

ÉTUDE DES COMPÉTENCES RECHERCHÉES POUR L'APPLICATION D'UNE APPROCHE COMMUNAUTAIRE

Suzanne Carrier, Daniel Fortin

La Politique de la Santé et du Bien-être du Québec incite les centres de réadaptation pour les personnes ayant une déficience intellectuelle à dispenser des services basés sur une plus grande implication des citoyens dans l'accompagnement offert aux usagers. A l'heure actuelle, l'approche communautaire constitue une option susceptible de mieux favoriser l'intégration sociale des personnes desservies qui va au-delà d'une simple présence physique dans la communauté. Il y a peu d'expériences basées sur l'orientation communautaire qui sont rapportées dans les écrits spécialisés en déficience intellectuelle et les compétences recherchées chez le personnel, en vue d'une telle pratique, ne sont pas inventoriées.

Dans son offre de services visant l'adaptation et l'intégration sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle de la région des Laurentides, le Centre du Florès envisage d'orienter ses activités selon une approche communautaire. La présente étude, de nature qualitative, est réalisée auprès du personnel de cet établissement. Elle vise à identifier les compétences requises pour travailler selon le modèle communautaire.

L'approche communautaire (Fortin, 1992, Guay et al. 1992, Gingras, 1992) est un modèle d'intervention où la cible n'est plus exclusivement l'utilisateur mais aussi son entourage. Puisque l'unanimité est loin d'être atteinte quant à la nature de l'approche communautaire (Gingras, 1992), il importe de clarifier les caractéristiques de l'approche communautaire privilégiée dans cette étude:

1. l'intervention est pro-active plutôt que réactive;
2. l'intervention s'appuie sur la reconnaissance des compétences et l'acceptation de la culture propre au milieu de vie de l'utilisateur;

3. il y a partage des responsabilités et du pouvoir dans le soutien et l'accompagnement offerts à l'utilisateur avec ce dernier, son réseau social et l'équipe d'intervenants;
4. l'intervenant est visible et présent dans la communauté;
5. la collaboration et le partenariat avec les organismes du milieu sont recherchés;
6. il y a décentralisation des services en équipe-milieu et ces dernières fonctionnent selon un modèle de gestion participative.

L'étude des compétences, c'est-à-dire des connaissances, des habiletés et des attitudes souhaitables pour cette nouvelle pratique est donc pertinente afin d'assurer une préparation adéquate du personnel. Toutefois, compte tenu de l'originalité du projet, cette étude s'appuie sur une projection quant aux compétences que les intervenants doivent posséder pour travailler selon l'approche communautaire.

MÉTHODOLOGIE.

Avant la réalisation de l'étude sur les compétences, un document synthèse présentant les principes de l'approche communautaire est produit par les chercheurs, conjointement avec la direction des programmes de l'établissement. Ce document est distribué aux participants pour leur préparation aux entrevues. Il sert de point de référence lors des entretiens.

Un comité avisé est ensuite formé. Il est constitué d'employés qui exercent des fonctions différentes. Il

a deux mandats distincts: atteindre un consensus autour du document-synthèse et faciliter le recrutement des participants volontaires à la collecte des données.

Les compétences souhaitables sont identifiées par le personnel lors d'entrevues individuelles semi-structurées et d'entrevues de groupe. Dans tous les cas les protocoles d'entrevue s'articulent autour des principes de l'approche communautaire présentés dans le document synthèse, exception faite des employés de soutien administratif qui sont plutôt questionnés sur l'impact des changements anticipés sur leur travail et sur l'importance d'être informés des orientations de l'établissement.

Les répondants sont amenés à identifier les connaissances, les habiletés et les attitudes souhaitables pour eux (aussi pour leurs employés dans le cas des cadres) pour travailler selon l'approche communautaire. Une série de questions porte aussi sur le type de formation attendue.

Des entrevues individuelles sont menées auprès de quatre cadres de l'établissement et deux informateurs-clé extérieurs à l'établissement. D'autre part, 36 employés, réunis selon leur rôle respectif, sont rencontrés pour un entretien de groupe: direction des programmes, intervenants dans les ressources de l'établissement, intervenants oeuvrant déjà dans la communauté, coordonnateurs et conseillers, personnel de soutien administratif.

Les informations recueillies par le biais des entrevues individuelles ou de groupe sont consignées par écrit ou enregistrées sur bandes audio. Elles sont par la suite catégorisées autour de quatre axes analytiques principaux: les connaissances, les habiletés, les attitudes recherchées et le type de formation souhaitée. A cette fin, le logiciel *Non Numerical Unstructured Data Indexing Searching and Theorizing* est utilisé. A l'intérieur de chaque axe, les énoncés sont réunis pour former des sous-catégories, lesquelles sont élaborées de façon à représenter exhaustivement les données tout en respectant les principes d'homogénéité et d'exclusivité. L'analyse est effectuée en considérant

d'une part, les employés sur qui portent les informations recueillies et d'autre part, la fonction des répondants.

RÉSULTATS

Concernant les connaissances souhaitables, l'analyse permet d'abord de dégager un ordre de connaissances plus théoriques: les connaissances générales sur l'approche communautaire et sur la dynamique des systèmes et des réseaux. Viennent ensuite des connaissances plus près du savoir-faire: connaissances sur les techniques de travail en équipe et sur la gestion participative. Le dernier type de connaissances porte sur le milieu et concerne les moyens de le connaître et d'y intervenir.

Plusieurs habiletés recherchées diffèrent selon qu'il s'agit des intervenants ou du personnel cadre. Les habiletés relatives à l'intervention dans la communauté touchent principalement les intervenants. Pour les cadres, ces habiletés concernent plutôt l'évaluation des caractéristiques du territoire dans le but de déterminer les services à offrir.

Un second ordre d'habiletés a trait à la vie de l'équipe-milieu. Il est souhaitable que les intervenants puissent facilement travailler en équipe. Pour les coordonnateurs et les conseillers, des habiletés relatives à la gestion participative et à la supervision des intervenants sont recherchées. Enfin, un dernier ordre d'habiletés, plus générales, concerne autant les intervenants que les cadres. Il s'agit des habiletés qui permettent de recadrer les problèmes et de gérer son temps.

Par ailleurs, une première classe d'attitudes a trait aux dispositions face à l'approche communautaire; il importe d'y croire et d'être motivé à l'appliquer. Les attitudes face au processus de développement de l'approche constituent une deuxième classe d'attitudes. Ces attitudes sont la patience, la persévérance, le sens de la créativité et le souci de la qualité.

Les attitudes du personnel par rapport à son rôle et à sa culture constituent une troisième classe d'attitudes. En effet, l'analyse révèle la nécessité, pour le personnel, de prendre du recul face à son rôle d'expert et à sa culture. À cela s'ajoute l'importance d'opter pour des attitudes démocratiques. Enfin, une quatrième classe d'attitudes a trait à la façon d'être avec les collègues, les collaborateurs et les usagers. Il s'agit de la confiance en soi, de la diplomatie, de l'esprit d'initiative dans les contacts, de l'engagement, de la solidarité et de l'appartenance, de l'acceptation et du respect des limites.

Enfin, les répondants interrogés à ce sujet apportent diverses suggestions quant aux caractéristiques d'une formation à offrir aux coordonnateurs, aux conseillers et aux intervenants. Une première classe de caractéristiques a trait à l'esprit dans lequel doit se dérouler une formation en vue de l'implantation de l'approche communautaire. On préconise une formation qui fait appel aux forces du personnel et une formation *construction* où chacun participe à l'adaptation de l'approche communautaire selon la réalité des usagers et de leur environnement.

Une seconde classe de caractéristiques a trait à la préparation et au déroulement d'une formation. Celle-ci doit correspondre à un cycle continu et les partenaires du milieu doivent pouvoir y participer. Elle doit être dynamique et accessible, offerte par des formateurs de l'extérieur et évaluée. Les employés doivent être impliqués dans sa préparation. Enfin, une dernière classe de caractéristiques indique la spécificité de la formation à offrir pour certains sous-groupes d'employés.

DISCUSSION DES RÉSULTATS

Bien qu'elle ne permette pas d'établir un ordre de priorité parmi les compétences souhaitables, cette étude offre, par une triangulation de diverses sources d'information, une vision systématisée des connaissances, des habiletés et des attitudes recherchées pour une application efficace de l'approche communautaire.

Toutefois, il n'y a pas lieu d'exiger que tout le personnel acquiert une maîtrise identique de l'ensemble des compétences identifiées. Au sein d'un même territoire, le travail d'équipe sera préconisé et il s'appuiera sur la complémentarité des forces des uns et des autres.

Dans le contexte d'implantation d'une nouvelle pratique, une formation continue et comportant des mécanismes de supervision et de rétroaction apparaît indiquée pour assurer chez le personnel, une «construction» de l'approche qui soit sensible aux spécificités de la réalité locale des usagers. Puisqu'elle se situe au coeur de l'action, une telle formation devrait favoriser à la fois l'appropriation de l'approche communautaire et la cohésion au sein du personnel, en plus d'une intégration des compétences recherchées.

L'implantation de l'approche communautaire suppose la création, par l'ensemble du personnel, d'une nouvelle culture d'établissement. Guay *et al.* (1987) soulignent que les changements de pratique introduits de façon coercitive finissent par être abandonnés. Au-delà des compétences qu'elle permet d'identifier, la présente étude sensibilise les participants à l'approche communautaire et entraîne chez eux une première implication dans le processus de transformation des rôles et des pratiques.

BIBLIOGRAPHIE

- FORTIN, D. (1992). *Devis pour une évaluation d'implantation d'une pratique proactive auprès de jeunes et de leur réseau de support*. CLSC Pays-d'en-Haut, LAREHS, Ecole de psychologie de l'Université Laval.
- GINGRAS, P. (1992). *L'approche communautaire*. In Doucet, L., Favreau, I., *Théorie et pratique en organisation communautaire*. Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec.
- GUAY, J. ET CHABOT, D. (1992). *Parrainage social et entraide de quartier*.

.

RÉSEAU SOCIAL ET INTÉGRATION DES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS INTELLECTUELLES

François Chiocchio, Yves Boisvert, Leïla Assad

PROBLÉMATIQUE

Cette recherche vise à décrire le réseau social des personnes ayant des incapacités intellectuelles. La nécessité d'une telle description relève d'au moins trois constats d'une importance variable. Le premier postule que chaque personne peut et doit être intégrée dans la communauté et y exercer un rôle social valorisé (Wolfensberger, 1972). Le second précise que le réseau d'entraide a un effet positif sur l'intégration sociale des personnes (Tessier et Clément, 1992) et le troisième fait référence aux nouvelles réalités économiques auxquelles doit faire face le réseau des services de santé et des services sociaux. Les centres de réadaptation sont touchés par cette situation et doivent ajuster les services qu'ils assurent ainsi que leurs pratiques professionnelles. En décrivant le réseau social des personnes ayant des incapacités intellectuelles en fonction du milieu résidentiel dans lequel ces personnes vivent, nous obtiendrons une meilleure compréhension du processus d'intégration sociale de ces personnes (Mitchell & Trickett 1980), nous permettant ainsi de moduler nos interventions et notre accompagnement en fonction du milieu de vie.

MÉTHODOLOGIE

Définition des variables

House, Umberson et Landis (1988), Barrera (1986) de même que Thoits (1982) exposent avec beaucoup d'acuité la plupart des théories et des problèmes conceptuels liés aux recherches traitant du réseau social. Avec eux et dans la foulée de Tolsdorf (1976), nous considérons le réseau social comme étant composé de trois éléments distincts mais complémentaires : la structure du réseau, le contenu des interactions sociales et la fonction que joue les relations sociales.

Un processus rigoureux de recherche d'instruments a été effectué (Chiocchio *et al.* 1995a). En somme, le Système d'Évaluation du Soutien Social (SESS) (Chiocchio *et al.*, 1995b) a été adapté de Weiner (1984), de Rosen et Burchard (1990), et Burchard *et al.*(1991). Il a été conçu pour des personnes ayant un retard mental et ses qualités psychométriques ont été jugées bonnes (Chiocchio, Boisvert, Martin-Laval, Assad 1995).

Parmi le grand nombre de variables mesurées, deux d'entre elles méritent d'être brièvement définies. La densité adjacente se définit comme le degré avec lequel les personnes nommées par le sujet se connaissent entre elles (Tolsdorf, 1976). Sous cet angle, un réseau très dense signifie que toutes les personnes nommées par le sujet, en plus de le connaître, se connaissent toutes entre elles. Un réseau sans densité adjacente ne suppose qu'un ensemble de relations dyadiques avec le sujet. La densité