poste 0

- Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier (anglophone) ..... 1-866-621-5600
- Cégep régional de Lanaudière
  - Collège constituant de Joliette ..... 450 759-1661 poste 0
  - Collège constituant de L'Assomption ..... 450 470-0922 poste 0
  - Collège constituant de Terrebonne ..... 450 470-0933 poste 0
- Régie des rentes (informations sur la retraite) ..... 1-800-463-5185

## Couple et familles

- Direction de la protection de la jeunesse ..... 1-800-665-1414
- La Ligne Parents..... 1-800-361-5085
- Tel-Jeunes ..... 1-800-263-2266
- Éducation coup de fil..... 1-866-329-4223

## Violence

- SOS violence conjugale ..... 1-800-363-9010
- CAHo (Centre d'aide pour hommes) ..... 1-800-567-8759

## Autres ressources

- Centre de références du grand Montréal .....514 527-1375

## Défense de droits

- Aide juridique
  - Repentigny..... 450 581-8691
  - Joliette ..... 450 759-2500
- Pleins Droits Lanaudière (santé mentale) ..... 1-855-394-0779
- Action-Logement Lanaudière .. 1-855-394-1778
- Action dignité Lanaudière ..... 450 756-1155
- Action populaire Des Moulins .... 450 477-8985
- Groupe d'information et de défenses des droits sociaux (Montcalm) ..... 450 831-4825

Pour toutes autres ressources, vous pouvez communiquer avec le CLSC votre municipalité (voir Services Généraux)



**2<sup>e</sup> ÉDITION**

En partenariat avec :

Hebdo  
**Rive Nord**.com



**François Legault**  
Député de L'Assomption  
**Lise Lavallée**  
Député de Repentigny

Imprimé par :



Adapté du « Guide de l'aidant – Comment soutenir une personne qui vit des difficultés reliées à une perte d'emploi » MRC de Memphrémagog, Février 2006

Le guide de l'aidant a été réalisé par :



Le Centre d'Intégration Professionnelle de Lanaudière



Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière



La Corporation de développement communautaire de la MRC L'Assomption