

Développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectifs

Une nouvelle approche de l'intervention sociale

Nouvelle
édition

Sous la direction de
Claire Jouffray

┌ POLITIQUES ET INTERVENTIONS SOCIALES ┐

 PRESSES
DE L'EHESP

Chapitre 12

Récit d'accompagnement d'un groupe d'adultes vivant avec une déficience intellectuelle

Delphine Ragon (Québec)

Je travaille depuis sept ans comme directrice des programmes à Compagnons de Montréal, organisme communautaire situé à Montréal et dont la mission est d'accompagner les personnes adultes déficientes intellectuelles en mettant à leur disposition divers programmes, services et activités. Ceux-ci, adaptés aux besoins et aux capacités des personnes, leur permettent de prendre leur vie en main, maximisant leur insertion, intégration et participation sociale.

Un organisme communautaire, dans la réalité du paysage québécois du réseau de la santé et des services sociaux, c'est un peu ce qui se rapprocherait des associations en France. Cependant, l'organisme communautaire a des critères spécifiques qui le différencient en partie de la réalité associative française. C'est un organisme à but non lucratif, qui doit avoir un enracinement dans la communauté, avoir une vie associative et démocratique et qui est autonome dans sa mission, ses pratiques, ses approches, ses orientations et son terrain d'intervention. Les pratiques des organismes communautaires valorisent l'autonomie des individus et des collectivités. Elles favorisent le cheminement des personnes et des groupes en mettant à contribution leurs capacités à résoudre leurs difficultés et à modifier leurs conditions de vie. Les interventions visent donc tant à accroître les capacités de prise en charge des communautés qu'à améliorer la qualité du tissu social et à répondre à des besoins individuels.

Compagnons de Montréal propose une diversité de services (hébergement, programmes de travail, loisirs, répits, discothèque adaptée, camp d'été, café Internet...), tous destinés aux adultes vivant avec une déficience intellectuelle de toute l'île de Montréal, même si certaines activités sont inclusives, donc ouvertes aux personnes du quartier et plus largement de toute la communauté montréalaise. L'organisme est ainsi sollicité par plus de 2 000 personnes par année.

C'est dans le contexte de deux de nos services reliés à l'employabilité que l'intervention qui va être relatée ici prend place, à savoir les friperies et le programme d'aide et d'accompagnement social (PAAS Action).

L'organisme a deux friperies qui sont des lieux de formation socioprofessionnelle dont les objectifs sont l'inclusion, l'intégration et la participation sociale de 33 adultes vivant avec une déficience intellectuelle légère et moyenne, parfois associée à un trouble envahissant du développement. À travers une formation adaptée aux besoins de chacun, les participants développent et consolident des habiletés de travail. Ils apprennent à faire fonctionner une friperie sous tous ses angles : récolte des dons, tri, mise sur cintre, placement des articles en magasin, service à la clientèle, caisse, etc.

PAAS Action est un programme d'aide et d'accompagnement social financé par le ministère de l'emploi et de la solidarité sociale qui s'adresse à des personnes prestataires de l'aide sociale (le revenu minimum) et qui, compte tenu de leur profil socioprofessionnel et de leur parcours de vie, requièrent un accompagnement et un soutien particulier. Le programme vise la progression des personnes éloignées du marché du travail vers une plus grande autonomie autant sur le plan personnel, professionnel que social. Les personnes vivant avec une déficience intellectuelle peuvent bénéficier de ce programme, car, au Québec, il n'existe pas d'équivalent de l'allocation pour personne handicapée et elles perçoivent donc pour la plupart le revenu minimum d'aide sociale. De par leur handicap, elles sont aussi considérées comme en difficulté dans des démarches et des possibilités d'emploi.

Compagnons de Montréal accompagne donc 40 personnes déficientes intellectuelles ou avec un trouble envahissant du développement *via* PAAS Action, qui occupent des fonctions de réceptionniste, aide-comptable, préposé à l'entretien ménager, aide-cuisinier. Ces personnes touchent une rémunération de 130 dollars supplémentaires au revenu minimum qu'elles perçoivent, ainsi que le paiement de leur carte de transport. L'organisme reçoit une rémunération pour l'accompagnement qu'il leur offre.

Dans plusieurs de nos services, un professeur de la commission scolaire (équivalent de l'Éducation nationale), du secteur de la formation aux adultes, accompagne les participants dans des apprentissages, en plus de l'équipe éducative en place. L'un de ces professeurs, qui suit les personnes de l'une de nos friperies et celles qui sont sur le programme PASS Action, vient me trouver en septembre 2012. Dans son mandat, Manuela¹, professeur en insertion socioprofessionnelle, doit, au-delà des formations quotidiennes, amener les participants à travailler sur un projet collectif relié à l'employabilité. Les résultats de ce travail, le projet réalisé, sont ensuite présentés en juin, par les participants eux-mêmes, à tous les partenaires.

1. Le prénom a été changé.

Depuis trois ans qu'elle les accompagne au sein de Compagnons de Montréal, Manuela note que chaque année il est très difficile pour les participants de trouver un projet qui à la fois les rassemble tous et qui soit relié à la thématique de l'emploi. Cette année encore, elle me rapporte qu'elle les voit en difficulté dans cet exercice et qu'elle aimerait, dans ses enjeux, qu'ils arrivent à trouver une idée de projet dans un temps assez court pour ne pas nuire à sa faisabilité, me rappelant que l'année précédente ils se sont retrouvés dans l'urgence, car s'entendre sur une idée avait été très long et avait mobilisé toutes les énergies et le temps disponibles. Elle me dit que les participants, dans cette difficulté, se démotivent et que cela impacte sur l'énergie et le plaisir qu'ils mettent dans la réalisation du projet.

Face à cette difficulté, c'est à moi qu'elle s'adresse, d'une part parce que tous les services reliés à l'intervention sont sous ma direction, d'autre part parce que je suis éducatrice spécialisée de formation et, surtout, parce que j'ai été formée à l'approche centrée sur le DPA. Elle trouverait intéressant de l'utiliser dans la résolution de ce qu'elle considère comme un problème. Nous identifions ensemble que nous formerions un groupe avec les participants de la friperie et un groupe avec ceux de PASS Action, car dans l'un et l'autre service les personnes ne sont pas dans les mêmes capacités de compréhension et de verbalisation. Le même accompagnement sera proposé aux deux groupes.

12.1. Une première façon de procéder

Avant même de réfléchir à la manière dont j'allais conduire cet accompagnement collectif, je me suis demandé comment j'aurais fait, il y a trois ans, avant d'être formée à l'approche.

J'ai toujours été sensible à soutenir l'appropriation et l'autodétermination chez les personnes que j'ai été amenée à accompagner et j'aurais probablement réfléchi mon intervention en ce sens afin qu'elle favorise l'implication des participants dans la résolution du problème. J'aurais aussi veillé à proposer, dans mon accompagnement, des espaces où ils puissent faire des choix et prendre des décisions par eux-mêmes.

Je me serais présentée au groupe en expliquant pourquoi je me propose de les accompagner dans ce bout-là de la formation, comment Manuela est venue me trouver, quelle est la difficulté rencontrée et en quoi cela pose problème. Le but étant de ne pas les déposséder de ce savoir et qu'ils aient toute l'information qui explique le pourquoi de l'intervention. Cela m'aurait paru important pour qu'ils se sentent, sinon impliqués, du moins ne subissent pas une intervention dont la demande est venue d'ailleurs. Je leur aurais demandé s'ils étaient d'accord avec l'idée d'être accompagnés dans cette difficulté identifiée, pour valider leur adhésion.

J'aurais fait, avec eux, une clarification de la notion de projet et de la spécificité du projet sur lequel on leur demandait de travailler dans le cadre

de leur formation socioprofessionnelle avec Manuela. Le langage utilisé aurait été adapté à leur compréhension, simplifié sans être simpliste. C'est toujours important comme préoccupation quand on accompagne des adultes vivant avec une déficience intellectuelle.

Je leur aurais ensuite proposé une gamme de choix de « manières de faire » pour trouver plus facilement un projet commun en validant à chaque étape leur compréhension de ce que je disais et des possibilités concrètes que j'exposais, ceci pour qu'ils soient vraiment en capacité de choisir de manière éclairée, choisir ce qui leur va le mieux parmi les propositions. Mais comment décider de ce qu'on ne comprend pas ?

À la fin de l'intervention, j'aurais fait une synthèse des propos tenus au cours de la rencontre, sur le choix collectif qui aurait été fait et j'aurais validé avec eux que cela correspondait bien à une « solution » avec laquelle ils se sentaient en accord, à l'aise, et qui était réalisable, en clarifiant les conséquences globales des réponses.

Déontologiquement, l'intervention telle que je l'aurais envisagée, me semble respectable. Elle respecte le choix de la personne, la place en position d'interlocuteur valable, clarifie les enjeux, les actions et leurs conséquences pour une compréhension favorisant, pour les personnes accompagnées, une solution choisie de façon la plus éclairée possible.

12.2. La mise en œuvre de l'approche centrée sur le DPA-PC

Cependant, ayant été formée à l'approche centrée sur le DPA des personnes et des collectivités, mon approche a finalement été quelque peu différente, essayant d'impliquer davantage les personnes aidées dans la définition du problème et des solutions.

Je me suis en effet présentée à chacun des deux groupes accompagnés en leur présentant la démarche qui expliquait ma présence et ma proposition de les aider à se dégager d'une difficulté dans le choix d'un projet collectif. Cependant, à la différence de ce que je n'aurais pas fait avant ma formation à l'approche, j'ai pris le temps de valider que cette demande extérieure, car venant du professeur, correspondait bien à un problème identifié par eux. Est-ce que, en tant que groupes, ils se sentaient en difficulté pour faire un choix ? C'est toute la question de l'origine de la demande d'intervention. S'agissait-il seulement d'une demande de Manuela et donc un besoin identifié de l'extérieur du vécu des personnes ? Est-ce que la demande venait rencontrer un besoin ressenti par les personnes concernées ?

Les deux groupes ont très vite nommé leur sentiment d'être en difficulté, de ne pas arriver à trouver un projet et de se sentir perdus et incompétents dans l'exercice demandé. Sans que je le leur demande, ils ont clairement exprimé leur satisfaction quant à la présence de quelqu'un qui vienne les accompagner : « Il faut que tu nous aides, on n'y arrive pas et on veut y

arriver.
à l'inten
pourrai
leur im

Plut
festeme
poser la
mulé la
socio-p
pas arri
définir
étaient

En r
problèm
idée de
qui n'ét
culté à
de se sc
difficul
concern
du pour
une dér
mant de
leur vie
qui, po
à cette
autorisé
de grou
ce sujet

J'ai
l'obsta
Nous av
c'était q
illustra
d'obsta

Je le
projet c
était de
problèm

Il éta
particul
donc de
qu'on n
favorab

arriver. » La demande était donc effective, il y avait une adhésion manifeste à l'intervention que je proposais et j'identifiais un désir (« y arriver ») qui pourrait être un moteur de la mise en action des personnes pour sortir de leur impasse qui se traduisait, de leurs propres mots, en découragement.

Plutôt que de partir directement sur les solutions, comme je l'aurais manifestement fait avant de suivre une formation au DPA, je leur ai proposé de se poser la question suivante : Quel est le problème ? En fait, j'ai d'abord reformulé la difficulté exprimée : « Comme groupe de participants à la formation socio-pro, vous semblez rencontrer une difficulté. Cette difficulté est de ne pas arriver à trouver un projet collectif ». Évidemment, on a pris le temps de définir ensemble le mot « projet » et le mot « collectif », qui pour la plupart étaient trop conceptuels pour qu'ils en aient une compréhension ancrée.

En répondant à la question posée, les participants ont désigné que le problème qu'ils rencontraient était de ne pas arriver à trouver un projet, une idée de projet sur laquelle travailler. Ils nommaient en fait là leur difficulté, qui n'était pas le problème. Si on définit le problème à partir de leur difficulté à trouver un projet en commun sur lequel travailler, il peut être difficile de se sortir de la situation incapacitante. C'est toute la différence entre une difficulté (une condition qui ne peut être évitée ou modifiée par la personne concernée) et le problème (ce qui peut être changé, ce sur quoi la personne a du pouvoir). Trouver le problème, c'est trouver ce sur quoi on peut conduire une démarche de changement. Je leur ai expliqué cette différence en nommant des choses qui pouvaient être, à ma connaissance, des problèmes dans leur vie et en les opposant au fait de vivre avec une déficience intellectuelle qui, pour le coup, était une difficulté parce qu'ils ne pouvaient rien changer à cette situation avec laquelle ils ne pouvaient que composer. Je me suis autorisé cet exemple, car je connais bien les participants et que, dans le cadre de groupes de discussion, j'avais déjà eu avec eux beaucoup d'échanges à ce sujet.

J'ai donc proposé aux deux groupes d'essayer de trouver, ensemble, l'obstacle ou les obstacles qui les empêchaient de trouver un projet collectif. Nous avons pris le temps de définir ce qu'était un obstacle. J'ai expliqué que c'était quelque chose qui empêchait d'avancer et j'ai trouvé quelques images illustrant de manière concrète la notion et mis en scène quelques situations d'obstacles, pour une meilleure compréhension.

Je leur ai demandé : « Qu'est-ce qui fait que c'est difficile de trouver un projet commun avec Manuela, dans le cadre de votre formation ? ». L'idée était de les amener à nommer et à repérer les manifestations concrètes du problème qu'ils rencontraient.

Il était difficile pour beaucoup, dans chacun des deux groupes mais plus particulièrement dans le groupe friperie, de nommer les choses. Je leur ai donc demandé si cela les aiderait que je nomme des problèmes possibles et qu'on regarde, ensemble, si c'est ça, le problème, pour eux. Ils étaient tous favorables à cette idée. Comme je m'étais attendue à cette difficulté à nommer

pour eux, j'avais déjà, en préparation de cet accompagnement, identifié ce qui pouvait poser problème.

Je leur ai demandé si, à leur avis, le problème venait d'un manque de désir, de motivation. On a exploré cette piste ensemble. La notion de désir n'étant pas facilement compréhensible pour tous, je leur ai demandé si, « dans leur cœur, ils étaient heureux de suivre la formation et d'être amenés à réaliser un projet ». Est-ce que cela les intéressait ou bien est-ce qu'ils étaient là par obligation seulement (la formation étant obligatoire et le projet un exercice imposé par le programme de la commission scolaire) ?

Les participants du groupe PAAS Action ont pu clairement exprimer que leur problème n'était pas la motivation : ils étaient intéressés à être là. Ce constat les a par contre amenés à poser qu'ils avaient « de la misère avec les idées ». C'était plus difficile pour le groupe friperie d'explorer leur motivation et de comprendre le sens. Je leur ai alors proposé de partir de ce que, selon moi, un projet doit avoir pour être motivant. Je leur ai expliqué que, si je parlais de moi, c'était parce que je n'étais pas dans leurs têtes et que je ne peux pas définir ce qui les motive à leur place. Je ne peux y aller qu'avec ce qui me motive moi. Je leur ai donc expliqué qu'un projet motivant est un projet qui correspond à mes intérêts et mes valeurs, à mes compétences, capacités, un projet qui va me permettre d'apprendre et un projet qui m'est utile, va me servir à quelque chose. Je leur ai expliqué que s'il n'y avait pas tous ces éléments, je n'arrivais pas à me mettre en action. Puis j'ai validé avec eux que ce que je définissais comme étant les éléments motivants dans un projet, pour moi, correspondait à ce qui est motivant dans un projet pour eux. « Est-ce que les choses qui me motivent, moi, vous motivent aussi, vous ? ». La réponse collective était « oui » et ils ont pu confirmer que leur problème n'en était pas un de motivation.

Puis nous avons exploré, comme autre problème possible, le manque d'idées, à partir de ce qu'avait amené le premier groupe, « la misère avec les idées » (que j'ai repris avec le groupe friperie) : « Est-ce que vous avez l'impression que vous manquez d'idées ? »

Ce qui a été nommé majoritairement, ce n'était pas un manque d'idées mais plus un trop-plein d'idées, pas toutes en lien avec ce qui leur était demandé, des idées très différentes pour chacun et la difficulté de trouver un projet en commun, des idées qui les rassemblent tous ou au moins une majorité. C'était l'élément qu'ils nommaient comme le plus décourageant pour eux.

Je leur ai proposé de me nommer des idées de projet collectif et de les noter au tableau. Ce faisant, je me suis rendu compte que ce qui était proposé n'était pas ou peu en lien avec l'employabilité et, manifestement, je me demandais s'ils avaient vraiment bien compris de quoi il s'agissait, ce qu'on leur demandait de faire, chaque année, depuis trois ans pour la plupart. Pour vérifier, plutôt que de rester sur mon interprétation ou ce que je croyais être une lecture du problème, je leur ai posé la question suivante : « Est-ce que

ce
de
sir
si,
és
ils
le
'
ie
Le
es
a-
e,
si
ie
ec
st
s,
st
as
lé
is
ur
i,
ur
e
es
-
s
t
r
e
t
r
é
e
l

tout le monde ici sait ce que c'est l'employabilité ? ». Très peu savaient, et pour ceux qui en avaient une idée, c'était un peu flou. Alors j'ai employé d'autres mots que j'avais entendu Manuela prononcer avec eux et posé la même question, avec le même constat. Suite à cela, je leur ai demandé si le manque de compréhension de ce qu'est un projet collectif dans le cadre de la formation avec Manuela leur semblait être un problème. Il y eut clairement des manifestations émotives, les participants se sont mis à parler plus fort, à s'animer, à nommer de nombreuses choses qu'ils ne comprenaient pas dans le cadre de la formation. Je leur ai demandé si le fait de ne pas comprendre tout ce qu'on leur demandait pouvait, selon eux, avoir un impact sur leur difficulté à trouver ensemble un projet ? Assez unanimement ils ont acquiescé. Je leur ai ensuite demandé s'ils pensaient qu'ils se sentiraient plus en mesure de trouver un projet si Manuela faisait plus attention à expliquer les mots compliqués simplement et s'ils comprenaient mieux.

Dans les deux groupes, ils sont revenus sur leur problème avec les idées. Et on est reparti avec ma question de départ : « Quel est le problème avec les idées ? Qu'est-ce que ça veut dire pour vous "avoir de la misère avec les idées" ? ». À ce stade de l'accompagnement (pour chaque groupe, j'avais une rencontre de 3 heures, l'idée étant qu'il pourrait y avoir une autre rencontre prévue si besoin), dans les deux groupes, ils ont nommé que, pour eux, c'était trop difficile de partir de rien et de trouver des idées. Ils ont dit que ce qu'ils aimeraient, c'est qu'on leur propose plusieurs idées de projet et qu'ils puissent choisir à l'intérieur des propositions. Manuela leur a alors expliqué pourquoi elle faisait cela comme cela, l'idée étant qu'ils soient impliqués dans le projet dès le départ de manière active et participative et qu'ils devaient être à l'origine du projet pour que cela fasse sens pour eux et qu'ils l'investissent. À plusieurs voix, et dans leurs mots, les participants lui expliquèrent que choisir, c'était une manière de participer activement et que c'était ce qu'il leur fallait.

Je leur ai proposé de partir sur cette demande qui était une piste de solution et nous avons validé, ensemble, que cela répondait bien à leur besoin et que cela venait résoudre leur problème. Je leur ai proposé de concrétiser un peu en leur demandant combien de projets on devrait leur proposer pour qu'ils soient en mesure de faire un choix. Pour illustrer, je suis parti d'une situation concrète : « Si Manuela arrive demain devant vous et vous propose 12 idées, est-ce que vous vous sentirez en mesure de faire un choix ? ». Tous ont dit « non ». Je leur ai alors demandé quel serait, pour eux, un nombre d'idées qui rendrait le choix facile. Les réponses allaient de 3 à 6. Je leur ai donc proposé un vote à main levée pour définir ensemble le nombre choisi. Le 3 l'emporta, et chaque groupe valida ensuite que c'était un bon choix.

Pour finir, je leur ai demandé si, après cette rencontre, ils avaient toujours l'impression d'avoir un problème. Tous ont répondu par la négative et ont exprimé se sentir soulagés. Ils m'ont demandé si je pouvais revenir en cas de

problème. Ma réponse fut que c'était possible que je revienne s'ils en faisaient la demande, mais que je tenais à préciser que ce n'était pas moi qui avais trouvé la solution, mais eux-mêmes. À cette occasion, j'ai fait un retour sur le processus de la rencontre, les différentes étapes qu'on avait traversées et comment cela les avait amenés à trouver, par eux-mêmes, la solution qui leur convenait le mieux. Cette étape d'action conscientisante est importante pour que les personnes ne me placent pas dans la situation de l'intervenant sauveur sans lequel ils n'auraient pu s'en sortir. L'idée est plutôt qu'ils comprennent, en situation, qu'ils sont eux-mêmes les acteurs de leur changement (d'une situation incapacitante à un sentiment de compétence).

Depuis cet accompagnement, les participants ont trouvé leur projet et n'ont pas demandé à ce que je revienne les accompagner, car ils n'ont pas, à ce jour, rencontré de difficulté ou bien ont su s'en sortir par eux-mêmes. Manuela, le professeur, dit elle-même avoir pris conscience qu'il fallait qu'elle adapte davantage son langage à la compréhension des personnes accompagnées et les a rencontrés individuellement pour faire, avec eux, le point de leurs difficultés et de leurs besoins. Elle a presque radicalement changé son approche dans le contexte de la formation. Elle a pu prendre conscience et nommer son besoin d'être outillée pour une meilleure compréhension des spécificités. Je lui avais dit à plusieurs reprises durant les trois dernières années que son langage était souvent peu accessible pour eux et j'avais proposé de lui fournir des outils. Elle avait toujours refusé, voire avait nié ce besoin. Le fait que les personnes accompagnées lui exposent elles-mêmes et d'elles-mêmes leurs difficultés et leurs besoins a fait toute la différence.

Conclusion

On voit bien comment le fait de prendre le temps de bien cerner le problème concret rend notre action plus efficace au regard de la démarche de changement. La manière dont est conduit le changement, et dont je l'accompagne, est également fondamentale. On voit bien, encore, combien lorsqu'on n'impose pas notre seule expertise professionnelle, qu'on pose et définit les problèmes en premier lieu avec les parties concernées et impliquées, qu'on les place comme experts de leur situation, qu'on confronte les points de vue et les enjeux de chacun, on parvient à élaborer ensemble une solution qui est d'autant plus acceptable qu'elle a été imaginée collectivement.

J'ai envie de dire que dans cette expérience je ne suis pas intervenue (au sens de « faire une intervention ») : j'ai agi comme un compagnon de projet plaçant les participants comme acteurs du changement. Nous avons co-construit le changement qui a été fondé sur la négociation des expertises. Comme intervenante, je n'étais experte de rien, je n'ai fait que conduire et mettre en place, de par ma posture, un processus qui favorise la participation et l'adhésion en accueillant les différences, en accompagnant de manière

Récit d'accompagnement d'un groupe d'adultes ...

continue à chaque étape, en invitant le groupe à s'impliquer à partir de ses intérêts. Ma contribution professionnelle a été d'éliminer les obstacles perçus comme source d'impuissance, restaurer le mouvement d'épanouissement et élargir les possibilités d'action.

J'ai été un soutien ponctuel, un allié stratégique et c'était une posture choisie, celle à laquelle nous invite le DPA des personnes et des collectivités.