



N°10 | Année 2018

La politique de l'action sociale

Dossier

Espaces de réflexions dans les pratiques d'interventions en santé mentale : une approche collective pour engager les acteurs

Nancy Lévesque

Résumé

Français / English

Cet article pose la thèse que les pratiques réflexives engagées avec une pluralité d'acteurs, incluant les individus dits « vulnérables », participent à des changements sur les plans individuels et interpersonnels. Pour ce faire, des espaces de rencontre, qu'ils soient concrets ou symboliques, doivent être créés. Les pratiques qui se développent dans ces espaces favorisent la conscientisation ainsi que la réflexion collective et viennent enrichir et transformer les pratiques d'action sociale. Par ailleurs, les réflexions qui en émergent rendent possible le développement de processus de subjectivation individuelle et collective, et sont garantes de bénéfices pour tous.

This article underlines the thesis that reflective practices, initiated with multiple actors including the so-called "vulnerable" individuals, contribute to change both at individual and interpersonal levels. In order to achieve this, one must create physical or figurative meeting spaces. The practices that then develop promote awareness and collective thinking, as well as enriching and transforming social action. In turn, the collective thoughts that emerge permit individual and collective subjectivation processes, and are guarantees of benefits for all.

Entrées d'index

Mots clés : Pratiques réflexives, conscientisation, subjectivation, espace, collectivisation

Key words : Reflective practices, awareness, subjectivation, space, collectivisation

Texte intégral

Introduction

Cet article s'inscrit dans le cadre plus large d'une recherche conduite pour la création d'un mémoire menant à l'obtention d'une maîtrise en travail social. Le terrain de recherche abordé est celui d'une ressource alternative en santé mentale¹ au Québec. Alors que plusieurs organismes communautaires semblent se diriger de plus en plus vers des pratiques individualisantes s'articulant autour d'une réponse aux besoins des personnes par un service professionnel (Savard et Proulx, 2012), cette ressource conserve ses pratiques alternatives d'intervention et poursuit sa mission de « favoriser le maintien et l'intégration dans la communauté² des personnes qui vivent ou qui ont vécu une problématique de santé mentale » (René, 2013). Bien qu'orientées vers les personnes avec une problématique de santé mentale, les pratiques de la ressource sont innovantes, car elles lient les questions de santé mentale, les déterminants sociaux de la santé et la réflexion collective dans une visée d'amélioration des conditions de vie des populations d'un territoire. Nous voyons qu'elles se déploient dans une perspective d'actions sociales visant le développement des communautés, et ce, en collaboration avec les autres partenaires présents sur le territoire. En quelque sorte, ensemble, ils travaillent en amont des problèmes reliés à la santé mentale et contribuent à prévenir les processus de vulnérabilisation des populations.

Nous proposons d'illustrer la réflexivité dans les pratiques quotidiennes d'accompagnement des personnes et des communautés dans le développement de leurs capacités et de leurs habiletés qu'effectuent les intervenantes³ dans cette ressource. Également, nous verrons comment la réflexivité qui s'y opère s'inscrit dans un processus plus large pour organiser le « mieux-vivre ensemble ». À la suite de l'analyse de notre matériel empirique, nous avançons la thèse que les pratiques réflexives engagées avec différents acteurs contribuent à la création du « social » et du « politique » dans une forme concrète. Ces pratiques participent alors à des changements chez les individus, mais aussi à une mutation des interactions entre les individus et leur environnement, caractéristiques propres à la transformation sociale.

Pour ce faire, quatre sections majeures sont abordées. Dans un premier temps, un éclaircissement de la compréhension des concepts de pratiques, de réflexion, de réflexivité et

1 Les ressources alternatives en santé mentale sont aussi des organismes d'action communautaire autonome. Elles proposent une philosophie et des pratiques alternatives au modèle biomédical.

2 Au Québec, le terme de « communauté » est un référent majeur dans les pratiques d'actions sociales. Il ne renvoie pas du tout à l'idée de communauté fermée comme on l'entend parfois en Europe. La communauté est productrice de liens sociaux et d'émancipation pour les personnes qui y participent comme pour les liens développés à l'extérieur de ces communautés.

3 Considérant que les femmes sont majoritaires dans les organismes communautaires du Québec, nous employons dans cet article le terme « intervenante sociale » et « travailleuse sociale » qui inclut, dans sa compréhension, le genre masculin. Ce choix délibéré de l'auteure tient du fait que nous considérons que tout espace qui permet une plus grande visibilité des femmes se doit d'être investi.

de praxéologie est fait. Dans un second temps, nous poursuivons sur les acteurs de la réflexion dans la ressource étudiée, c'est-à-dire sur la pluralité des identités et des rôles de celles et ceux qui pensent l'action sociale. Puis, nous invoquons les bienfaits qu'apportent les pratiques réflexives dans le domaine de l'action sociale et dans le champ de la santé mentale en les illustrant par des exemples propres à ce terrain de recherche. Enfin, nous définissons trois conditions essentielles pour soutenir ces pratiques et qui ont été observées dans la ressource.

Réfléchir en trois dimensions : réflexion, réflexivité et praxéologie

Bien que l'action de réfléchir s'avère indissociable à la pratique, elle peut se déployer sous différentes dimensions. Dans la section qui suit, nous établissons les différences entre les concepts de réflexion, de réflexivité et de praxéologie. Par la suite, nous illustrons comment les intervenantes de la ressource, dans la quotidienneté de l'intervention, mettent en place des pratiques réflexives et les avantages qui en découlent.

Réflexion et réflexivité : une question de posture

Malgré leur ressemblance linguistique, la réflexion et la réflexivité se distinguent par la posture qu'occupe celui qui réfléchit vis-à-vis de sa réflexion.

Pour effectuer une distinction entre « réflexion » et « réflexivité », nous adoptons le point de vue de Donnay et Charlier (2001). À leurs yeux, la réflexion est l'action de réfléchir sur une situation, mais sans aller au-delà de cette situation. La réflexivité, quant à elle, inclut la réflexion, mais va au-delà en se posant comme une réflexion sur la réflexion (Donnay et Charlier, 2001). Elle nécessite une « posture d'extériorité par rapport au processus et au produit même de cette réflexion » (p. 169). Bref, il s'agit là d'une métaréflexion. Pour l'intervenante sociale ou la travailleuse sociale qui l'utilise, la réflexivité permet de poser un regard sur elle-même et, en parallèle, de maintenir une vision globale et externe de sa pratique et des situations où elle prend forme.

La praxéologie : quand la réflexivité s'articule à l'action

Si la réflexivité se comprend comme la réflexion sur la réflexion, la praxéologie (Lhotellier et St-Arnaud, 1994) quant à elle, se situe davantage au niveau de la science-action (Argyris, 1993 ; Schön, 1994). Pour Lhotellier et St-Arnaud la praxéologie harmonise savoir et action et participe à la création d'un nouveau savoir à partir de l'action. Pour eux, la praxéologie est une

« démarche construite (visée, méthode, processus) d'autonomisation et de conscientisation de l'agir (à tous les niveaux d'interaction sociale) dans son histoire, dans ses pratiques quotidiennes, dans ses processus de changement et dans ses conséquences » (Lhotellier et St-Arnaud, 1994, p. 95).

Dans cette « démarche construite », la réflexion est engagée dès l'instant où le motif de l'intervention est réfléchi. En s'inscrivant dans une « histoire » et une prise de conscience des « processus » et des « conséquences », la praxéologie s'articule à la réflexivité en amenant des

éléments propres à la temporalité, soit un passé, un présent et un futur. La praxéologie, en tant que science-action, incite les intervenantes à réfléchir « sur » et « dans » l'action en considérant les contextes favorables ou contraignants à l'intervention. En somme, la réflexivité, par le biais de la praxéologie, peut s'inscrire dans les pratiques quotidiennes des intervenantes et travailleuses sociales.

La ressource que nous avons étudiée emploie dans ses pratiques la praxéologie et l'amène à une dimension collective. Ainsi, les intervenantes sont appelées à réfléchir ensemble sur leurs pratiques d'accompagnement des personnes et des communautés dans le développement de leurs capacités. Ce n'est ni plus ni moins qu'une forme de supervision clinique de groupe où les intervenantes ont accès aux expériences des autres. Ainsi, elles obtiennent un plus large répertoire de solutions ou d'idées et ont l'opportunité de questionner ensemble leurs valeurs, leurs pratiques et leurs rôles (OTSTCFQ, 2010).

Dans cette ressource, le retour en équipe a pour but d'identifier les éléments qui ont contribué à la réussite ou au contraire, qui ont amené un désengagement des membres⁴ ou des collaborateurs. Autrement dit, les intervenantes doivent être en mesure de se remettre en question. Cette manière de faire se veut sans jugement afin d'encourager le dévoilement des erreurs et engager l'intervenante dans une responsabilisation vis-à-vis de son action comme le laisse voir Maude⁵, une intervenante :

Mais ça ne nous empêche pas de vivre des interventions où on dit : « On s'est planté royalement ! » mais on est capable de prendre un recul et de l'analyser (...). Et je pense que ça nous amène à développer d'autres façons de faire et d'essayer de voir : « Ça n'a pas fonctionné. Pourquoi ? Qu'est-ce que l'on pourrait faire autrement ? ». Ici, on a le droit de se tromper. Ça amène un stress de moins que quand tu ne peux pas. Et quand tu ne peux pas, des fois (...) tu ne l'admettras pas. Tu vas dire que ce n'est pas de ta faute et tu vas te trouver plein d'autres raisons externes, mais tu ne changeras pas ta façon de faire (Maude, intervenante).

Réfléchir durant l'action, par exemple, lors de l'accompagnement de groupes dans l'élaboration d'un projet, demande une certaine pratique et expérience et ce sont souvent les savoirs tacites qui entrent en jeu lors de l'intervention (Schön, 1994). Ainsi donc, s'accorder un temps de réflexion collective permet de « faire un pas de recul » et d'observer la réalité telle qu'elle s'est présentée pour mieux l'analyser et en tirer des enseignements. Par ailleurs, un climat relationnel sain dans l'équipe de travail rend possible le dévoilement et cet extrait témoigne du haut niveau de confiance dans la capacité des autres d'entendre et d'accueillir le discours, mais aussi, dans la reconnaissance les unes envers les autres de leur compétence, de leurs aptitudes à analyser et à offrir un jugement professionnel. Le droit à l'erreur libère de la peur et élimine la méfiance

⁴ Au Québec, le terme de « membre » est employé pour désigner les personnes utilisatrices d'un service offert dans les organisations associatives telles les organismes communautaires, les ressources alternatives ou les coopératives.

⁵ Afin de faciliter la lecture et de conserver l'anonymat, des noms fictifs ont été attribués aux participant(e)s.

à l'égard de moyens coercitifs qui pourraient être entrepris. L'extrait de l'intervenante Maude témoigne de la responsabilisation et du professionnalisme dont elle fait preuve : être en mesure d'expliquer pourquoi, avant d'agir, elle considérait son intervention comme pouvant amener un apport positif et être capable de nommer là où il y a eu des dérives et ce qui sera considéré dans le futur pour éviter la reproduction de l'erreur.

Parmi les bénéfices qu'apporte la réflexion collective engagée avec l'équipe de travail, citons entre autres les divers apprentissages qui sont alors rendus possibles. Premièrement, sur le plan professionnel, cette réflexion permet le transfert des savoirs et l'élaboration de stratégies ou de solutions innovantes, par exemple, la réorientation d'une intervention dans une situation donnée ou encore l'adoption de nouvelles lectures de compréhension des problèmes. Il est alors possible, en groupe et collectivement, d'apporter des changements à la pratique et éviter de reproduire les erreurs. De surcroît, comme le montre Larose-Hébert (2017), les incertitudes ou ambiguïtés que l'intervention suscite peuvent être modulées par les pratiques réflexives tout en enrichissant les habiletés professionnelles de l'intervenante. Cette auteure ajoute que « l'intervenant [e] réfléchi [e] » peut donc accompagner l'usager dans sa conscientisation (Larose-Hébert, 2017, p. 249), ce qui s'avère être un levier dans la reprise de pouvoir de la personne et une prémisses au changement. Deuxièmement, sur le plan personnel, l'intervenante se consolide dans son identité professionnelle (Lagadec, 2009 ; OTSTCFQ, 2010 ; Donnay et Charlier, 2001 ; Mercure et Rivard, 2016). Enfin sur le plan relationnel, comme nous l'avons vu dans l'extrait de Maude « le droit de se tromper » témoigne de la relation de confiance présente dans l'équipe.

Somme toute, la praxéologie collective engagée dans cette ressource permet de renouveler les pratiques et de former des intervenantes sociales capables de voir et comprendre le sens de leur agir, dépassant ainsi le simple rôle d'« exécutante », les dégageant alors de l'automatisme faisant d'elles des automates.

La réflexivité pour garder le sens de l'action sociale

Au Québec, l'action sociale qui prend forme dans les organismes d'action communautaire autonome⁶ se veut orientée vers le changement social. Ces organismes associatifs offrent un contre-pouvoir légitime à l'État, ce qui en fait le trait distinctif par rapport aux autres composantes du tiers secteur (Favreau, 2017). Pour ainsi dire, l'action sociale telle que vécue dans ces organisations au Québec accompagne la transformation individuelle des personnes, enchâssant leur histoire personnelle aux enjeux sociaux et collectifs dans un objectif de mener à la transformation des communautés et de la société dans son ensemble (Lamoureux, 2007). Elle se comprend donc comme un effort de mobilisation et de conscientisation (Berthiaume, 2017) pour assurer une plus grande justice sociale et égalité ; bref, un pas engagé vers la

⁶ Lorsque nous parlons d'organismes communautaire, nous nous référons aux organismes d'action communautaire autonome dont la mission et l'action sont définies par ces derniers et non orientées selon les priorités de l'État. Ce trait les distingue des autres organisations civiles.

transformation sociale. Or, pour arriver à cette finalité souhaitée, c'est aux différents temps de l'action qu'il faut engager la réflexion afin d'en conserver le sens tout au long du processus.

Comme mentionné plus haut, la pratique des intervenantes dans la ressource étudiée consiste en l'accompagnement des personnes et des groupes. Ce qui distingue l'accompagnement qu'elles offrent est l'importance accordée à l'arrimage entre le sens et la pratique (ou l'action). Pour conserver la cohérence entre les deux, la réflexivité constitue l'élément prévenant la césure possible entre l'intention initiale à l'action et l'agir de cette action. Ainsi, les intervenantes sont invitées et encouragées à questionner les pratiques mises en place dans la ressource et les actions posées antérieurement. Les deux extraits suivants, provenant de deux intervenantes, en témoignent :

On est toujours en remise en question puis en réflexion. De chercher toujours le sens dans nos actions. Et de revenir à nos valeurs et à notre mission. On est tout le temps en train (...) de remettre en question nos façons de faire et de toujours se ramener le plus possible du sens. Et de questionner ce que l'on voit autour de nous, et de prendre un pas de recul (...) de voir c'est quoi l'impact (Clara, intervenante).

On contribue par la façon que l'on a de toujours réfléchir. On ne prend rien pour acquis, on va toujours essayer de chercher le sens derrière ce que l'on fait. Quand on n'est pas sûr, on va prendre la situation et on va se questionner. C'est quoi le but ? Est-ce que ça touche nos valeurs ? On va se référer beaucoup à ça. Et je pense que ça aide à ce que nos pratiques fassent du sens justement et soient plus... pas efficaces... mais porteuses. Si ce que l'on fait a du sens, il y a plus de chance que ça débloque sur l'effet souhaité (...) sur une avancée, sur un processus qui va être plus positif que négatif (Maude, intervenante).

À la lecture de ces extraits, il apparaît que la réflexion est bien ancrée dans les pratiques des intervenantes. Les questions suscitent la réflexion et témoignent de la capacité de retour sur l'action dans un but de conserver le sens à la base de cette action. Ainsi, la pratique ne demeure pas enclavée à un cadre prescrit qui aurait fait ses preuves par le passé. Les valeurs et la mission servent de guides pour conserver le sens de l'action visant à favoriser l'intégration dans la communauté des personnes avec une problématique de santé mentale.

De plus, le deuxième extrait laisse entrevoir que la cible n'est pas tant la recherche d'efficacité, prise au sens d'arriver rapidement au résultat souhaité, mais la réflexion continue et soutenue qui enclenche un processus plus significatif et « porteur » puisqu'il s'inscrit davantage en accord avec leur philosophie de l'intervention. Alors qu'ailleurs on s'attarde à l'application de mesures qui se veulent garantes d'efficacité et de performance des pratiques d'intervention (Couturier et Carrier, 2003), dans ce cas-ci, c'est le processus, le résultat et le rapport au sens qui font office de mesure pour juger ou évaluer la pertinence de la pratique.

En résumé, la réflexivité met du sens sur les pratiques de l'action sociale en laissant aux acteurs qui les utilisent, la liberté de questionner leur propre pratique pour atteindre une syntonie entre cette dernière, les résultats et les valeurs qui la sous-tendent. Ce processus, qui peut certes être long, assure une compréhension fine des enjeux et des problèmes en incluant leur historicité. L'action réfléchie ayant pour assise les causes réelles aux problèmes sociaux, rend alors possible une transformation sociale durable.

Les acteurs de la réflexion

La réflexion dans les pratiques de l'action sociale engage une hétérogénéité d'acteurs. Dans la section qui suit, nous verrons qui sont ces multiples acteurs et quel est leur rôle dans le processus de réflexion collective.

Réfléchir au-delà de ses frontières

Nous ouvrons ici sur la possibilité, pour une ressource alternative en santé mentale, de réfléchir au-delà de ses propres frontières et d'engager une réflexion avec les acteurs externes partageant le même territoire local. En quelque sorte, nous proposons de penser les pratiques réflexives comme outil pour le développement des communautés territoriales (Bourque, 2017).

Le territoire que la ressource dessert a une superficie de 1 397,47 km² (Mamot, 2017) et comprend 18 municipalités. Considérant que, comme dit précédemment, sa mission pose un volet « communauté », il s'avère pertinent d'entrer en dialogue avec les autres acteurs du territoire pour l'accomplir. La ressource a développé une stratégie de mise en lien avec différents acteurs présents sur le même territoire, mais provenant de divers milieux et ayant d'aussi diverses allégeances. Avec eux, elle crée des alliances dans le but de parvenir à des solutions innovantes pour répondre aux besoins des communautés présentes sur le territoire. Se joignant à un partenaire influent, la ressource a mis sur pied un espace de dialogue par le biais d'un comité : le Comité d'arrimage des partenaires (CAP). Ce comité a pour but de dénouer des situations jugées complexes. Julie, membre de ce comité, décrit le mandat et la portée de ce dernier :

(...) ce comité vise à développer des pistes de solutions, mais aussi engager des manières de faire qui sont peu orthodoxes. Qui vont un peu contourner les mandats habituels, qui vont un peu les élargir pour faire en sorte de répondre à une situation que si l'on reste à travailler en silo dans notre petit mandat spécifique, on n'y arrivera pas. Il y a comme une souplesse à ce niveau-là. (...). Cet outil, le CAP, vient assembler les acteurs-clés du milieu (...) qui pourraient amener une contribution à la solution dudit problème, de ladite situation complexe pour réfléchir à des avenues possibles. (...) d'aller au-delà de nos différences, de nos règles non écrites ou écrites, de nos procédures, de nos politiques, d'aller plus loin effectivement (Julie, intervenante dans une autre organisation en lien avec la ressource et membre du CAP).

Ce que nous amène cette participante, c'est que cette stratégie permet non seulement d'engager une réflexion collective et un dialogue autour d'un but commun, mais permet aussi la création d'un espace neutre de collaboration. Ceci rend possible le mélange des visions, l'ouverture sur un dialogue qui s'articule à partir des apports de chacun. Cet espace s'avère propice à l'émergence de solutions innovantes et « peu orthodoxes » ; un espace pour dépasser sa propre pensée et en créer une autre qui émergera d'un savoir développé collectivement. Bien souvent, les solutions trouvées n'auraient pas pu voir le jour si cet espace de rencontre et de réflexion n'avait pas été constitué et investi. En effet, cet espace ne restreint pas l'action possible : il la libère et permet, pourrions-nous dire, de donner un peu d'oxygène aux formalités auxquelles doivent répondre les différents partenaires par obligation d'allégeance à leur organisation. Ainsi, il s'avère que des espaces de réflexion en « zone neutre » sont une manière de favoriser les réflexions collectives riches, d'amplifier le champ d'action et de créer des alliances qui pourront perdurer dans l'avenir.

En somme, le CAP mise sur l'expertise des différents acteurs pour collaborer à trouver une solution. Les ressources propres aux acteurs se trouvent alors plus qu'additionnées, mais réorganisées ou réinventées et permettent « d'aller plus loin ». Par ailleurs, ce qui est intéressant avec cette pratique de la ressource, c'est qu'il n'est pas seulement question de situations portant sur la santé mentale : la vision se veut ouverte puisque le but est d'améliorer les conditions de vie de la population sur le territoire. La cible de l'action ne se limite pas aux personnes avec un problème de santé mentale, mais c'est à la population dans son ensemble que l'on s'adresse. Évidemment, ces actions auront nécessairement une incidence sur la santé mentale de tous et toutes.

Par des pratiques territorialisées et réflexives, la ressource participe à la mise en lien et en dialogue d'acteurs aux mandats divers, mais dont le but commun est l'amélioration des conditions de vie des communautés sur le territoire. Ces acteurs créent des alliances entre eux et deviennent de véritables partenaires unissant leurs expertises et leurs ressources autour d'un but commun. La ressource, par cette stratégie, peut agir en amont des problèmes de santé mentale et prévient le processus de vulnérabilisation des populations. Les pratiques réflexives avec les différents acteurs sur un territoire donné peuvent donc s'inscrire dans des pratiques d'action sociales qui visent le développement des communautés.

La réflexion : avec qui et pour quelles finalités ?

Beillerot (2003) accorde aux pratiques une fonction sociale puisqu'elles modifient les rapports et influent sur les personnes qui les mettent en place et ceux qui les « subissent ». Par ailleurs, la plupart des écrits sur le sujet de la réflexivité font souvent référence à la « pratique réflexive » comprise alors comme un outil à la formation et à l'usage des cliniciens, professionnels ou enseignants (Couturier, 2000 ; Donnay et Charlier, 2001 ; Perrenoud, 2001 ; Le Goff, 2014 ; Mercure et Rivard, 2016). Réfléchir à cela nous a conduits à nous poser deux questions. La première est de savoir qui est habilité et légitimé à participer aux processus de réflexion. Est-

ce à croire que seuls les professionnels et futurs professionnels en ont la capacité ? La deuxième : considérant la modification des rapports sociaux qu'entraînent les pratiques d'action sociale, et donc les rapports entre ceux qui les mettent en place et ceux qui les subissent, pouvons-nous croire que d'entreprendre un processus de réflexions collectives pouvant mener à la réflexivité avec les destinataires de l'action sociale peut participer non seulement à améliorer les pratiques, mais aussi, être en soi une pratique visant la création d'acteurs à part entière et de citoyens engagés ? Voilà des questions qui seront traitées dans la section qui suit.

À qui revient la légitimité de la réflexion sur le sens de l'action ?

La personne touchée par une problématique de santé mentale est souvent prise en charge et ses opinions ou réflexions sont considérées comme moins valables ou de moindre importance. L'entourage et parfois les intervenantes et travailleuses sociales agissent pour la personne ou à sa place. En somme, il s'installe une sorte d'attitude paternaliste et infantiliste à l'égard de la personne.

Les personnes vivant avec une problématique de santé mentale se trouvent fréquemment dépossédées de leur droit de réfléchir. C'est ce que nous révèle le discours de l'intervenante suivante :

Beaucoup, beaucoup, beaucoup de travail à modifier les façons de penser parce que les gens marginalisés, les gens que l'on a vulnérabilisés au fur et à mesure de leurs années d'existence se sont souvent fait dire qu'ils ne pouvaient pas participer d'une façon autre que d'écouter ce que les gens leur disaient puis d'obéir à ce que les gens leur disaient. Donc, d'arriver dans un milieu où ils ont le droit d'avoir leur opinion, ils ont le droit de participer. En fait, on favorise le fait qu'ils participent. Davantage que le fait de se faire « *entertainer*⁷ » ici. D'avoir une posture (Louise, intervenante).

Cet extrait révèle que les personnes avec une problématique de santé mentale et autres personnes « marginalisées » sont invitées à participer, mais d'une façon qui leur est dictée. Il leur est peu demandé de réfléchir, mais de simplement participer, voire de se laisser divertir. Elles n'ont pas à remettre en question ce que des gens en position d'autorité leur suggèrent de faire.

Par ailleurs, ce qui ressort de troublant dans cet extrait, c'est le processus graduel de perte de pouvoir. Lorsque Louise nous parle des « gens marginalisés, les gens que l'on a vulnérabilisés au fur et à mesure de leurs années d'existences », elle nous informe que les pratiques en place viennent, en quelque sorte, prescrire une conduite et font le passage d'individus « marginalisés » à des individus « vulnérabilisés ». Autrement dit, enlever la capacité des personnes à réfléchir, à s'exprimer et à agir par elles-mêmes et selon leur convenance entraîne

⁷ Au sens de se faire « divertir », vu ici comme de simplement participer aux activités, en excluant la participation à l'élaboration de ces activités.

un processus de vulnérabilisation. Elles en viennent, ni plus ni moins, à adopter un comportement, une conduite socialement acceptable ou à fonctionner en société, mais se retrouvent, en fait, étrangères à elles-mêmes. Pire encore, à trop compter sur les autres pour les encadrer ou pour recevoir des services, elles risquent de devenir dépendantes de ces services. Au bout du compte, l'effet obtenu est contraire à ce que les intervenantes sociales tentent de faire, c'est-à-dire de rendre la personne autonome et capable de prendre des décisions.

Or, ce que l'on comprend des propos de Louise, c'est le contraire qui se passe entre leurs murs : un espace est libéré pour inviter la personne à réfléchir, à partager ses idées, à nommer ses besoins, à s'affirmer et à avoir une posture. Ces dires sont confirmés par un membre qui fréquente la ressource :

Depuis que je suis ici, on me demande ce que je pense, ou ce que je vois. (...) Quand je suis arrivé ici, je ne savais pas ce qui était offert (...) Alors, je leur dis : « Vous êtes en train de me demander ce que je pense ? ». Je croyais plus qu'ils allaient me donner [quelque chose] ou me demander de faire [quelque chose]. Mais ils m'ont dit : « Non, non. Nous te demandons ce que tu veux, ou ce que tu veux voir ou ce que tu veux faire ». Donc, de faire ça, c'est bon (Alex, membre de la ressource).

Le rôle des intervenantes est donc de questionner les personnes afin de mieux les connaître et d'être en mesure de les accompagner dans leurs propres réflexions sur leur vie, mais aussi, sur l'orientation à donner à la ressource. Elles leur redonnent le droit de choisir ce qu'elles veulent, de dire ce qu'elles pensent ; bref, elle leur redonne un pouvoir sur leur vie et sur leur environnement, un pouvoir de décider ce qui peut être mis en place dans la ressource. Redonner ainsi le pouvoir apporte des changements au niveau de la compréhension de soi. En effet, demander l'opinion à une personne lui renvoie l'information qu'elle a les capacités non seulement d'énoncer cette opinion, mais que celle-ci est considérée comme recevable, valable et légitime. Un pouvoir lui est remis et cela participe à sa transformation personnelle, au développement d'une identité positive et à un changement de posture : elle n'est plus un « usager passif » des services, mais un « citoyen actif » qui participe à sa propre transformation. Par ailleurs, cela contribue également à affaiblir ou rompre la frontière, parfois symbolique, qui classe les intervenantes ou autres figures d'autorité comme seuls experts capables de penser l'intervention et de définir les actions.

Considérer l'accompagnement des personnes à un niveau collectif, par exemple par leur participation dans les orientations de l'organisme, s'avère intéressant. De surcroît, une particularité de l'action des organismes communautaires au Québec, en comparaison avec celle d'autres provinces canadiennes comme l'Ontario, est la présence d'une forte vie associative et la participation des membres à la gouvernance de l'organisme (Caillouette *et al.*, 2018). Cette pratique de gouvernance démocratique n'est pas unique à cette ressource, mais nous avons pu constater que la participation active des membres dans la réflexion, la prise de décision et

l'action concernant l'organisation de cette ressource est au premier plan. Ainsi, les membres se retrouvent dans tous les comités de la ressource, qu'ils soient permanents (conseils d'administration, comité vie associative, etc.) ou *ad hoc* (comité fête de Noël, etc.). Pour ce faire, les intervenantes accompagnent le groupe dans le processus réflexif. Dans l'extrait suivant, l'intervenante Maude décrit la façon dont elle soutient un comité dans ses réflexions afin de conserver l'orientation première de l'organisation :

Mais c'est sûr que je vais peut-être soulever certaines questions. Pour être certaine que le comité garde en tête [nos] valeurs et que ça cadre bien (...) pour s'assurer que la ressource reste un endroit pour tout le monde, inclusif (Maude, intervenante).

Amener les questions, soutenir la réflexion et accompagner les discussions qui s'ensuivent est une manière de créer un espace de réflexion supplémentaire. Les décisions prises collectivement sont ainsi soumises à l'aune des valeurs dont la ressource s'est dotée, et ce, dans un désir de maintenir la cohérence entre le discours et les actions. Ce faisant, ils ne réfléchissent non plus seulement sur le résultat de l'action : ils s'engagent dans un processus de métaréflexion, autrement dit, de réflexivité, où ils prennent le temps d'analyser les possibles conséquences de la décision (le futur) tout en considérant aussi les valeurs établies (le passé). Bref, pour préserver le sens de l'action à venir, la réflexion avec les principaux intéressés par cette action s'impose.

En somme, ce qu'il faut retenir, c'est que les membres qui fréquentent la ressource ne sont pas « pris en charge » par les intervenantes. Ils ne sont pas infantilisés et leurs apports aux réflexions concernant les orientations de la ressource sont encouragés et considérés. Ainsi, la ressource se veut un espace où les membres expérimentent une autre forme de rapport et d'interactions. Les changements qu'apportent ces nouvelles formes de rapports et d'interactions se font sentir au niveau de la structure identitaire et de la compréhension de soi et s'avèrent alors un levier pour l'intervention. Parallèlement, c'est une ouverture sur le dialogue et l'apprentissage de la démocratie qui s'implantent et qui rendent possible le « mieux vivre ensemble » et la création de communautés plus solidaires.

Les bienfaits des pratiques de réflexion avec les « personnes vulnérables » : un levier à l'intervention

Nous posons ici la thèse que les pratiques de réflexion avec les « personnes vulnérables » viennent modifier les interactions entre les acteurs et engendrent des bienfaits tant pour la personne que pour le collectif auquel elle appartient. Dans cette section, il sera démontré, dans un premier temps, en quoi les pratiques qui engagent à la réflexion permettent la conscientisation menant à l'émancipation individuelle et collective. Dans un second temps, il est expliqué comment ces pratiques participent à un processus de subjectivation et à la création du politique, compris alors comme le « mieux vivre ensemble » et l'affirmation du « nous ».

La conscientisation : un premier pas vers l'affranchissement

Les quatre observations directes⁸ et les sept entrevues menées auprès de membres, d'intervenantes de la ressource et d'intervenantes externes à la ressource mais en lien avec celle-ci, nous ont permis de voir que la ressource poursuit une approche de conscientisation à la manière dont la perçoit Freire (1970). Il s'agit là d'un premier pas vers une reprise de pouvoir, une amorce de transformation personnelle et sociale.

Pour Freire, la conscientisation commence avec la reconnaissance des rapports d'oppression présents et entretenus dans la société qui génèrent et maintiennent les inégalités. De ce fait, Larose-Hébert (2017) conçoit la conscientisation comme étant de nature politique et s'orientant vers la transformation sociale. Elle considère que la réflexion, l'action et le dialogue peuvent affranchir les personnes de l'oppression vécue et créer des sujets susceptibles de se collectiviser autour d'un but commun. Enfin, Larose Hébert (2017, p. 250) reprenant Roberts (1996, p. 187), poursuit sur les apports de la conscientisation en avisant du pouvoir humanisant de la réflexion dans la pratique : « Nous nous humanisons dans la mesure où nous nous engageons dans la praxis. Empêcher les autres de poursuivre la praxis les déshumanise. » Il nous semble donc que l'approche de conscientisation offre une double retombée : celle de reprise de pouvoir des personnes opprimées et celle d'engager les intervenantes et travailleuses sociales dans un processus humanisant par la praxis qui prend place dans les pratiques d'actions sociales.

Les intervenantes de la ressource perçoivent leur travail comme un accompagnement des personnes dans l'acquisition d'habileté ou dans la réalisation de leurs projets. La réflexion et le dialogue engagés avec la personne favorisent l'émancipation de cette dernière en fragilisant les barrières qui s'étaient érigées et qui limitaient la personne dans ses actes et dans ses élans. Un membre de la ressource explique avec ses propres mots l'effet émancipateur et libérateur que la ressource lui procure : « Elle [la ressource] donne les rênes pour essayer d'avoir une idée, ou de faire quelque chose » (Alex, membre de la ressource).

L'expression « donner les rênes » n'est ni plus ni moins que l'image de la reprise de pouvoir de la personne sur sa vie : elle peut dorénavant la diriger, elle peut choisir, elle s'affranchit d'une oppression - souvent d'origine sociale - ressentie. Par le dialogue réel, c'est-à-dire où il y a parole et écoute des deux parties, les intervenantes s'inscrivent dans un rapport non hiérarchisé avec la personne et l'accompagne dans un processus réflexif pour donner naissance à une « idée », une représentation de la pensée de la personne et qui, à nos yeux, stimule « le mouvement d'appropriation de l'acte » (Mendel, 1992 ; Parazelli et Ruelland, 2017) ; acte qui, par ailleurs, émane du choix conscient et délibéré de la personne. Mendel (1992), développe le concept de « l'actepouvoir » pour définir un acte qui devient hautement chargé de sens

⁸ Nous avons tenu quatre périodes formelles d'observation directe en posture d'observatrice, c'est-à-dire que nous n'intervenons pas dans les interactions observées. Cependant, l'observation directe en posture participante s'est effectuée lorsque nous nous sommes jointe aux rencontres des comités et aux discussions informelles. Pour Yin (2009), il s'agit d'une opportunité pour le chercheur de percevoir la réalité telle que perçue par les acteurs.

puisqu'il n'est alors pas issu d'une simple activation de la personne se traduisant par une action. Au contraire, l'actepouvoir provient d'une réflexion engagée antérieurement concernant l'acte et les conséquences de l'acte comme « pouvoir de modifier la réalité » (Parazelli et Ruelland, 2017, p. 124). En outre, par la réalisation de cet acte, la personne acquiert un pouvoir sur celui-ci. Considérant les pratiques réflexives et collectives qui se déploient dans cette ressource, nous pourrions aussi parler d'un actepouvoir collectif. Pour que celui-ci prenne place, il faut créer le collectif, créer une cohésion et une solidarité entre les personnes. C'est ce dont il sera question dans la section suivante.

La réflexion collective : un processus politique créateur de sujets

La réflexion est définitivement la pierre angulaire dans la ressource. Elle est perçue comme une action en soi et occupe une place centrale dans les pratiques. Par ailleurs, la réflexion collective est fortement encouragée afin de dépasser sa propre pensée, pour créer une pensée autre qui émerge d'un savoir développé collectivement. Lorsque la réflexion passe d'un niveau individuel à un niveau collectif, elle mène à la surrection d'un sujet collectif pouvant se transmuier en un acteur collectif.

D'entrée de jeu, la personne qui se présente à la ressource est considérée comme sujet et non objet d'intervention. Dans la quotidienneté, les situations personnelles peuvent servir de base pour aller vers une réflexion collective. Ainsi, pour effectuer la transition d'une situation vécue individuellement comme une injustice, à une réflexion engagée collectivement, l'intervenante aura pour tâche d'accompagner la personne à nommer ce qu'elle vit et d'accompagner également le groupe à exprimer ses opinions, ses ressentis, face à cette situation et à ce qu'elle suscite chez les personnes composant le groupe. Bref, l'intervenante met en place un espace de parole et de dialogue pour la personne et le groupe :

(...) d'amener justement la préoccupation, de voir si la préoccupation résonne chez les autres membres du groupe, comment ils réagissent à ça, s'ils se sentent en mesure de réagir et tout ça. (...) Quand il y a quelque chose qui est nommé, de voir comment ça interpelle les autres. Y a-t-il des choses, des solutions que l'on peut ressortir tout le monde ensemble ? (...) Mais vraiment de renforcer le tissu et dire on est un groupe et on est capable de s'entraider puis de se supporter (Clara, intervenante).

Cette pratique vise une réflexion qui transmue une injustice vécue personnellement à sa dimension politique : le privé devient politique. Ainsi, ces exercices de réflexion amenés dans un groupe créent un espace où la parole s'énonce et est entendue, un espace qui permet aux membres de se comprendre comme sujet pensant, parlant et agissant. Clara nous démontre que la visée de cet exercice est aussi le développement de liens solidaires ; créer une cohésion entre les personnes qui viendra « renforcer le tissu ». Par ailleurs, elle mentionne également qu'il y a une mise en évidence de leurs forces et capacité à travailler ensemble pour solutionner un problème. Autrement dit, les personnes prennent connaissance de leurs forces et de leur pouvoir en tant qu'individus, mais aussi en tant que collectif. Le groupe fait l'expérience du

« vivre ensemble » et ce qui était auparavant du domaine du privé est partagé dans un but de transformation et en ce sens, non seulement le privé devient politique, mais aussi, il rend possible l'émergence du sujet politique. Lamoureux (2008) considère la subjectivation politique comme :

(...) la production d'une capacité d'énonciation, d'argumentation et la production d'une série d'actes, de mises en scène où se revendique, s'affirme et se donne à voir une expérience d'égalité des êtres parlants avec les autres êtres parlants (Lamoureux, 2008, p. 230).

L'avènement du sujet politique survient lorsque la personne est en mesure de partager son histoire pour la transformer. En outre, la ressource libère des espaces de parole, de réflexion et de mise en commun où entrent en rencontre et en dialogue des sujets politiques. Ces espaces permettent de libérer une voix commune qui s'élève pour se faire entendre et ils participent ainsi à la formation d'un « nous », à la constitution du sujet collectif. Ce sujet collectif se définit par ses expériences communes. Il est uni dans une compréhension commune d'enjeux qui le touche et pour lesquels, il lutte et revendique une place qu'il est en droit d'exiger. De ce sujet collectif s'élève une voix commune qui veut se faire entendre. Pour Gilbert (2015), la prise de conscience des injustices et la création du sujet collectif s'avèrent être un levier à la transformation sociale si le sujet collectif devient acteur collectif et agit pour modifier la réalité. Il y a bien là, dans les pratiques réflexives, un potentiel de solidarisation et de mobilisation.

Pour conclure, les pratiques de réflexion sont porteuses d'un changement réel dans les interactions entre les acteurs. Elles permettent le processus de subjectivation et le passage du sujet au sujet politique puis collectif. La ressource étudiée participe à une reprise de pouvoir des personnes dites « vulnérables » et permet la création d'un « nous » solidarisé autour d'objectifs communs, un « nous » qui s'énonce et revendique son droit d'exister. En somme, cette ressource propose des pratiques d'action sociales qui se veulent réflexives et qui créent le politique tant dans une forme symbolique, par une compréhension différente des acteurs eux-mêmes et de leurs actions, mais aussi concrète et appliquée par la mobilisation des acteurs dans la réalisation de l'action.

Les conditions à la réflexion collective

Réfléchir collectivement, dans un but de transformation des pratiques, amène aussi son lot de défis. Que ce soit avec les principaux concernés, au sein de l'équipe de travail ou avec des partenaires externes, certaines conditions doivent être présentes afin de s'assurer que tous puissent participer à l'effort réflexif et y apporter sa contribution. Nous déployons ici trois conditions qui se sont révélées être à la base des processus de réflexions collectives mis en place par la ressource : 1) tendre vers une relation égalitaire, 2) s'ouvrir aux différentes visions et 3) se donner le temps de réfléchir.

La relation égalitaire : des conditions à établir pour tendre vers un idéal vertueux

La relation égalitaire est un idéal vertueux que nourrissent les intervenantes et travailleuses sociales. Pour Larose-Hébert, la posture de l'intervenante et le type d'intervention qu'elle met en place sont, sans contredit, deux éléments qui favorisent la mise en place d'une relation égalitaire :

Les échecs (...) de l'utilisateur quant à son rétablissement, son insertion (...) sont en réalité plutôt causés par une mauvaise posture de l'intervenant[e]. De ce fait, nous croyons qu'il est essentiel, comme le recommande d'ailleurs Stoecklin (2011, p. 164), d'effectuer des interventions de type participatif, qui favorisent les relations horizontales entre acteurs considérés comme égaux en droit. Ce positionnement, sans discréditer les compétences de l'intervenant[e], reconnaît celles de l'utilisateur de manière égalitaire (Larose-Hébert, 2017, p. 249).

En plus de valoriser les interventions participatives qui tendent vers une transversalité dans les rapports, cet extrait renseigne également sur le potentiel nocif d'une relation non égalitaire pouvant occasionner des échecs et nuire au rétablissement et à la poursuite d'un mieux-être pour la personne. Néanmoins, les imaginaires étant teintés par le rôle associé aux personnes en présence, - d'un côté l'intervenante et de l'autre, la personne avec une problématique de santé mentale - la relation véritablement égalitaire ne peut prétendre à exister dans le réel. Or, il n'en demeure pas moins que la volonté et l'effort mis pour élaborer des conditions qui aspirent à créer des relations égalitaires sont indispensables.

Afin de favoriser l'expérimentation de rapports transversaux avec les membres et partenaires, c'est par l'usage non anodin d'un vocabulaire symboliquement chargé que s'opère un premier aplanissement des hiérarchies. Ainsi, dans cette ressource, nous ne sommes pas devant un « directeur général », mais le « responsable général et des relations avec les communautés » ; nous ne sommes pas en présence d'« usagers » ou de « clients », mais des « membres », des « citoyens » ou des « personnes ». Il y a bien là un désir d'aplanissement des hiérarchies, voire de l'abolition des structures hiérarchiques qui supprime les rapports de pouvoir et laisse la place à l'appropriation de la ressource par les membres. La dénomination de « membres » ou de « citoyens » enrichit également leur identité avec un apport qui s'avère du domaine de la vie associative, de la vie démocratique et de la vie en commun. Il présuppose une posture davantage active et égale en droits avec les autres membres ou citoyens que celle d'utilisateur ou de client, axée vers un rapport marchand de consommation de services, et ce, de manière plus passive. La compréhension de soi s'en trouve changée.

Comme nous l'avons dit, le rôle des intervenantes en est un d'accompagnement et de soutien aux personnes et aux communautés. Cette manière d'intervenir place les personnes avec un problème de santé mentale au centre de leurs propres démarches et permet de créer une alliance, comme l'entrevoit Louise, une intervenante :

L'alliance entre les principaux intéressés et les intervenantes a toujours été une valeur fondamentale (...) Pour nous, c'est une alliance relationnelle. (...) Toute l'alliance aussi se trouve dans l'accompagnement des gens. Ce n'est pas à moi de décider pour l'organisation ; c'est à nous à décider collectivement (Louise, intervenante).

Nous percevons ici que, bien au-delà du lien, c'est une alliance basée sur la relation. Au cœur de cette alliance, un partage du pouvoir parmi les personnes s'effectue et met en œuvre la pratique d'une démocratie participative réelle. L'alliance relationnelle devient un outil pour guider les personnes et les accompagner dans leurs choix personnels et dans leur choix comme membres et citoyens.

L'ouverture aux différentes visions

Pour réfléchir ensemble et diriger cette réflexion vers un changement d'ordre social, il faut être prêt à confronter sa vision du monde à celle de l'autre et à recevoir l'autre dans sa vision des choses. Avec cette posture, le dialogue peut enrichir les réflexions et même mener à des solutions qu'aucun parti n'avait imaginées auparavant.

La ressource étudiée s'emploie à favoriser l'ouverture sur des visions autres que la sienne, même si elle y voit là un défi, principalement lorsque les visions sont diamétralement opposées. L'équipe d'intervenantes est au fait qu'elle se doit, comme le dit l'une d'entre elles de « ne pas tomber dans la critique des autres par rapport à nous » et de ne pas « être dans le jugement (...) d'avoir une ouverture et de ne pas se penser meilleures que les autres » (Clara). Ceci nous amène à considérer l'importance de la façon d'entrer en collaboration avec les partenaires. Cette même intervenante fait aussi valoir l'esprit d'ouverture comme élément essentiel lors des rencontres avec ses partenaires :

Je pense que c'est un des objectifs de ne pas se présenter dans ces rencontres-là pour nos intérêts personnels d'organisation. Mais vraiment d'avoir des préoccupations plus larges. (...) Moi quand je participe au comité « sociopro », je ne pense pas juste à notre entente de service (...). On essaie d'avoir une vision plus globale de l'intégration socioprofessionnelle puis de la santé mentale globale. (...) Puis de le faire aussi avec des partenaires qui habituellement, n'ont pas la même vision. Je trouvais que c'était d'autant plus *fun* (Clara, intervenante).

Ainsi, Clara nous révèle qu'elle utilise des pratiques d'ouverture, d'écoute et exerce une vision englobante et large afin de mieux saisir les besoins et enjeux des partenaires. Par ailleurs, ces pratiques permettent d'ouvrir sur un dialogue sain qui pourra mener, dans certains cas, non seulement à la création de liens entre partenaires, mais aussi, à des solutions innovantes. À ce propos, nous reprenons l'exemple du Comité d'arrimage des partenaires (CAP), vu précédemment, comme un modèle dont l'hétérogénéité des acteurs participe à une réflexion qui se veut riche et qui bénéficie de cette variété d'expertises et de visions complémentaires.

Cette ouverture sur les visions différentes ne se limite pas aux partenaires. Un membre nous avise de la facilité qu'il a à partager, dialoguer et réfléchir avec les intervenantes, trouvant dans ces rencontres un espace de libre expression. Dans l'extrait suivant, il explique comment il s'est senti accueilli, écouté et considéré par les intervenantes, et ce, même si son commentaire portait sur leurs pratiques d'intervention :

Elles [les intervenantes] sont très ouvertes. Elles sont très ouvertes à cela (...). On en parlait et on disait : « Ah, tu sais, ça peut être vrai et peut-être qu'il y a une meilleure façon de le faire ». Nous en avons tous parlé. C'était vraiment une bonne conversation. (...) C'est quelque chose. Elles ne m'ont pas attaqué parce que chacun a son opinion. Elles ne vont pas m'attaquer parce que j'ai une opinion différente (Christophe, membre de la ressource).

Cet extrait illustre que la confiance dans la réception du propos préexiste et qu'elle permet même de remettre en question les manières de travailler des employées de la ressource. Nous pouvons donc dire ici que les membres de la ressource participent, à leur façon, à l'élaboration des pratiques d'intervention. Ils sont eux aussi des acteurs actifs et engagés dans le renouvellement des pratiques.

Le temps : un outil d'intervention indispensable

Le temps est une ressource qui semble se raréfier et faire de plus en plus défaut dans nos sociétés. En effet, dans la quotidienneté et sous la charge de travail, prendre un temps pour réfléchir est souvent perçu comme un luxe ou quelque chose qui est sans cesse remis à plus tard. Il est néanmoins un élément central pour amener une réflexion. Comme le rappelle Foisy (2017), il importe de considérer le temps comme un « outil d'intervention qui s'inscrit dans le processus et non une contrainte » (Foisy, 2017, p. 22).

Malgré cela, investir dans le temps pour réfléchir est perçu, encore aujourd'hui, comme une perte de temps et une activité non rentable notamment si, après coup, il n'en ressort aucun résultat tangible. Plusieurs considèrent alors la réflexion comme stérile, voire contre-productive comme nous l'indique Louise, intervenante de la ressource : « C'est sûr que dans le sens néolibéral du terme, ce n'est pas très payant (de réfléchir). Surtout si tu réfléchis collectivement, ça fait beaucoup de monde qui perd du temps » (Louise, intervenante). Ce que nous dit cette intervenante, c'est que la recherche du profit, ou du moins le désir de ne pas perdre du temps au détriment d'une production de service, est le moteur de l'action de certaines organisations. Il y a donc là un enjeu économique énorme qui peut venir modifier les pratiques ou les orienter vers celles considérées comme performantes et efficaces. Louise nous indique ici pourquoi, selon elle, la réflexion est parfois boudée dans certains milieux de pratique :

On est formé pour être des travailleurs performants. Puis réfléchir, ce n'est pas toujours performant. Parce que ça prend du temps. S'ouvrir, remettre en question ce n'est pas non plus très performant, parce que ça nécessite réflexion. Quand tu critiques, ça

t'amène dans une relation de réflexion. Donc ce n'est pas performant non plus. Remettre en question une position d'autorité par exemple, ce n'est pas jugé comme étant performant. Tu obéis et ça va plus vite et les choses avancent (Louise, intervenante).

Réfléchir sur les pratiques amène les intervenantes sociales à se questionner sur leurs actions, sur les visées de l'action et sur la portée, à long terme, des résultats. En plus, comme l'indique Louise, requestionner peut aussi conduire à une critique du système, ce qui peut être mal accueilli par les « gestionnaires » du système. Le temps employé pour débattre, au risque d'ébranler les structures et la culture en place depuis longtemps, est considéré comme du temps gaspillé. Pourtant, n'est-il pas préférable de questionner un système qui ne semble plus être en mesure de répondre aux problèmes de plus en plus complexes ? Est-ce plus rentable de persévérer dans un système caduc plutôt que d'amorcer un processus réflexif qui pourrait mener à d'autres façons de procéder ? Préfère-t-on attendre de se retrouver face à une urgence d'envergure avant d'amorcer la réflexion ? Il est à craindre alors qu'une réponse réactionnaire et non réfléchie, une décision prise sous l'impulsion de la nécessité, ne fasse que colmater temporairement, une brèche qui deviendra, tôt ou tard, une tranchée.

Pour clore cette section, la citation suivante, provenant d'une intervenante, résume bien la place qu'occupe la réflexion et la posture critique des acteurs de la ressource par rapport à leur propre réflexion :

[On doit] toujours se permettre de réfléchir. Et ça, c'est quelque chose que, je pense, l'on fait quand même bien : réfléchir. Dans le sens, pas que les fruits de nos réflexions sont parfaits ; mais dans le sens que l'on se donne de l'espace pour réfléchir, pour prendre le temps vraiment, de toujours questionner (Clara, intervenante).

Cette intervenante comprend bien que la réflexion soutenue n'est pas le gage de la réussite et peut tout de même aboutir sur quelque chose qui demeure imparfait. Néanmoins, se donner la possibilité de refaire l'exercice de réflexion et de se requestionner permet de garder le sens sur l'action, les valeurs et la mission. Ainsi, les solutions ou pratiques qui s'avéraient bonnes et efficaces par le passé ne sont pas considérées comme immuables et applicables en toutes circonstances. Ceci laisse alors aux acteurs le loisir de reconsidérer ces solutions et pratiques et de les adapter au contexte qui se présente à eux.

En somme, chercher à atteindre une relation égalitaire, s'ouvrir aux différentes visions et prendre le temps s'avèrent être des conditions indispensables pour mener la réflexion dans les pratiques d'action sociale. Ces conditions sont les prémisses pour s'assurer de conserver l'esprit de l'action sociale et son orientation vers la transformation sociale.

Conclusion

Nous avons pris conscience que la réflexivité dans les pratiques d'action sociale, en particulier ici dans le champ de la santé mentale, peut se pratiquer avec les différents acteurs de la

communauté et permet d'organiser le « mieux-vivre ensemble ». Nous y voyons là un caractère démocratique à la démarche réflexive. Considérant cet aspect, il s'avère alors nécessaire que l'espace de réflexivité collective s'allie à la création d'un espace-temps pour permettre la rencontre réelle et l'investissement d'un espace dialogique. Ces espaces ainsi hybridés rendent possible le partage de connaissances et d'expériences de manière plus transversale. Ils représentent une source de création de « communs » dans laquelle s'élaborent, s'assemblent et s'entrecroisent à la fois une dimension politique et une dimension d'engagement des acteurs devenant ainsi les créateurs d'un savoir collectif issu d'une intelligence collective. La réflexivité participe ainsi à la création du politique sous une forme appliquée et dans le réel par la transformation des interactions entre les acteurs. En ce sens, il semble que l'espace laissé à la réflexivité dans les pratiques relevant de l'action sociale participe à un mouvement de ces différents acteurs vers la transformation sociale.

Bibliographie

Argyris C., 1993, *Knowledge for action*, San Francisco, Jossey-Bass. [Traduction française : Loudière G., 1995, *Savoir pour agir*, Paris, InterÉditions.

Beillerot J., 2003, « L'analyse des pratiques professionnelles : pourquoi cette expression ? », *Cahiers Pédagogiques du Centre de recherche et d'action pédagogique*, n° 416.

Berthiaume A., 2017, « Légitimité, égalité et finalités : quels projets pour la démocratie participative et l'action communautaire ? », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 29, n° 1, p. 9-19.

Bourque D., 2017, « Présentation : le développement des communautés territoriales : sens, acteurs et devenir », *Les politiques sociales*, n° 3-4, p. 4-13.

Caillouette J., Lévesque N., Savard S., Bourque D., Laforest R. et Larose-Hébert K., 2018, « La spatialité des rapports de partenariats entre l'État et le milieu communautaire en santé mentale et dépendance au Québec dans la région de l'Estrie », *Les Cahiers du CRISES*, ES1802.

Couturier Y., 2000, « L'inflation réflexive dans le courant praxéologique : indice de la reconstruction de l'idéologie professionnaliste », *Nouvelles pratiques sociales*, vol 13, n° 1, p 137-152.

Couturier Y. et Carrier S., 2003, « Pratiques fondées sur les données probantes en travail social : un débat émergent », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16, n° 2, p. 68-79.

Donnay J. et Charlier E., 2001, « Entretien de Léopold Paquay », *Recherche & Formation*, n° 36, p. 169-172.

Favreau L., 2017, *Mouvement communautaire et État social. Le défi de la transition sociale-écologique*, Québec, Québec, Presse de l'Université du Québec.

Foisy D., 2017, *Cadre de pratique. Une approche d'appropriation du pouvoir d'agir personnel et collectif*, Cahier n 17-02 [http://w4.uqo.ca/croc/Fichiers/cahiers/1702_Cadre_pratique_CAPA.pdf].

Freire P., 1970, *La pédagogie des opprimés*, New York, Herder & Herder.

Gilbert Y., 2015, « Penser l'empowerment, la participation ou l'activation : la lente et difficile émergence du concept d'acteur en sociologie », *Sciences et actions sociales*, n° 1, en ligne.

Lagadec A.-M., 2009, L'analyse des pratiques professionnelles comme moyen de développement des compétences : ancrage théorique, processus à l'œuvre et limites de ces dispositifs », *Recherche en soins infirmiers*, vol 2, n 97, p 4-22.

Lamoureux H., 2007, *L'action communautaire. Des pratiques en quête de sens*, Montréal, VLB Éditeur.

Lamoureux J., 2008, « Paroles dérangeantes, scènes inédites, subversion égalitaire : réflexions sur la subjectivation politique », in Blais L., *Vivre à la marge. Réflexions autour de la souffrance sociale*, Québec, PUL, p. 213-242.

Larose-Hébert K., 2017, « Repenser les pratiques en santé mentale : contributions du concept de carrière à une approche inclusive des personnes utilisatrices des services », in Garneau S. et Dahlia N., *Erving Goffman et le travail social*, Ottawa, Presses de l'Université d'Ottawa, p 235-255.

Le Goff J.-L., 2014, « La réflexivité dans les dispositifs d'accompagnement : implication, engagement ou injonction ? », *Interrogations ?*, n° 19, revue en ligne [<http://www.revue-interrogations.org/-No19-Implication-et-reflexivite-II->].

Lhotellier A. et St-Arnaud Y., 1994, « Pour une démarche praxéologique », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 7, n° 2, p. 93-109.

Mendel G., 1992, *La société n'est pas une famille : de la psychanalyse à la sociopsychanalyse*, Paris, La Découverte.

Mercure D., et Rivard S., 2016, « Le développement de la réflexivité et de la pensée critique comme piliers à l'émergence de la créativité dans la formation des futurs travailleurs sociaux », *Approches inductives*, vol. 3, n° 2, p. 71-91.

OTSTCFQ, 2010, *Guide sur la supervision professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, Laval, Lithographie SB.

Parazelli M., et Ruelland I., 2017, *Autorité et gestion de l'intervention sociale. Entre servitude et actepouvoir*, Québec, Presses de l'Université du Québec.

Perrenoud P., 2001, « Mettre la pratique réflexive au centre du projet de formation », *Cahiers Pédagogiques*, n° 390, p. 42-45.

René O., 2013, *Le Rivage du Val St-François. Une halte après la dérive. Document de base portant sur les valeurs, les principes et les façons de faire*,

Roberts P., 1996, « Rethinking Conscientisation », *Journal of Philosophy of Education*, vol. 30, n° 2, p. 179-196.

Savard S. et Proulx J., 2012, « Les organismes communautaires au Québec : de la coexistence à la complémentarité », *ANSERJ, Revue canadienne de recherche sur les OBSL et l'économie sociale*, vol. 3, n° 2, p. 24-42.

Schön D. A., 1994, Le praticien réflexif. À la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel, Montréal, Les Éditions Logiques.

Stoecklin D., 2011, « Favoriser l'intervention participative à travers la réflexivité : comparaison entre deux modèles systémiques », Nouvelles pratiques sociales, vol. 23, n° 2, p. 152-166.

Vacher Y., (2011), « La pratique réflexive », Recherche et formation, n° 66, p. 65-78.

Yin R., 2009, Case study research. Design and methods, fourth edition, Thousand Oaks, California, Sage Publications Inc.

Pour citer cet article

Référence électronique

Nancy Lévesque, "Espaces de réflexions dans les pratiques d'interventions en santé mentale : une approche collective pour engager les acteurs", Sciences et actions sociales [en ligne], N°10 | année 2018, mis en ligne le date 14 décembre 2018, URL : <http://www.sas-revue.org/n-conception/57-n-10/dossier-n-10/146-espaces-de-reflexions-dans-les-pratiques-d-interventions-en-sante-mentale-une-approche-collective-pour-engager-les-acteurs>

Auteur

Nancy Lévesque

Université de Sherbrooke, Québec, Canada

nancy.levesque3@usherbrooke.ca

Droits d'auteur

© Sciences et actions sociales

Toute reproduction interdite sans autorisation explicite de la rédaction/Any replication is submitted to the authorization of the editors