CRÉER DES LIENS DANS UN MONDE D'INDIVIDUS

UNE ETUDE DU DÉVELOPPEMENT DES RÉSEAUX DE VOISINAGE

EN PRÉVENTION DE L'ISOLEMENT DES SENIORS EN BELGIQUE FRANCOPHONE.

EUGÉNIE DE RENESSE

2013

Résumé de la problématique :

Chaque groupe social, chaque société dépend de la volonté de ses membres d'adopter des comportements solidaires. Pourtant, trop d'aidants en Belgique se disent aujourd'hui démunis (manque d'information), épuisés (manque de relais) ou même isolés (manque d'intégration) dans les aides qu'ils apportent. Parmi les aidants de première ligne, on retrouve majoritairement les familles, mais celles-ci peuvent atteindre leurs limites lorsque l'aide est intense ou de longue durée.

De surcroit, il ressort que l'une des principales préoccupations des seniors est de pouvoir vivre à domicile le plus longtemps possible. Or, cette volonté pose directement la question de la prise en charge lorsque l'autonomie vient à diminuer. S'il est vrai que des services de soins mobiles ont été créés, ceux-ci s'avèrent extrêmement sollicités et ne répondent pas toujours au besoin de soutien moral que réclament les personnes âgées parfois isolées.

Dans ce contexte, notre recherche s'intéresse aux aidants de proximité et tente d'identifier différents facteurs qui facilitent le développement des relations de solidarité de voisinage. Ce faisant, elle évalue si ce type de réseau peut être considéré comme une réponse possible à la fois aux besoins de relais des familles mais également au besoin d'enrichissement des relations que manifestent les seniors. Elle interpelle la manière dont nous créons du lien dans un monde d'individus.

Le présent document se trouve être une synthèse d'un rapport de recherche disponible en ligne sur le site de l'ASBL Télé-Secours. Pour une élaboration théorique plus approfondie ou simplement pour le détail de nos résultats d'analyse, nous invitons le lecteur à se reporter au document principal.

Chapitre I : Introduction générale : étudier la solidarité de voisinage en prévention de l'isolement : Pourquoi (contexte)? Quoi (thème)? Comment (méthode) ?

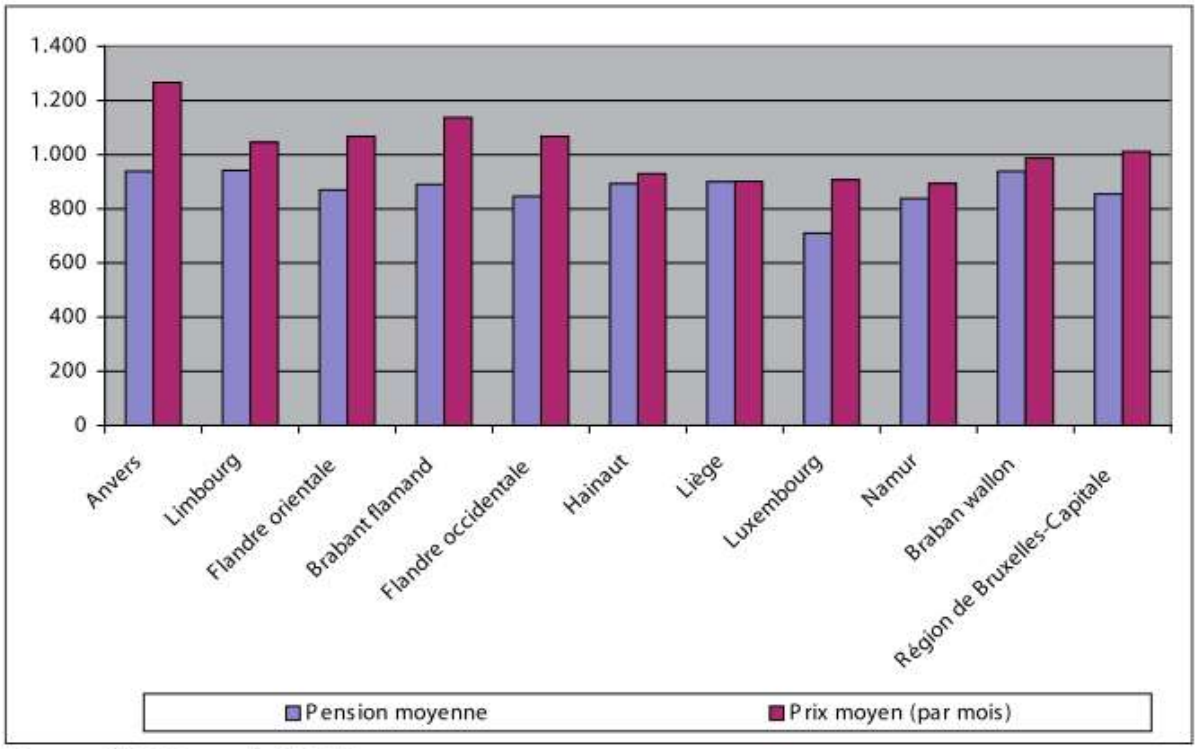
1.1. Pourquoi étudier la solidarité de voisinage en prévention de l'isolement ?

Ces dernières années ont vu naître un intérêt croissant pour la thématique du soutien et de l'assistance aux personnes âgées et ce, notamment dans le champ de la recherche en gérontologie sociale et en gériatrie (Paquet, M., 1999 ; Vercruysse, B., 2007). Dans ce contexte, les pratiques se sont diversifiées pour tenter de répondre au mieux à l'accroissement des demandes en matière de prise en charge ou d'assistance (notamment, par la création d'entreprises privées de soins à domicile, offrant tantôt une aide ménagère, tantôt des soins médicaux). De nombreuses recherches et théories ont également vu le jour pour tenter de comprendre le phénomène de l'isolement croissant des seniors lorsque ceux-ci ne bénéficient pas d'une prise en charge familiale ou sociale. Elles aboutissent pour la plupart à un même constat : l'isolement des seniors a des répercussions directes sur leur santé mentale et physique; il peut être entendu comme un facteur de risque dans l'apparition des démences, dans l'augmentation de la pression sanguine, du stress et de certaines formes de cancer (Hawkley & Cacioppo, 2007 ; Wilson & al., 2007 ; Cacioppo & al., 2002).

En janvier 2007, le Sénat tenait une séance lors de laquelle il rapportait les éléments suivants : selon le groupe de travail *Kwaliteitsvol wonen van ouderen (« un logement de qualité pour les seniors »)* ainsi que selon le *Vlaamse Ouderenraad (Vlaamse Ouderen Overleg Komitee — OOK),* plusieurs études montrent que la préoccupation principale des seniors est de pouvoir mener une vie autonome le plus longtemps possible mais malheureusement, mener une existence individuelle et autonome de plus en plus longue aurait encore trop souvent un prix, celui de voir augmenter le risque d'isolement.

Selon Eurostat, avec plus d'un million huit cent quatre-vingt mille personnes de plus de soixante cinq ans, et sachant que ce chiffre devrait presque doubler d'ici 2040, il n'y aura alors plus que deux personnes en âge de travailler pour subvenir aux besoins d'une personne retraitée dans notre pays[1]. De surcroit, selon « l'étude sectorielle maison de repos » commandée par le portail belge de l'économie (graphique ci-dessous), au 1er janvier 2008, la pension moyenne mensuelle par allocataire s'élevait à 887,55 euros[2]. Or, si la pension moyenne par province est comparée au prix moyen par province qu'un pensionnaire d'une maison de repos doit payer, il s'avère que la pension ne suffit pas dans presque toutes les provinces pour pouvoir payer la facture de la maison de repos. La pension n'est certes pas toujours le seul moyen de revenus d'un pensionné, mais ces chiffres donnent cependant un indice de l'ampleur du problème financier que peut revêtir un placement en institution.

Graphique I-1 : Pension moyenne versus prix journalier moyen en Belgique



Source : SPF Economie & ONP.

[1] Nous en sommes aujourd'hui à un ratio de quatre personnes qui travaillent pour subvenir aux besoins d'une personne à la retraite.

[2] Office national des pensions. Statistique annuelle des bénéficiaires de prestations (2008). p. 253. http://www.rvponp.fgov.be/onprvp2004/PDF/FR/S/S_b/S_b_g/S_b_g_org.pdf.

La structure de la population belge, comme celle des autres pays de l'union européenne est en train de changer ; elle devient progressivement plus âgée. Les progrès techniques qui ont rallongé l'espérance de vie mais aussi les problèmes de fertilité qui ont pris de l'ampleur depuis les années 70 ont tous deux contribué à l'émergence de ce phénomène. A l'aube de ce que l'on pourrait appeler la *civilisation des âgés*, penser ou repenser la manière dont les liens interindividuels se tissent (gratuitement) et se développent représente un poids économique considérable. Il importe donc de réfléchir aux alternatives qui permettraient de répondre à la volonté des seniors de rester à domicile sans subir un isolement social qui leur serait préjudiciable et tout en tenant compte des familles qui sont aujourd'hui encore trop souvent les seuls relais pour répondre à cette demande.

1.2. Quel est le thème et la population de notre recherche

C'est dans le contexte socioéconomique dont nous venons de parler, qu'est née la volonté pour Télé-Secours, un service de télé-vigilance belge, de mener une recherche sur le réseau de voisinage et d'évaluer si celui-ci pouvait être considéré comme une forme de relais répondant aux besoins de contacts des seniors vivant à leur domicile.

Télé-Secours est une organisation qui, depuis vingt-cinq ans, offre un service d'assistance aux seniors encore appelé, service de télé-vigilance. Si ce type d'institution n'est pas la seule sur le marché, elle possède néanmoins sa particularité : celle de mobiliser prioritairement et, quand cela est possible (dans plus de 90% des cas), le réseau de proximité lorsque la personne dépendante (l'abonné) a besoin d'aide.

A son entrée comme nouvel abonné, le senior désireux de rester vivre à son domicile, doit fournir une liste de « *contactants* » susceptibles de le relever en cas de chute. Ces « *contactants* » sont principalement de deux types : des aidants familiaux et des aidants non-familiaux. Ainsi, au-delà des coûts qui sont évités puisque l'intervention de professionnels est rarement nécessaire, c'est également une vraie fenêtre d'opportunité de développement de réseaux de voisinage qui voit le jour.

Dans la mesure où Télé-Secours est en partie tributaire de ces intervenants non familiaux, nous avons décidé de nous y intéresser davantage ; de comprendre les dynamiques relationnelles qui sont en jeu et surtout de voir si, au-delà des interventions de secours à proprement parler, des liens perduraient, se renforçaient ou étaient initiés, entre individus, au départ non forcément liés.

Le thème de cette étude n'est donc pas d'étudier Télé-Secours et son fonctionnement particulier mais bien de voir ce qui se déroule au-delà des appels d'assistance et d'identifier certains facilitateurs *individuels*, *contextuels* et *relationnels* de la solidarité de voisinage. Comment en effet, accéder à la demande du maintien à domicile sans se soucier de l'impact que cette demande peut avoir sur les abonnés (risque d'isolement) et sur les familles qui s'investissent pour le rendre possible (risque de surcharge) ? Comment ensuite, suggérer des pistes pour faciliter l'intégration des seniors dans le tissus social de leur communauté locale ? C'est là tout l'enjeu de notre recherche.

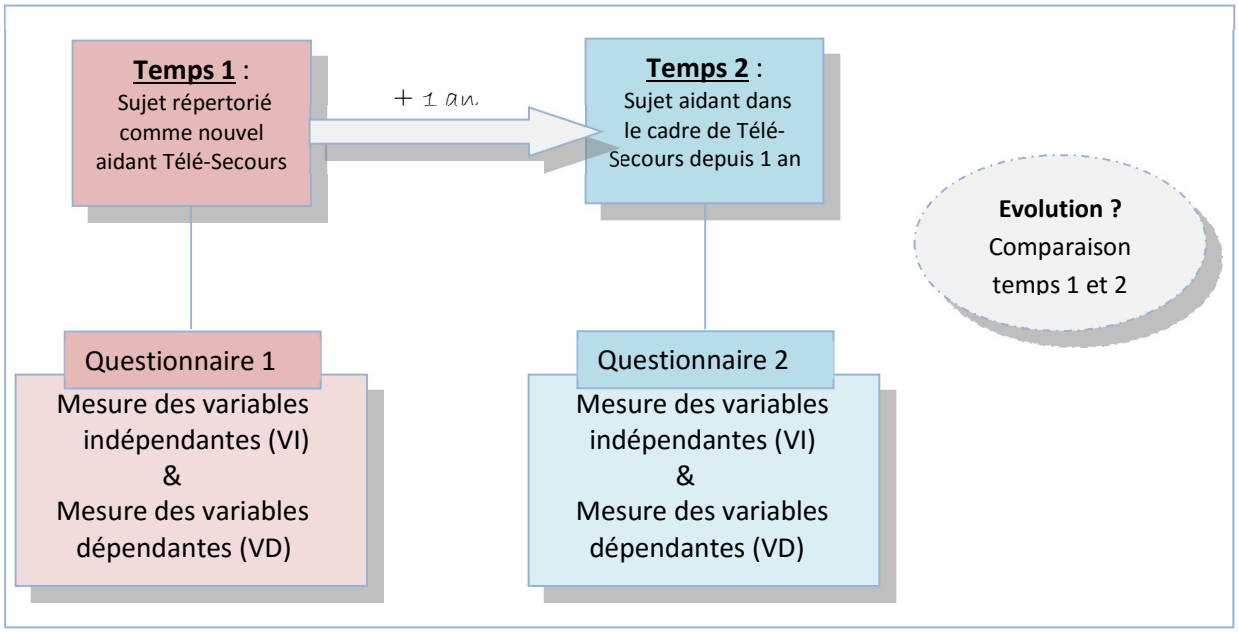
1.3. Quelle est la méthode de l'étude

Les questions que nous nous sommes posées dans cette recherche tentent d'établir ce qui permet ou facilite le **développement** des réseaux de solidarité de voisinage dans le temps. Les *relations solidaires* entre nos voisins et nos abonnés que nous cherchons ici à prédire, sont définies de manière tridimensionnelle : elles comprennent une dimension *émotionnelle* (soutenir, écouter, réconforter), une dimension *instrumentale* (rendre de petits services, expliquer, aider) et une dimension des *contacts* (qualité et quantité). Ainsi, il s'agira de voir si, au-delà des interventions de secours, les voisins qui participent à notre enquête, s'investissent envers nos abonnés en dehors de nos appels : s'ils les soutiennent (dimension émotionnelle), s'ils les aident (dimension instrumentale) et s'ils entrent en contact avec eux. Ensuite, il s'agira de comprendre ce qui facilite le développement et permet l'évolution de ces contacts informels.

Pour appréhender cette évolution, nous avons eu recours à la **méthode longitudinale**. Cette méthode a pour caractéristique de prendre plusieurs fois une même mesure afin d'établir au départ une série de points de repères et d'en mesurer ensuite l'évolution. De surcroit, elle

permet également d'évaluer la force des liens entre nos différents prédicteurs de solidarité et la solidarité elle-même. Ainsi, il devient possible de déterminer si tel ou tel facteur a un poids plus important qu'un autre mais également s'il a un poids différent à un moment donné du processus (par exemple s'il joue davantage sur le début de la relation ou plutôt sur la volonté de poursuivre celle-ci sur le long terme). La figure ci-dessous permet de se représenter cette méthode et d'en clarifier la compréhension.

Figure 1 : Modèle longitudinal de l'étude



Il est intéressant de constater que si la littérature abonde dans l'élaboration des déterminants de l'aide et de la solidarité ou que quelques auteurs proposent des modèles théoriques en matière d'évolution de ceux-ci (Penner, 2002), très peu d'études de terrain ont été réalisées et il existe un véritable manque à ce sujet dans le monde scientifique (Amato, 1997). De plus, selon Masuy (2011), *la littérature ne renseigne pas de manière claire sur la dynamique qui se joue dans les relations d'aide car la plupart des études sont des photographies réalisées à un moment donné*. L'utilisation de la méthode longitudinale dans notre enquête tente donc de combler à cette lacune en proposant de cerner de manière plus précise la dynamique du développement des réseaux de voisinage.

1.4. Quels sont les prédicteurs des relations de solidarité de voisinage retenus dans cette enquête

Lorsqu'on regarde la littérature scientifique et que l'on cherche à comprendre ce qui participe au développement des relations entre individus, on constate que c'est là généralement le fruit de trois éléments distincts :

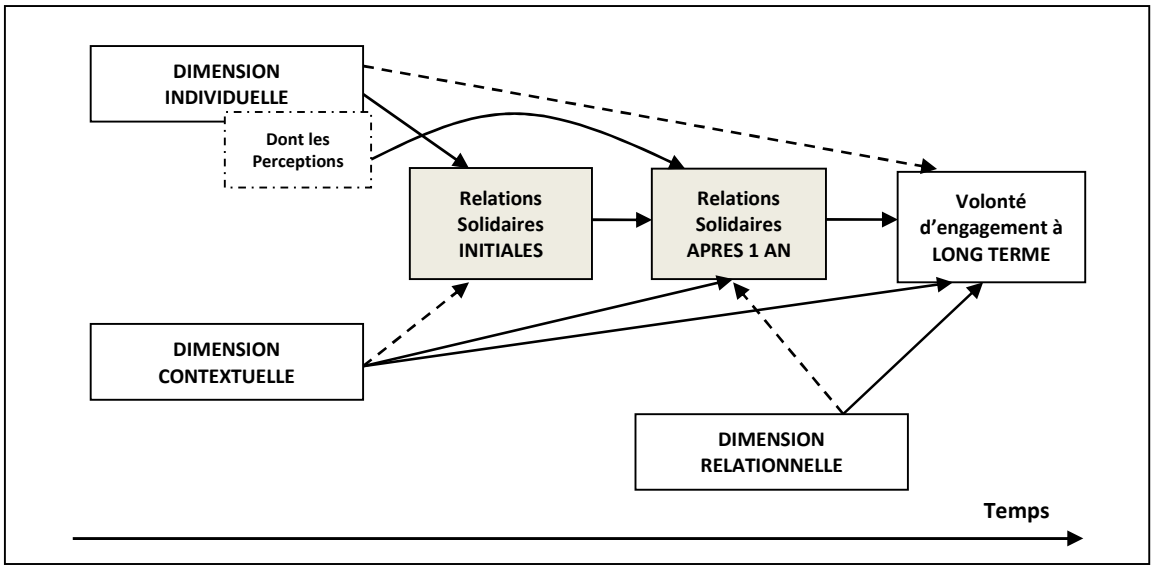
- les *caractéristiques individuelles* telles que la personnalité, les normes, les perceptions et les valeurs internalisées et véhiculées par différents groupes sociaux auxquels nous appartenons. Celles-ci sont le fruit d'une maturation lente et se modifient lentement (Lewin, 1954, Penner, 2002).

- les *caractéristiques contextuelles* qui rendent saillant tantôt notre propension à penser à nous-mêmes, tantôt notre capacité à être solidaire (Lewin, 1954 ; Eisenberg, 2002, Penner, 2002).

- les *caractéristiques relationnelles* qui, au-delà de la rencontre initiale entre individus, permettent à la relation de tenir sur le long terme (Wilson et Musick, 1997 ; Walster, Walster et Berscheid 1978).

Ces trois volets d'appréhension s'articulent dans un modèle d'ensemble (figure 1) que nous avons adapté des travaux de Penner et de ses collègues (2002). Ce modèle nous permet également de structurer la présentation de nos résultats dans le chapitre suivant.

Figure 1. Cadre conceptuel simplifié de l'étude selon une adaptation de Penner 2002.



Comme on peut le voir sur la figure 1, les différentes dimensions retenues s'articulent en fonction d'une variable temporelle qui va influencer tantôt la prédominance d'une variable, tantôt celle d'une autre. Ainsi par exemple, si notre personnalité (sous-facteur de la dimension individuelle) joue fortement au départ, on constate que c'est davantage la dimension relationnelle qui a un impact sur l'engagement à long terme. Le pouvoir explicatif de nos variables peut ainsi fluctuer en intensité, allant d'une prédiction forte (trait plein), à une prédiction moins importante (trait pointillé) en fonction du temps. Et comme nous le disions plus haut, la méthode *longitudinale* permet justement de rendre compte de cette complexité.

Dans le chapitre suivant, nous résumons les résultats principaux de cette recherche de terrain suivant les trois axes que nous avons cités : variables individuelles, contextuelles et relationnelles sont évaluées comme antécédents potentiels du développement des relations de voisinage.

Chapitre II : Résultats : éléments individuels, contextuels et relationnels : quels prédicteurs des relations de solidarité de voisinage?

2.1. Échantillonnage et méthodologie de l'expérimentation

Notre échantillon se compose de 246 voisins référencés comme aidants non familiaux par nos abonnés. Ils vivent en Belgique francophone, sont âgés en moyenne de 64 ans (SD = 10.79), et sont en majorité des femmes (77% de femmes contre 23% d'hommes).
Le questionnaire est envoyé par voie postale en deux temps (méthode longitudinale): lors du référencement comme aidant à notre service (T1) afin de dresser une ligne de base de nos différentes variables dépendantes et indépendantes. A ce stade, les aidants ne sont donc encore jamais intervenus pour secourir leur voisin. Le deuxième temps (T2) à lieu une année plus tard. Il évalue les évolutions éventuelles de nos variables par rapport aux données initiales.

Le questionnaire se compose de données quantitatives traitées avec le logiciel statistique SPSS. Les analyses sont majoritairement conduites par le biais des plans pour mesures répétées après vérification de la validité et de la fiabilité des échelles de mesures.

2.2. Antécédents individuels des relations solidaires de voisinage

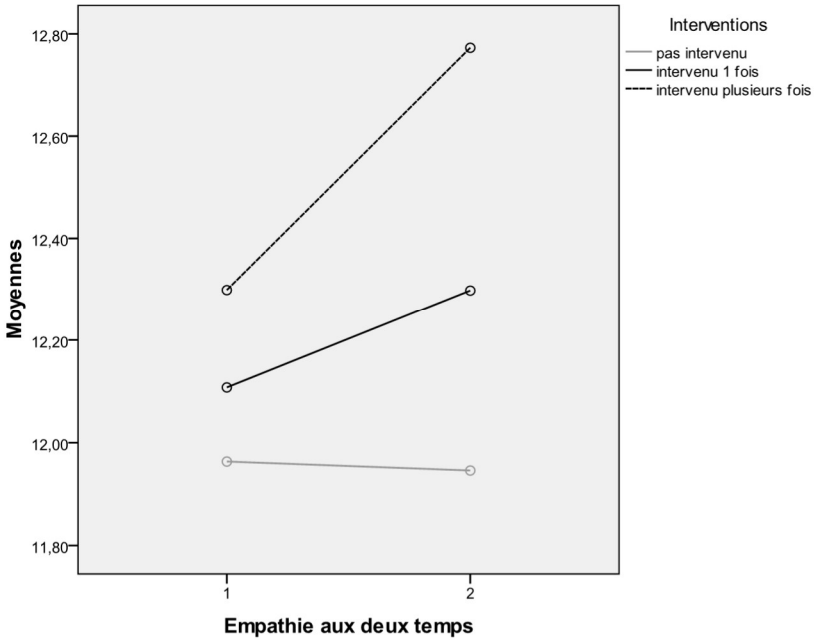
Nous avons voulu savoir si certains éléments individuels et de personnalité, entendus comme des éléments relativement stables (Feist, 1998), peuvent faciliter le développement de la solidarité de voisinage. Au niveau théorique, de telles variables ont d'abord été reléguées au second plan voire même considérées comme « futiles » par certains auteurs (Piliavin, *et al.*, 1981), les facteurs de personnalité étant, à l'époque, davantage l'apanage des théories évolutionnaires, développementales et du champ de la cognition sociale (Buck, 2002; Davis, *et al.*, 1994; Eisenberg, 2002; Garcia, *et al*., 2002). Ce n'est que récemment que les chercheurs ont commencé à s'intéresser aux éléments de personnalité qui prédisposent les individus à se comporter de manière solidaire (e.g., Graziano, *et al.*, 2007; Penner, 2002). Parmi les facteurs les plus fréquemment cités, on retrouve la notion d'empathie telle que théorisée dans les travaux de Bateson (1991 ; 1994). On retrouve également un vaste champ de recherches menées dans le domaine des perceptions individuelles (Lindenberg, 2006 ; Penner, 2002 ; Callero, 1994) qui soulignent à quel point la manière dont un individu perçoit une situation peut déterminer ses comportements. Dans cette étude, tant *l'empathie* que différentes *perceptions* sont considérées comme antécédents potentiels de la solidarité. Les lignes qui suivent résument nos résultats.

En ce qui concerne *l'empathie*, nous avons voulu savoir si le fait d'être plus ou moins capable de se mettre à la place d'autrui pouvait jouer sur la solidarité. Tout d'abord, au niveau descriptif, nos résultats montrent que nos voisins sont en moyenne plus empathiques envers leurs aidés (nos abonnés) après un an (M = 12.31) qu'ils ne le sont au départ (M=12.11, $t(245) = -2.75$, $p<.05$). L'empathie, si elle est un facteur individuel qui compose notre personnalité, peut donc évoluer avec le temps.

Pour expliquer cette évolution, nous nous sommes basés sur l'hypothèse de contact d'Allport (1954) et avons avancé l'idée selon laquelle les interventions de secours mandatées par notre

institution pouvaient jouer un rôle dans l'évolution de l'empathie. En effet, en amorçant les contacts entre voisins lors des interventions, nous permettons à un individu d'entrer dans la réalité de son aidé, de le rencontrer dans un moment de fragilité où la demande d'aide est clarifiée et donc de faire l'expérience d'émotions nouvelles ou rendues saillantes à son égard. Nous obtenons à ce titre effectivement des différences dans le niveau moyen d'empathie des aidants en fonction du nombre d'interventions réalisées durant cette première année de l'aide (graphique 1) :

Graphique I : Moyennes de l'empathie en fonction du temps et des interventions.



En un an, certains aidants ont été appelés une fois, d'autres plusieurs fois et d'autres encore pas du tout, pour secourir nos abonnés. En fonction de ces configurations, nos résultats montrent des évolutions différentes du niveau moyen de l'empathie : les voisins qui interviennent plusieurs fois développent davantage d'empathie envers leurs aidés que ne le font ceux qui sont intervenus une fois et encore davantage que ceux qui ne sont pas du tout intervenu. Le fait d'intervenir en cas d'urgence, autrement dit, d'être poussé à se rencontrer, semble ainsi favoriser le développement de l'empathie. Ce résultat rencontre les travaux d'Eisenberg (1994) qui montrent que l'empathie peut évoluer dans le temps en fonction de situations qui permettent son induction (ici, les interventions).

Enfin, si les interventions de secours semblent favoriser le développement de l'empathie, cette dernière joue-t-elle sur le développement des relations de voisinage en dehors du cadre de notre institution ? Peut-elle être considérée comme un antécédent[3] des relations solidaires de proximité ? Nos résultats, à ce sujet, montrent qu'au-delà de la chute, plus le voisin aidant évolue en terme d'empathie, plus il développe des comportements de solidarité envers son aidé en dehors des interventions (l'inverse n'étant pas significatif). Cela confirme donc bien que l'empathie est un moteur important de solidarité de proximité et génère à la fois de l'aide, du soutien et des contacts de voisinage. Elle est donc un facteur dont il faut tenir compte si l'on cherche à développer les réseaux de voisinage pour répondre aux besoins de contacts des personnes âgées parfois isolées (Putnam, 2000). Cette idée se trouve d'ailleurs reléguée par les travaux de Bateson et des ses collègues (1997) qui montrent que l'induction de l'empathie a un effet sur le développement des comportements solidaires.

En second lieu, nous voulions évaluer si les *perceptions* individuelles avaient un rôle à jouer dans la dynamique solidaire. En effet, la manière dont nous *percevons*, pensons et structurons le monde détermine largement notre manière d'agir (Von Foerster, 2003 ; Lindenberg, 2006). Selon Callero (1994), l'une des perceptions les plus importantes pour expliquer nos comportements est celle du *rôle de l'identité*. Selon l'auteur nous définissons tous notre identité de différentes manières telles que, par exemple, « je suis musicien » ou « je suis aidant » et chacune de ces définitions implique de réaliser une série de comportements attendus socialement pour maintenir cette identité. Pour reprendre notre exemple le fait d'être musicien implique de jouer de la musique et celui d'être aidant, d'aider son prochain. Dans notre étude, nous nous sommes dès lors demandé si les voisins qui aident le plus en dehors des interventions après une année sont ceux qui se définissent le plus comme aidant. Nos résultats nous permettent de confirmer cette hypothèse : ils montrent que si au départ, les aidants se définissent en moyenne peu comme aidants ($M=2.15$) et ce, vraisemblablement parce qu'ils viennent d'endosser ce rôle, un an plus tard, le score moyen de cette dimension double ($M=4.25$, $t(245)=2.04$, $p<.05$). De surcroit, ceux qui se définissent le plus comme aidant sont bien ceux qui adoptent également le plus de comportements solidaires en dehors des interventions et qui s'engagent donc véritablement dans des relations de voisinage : ils

[3] Dans cette étude les effets causaux ont été vérifiés grâce à la méthode longitudinale. Celle-ci permet dans certains cas (ceux présentés ici) de clarifier le sens dans lequel se dispose l'équation et donc d'aller au-delà des analyses corrélationnelles.

soutiennent, écoutent et réconfortent ; ils aident, expliquent et proposent des services ; ils augmentent la quantité et la qualité de leurs contacts avec le voisin qu'ils aident.

D'autres facettes perceptuelles ont également été analysées dans cette étude telles que les perceptions à l'égard de la *santé* de l'aidé et de son *degré d'isolement*: en une année, l'aidant perçoit l'aidé comme plus isolé et en moins bonne santé qu'il ne l'avait imaginé au départ (malgré un contrôle de l'effet du déclin de la santé effectif de l'aidé) et cela, d'autant plus qu'il est intervenu pour le relever. De surcroit, plus l'aidant considère l'aidé comme isolé ou en mauvaise santé, plus il s'engage dans des comportements solidaires. Ainsi, et comme pour l'empathie, on constate que le fait d'être amené à intervenir et donc à se rencontrer, vient bousculer certaines représentations et favorise le développement de la solidarité de voisinage.

Si des éléments *individuels* montrent avoir leur importance dans le développement des relations solidaires, le *contexte* immédiat dans lequel prennent part ces relations est également important. C'est là l'objet du deuxième volet de nos analyses

2.3. Antécédents contextuels des relations solidaires de voisinage.

Dans notre individualité, nous possédons tous des valeurs qui nous animent et qui déterminent dans une large mesure nos actions. La personne que nous sommes est le fruit d'influences multiples qui agissent au cours d'une lente maturation. À côté de ces valeurs, les caractéristiques de l'environnement définissent également à nos manières d'agir (Herzog et Morgan, 1993). Selon Lindenberg (2006), la plupart des modèles psychologiques existants négligent l'influence des variables situationnelles et ne parviennent pas à expliquer pourquoi un individu, même particulièrement empathique, agit de manière solidaire dans une situation et se garde de toute intervention dans une autre. Selon les auteurs, nous serions donc tous, à des degrés divers, des Dr Jekyll et Mr Hyde de l'aide, le contexte rendant saillant tantôt notre capacité d'être aidant, tantôt notre propension à penser à nous-même.

Traditionnellement, la littérature étudiant l'influence des variables contextuelles s'est focalisée sur des situations dans lesquelles des aidants potentiels étaient face à une opportunité de venir en aide à l'égard d'un étranger (Latané et Darley, 1968). Ces études ont montré que des éléments contextuels comme le fait d'être pressé ou le nombre de témoins avaient une influence considérable. Par la suite, des auteurs comme Amato (1990), étudièrent les aides dans leurs réalités quotidiennes et l'auteur s'est notamment particulièrement intéressé aux caractéristiques du milieu urbain. Selon l'auteur, si l'aide octroyée s'inscrit à la fois dans des relations individu-individu, elle prend également part dans un quartier, dans une rue ou dans un immeuble particulier dont il faut tenir compte. De surcroit, et dans la mesure où notre étude s'intéresse aux relations de voisinage, il est intéressant de se demander si des caractéristiques de la communauté locale et de la structure du quartier peuvent avoir une influence sur le développement des réseaux relationnels. Selon Keller (1968), il faut pour ce faire, établir une distinction entre la *place* qu'un quartier occupe, avec les caractéristiques structurelles qui lui sont propres (dimension structurelle) ; et la *vie*[4] de celui-ci, c'est-à-dire la manière dont ses habitants se l'approprient, communiquent et y établissent des relations (dimension relationnelle).

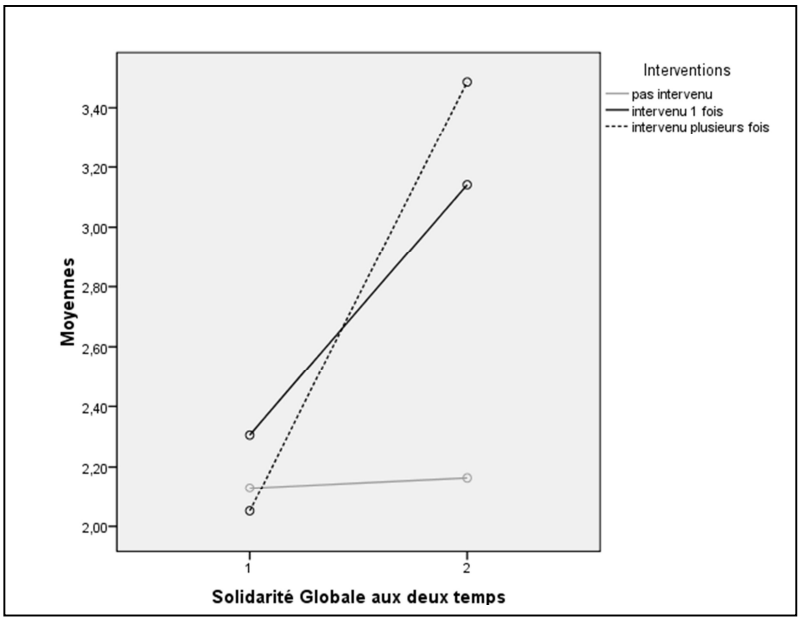
Au niveau de la *dimension structurelle* du quartier, c'est-à-dire le fait qu'il existe une structure urbaine propice à la rencontre (bancs, espaces verts, etc.), nos résultats montrent que plus les aidants ont le sentiment de vivre dans un quartier où cette dimension est présente, plus ils entretiennent des contacts de voisinage. Ce résultat est en accord avec Fischer (1982) et Fortin (1988), qui montrent que la mise en place d'une structure favorisant les liens sociaux facilite effectivement le développement de ces liens. Il serait donc bon, dans certains quartiers où ces espaces font défaut, de penser ou de repenser les lieux de convivialité appropriables par les seniors afin de faciliter le développement de relations de voisinage.

En ce qui concerne la *dimension relationnelle,* qui traite du degré de cohésion relationnelle entre membres du quartier, nos analyses mettent en évidence des résultats similaires : plus les habitants ont l'habitude d'interagir avec leurs voisins, plus la solidarité et les contacts de voisinage entre aidants et aidés se développent en une année.

[4] En Anglais, l'auteur parle de « *place* » et de « *taste* » d'un quartier donné.

Enfin, notre étude considère également les *interventions* de secours comme un contexte particulier qui poussent aux rencontres de voisinage. Au-delà de la chute, il est en effet intéressant de voir que ces rencontres initiales que l'on pourrait presque qualifier de « formelles » favorisent le développement ultérieur des relations informelles de voisinage : nos résultats rapportent que ces interventions expliquent à elles seules 39% des différences dans le développement des relations solidaires au T2. Le graphique ci-dessous illustre ce lien :

Graphique 2 : Moyennes de solidarité en fonction du temps et des interventions.



Le graphique ci-dessus reprend les moyennes de *solidarité globale* en fonction du temps et des *interventions* (notons que les différences inter-catégories sont chaque fois significatives). On constate tout d'abord un effet du temps : la *solidarité* évolue à travers le temps. De plus on constate un effet d'interaction: on a un niveau différent de *solidarité* en fonction du temps. Ainsi, ceux qui sont intervenus plusieurs fois apportent davantage de *solidarité* (M=3.48) que ceux étant intervenus une fois (M=3.14) et que ceux n'étant pas intervenus (M=2.16). L'évolution de la *solidarité* est donc due en partie et de manière significative aux *interventions*. Nous pouvons d'ailleurs constater l'effet marquant de la non-intervention sur le niveau de *solidarité* : les moyennes n'évoluent presque pas chez ceux qui n'interviennent pas.

Au même titre que les interventions, nous avons évalué si le fait que nos abonnés demandaient directement à leur voisin de les aider ou de leur rendre de petits services (et que

nous avons nommé la «*demande d'aide directe* ») pouvait également amorcer des moments de rencontres de voisinages au-delà des interventions. Et de fait, nos résultats confirment cette hypothèse et montrent que les seniors qui ont demandé à leurs voisins de les aider l'une ou l'autre fois, ont permis à la solidarité de proximité de se développer davantage ce qui, à nouveau, est un résultat en faveur du fait que les relations ont souvent besoin d'un coup de pouce initial pour se développer.

Mais au-delà de l'amorce initiale (qui semble être souvent nécessaire pour instaurer des relations), certains éléments enrichissent les liens qui se créent et leur permettent de durer dans le temps. C'est là l'objet de notre troisième et dernière section consacrée à la présentation de la recherche.

2.4. Antécédents relationnels des relations solidaires de voisinage.

Deux éléments de la dimension relationnelle ont été étudiés dans notre étude : la réciprocité et la reconnaissance. La *réciprocité* et la *reconnaissance* sont parmi les normes les plus importantes dans la régulation des comportements et des relations à long terme (Gouldner, 1960). Les relations durables et fructueuses sont généralement caractérisées par un ensemble de comportements de solidarité réciproque (Caillé, 2012). L'homme n'est ainsi homme que parmi les hommes (Fichte, 2001), et le rapport à soi ne se constitue que dans le rapport réciproque à autrui au sein d'un monde social vécu qui est propre à chacun (Honneth, 2000).

Au niveau de la *reconnaissance*, nos résultats montrent que plus l'aidant se sent reconnu pour l'aide qu'il apporte, plus son niveau de solidarité est élevé au T2 et plus son envie de poursuivre ses comportements solidaires sur le long terme est importante.

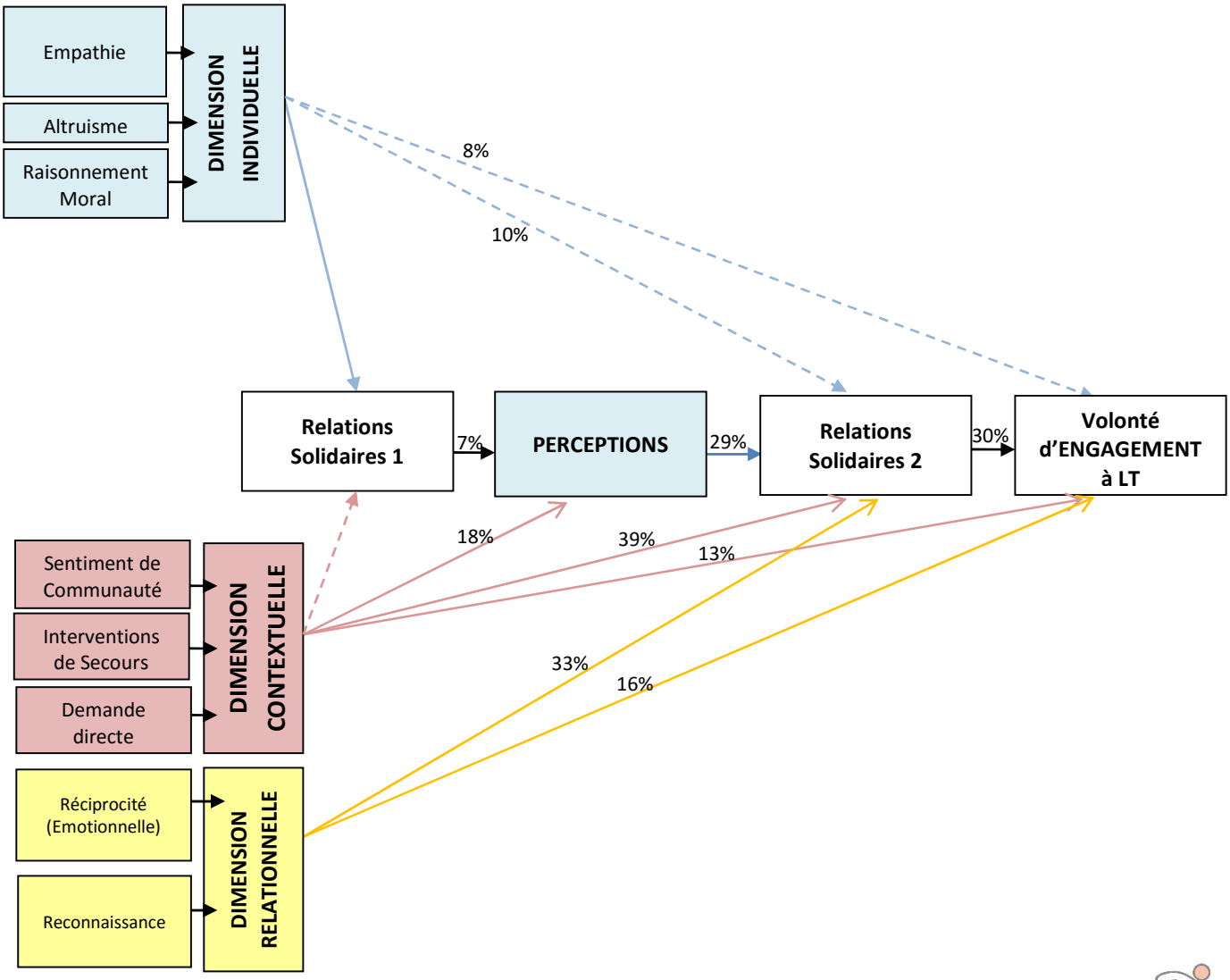
Au niveau de la *réciprocité*, notre étude opère une distinction entre réciprocité *instrumental*e (fait de faire des choses concrètes pour autrui) et réciprocité *émotionnelle* (fait de s'intéresser à l'autre, de le soutenir). Nos résultats montrent que le senior aidé apporte principalement de la réciprocité émotionnelle à son aidant et que ce type de réciprocité suffit pour donner à l'aidant, l'envie d'en faire davantage : plus l'aidant sent qu'il est écouté et qu'il est important

aux yeux de l'aidé, plus il développe de la solidarité en dehors des interventions de secours et plus il manifeste son envie de poursuivre son engagement sur le long terme.

2.5. Vers un modèle complet

Les sections précédentes ont permis de mettre en évidence un résumé des prédicteurs *individuels*, *contextuels* et *relationnels* les plus importants de leurs catégories respectives grâce aux analyses de régressions multivariées. Nous n'avons bien entendu présenté ici qu'un résumé de la globalité de nos résultats. Afin toutefois d'en offrir une représentation exhaustive et d'en discuter dans le chapitre suivant, nous désirions représenter schématiquement les liens demeurant sur notre modèle conceptuel et ce, afin d'en clarifier la représentation :

Figure 3 : pourcentage de variance expliquée par chacune des catégories d'antécédents.



Ce modèle, représente les pourcentages de variances expliquées par nos différents indicateurs (R^2). Ces pourcentages ont été obtenus en réalisant des clusters catégoriels (individuels, contextuels et relationnels) ce qui explique pourquoi les relations solidaires sont, par exemple, expliquées au-delà des 100%. Toutefois, il nous semblait intéressant de pouvoir nous représenter le poids de chacune de ces catégories. Et au final, nous pouvons constater que la plupart de nos attentes théoriques initiales ont été rencontrées.

Nous constatons ainsi que les variables *contextuelles* sont celles qui expliquent le mieux les relations solidaires (39%) au temps 2 et que la *personnalité prosociale* est celle qui l'explique le moins bien (10%). Ce résultat est en contradiction avec le fait que les comportements d'aide planifiée sont généralement mieux définis par la *personnalité* que par le *contexte* (Eisenberg, 2002). Pourtant, peut-on véritablement parler de comportement planifié lorsqu'on cherche à définir les relations de voisinage ? Nous pensons que, si une certaine partie de l'aide est effectivement prévue et régulière, l'ensemble de la relation qui se développe comporte également une grande part d'imprévus, de spontanéité, de désirs instantanés. Il devient dès lors davantage compréhensible que ces désirs d'interactions soient notamment influencés par des structures urbaines qui favorisent leur existence.

Notons également pour finir, que les *perceptions* s'avérèrent également décisives sur le développement de la *solidarité* (29%) ce qui témoigne une nouvelle fois de l'importance de notre manière de percevoir les choses dans notre propension à agir. De surcroit, dans la mesure où il s'agit là d'un facteur influençable notamment par un contexte favorable, des actions sont envisageables afin d'améliorer les perceptions qu'ont les individus de leur quartier et de leurs possibilités d'interactions afin d'en stimuler de nouvelles.

Dans le chapitre suivant nous nous attacherons à discuter les différents résultats que nous avons obtenus et résumés ici. Nous proposerons également diverses pistes d'action concrètes qu'il serait envisageable de mettre en place afin de favoriser le développement des réseaux de voisinage en soutien aux personnes âgées.

Chapitre III: Discussion des résultats

Notre travail de recherche se base sur le cadre conceptuel des travaux de Penner (2002) afin d'étudier le développement de la solidarité de voisinage à travers le temps, impliquant ainsi trois domaines d'évaluation : les caractéristiques *individuelles* telles que l'empathie et les perceptions; les caractéristiques *contextuelles* telles que les caractéristiques structurelles et relationnelles du quartier ainsi que l'effet des interventions ; et enfin, les caractéristiques *relationnelles* telles que la reconnaissance et la réciprocité. Notre étude s'attache à déterminer les liens existants entre ces différents domaines et le développement des relations de solidarité de voisinage.

La solidarité de voisinage est ici considérée comme un rempart possible à l'isolement social, isolement touchant malheureusement souvent les seniors désireux de rester à domicile le plus longtemps possible. Les raisons qui conduisent dès lors certains aidants (voisins) à développer des contacts de voisinage et à s'engager dans des processus solidaires sont considérées comme l'une des clés possibles de la lutte contre l'isolement.

Ce chapitre discute donc des résultats obtenus et présentés ici mais propose également d'évoquer certaines pistes d'actions concrètes possibles pour favoriser le développement des relations de voisinage. Celles-ci désirent fournir des éléments concrets aux individus, aux pouvoirs publics et aux organisations soucieuses de la problématique de l'isolement social et désireuses d'agir sur le mode de la prévention.

3.1. Discussion de l'influence d'éléments individuels dans le développement des relations de solidarité de proximité

Qu'est ce qui fait que certains enfants dans une classe sont toujours les premiers à aider et à donner un coup de main alors que d'autres ne le font jamais ? Qu'est ce qui fait également

que certains employés ne peuvent résister à la tentation de consulter leurs courriers électroniques durant leurs heures de travail ou d'abuser des notes de frais là où d'autres ne se le permettraient pas ?

Dans notre étude, nous avons voulu savoir si certains éléments de personnalité, entendus comme des éléments relativement stables (Feist & Feist, 1998), pouvaient jouer sur le développement de la solidarité. Au niveau théorique, nous avons vu que de telles variables avaient d'abord été reléguées au second plan et même considérées comme « futiles » (Piliavin, Dovidio, Gaertner, & Clark, 1981) puis furent reconnues davantage et le concept de *Personnalité Prosociale* vit le jour (Penner et al, 1995). Les auteurs s'accordèrent alors pour dire que l'importance du contexte ou des éléments individuels était fonction du type de situation dans laquelle l'aide était requise.

Passons en revue les résultats individuels les plus importants de cette étude :

En ce qui concerne **l'empathie**, celle-ci généralement considérée comme étant une variable déterminant les comportements d'aide et de solidarité (Batson, 1991). De surcroit, elle est considérée comme un élément relativement stable: il existerait ainsi des personnes plus empathiques que d'autres au départ. Mais au-delà d'être ou de ne pas être un aidant particulièrement empathique par nature, nos résultats mirent en évidence deux éléments importants : l'empathie évoluait avec le temps et cela en fonction notamment des contacts et des interventions.

Nos résultats concordent ainsi avec ceux d'Allport (1954) montrant que le contact inter-individuel bouleverse les perceptions sociales et les émotions ressenties. De surcroit, ils trouvent également un certain support dans les travaux d'Eisenberg (1994a) qui développe l'idée selon laquelle l'empathie peut évoluer avec le temps.

Ces remarques ont leur importance car elles relancent le débat sur les possibilités de stimuler l'empathie chez les individus et ce, dès leur plus jeune âge, afin de les amener à développer leurs capacités de souci et de compassion envers les autres. Et nos résultats semblent l'indiquer : il est tout à fait possible d'amener un individu à ressentir davantage de compassion

envers autrui et cela aurait un effet décisif sur les comportements engagés à son égard. Des études ont d'ailleurs prouvé l'existence d'un lien entre le fait de stimuler l'empathie et le développement de comportements prosociaux (Batson et al., 1997).

Cela suggère que, s'il est clair que d'autres éléments tels que le contexte ou la nature de la relation entretenue avec l'aidé peuvent avoir leur importance, nous possédons tous, à notre niveau, que ce soit en élevant nos enfants ou en orientant nos conduites, la capacité d'influencer les générations à venir en ce qui concerne le degré d'importance que celles-ci accordent à autrui et à son point de vue. Les écoles, les institutions, mais aussi et surtout, les parents et les familles, ont un rôle important à jouer. Ceux qui aujourd'hui, et parfois sans le savoir, soulignent au quotidien la nécessité de décentrer ses propres perspectives pour tenir véritablement compte de l'autre, favorisent sans nul doute le développement de l'empathie individuelle et réalisent ainsi une part déterminante du défi que représente la solidarité de proximité sur le long terme. C'est là que se retrouve l'importance d'une considération des éléments individuels selon nous: dans ce qu'ils permettent à *chacun* de décider s'il désire ou non, jouer un rôle dans la manière dont le lien à autrui est envisagé.

Au-delà d'une prise en considération de l'empathie, notre recherche s'intéressa également aux **perceptions**. En accord avec le courant constructiviste (Von Foerster, 2003), nos résultats montrent l'importance de l'évolution des perceptions des aidants sur leur propension à s'engager dans des comportements solidaires et à désirer le rester.

En une année, la manière de percevoir l'aidé a évolué : l'aidant perçoit l'aidé comme plus isolé et en moins bonne santé qu'au départ. Cela a pour conséquence d'augmenter les comportements solidaires. En effet, dans la mesure où les rôles de chacun ont été préalablement définis, l'aidant étant en partie « responsable» de l'aidé, cette clarification des rôles a une répercussion directe sur les comportements de citoyenneté (Berkowitz & Daniels, 1972 ; Latané & Darley, 1968). Et le fait de percevoir que l'autre est dans le besoin et souffre de solitude entraine de la part de l'aidant, des actions afin de modifier le ressenti de celui dont il se sent responsable. C'est ainsi, au travers des *interventions*, que secourir acquiert une autre signification et devient « entrer dans le monde de l'autre », « dans sa réalité ». Avec pour conséquence de « confronter ses propres croyances » ou « ses propres repères » à une réalité

différente qui permette de prendre conscience des besoins réels plutôt que de ceux qui furent figurés au départ, en dehors du contexte de la rencontre.

Il va de soi qu'il ne s'agit pas ici de vouloir créer des situations de secours afin que les contacts de voisinage puissent se développer davantage. Mais bien de considérer que toute situation visant à permettre aux contacts informels de prendre une tournure plus relationnelle et de modifier les perceptions et les a priori, aura selon nous un effet sur le développement des réseaux, sur la manière dont le tissu social d'un quartier se concrétise ou se renforce, sur le « comment » les individus créent du lien. Cette hypothèse rencontre d'ailleurs l'appui de plusieurs travaux de recherches (Allport, 1954, Pettigrew, 1998).

Il est enfin interpellant de constater à quel point la **perception de l'identité de rôle** joua un rôle majeur dans cette étude. De toutes nos variables individuelles c'est celle qui expliqua la plus grande part de variance de notre modèle d'équation et qui resta significative dans le modèle final (où se trouvaient à la fois les variables individuelles, mais aussi les variables contextuelles et relationnelles). Se définir, se considérer aidant est donc un élément clé du développement de la solidarité sur le long terme.

Pourtant, à l'heure actuelle, les associations d'aidants en Belgique soulignent la difficulté des aidants à se considérer comme tels que ce soit en ce qui concerne les aidants familiaux (« je ne suis pas aidant, je suis sa fille ») et les aidants non-familiaux (« je ne suis pas aidant, je suis seulement son voisin »). Il y a donc là une véritable nécessité de travailler la question de l'identification. Comment faire pour que les aidants se considèrent davantage comme aidants ? Comment aider à l'identification de ceux-ci puisque cela semble être un prédicteur fort de solidarité ? Car l'amélioration de l'identification des aidants devrait également permettre de mieux évaluer les besoins de prise en charge et l'orientation vers des solutions concrètes dans ce domaine. Là se trouve selon nous l'un des enjeux de cette question de l'identification.

Au terme de cette première section de notre discussion consacrée aux éléments individuels, nous constatons que notre recherche a permis de souligner l'importance de certains facteurs de cette catégorie, notamment et surtout, des facteurs évolutifs tels que l'empathie et les

perceptions individuelles. Dès lors, la question n'est pas de savoir s'il existe des individus qui, par nature, sont plus empathiques que d'autres et donc entretiennent davantage de comportements solidaires mais bien de chercher les moyens de développer cette tendance chez chacun, d'amener les plus jeunes à s'intéresser aux émotions de ceux qu'ils côtoient, de trouver les moyens d'encourager les projets qui cherchent à sensibiliser le plus grand nombre a une prise de perspective décentrée. Si nous voulons favoriser le lien social et en stimuler le développement, nous ne sommes plus contraints d'accepter qu'il existe des individus solidaires parce qu'ils sont empathiques par nature. Les démarches qui visent à sensibiliser les citoyens vis-à-vis de leur voisinage et qui attirent l'attention sur les besoins d'un voisin, d'un ami, ont raison de le faire et adoptent là une position qui aura un jour un impact considérable sur la manière dont les individus tissent des liens et génèrent des échanges dans une communauté donnée.

Trop souvent encore dans nos écoles, les programmes sont conçus pour valoriser et ce, presque exclusivement, le développement des connaissances alors que le *savoir être* ou le *savoir vivre* ne sont pas considérés comme des facteurs essentiels de la réussite. Ainsi, si nous avons tous appris à disséquer un œil de bœuf ou à calculer des intégrales, peu d'entre nous utilisent ces savoirs au quotidien. Pourtant, la capacité d'entrer en relation se révèle être un élément décisif du bien être de la vie en société et concerne chacun d'entre-nous. Reprenant l'interrogation que nous posions au début de ce chapitre, nous sommes convaincu que, malheureusement, s'il existe des disparités dans les classes en matière d'aide à autrui chez les élèves, ce n'est pas tant parce que la *nature* profonde de ceux-ci diverge, mais bien plus parce que l'importance qui a été attribuée à l'empathie et au souci d'autrui a varié d'une école à l'autre, d'une famille à l'autre et même d'une classe scolaire à l'autre. Dans cette optique et au vu de nos résultats, nous clôturons cette première section en interpellant la capacité que nous avons tous à donner une place différente à ces formes de savoirs plus « humains » et nous ne pouvons qu'espérer que les institutions qui éveillent les adultes à la vie en société puissent, un jour également, les valoriser davantage comme critères de réussite.

3.2. Discussion de l'influence d'éléments contextuels dans le développement des relations de solidarité de proximité

Nous sommes tous des Dr. Jekyll, capables du meilleur, d'aider notre prochain, de nous intéresser aux plus pauvres, d'être touchés par une personne âgée qui a du mal à traverser la rue et de l'aider. Mais nous sommes également tous des Mr. Hyde, égoïstes à nos heures, témoignant de peu de compassion, ne laissant pas passer une personne dans la file du supermarché. Pourtant, la question n'est pas de savoir si nous sommes plutôt de tendance Jekyll ou de tendance Hyde, nous l'avons vu, mais de ce qui va influencer tantôt l'une ou tantôt l'autre de ces deux tendances que nous possédons tous. Dans notre étude, il nous importait de déterminer si des éléments du contexte, tels la structure du quartier, sa dimension relationnelle et les interventions de secours pouvaient faire ressortir la propension des individus à venir en aide à autrui et à développer des relations de voisinage. Plusieurs résultats intéressants furent mis en évidence :

Tout d'abord, nos résultats montrent que plus les aidants ont le sentiment de vivre dans un quartier où il existe des structures qui permettent la rencontre, plus ils se rencontrent effectivement. Il semble donc important que les pouvoirs publics se rendent compte du rôle que peuvent revêtir des éléments structurels tels que la présence de bancs ou d'espaces verts et de l'impact que leur mise à disposition peut avoir sur le développement des relations de voisinage. Ces résultats sont d'ailleurs en accord avec les recherches de Chapon et de ses collègues (2011) sur l'aménagement territorial des villes dites « amies des aînés » et qui ont spécifiquement étudié le rôle que pouvait jouer la mise en place d'éléments structurels dans l'appropriation de l'espace urbain. Il serait donc bon, dans certains quartiers où ces espaces structurels font défaut, d'aménager des lieux de convivialité appropriables par les citoyens afin de permettre aux contacts de voisinage de se développer.

Dans la création de nouveaux réseaux, non basés sur les liens du sang, l'espace urbain montre donc son importance; car c'est presque inévitablement dans le voisinage, et même dans le voisinage immédiat, qu'on se fait de nouveaux amis et que le réseau relationnel peut prendre de l'ampleur (Fortin, 1988 ; Putnam, 2000). Toutefois la structure urbaine de nos villes entrave encore trop souvent les possibilités de contacts : quartiers insécurisés, sales, sans espaces de rencontre, sans bancs, sans fêtes, ou sans associations amènent bien des gens à vivre leur

quotidien uniquement au sein du cadre privé de leur habitation. Nos résultats ont soutenu ces propos en montrant à quel point, pour les personnes âgées dont le temps de vie au sein du quartier augmente à mesure que la mobilité diminue, la question de l'aménagement de l'espace urbain en espace de vie et de rencontre jouait un rôle crucial dans le développement des réseaux relationnels.

Ensuite, en ce qui concerne les **interventions** de secours, nos résultats montrent que cette variable est un antécédent particulièrement important du développement des relations de solidarité dans notre étude. Ce résultat est pour nous essentiels parce qu'il témoigne du fait que pousser les individus à se rencontrer ou, en d'autres termes, amorcer la rencontre, favorise le développement des relations informelles par la suite. Il ne s'agit bien entendu pas d'avancer que Télé-Secours génère de la solidarité en soi. Mais bien plus de l'envisager comme un *contexte* parmi d'autres, initiateur de rencontres.

Enfin, au niveau de la **demande directe**, nos résultats montrent que lorsque l'aidé demande directement à son aidant de lui venir en aide de temps en temps, cela a également un effet positif sur la solidarité. Ce résultat rencontre partiellement la théorie du comportement planifié qui nous apprend que les comportements humains sont, notamment, guidés par les croyances que développent les individus sur ce qu'on attend d'eux et sur le désir de remplir ces attentes (Ajzen, 2006). Ainsi, en faisant une demande plus directe, l'aidé permet à l'aidant de savoir ce qu'il peut faire pour lui venir en aide. L'aidant, désireux de répondre à cette attente, semble alors s'engager davantage dans des comportements solidaires.

C'est là une remarque intéressante lorsque l'on sait à quel point la plupart des individus ont du mal à demander de l'aide. Or, dans une étude que nous avions conduite précédemment, nous avions demandé à des aidants s'ils trouveraient plus ou moins agréable d'aider quelqu'un si on le leur demandait directement. Nos résultats montrèrent que seulement 2% des aidants considérèrent cette possibilité comme étant plutôt déplaisante. Dès lors, si dans la réalité, nous avons la plupart du temps peur de déranger en demandant de l'aide, dans les faits, nous serions majoritairement bien accueillis avec une requête raisonnable. Trop souvent encore, nous préférons nous adresser à des professionnels en cas de problème ou trouver la réponse

à nos questions auprès de réseaux virtuels et ce, sans penser que c'est parfois en apprenant à déranger voisins, amis, membres de la famille, qu'on entretient des relations humaines.

Deux éléments retiennent alors notre attention :
D'une part, il existe peut être une multitude d'individus qui voudraient bien aider ou être solidaires mais qui n'en trouvent pas l'occasion. Il y a donc peut-être quelque chose à mettre en place pour que les personnes qui le désirent puissent être repérées et appelées en cas de besoin. Les commune pourraient par exemple concevoir un espace où il serait possible de s'inscrire comme « personne de contact » en cas de besoin par les personnes âgées résidentes et désireuses de rester chez-elles le plus longtemps possible. Cela pourrait créer au niveau géographique un contexte favorable qui permettrait à des rencontres de voisinage de voir le jour.

D'autre part, le fait que les individus aient peur de déranger est le fruit de normes culturelles et sociales qu'ils ont internalisées. Sous le couvert du respect de la liberté individuelle, des murs se sont créés entre citoyens et des croyances se sont établies concernant le fait que les contacts ou les demandes d'aides seraient perçues comme des envahissements de la sphère privée. Pourtant la solitude gagne sans cesse du terrain et les besoins de contacts se font de plus en plus ressentir. De nouveaux modes d'habitat (habitats intergénérationnels, habitats groupés,…) ont vu le jour pour tenter de repenser ces frontières. Il en ressort que, si le respect doit être dans ces espaces à la base de la relation, lorsqu'il est présent, le contact peut se développer de façon épanouissante. Il semblerait qu'il existe donc des manières de « se déranger » comme il semble exister des *contextes* qui favorisent les rencontres. Nous ne pouvons donc qu'encourager les organisations, groupes, mouvements ou associations sensibles à la question du lien social, à identifier les amorces relationnelles qui seraient envisageables dans leurs contextes d'intervention et à les développer.

En conclusion, nous pouvons dire que les trois éléments du contexte que nous avons étudiés se sont révélés importants comme antécédents du développement des relations de voisinage. Il apparait également que dans notre modèle final, les variables contextuelles ont davantage de poids que les variables dispositionnelles ce qui confirme que, dans notre étude, les éléments du contexte l'emportent sur la force des caractéristiques individuelles. En d'autres

termes, et nous l'avons déjà souligné dans les pages qui précèdent, c'est davantage de ce que chacun mais aussi notre société civile met en place pour structurer et faciliter les relations qui a un impact sur la manière dont les individus se lient, que le fait, fortuit, d'habiter à côté d'un voisin particulièrement empathique. Chaque voisin est capable de relations mais les contextes peuvent l'y aider ou le freiner dans cette voie.

3.3. Discussion de l'influence d'éléments relationnels dans le développement des relations de solidarité de proximité

Dans cette étude nous avons étudié deux éléments relationnels : la réciprocité et la reconnaissance. Ces deux éléments sont les seuls à évaluer si le senior rend la réciproque dans la relation qui est engagée et permet ainsi, à son niveau bien entendu, de ne pas caractériser leur relation de relation « d'assistance » ou de relation « à sens unique » car les relations deviennent difficiles et sujettes à des reproches mutuels lorsqu'elles se mesurent dans une unilatéralité relationnelle vécue ou effective. La réciprocité et la reconnaissance qui sont apportées à l'aidant pour ce qu'il fait permettent donc d'équilibrer la relation d'aide qui est instaurée.

Il est dès lors important selon nous, que les aidés mais aussi les institutions qui soutiennent les aidants, ne négligent pas l'importance de la *reconnaissance* et de la *réciprocité.* Nous l'avons vu, celles-ci constituent deux facteurs importants du maintien de la relation à long terme parce qu'elles viennent réalimenter le système solidaire. Penser à organiser des temps ou des moments de remerciement, de reconnaissance pour les aides apportées devrait permettre aux voisins de se sentir investis, importants et reconnus. De cela dépend selon nous la pérennité de l'aide et de l'engagement solidaire à long terme parce que cela permettra aux aidants d'exister en dehors d'eux-mêmes ; dans un *rapport* réciproque, constituant essentiel de l'identité d'Être-Aidant.

Nos résultats mettent donc en évidence que si, au départ, les personnes qui s'inscrivent dans le cadre de Télé-Secours acceptent de répondre aux appels et d'aller relever l'un de leurs voisins, au fil du temps la relation qui tenait de l'assistance prend une nouvelle dimension. Avec la réciprocité qui prend de l'ampleur, l'aidant comprend qu'il peut lui aussi retirer quelque chose de la relation qui se crée, qu'on s'intéresse à lui, qu'on est soucieux de ce

qu'il peut vivre. Les contacts en dehors des interventions se développent alors peu à peu et, en ce sens, répondent au besoin de contacts dont aidants et aidés ont bien souvent besoin. Le cadre de l'intervention laisse ainsi place à la relation de voisinage qui peut apporter une reviviscence des relations humaines à plus long terme au sein du quartier d'habitation.

Chapitre IV: Conclusion

Ce travail avait pour objectif d'identifier les éléments porteurs de solidarité envers des personnes âgées désireuses de rester à leur domicile le plus longtemps possible sans pour autant vouloir encourir un risque accru de se voir isolées. Dans une optique de prévention de l'isolement, l'étude s'est intéressée aux relations de voisinage qui peuvent se développer entre un voisin aidant et un aidé âgé, venant ainsi répondre, au-delà de l'aide, aux besoins de contacts et de relations que les seniors manifestent. Des éléments *individuels*, *contextuels* et *relationnels* ont ainsi pu être mis en évidence comme prédicteurs des relations de solidarité de proximité.

Ce thème de recherche est selon nous à la fois **innovant** et **essentiel**.

Il est **innovant** dans la mesure où ce travail représente la première étude belge portant sur les aides de voisinage. Cela nous semble interpelant lorsque l'on sait à quel point les aidants de voisinage gagneraient à être considérés comme partenaires potentiels dans la prise en charge de la personne en perte d'autonomie. En effet, grâce à leur proximité géographique, les voisins sont à même d'intervenir rapidement et peuvent donc offrir un véritable relais aux familles lorsque celles-ci viennent à manquer où se trouvent épuisées. Ensuite, les voisins constituent également une ressource relationnelle possible importante et ce, d'autant plus qu'au grand âge, le temps de vie passé sur le lieu de résidence augmente fortement.

Enfin, ce travail est selon nous **essentiel**, parce qu'il renvoie à plusieurs questions fondamentales : comment pouvons nous vivre notre vieillesse sans que la vie cesse d'être un plaisir ? Comment continuer à être en relations au grand âge pour ne pas souffrir de solitude et enfin, comment vieillir sans épuiser nos proches. Car, « *on ne vit pas pour être soigné, mais on est soigné pour pouvoir continuer à vivre dans les meilleures conditions possibles. Il y a encore trop de confusions entre les objectifs et les conséquences. Chanter ne vise pas obligatoirement la rééducation de la capacité respiratoire ou la prévention; manger n'est pas uniquement un acte de prévention de la dénutrition; parler avec son voisin n'est pas uniquement lutter contre l'isolement. Il manque dans ces visions beaucoup de perspectives, beaucoup de vie, surtout beaucoup d'éléments liés au plaisir et au plaisir des cinq sens, mais aussi des notions telles que l'accomplissement de soi ou l'exercice de son rôle et son action par rapport aux autres. Là se trouvent les raisons de vivre, l'envie de vivre, les plaisirs de la vie, et même le sens de la vie… L'animation et la vie sociale des personnes âgées ne peuvent plus être conçues et pratiquées comme une succession d'activités visant à occuper, à lutter contre l'ennui ou à participer à la rééducation…*[5] ».

Sans que personne n'en ait donné l'ordre, il y a dans l'air du temps le désir de mieux savoir où nous en sommes et comment nous pourrions nous y prendre pour contribuer davantage à l'amélioration de la vie au grand âge et à la manière dont les individus se lient. Dans la création de nouveaux réseaux, non basés sur les liens du sang, l'espace urbain a montré avoir une importance capitale car c'est presque inévitablement dans le voisinage, et même dans le voisinage immédiat, qu'on se fait de nouveaux amis et que le réseau relationnel peut prendre de l'ampleur (Fortin, 1988).

Toutefois la structure urbaine de nos villes entrave encore trop souvent les possibilités de contacts : quartiers insécurisés, sales, sans espaces de rencontre, sans bancs, sans fêtes, ou sans associations amènent bien des gens à vivre leur quotidien uniquement au sein du cadre privé de l'habitation. Nos résultats ont soutenu ces propos en montrant à quel point, pour les personnes âgées dont le temps de vie au sein du quartier augmente à mesure que la mobilité diminue, la question de l'aménagement de l'espace urbain en espace de vie et de rencontre jouait un rôle crucial dans le développement des réseaux relationnels.

[5] La santé de l'homme, n° 363, janvier-février, 2003.

Institutions et associations intéressées par la question du vieillissement actif devraient s'attarder sur les possibilités de mise en place de structures urbaines favorisant les activités **locales** des aînés. Des réseaux relationnels stables, constitués de relations de voisinage, pourraient ainsi voir le jour et développer, par elles-mêmes, des pôles d'activités et de rapports sociaux dont on connait l'importance dans la lutte contre l'isolement.

Toutefois, au-delà de la fonction que peuvent jouer les institutions et les associations, nous avons vu qu'il était également possible, pour chacun d'entre nous, d'avoir un rôle à jouer dans la dynamique solidaire, notamment en sensibilisant les jeunes générations au souci d'autrui et à une considération de ses émotions. Ce n'est, selon nous, qu'à ce moment, que les effets des *structures* mises en place pour favoriser les échanges rencontreront véritablement les besoins des *individus* qui composent le tissus social; *individus* rendus capables (par un apprentissage et par l'émergence d'un contexte favorable) d'envisager pleinement l'altérité.

De nombreux projets en Europe, mais aussi dans notre pays ont déjà été initiés pour étudier la solidarité et des financements ont été débloqués pour que les questions attenantes à cette question soient traitées et mises en pratique. Mais au-delà de l'année 2012, qui fut l'année du vieillissement actif dans notre pays, les années à venir ont encore besoin de ces élans positifs. Des projets de recherches mais également des actions concrètes doivent continuer à voir le jour pour apporter leur lot de réponses.

La pleine valeur de ce travail ne sera effective que lorsqu'il trouvera écho dans nos pratiques quotidiennes et que des *contextes* seront mis en place afin que les réseaux de voisinage puissent se développer. Au sein de notre institution, nous nous mobilisons déjà en ce sens, notamment en augmentant la *reconnaissance* que nous apportons à nos aidants et en développant les échanges horizontaux entre ceux-ci. Mais nous espérons que la réflexion que nous proposons ici suscitera l'envie de voir se développer d'autres *contextes* propices à la solidarité de proximité ; au développement du mieux-vivre chez soi des aînés d'aujourd'hui et de nous-mêmes demain. C'est là, la meilleure perspective qui puisse être souhaitée pour l'avenir des communautés de proximité selon nous. C'est là également que le *plaisir* de pouvoir vivre le plus longtemps possible à son domicile trouvera sa pleine expression.