

L'utilisation d'une approche centrée sur les forces dans l'intervention sociale auprès des familles en difficulté : du discours à la pratique

AUTEURS

Marie-Christine Saint-Jacques, Daniel Turcotte, Eve Pouliot et Lucie Camiré,
Centre de recherche JEFAR, Université Laval

PROBLÉMATIQUE ET QUESTIONS DE RECHERCHE

Dans le milieu de l'intervention sociale auprès des familles en difficulté, il existe un discours de plus en plus répandu portant sur l'importance de miser sur les compétences des parents. Ce discours, qui réaffirme la nécessité de développer une relation harmonieuse avec les parents et les familles, renvoie à des stratégies d'intervention telles que l'*empowerment*, le partenariat et l'utilisation des forces et des compétences. Cette philosophie d'intervention contraste avec les pratiques axées sur les problèmes qui ont longtemps été privilégiées dans l'intervention psychosociale, particulièrement dans le domaine de la protection des enfants.

Bien que plusieurs travaux mettent en lumière l'importance de la place des parents comme acteurs incontournables dans la résolution des difficultés familiales, peu d'études ont été réalisées à ce jour sur la place effective qui est accordée aux forces des parents dans l'intervention. Ce résumé présente les résultats d'une étude qui s'est intéressée à ce sujet en cherchant à voir dans quelle mesure les pratiques actuelles en CLSC et en centre jeunesse rejoignent cette philosophie d'intervention.

L'approche centrée sur les forces

Le postulat de base de l'approche centrée sur les forces stipule que les intervenants doivent mettre l'accent sur les compétences du client et sur les ressources de son milieu plutôt que sur leurs problèmes et leurs déficits. Le client doit être considéré comme l'expert de sa situation et l'intervenant, comme un partenaire dont les connaissances théoriques et techniques doivent être mises au service des clients, notamment en développant leur pouvoir d'agir (*empowerment*). Mais cette philosophie d'intervention centrée sur les forces et les ressources des parents traduit-elle vraiment la façon dont les praticiens interviennent auprès des familles en difficulté? Et au-delà du discours, dans quelle mesure les intervenants font-ils appel aux forces des parents dans leur pratique?

MÉTHODOLOGIE

L'étude a été effectuée en utilisant une méthodologie mixte combinant d'une part, l'information sur le discours des intervenants concernant leurs pratiques, et de l'autre, les pratiques effectivement mises en œuvre auprès de familles en difficulté. Les données sur le discours des intervenants ont été recueillies à partir d'entrevues semi-dirigées réalisées auprès de 30 intervenants psychosociaux (15 en CLSC et 15 en CJ) dans le cadre du suivi de familles ayant au moins un enfant âgé de moins de 12 ans. Les données sur l'utilisation effective des forces dans la pratique sociale des intervenants proviennent de renseignements fournis par 77 intervenants (50 du secteur de la protection et 27 de CLSC) qui ont détaillé des interventions effectuées auprès de 118 familles. L'analyse a permis de tracer un profil des pratiques d'intervention au regard de dimensions comme les motifs d'intervention, les objectifs et les modalités d'action.

RÉSULTATS DE RECHERCHE

L'approche centrée sur les forces des clients : qu'en disent les intervenants?

Le discours sur l'utilisation des forces rejoint, en théorie, une majorité d'intervenants qui soulignent l'importance d'identifier les forces des parents dès le début de l'intervention. Cette option apparaît toutefois plus facilement réalisable dans le contexte des CLSC qu'en protection de la jeunesse.

En CLSC, il est plus facile de tenir compte des souhaits du client lorsqu'on définit des objectifs d'intervention et qu'on applique le plan. Les intervenants considèrent que le caractère volontaire de la demande d'aide, la forte motivation des clients et le fait que la sécurité ou le développement soit rarement compromis contribuent à cette situation.

En centre jeunesse, l'imposant cadre législatif balisant la pratique amène les intervenants à se positionner dans un rôle de pouvoir et de contrôle. Le contexte d'intervention tend à réduire le pouvoir des clients dans la mesure où les interventions qui s'y déroulent sont d'abord et avant tout des mesures de contrôle social des familles.

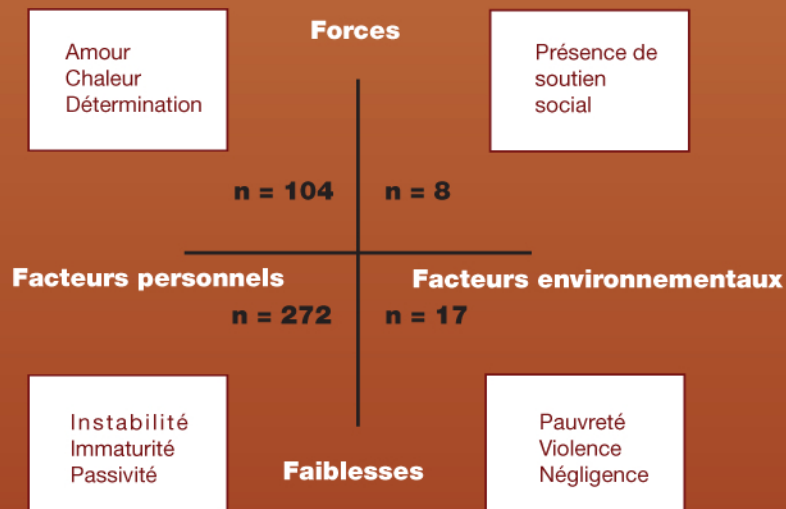
Les intervenants en centre jeunesse peuvent toutefois utiliser des stratégies permettant de contrebalancer ces obstacles organisationnels. Ils insistent notamment sur l'importance de gagner la confiance des clients en les respectant et en étant empathiques, en développant des objectifs d'intervention qui sont importants pour ceux-ci et en soutenant les actions que les clients posent afin de régler leurs difficultés. Des services intensifs, la présence de l'intervenant dans le quotidien des familles et une réponse concrète à leurs besoins permettraient d'appliquer l'approche centrée sur les forces.

Les stratégies mises de l'avant par les intervenants afin d'atteindre les objectifs se distinguent en fonction du contexte organisationnel : les intervenants en protection utilisent davantage des stratégies qui relèvent d'une approche centrée sur la résolution de problèmes que ceux en CLSC qui s'inspirent davantage de l'approche centrée sur les forces.

La situation des familles rencontrées : représentation des intervenants

Si le discours des intervenants apporte un certain éclairage sur leur pratique, l'analyse des représentations qu'ils se font de la clientèle démontre bien la distance qui existe entre la théorie et la pratique. En réponse à une question invitant les intervenants à donner quatre mots-clés caractérisant la situation des familles rencontrées, 401 mots ont été relevés. La majorité de ces mots-clés (72 %) réfèrent à des faiblesses, 28 % à des forces. Quatre-vingt quatorze pourcent (94 %) de ceux-ci font référence à des caractéristiques personnelles ou familiales plutôt qu'à des facteurs liés à l'environnement des familles. Les réponses diffèrent aussi selon le contexte organisationnel des répondants: 82 % des termes utilisés par les intervenants des centres jeunesse réfèrent à des faiblesses comparativement à 57 % en CLSC.

Exemples de mots-clés décrivant la situation des familles



L'approche centrée sur les forces des clients : quelle place dans les pratiques des intervenants?

Les données recueillies révèlent qu'au cours des trois premiers mois de prise en charge étudiés, les répondants ont réalisé en moyenne 27,3 interventions (ou activités) par dossier. Les intervenants en centre jeunesse font davantage d'interventions directes auprès des familles que les intervenants de CLSC; d'une façon très nette sur le plan des entretiens téléphoniques qui constituent la modalité d'intervention la plus utilisée en protection, mais également en ce qui concerne les entrevues à domicile.

L'analyse des stratégies utilisées par les intervenants indique que pour atteindre leurs objectifs d'intervention, les intervenants misent sur plusieurs éléments dont la conscientisation du client aux besoins de son enfant, les capacités et forces du client, l'engagement parental, l'espoir du client que la situation peut s'améliorer, le désir de changement du client ainsi que le lien d'attachement parent-enfant. Le classement de ces éléments permet de les regrouper en quatre catégories.

Éléments sur lesquels les intervenants ont misé pour atteindre les objectifs de l'intervention

Rôle parental

- Lien attachement parent-enfant
- Conscientisation aux besoins de l'enfant
- Développement des habiletés parentales

Points forts

- Capacités et forces
- Désir de changement

Difficultés

- Points à améliorer
- Reconnaissance des difficultés
- Conséquences négatives du non changement

Soutien concret

- Répit
- Offre de soutien financier

Les intervenants s'appuient également sur les ressources de la communauté pour atteindre leurs objectifs d'intervention. En moyenne, 2,7 ressources communautaires ont été mises à contribution dans les situations étudiées, principalement les CLSC, les centres jeunesse, les écoles et les organismes communautaires.

CONCLUSION

Dans le domaine des services sociaux à l'enfance, les modèles explicatifs ont longtemps cherché à exposer les déficits parentaux en postulant implicitement que la seule explication possible relevait des carences des parents. Cette conception a contribué au développement d'une culture d'intervention dans laquelle les parents sont vus comme résistants à l'intervention plutôt que comme collaborateurs, ce qui a amené les intervenants à adopter des mesures de protection et de réadaptation plutôt qu'à utiliser des approches centrées sur le développement des forces parentales.

De nos jours, la famille est perçue davantage comme un lieu de compétence et les interventions centrées sur les forces sont de plus en plus valorisées dans l'intervention auprès des familles en difficulté. Cette étude questionne l'impact réel des développements conceptuels récents qui soulignent l'importance d'élargir notre vision des problèmes sociaux, ainsi que la nécessité de miser sur les compétences des personnes dans les pratiques auprès des familles.

PISTES POUR L'INTERVENTION

Les parents, qu'ils soient suivis en CLSC ou en CJ, sont centrés sur leurs difficultés. Des efforts particuliers doivent être faits par les intervenants pour amener les familles à percevoir leurs situations différemment et à identifier leurs forces et leurs habiletés. Pour y arriver, cette approche s'appuie sur des techniques spécifiques aux différentes étapes de l'intervention.

Évaluation de la situation	Reconnaître la souffrance; Amener le client à raconter son histoire afin d'identifier les sources de résilience, ce qu'il a appris de ses difficultés et les éléments de son contexte qui peuvent contribuer à son adaptation; L'inciter à nommer ses forces. Utiliser un vocabulaire qui souligne les forces et les habiletés.
Élaboration des objectifs d'intervention	Identifier les forces et les obstacles en présence, tant sur le plan de l'individu que de son environnement; Tenir compte des souhaits du client, des éléments qui le motivent et de sa vision du problème.
Réalisation de l'intervention	Utiliser une variété de stratégies : éducation, actions, défense de droits, création de réseau de soutien; Mettre le client en action, ce qui lui permet de découvrir ses forces et de développer de nouvelles habiletés. Mettre en action les ressources de son environnement.

Les intervenants doivent être soutenus par leur organisation pour parvenir à une réelle intégration de ces pratiques auprès des familles en difficulté.

Référence complète :

Saint-Jacques, M.-C., Turcotte D., Pouliot, E. (2009). Adopting a Strengths Perspective in Social Practice with Families in Difficulty: from Theory to Practice. *Families in society*, 90(4), 454-461.

Turcotte, D., Saint-Jacques, M.C. et Pouliot, E. (2005). Les pratiques auprès des familles en difficulté : Convergences et divergences entre les réalités en centre jeunesse et en CLSC. *Intervention*, 122, 90-101.

Beaudoin, A., Brousseau, M., Drapeau, S., Saint-Jacques, M.-C., Simard, M., Turcotte, D., Vachon, J., Champoux, L. (2005). L'intervention de soutien des services psychosociaux pour les parents qui vivent des situations difficiles. Québec : Centre de recherche JEFAR, Université Laval.

Pour plus d'information concernant cette recherche : Marie-Christine.Saint-Jacques@svs.ulaval.ca.

Cette recherche a été subventionnée par le programme des Actions concertées du Fonds québécois de recherche sur la société et la culture (FQRSC).

Par sa collection Phare, le Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque veut offrir aux intervenants oeuvrant auprès de cette clientèle, un outil de référence et d'intervention accessible et opérationnel. Ces outils sont constitués à partir des travaux de recherche menés par les membres chercheurs, professionnels et étudiants du Centre. Une version imprimable de cet outil est disponible à l'adresse suivante: www.jefar.ulaval.ca

Centre de recherche JEFAR

Université Laval
Bureau 2458, pavillon Charles-De Koninck
1030, Avenue des Sciences-Humaines
Québec, Qc
G1V 0A6
Téléphone : (418) 656-2674
Télécopieur : (418) 656-7787
Courriel : jefar@jefar.ulaval.ca

www.jefar.ulaval.ca

