

Valoriser l'approche axée sur les forces au moyen d'une plateforme numérique : l'expérimentation de l'outil d'intervention Baromètre

Sébastien Carrier, Ph.D., Professeur, École de travail social, Université de Sherbrooke
sebastien.carrier@usherbrooke.ca

Medjine Léonard, Courtière de connaissances, Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux, CIUSSS de l'Estrie – CHUS
medjine.leonard.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

Marie-Eve Lapointe, Étudiante en travail social et auxiliaire de recherche, École de travail social, Université de Sherbrooke
marie-Eve.lapointe4@USherbrooke.ca

Alexandre Farrese, Chargé de projet pour le Projet Baromètre, Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux, CIUSSS de l'Estrie – CHUS
alexandre.farrese.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

Pierre-Luc Bossé, Doctorant, Programme de recherche en sciences de la santé, Université de Sherbrooke
Pierre-Luc.Bosse@USherbrooke.ca

Paul Morin, Ph.D., Professeur, École de travail social, Université de Sherbrooke
paul.morin@usherbrooke.ca

RÉSUMÉ :

L'Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux a développé, implanté et expérimenté au Québec et en France une plateforme numérique nommée Baromètre, qui est fondée sur l'approche axée sur les forces et vise à accompagner l'intervention sociale individuelle dans le secteur de la santé mentale. L'objectif de cet article est d'éclairer, à partir d'expériences d'usage de la plateforme Baromètre, les concepts de croisement des savoirs et de coproduction, étroitement liés aux postulats de base de l'approche axée sur les forces. Selon un devis qualitatif, nous avons reconstruit 10 histoires d'usage issues de données collectées dans le cadre de l'implantation de l'outil dans un programme d'hébergement en santé mentale d'un centre de réadaptation en dépendance. L'analyse des résultats de recherche nous permet d'observer comment une plateforme numérique comme Baromètre peut jouer un rôle de médiateur sociotechnique dans la reprise de pouvoir des usagers, notamment en valorisant les savoirs d'expérience et la coproduction des interventions.

MOTS-CLÉS :

Approche axée sur les forces, plateforme numérique, coproduction, savoirs d'expérience, santé mentale

INTRODUCTION

L'approche axée sur les forces est reconnue dans la communauté scientifique comme faisant partie des bonnes pratiques en travail social (Latimer et Rabouin, 2011). Elle trouve d'ailleurs de plus en plus écho dans les milieux de pratique. Certains organismes communautaires qui œuvrent auprès

de personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale misent sur cette approche pour définir leur programmation, leur identité, leur pratique et leurs services.

Plus largement, cette approche est de plus en plus valorisée dans les discours politiques, organisationnels et professionnels. Ceci s'observe notamment par le biais de l'approche orientée vers le rétablissement, priorisée dans le Plan d'action en santé mentale 2015-2020 du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ou encore dans les Lignes directrices de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ, 2011). Or, ce type d'approche soulève des enjeux liés à son application dans les contextes de pratique. Il ne s'agit pas uniquement de se réclamer de cette approche pour en être partie prenante, car il existe des contraintes organisationnelles et professionnelles relatives à son usage (Leblanc, Gervais, Dubeau et al., 2019).

Pour soutenir ce type d'approche dans les pratiques d'intervention sociale, l'Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux (IUPLSSS) a développé un pôle de recherche nommé Projet Baromètre. C'est dans le cadre des activités de ce pôle qu'a été développé, implanté et expérimenté, au Québec et en France, un outil d'intervention au moyen de la plateforme numérique Baromètre. Celle-ci vise à offrir plus de pouvoir aux usagers dans un processus d'intervention misant sur leurs forces.

Cet article s'appuie sur les résultats d'une recherche¹ s'intitulant *Les nouvelles technologies pour soutenir le changement de culture qu'exigent les approches de personnalisation des services sociaux : l'étude des conditions d'usage et des pratiques effectives de l'outil Baromètre au Québec et en France*. Il propose d'éclairer, à partir d'expériences d'usage de la plateforme Baromètre, les concepts de croisement des savoirs et de coproduction, étroitement liés aux postulats de base de l'approche axée sur les forces.

32

Ainsi, avant de présenter les résultats et la discussion de cette étude, nous ferons un survol de la plateforme Baromètre. Nous poursuivrons avec la présentation du cadre conceptuel de la personnalisation des services sociaux et du cadre méthodologique utilisés. Nous illustrerons ensuite les concepts de croisement des savoirs et de coproduction à partir des histoires d'usage documentées.

1. La plateforme numérique Baromètre

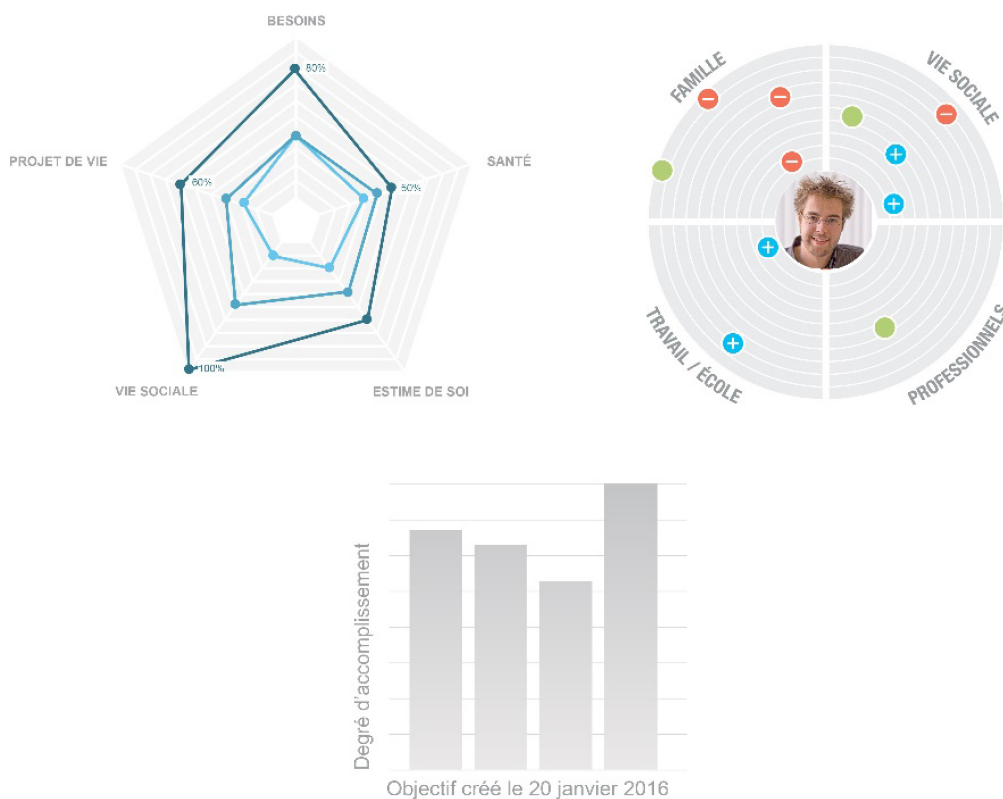
Le projet Baromètre découle des travaux qui se sont déroulés dans le cadre de la programmation de recherche de l'IUPLSSS entre 2012 et 2015 sur le thème des indicateurs d'effets² (Carrier, Lambert, Garon et al., 2015). Dès le début, le Projet Baromètre a été envisagé non pas uniquement comme un outil interactif numérique, mais d'abord comme un modèle de pratique fondé sur l'approche par les capacités, l'approche de personnalisation des soins et services et le modèle des forces en santé mentale. Dans le cadre de ces travaux, une plateforme numérique a été développée afin de soutenir les processus d'intervention sociale dans une perspective collaborative ayant comme objectif de redonner du pouvoir aux usagers. Cette plateforme a été coproduite avec les usagers depuis 2012 et son optimisation se poursuit toujours au rythme des implantations dans différents milieux de pratique.

1 Cette recherche a été financée par le Fonds de soutien à l'innovation en santé et en services sociaux du ministère de l'Économie et de l'Innovation et du ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada.

2 Cette recherche s'intitulant *Analyse critique et modélisation des approches ayant développé des indicateurs d'effets centrés sur la personne et ses proches dans le domaine des services sociaux* a été financée par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada.

Concrètement, la plateforme Baromètre est construite autour de 4 onglets : 1) l'onglet « Qualité de vie », qui s'articule autour de 55 thèmes répartis en cinq sphères (besoins, santé, estime de soi, vie sociale, projet de vie). Chacun des thèmes est évalué au moyen d'échelles perceptuelles permettant d'observer les changements qui se produisent à travers le temps, en plus de prioriser les besoins de l'utilisateur; 2) l'onglet « Réseau social », qui vise à cartographier la qualité et l'évolution des relations entre l'utilisateur et les personnes qui l'entourent; 3) l'onglet « Mes forces », qui permet à l'utilisateur (aidé par son intervenant) d'inventorier ses ressources personnelles et celles de son environnement; 4) l'onglet « Plan d'accomplissement », qui facilite l'élaboration et le suivi des objectifs et des actions de l'utilisateur³. Comme le montre la figure 1, la plateforme numérique permet des représentations visuelles pour chacun des onglets.

Figure 1 Onglets principaux de la plateforme Baromètre



À ce jour, la plateforme Baromètre a été implantée et testée dans plusieurs milieux d'intervention sociale communautaires et institutionnels au Québec et en France. Au total, on trouve plus de 40 projets au Québec et 17 en France pour lesquels des ententes ont été conclues autour de l'usage, du développement et de la recherche de la plateforme Baromètre. Cette dernière est actuellement utilisée par 2046 usagers et 609 professionnels.

³ Il est possible de faire une visite guidée de la plateforme numérique en visionnant la vidéo d'introduction au <http://www.projetbarometre.com>

Un examen récent de la portée (Bossé, 2020) mené par l'un des membres de notre équipe a mis en lumière la pertinence du modèle de pratique du Projet Baromètre, dans lequel s'insère la plateforme numérique Baromètre. Cette démarche a permis de recenser les modèles de pratique psychosociaux existants. Grâce à ces travaux, nous avons pu constater les retombées positives de ce type de modèle de pratique, tout en démontrant les limites de l'état des connaissances scientifiques actuel. Par ailleurs, il est intéressant de noter qu'aucun de ces outils n'est soutenu par une plateforme numérique, ce qui s'avère un aspect distinctif de la plateforme Baromètre. De même, celle-ci diffère des autres modèles par ses appuis conceptuels basés sur un cadre de personnalisation des services sociaux, développé par l'IUPLSSS.

2. Cadre conceptuel

La conception de la plateforme numérique Baromètre découle, comme nous l'avons mentionné précédemment, de travaux de recherche initialement axés sur l'évaluation des effets des interventions et de la personnalisation des soins et services sociaux. Ainsi, afin d'aborder l'usage des forces à partir de la plateforme Baromètre, nous avons recouru au cadre d'analyse de la personnalisation des services sociaux (Carrier, Lambert, Garon et al., 2015). Élaboré dans le cadre des activités de recherche de l'IUPLSSS, ce cadre d'analyse est aujourd'hui au cœur de la programmation scientifique de cet Institut, et c'est à partir de ses paramètres que la plateforme Baromètre a été conçue.

Très près de l'approche américaine axée sur les forces, ce cadre s'inspire des approches anglo-saxonnes qui visent à redonner plus de pouvoir et de contrôle aux usagers dans le processus de leur rétablissement (Needham, 2011). Il s'appuie sur trois concepts étroitement associés à l'approche axée sur les forces : 1) le croisement des savoirs; 2) la coproduction; 3) l'évaluation des effets perçus. Dans cet article, nous analyserons les données de recherche à partir des deux premiers concepts, qui nous ont été utiles pour observer l'approche axée sur les forces dans l'usage de la plateforme Baromètre.

Le premier concept, le croisement des savoirs, provient de la nécessité de valoriser les savoirs d'expérience de l'utilisateur tout au long du processus d'intervention dans lequel, trop souvent, seuls les savoirs professionnels sont considérés comme pertinents (Carrier, Lambert, Garon et al., 2015). La valorisation des savoirs d'expérience des usagers est d'ailleurs reconnue comme une bonne pratique en travail social (Gardien, 2019). Ainsi, les savoirs d'expérience doivent être mis en dialogue avec les savoirs professionnels menant à une « fécondation réciproque » (Brun, 2002) au cours de laquelle le savoir de chaque collaborateur se trouve bonifié par le savoir des autres (ATD Quart Monde, 2006). Pour que le dialogue soit possible, il ne faut pas maintenir une relation de pouvoir entre les savoirs professionnels et d'expérience afin d'éviter de les mettre en concurrence. Les professionnels ne sont pas les seuls dépositaires de la connaissance. Ils doivent donc intégrer le point de vue de l'utilisateur pour favoriser une intervention axée sur ses forces.

Le deuxième concept est celui de la coproduction, dont le point focal est le partage du pouvoir avec l'utilisateur dans le processus de décision (Dubasque, 2017). En ce sens, l'utilisateur doit être considéré comme partie prenante du processus décisionnel visant son rétablissement, tant dans la définition de ses besoins que dans la détermination des moyens pour y répondre (Carrier, Lambert, Garon et al., 2015). Ainsi, la coproduction vise à construire avec l'utilisateur et ses proches des services pertinents et adaptés à son contexte, à ses besoins et à ses aspirations (Bossé, Carrier et Morin, 2018). Cela permet de mettre en évidence et à profit les forces de l'utilisateur dans son projet de vie menant au rétablissement (Mental Health Commission of Canada, 2012; Loeffler, Power, Bovaird

et al., 2013). Dans ce type d'intervention, les pouvoirs entre le professionnel et l'utilisateur doivent nécessairement être rééquilibrés, ce qui, selon certains auteurs, peut être relié à des approches anti-oppressives (Lee, Macdonald, Caron et al., 2017). Par conséquent, une relation d'accompagnement suscitant la mise en confiance et la construction d'un lien significatif s'avère nécessaire (Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé, 2012).

Dans le présent article, nous voulons montrer comment la plateforme Baromètre permet la mise en dialogue entre les différents savoirs afin de rendre compte d'expériences d'intervention intersubjective en accord avec l'approche axée sur les forces. La plateforme Baromètre peut alors agir comme catalyseur du croisement entre les savoirs d'expérience et les savoirs professionnels. Nous souhaitons également mettre en lumière la façon dont la plateforme Baromètre favorise le processus de coproduction sur le plan de l'intervention en misant sur la participation de l'utilisateur dans le processus d'intervention sociale.

3. Méthodologie

Un devis de recherche qualitative exploratoire a été mis à contribution par le biais d'une stratégie visant à reconstruire des histoires d'usage de la plateforme Baromètre. Nous avons utilisé des données qualitatives qui visaient à documenter les expériences d'usage de Baromètre collectées dans le cadre d'une étude d'implantation dans un Centre de réadaptation en dépendance qui soutient le rétablissement de personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale. La plateforme Baromètre y est implantée depuis septembre 2018.

Deux collectes de données ont été réalisées entre mars et décembre 2019. La première s'est déroulée à partir d'entretiens individuels semi-directifs (Blanchet et Gotman, 2007) d'une durée approximative d'une heure. Ils ont été réalisés auprès de 17 usagers choisis sur une base volontaire. Ces derniers devaient avoir utilisé la plateforme Baromètre à au moins deux reprises et recevoir des services du centre de réadaptation. Les guides d'entretien ont été préparés à partir des informations utilisées dans la plateforme Baromètre afin de recueillir le discours de l'utilisateur sur son expérience d'usage et sur chacune des dimensions incluses dans la plateforme. Pour chaque dimension, les participants devaient expliquer le contexte d'usage, nommer les besoins repérés et les moyens utilisés, situer les personnes de leur réseau, et soulever les ressources présentes, les possibilités et les contraintes rencontrées. Des questions quant à leur perception de l'outil, leur satisfaction et leurs stratégies d'usage ont également été posées pour documenter leur expérience.

Pour la deuxième collecte de données, nous avons rencontré 14 intervenants afin qu'ils racontent leurs expériences d'usage de la plateforme Baromètre. Dans le cadre de la collaboration entre le milieu partenaire et l'équipe de recherche, les participants ont été ciblés par les gestionnaires de l'équipe visée par l'étude. Nous avons réalisé des entretiens d'explicitation d'une durée d'une heure (Vermersch, 2000). Cette technique repose sur trois principes fondamentaux. Premièrement, la verbalisation est centrée sur l'action plutôt que sur l'émotion ou l'abstraction. Deuxièmement, la verbalisation de l'action doit renvoyer à des expériences antérieures. Troisièmement, cette verbalisation doit faire ressortir son aspect procédural et non les savoirs théoriques (Vermersch, 2000). Dans le cadre de ces entretiens, les intervenants devaient raconter leur histoire d'usage en relatant des expériences précises associées à des usagers avec lesquels ils ont utilisé la plateforme Baromètre.

Nous avons analysé les entretiens individuels réalisés auprès des usagers et les avons comparés aux entretiens d'explicitation menés auprès des intervenants afin de reconstruire des histoires d'usage et de repérer les stratégies utilisées. Au total, 10 histoires d'usage de la plateforme Baromètre ont

été reconstituées. Ces dernières ont été croisées avec le contenu des entretiens réalisés auprès des usagers et des intervenants.

Les histoires d'usage ont été analysées au moyen d'une méthode d'analyse thématique (Paillé et Mucchielli, 2003). Ce type d'analyse se présente comme une démarche de réduction des données visant à élaborer une synthèse de thèmes figurant dans un corpus. Nous avons repéré les thèmes présents dans le corpus, relevé les récurrences thématiques, organisé les thèmes et réalisé une synthèse de l'ensemble du corpus de données. Enfin, nous avons effectué une analyse interprétative pour décrire le sens subjectif du discours afin de l'objectiver au moyen du cadre conceptuel de la personnalisation des services.

4. Résultats

L'analyse des données nous permet d'observer plusieurs caractéristiques associées à la reprise de pouvoir des usagers lorsque la plateforme Baromètre est utilisée. Nous présentons ici nos résultats en fonction des deux concepts précédemment soulevés : le croisement des savoirs et la coproduction de l'intervention.

4.1 Croisement des savoirs

Dans les histoires d'usage reconstruites, nous avons observé des stratégies d'usage de la plateforme Baromètre facilitant la mise en dialogue des différents savoirs. C'est notamment le cas avec l'usage de l'onglet « Qualité de vie ». Le fait que l'utilisateur procède à l'évaluation de sa situation selon sa perception et en discute avec son intervenant suscite le processus dialogique du croisement des savoirs. En fait, nous observons que l'onglet « Qualité de vie » peut jouer un rôle de catalyseur de croisement des savoirs et redonner du pouvoir à l'utilisateur en revalorisant son point de vue sur sa situation.

L'analyse des données nous permet de constater que l'évaluation des éléments de cet onglet par l'utilisateur lui-même facilite la prise de parole en agissant comme médiateur sociotechnique entre l'utilisateur et l'intervenant. Du point de vue professionnel, un intervenant mentionne : « Ça m'ouvre des portes que je n'aurais jamais su comment ouvrir [...] pour les discussions que ça peut amener sur des sujets que je n'aurais pas abordés directement » (intervenant 6). Dans le même ordre d'idées, un intervenant soutient que la plateforme Baromètre facilite les discussions avec les personnes plus timides : « [...] c'est un support qui va faciliter la parole » (intervenant 1). Un autre souligne que les discussions peuvent être amorcées en raison des thèmes abordés : « [...] des gens que j'avais vus en groupe souvent et je ne les entendais pas beaucoup parler... Puis là, qu'il y ait des thèmes [dans Baromètre], ça débloquent plus les discussions. Juste de faire "Tu te positionnes comme ça, veux-tu m'expliquer?" » (intervenant 6).

Outre l'incitation à une participation soutenue, les dispositifs de la plateforme Baromètre favorisent également, chez les parties impliquées, un engagement plus actif et déclenche l'exercice de leur *leadership*. En cohérence avec la coproduction, l'usage de la plateforme Baromètre facilite le recours aux modèles d'intervention allant du bas vers le haut, partant des perspectives de l'utilisateur plutôt que de celles des intervenants. Ce constat est illustré par la situation suivante, qui met en relief le sens de l'initiative et l'engagement de l'utilisateur, encouragés par l'utilisation de la plateforme Baromètre pour établir un dialogue avec son intervenant. Dans cet exemple, l'utilisateur, en accord avec son intervenant, a décidé de se familiariser avec l'outil avant d'en amorcer un usage plus formalisé et régulier. Quelques jours après la rencontre de présentation de l'outil, l'intervenant a été étonné de

constater à quel point l'utilisateur avait été autonome dans l'usage de la plateforme Baromètre. Il avait complété seul les onglets « Qualité de vie », « Mes forces », ainsi que « Réseau social », tout en y ajoutant des commentaires. Son initiative a permis de jeter les bases d'un langage commun entre son intervenant et lui. Ce dernier explique : « [...] *J'ai trouvé ça super intéressant, car de lui-même, il a rempli la section "Forces et projets" et tout ça et c'était très rempli... Ensuite, on a fait une rencontre de mise en commun* » (intervenant 1). Il devient alors possible de se servir de la plateforme comme point de départ de la discussion. L'intervenant peut revenir sur les réponses de l'utilisateur et sonder les différences de perception : « *Tu as marqué cela. Qu'est-ce que tu voulais dire par cela, qu'est-ce que ça représente pour toi?* » (intervenant 1). Dans cette illustration, la plateforme Baromètre a une double utilité : elle sert de levier structurant permettant à l'utilisateur de faire valoir ses savoirs et jette les bases d'une discussion avec son intervenant.

Des moments clés dans l'usage de l'onglet « Qualité de vie » ont également été observés, lors desquels les points de vue respectifs des usagers et des intervenants ont été partagés, mais où les intervenants ont également été incités à revoir leur perception professionnelle de la situation. Lors de ces moments, les savoirs d'expérience viennent infléchir les savoirs professionnels. Par exemple, dans l'une des histoires d'usage, la valeur maximale (100 %) a été sélectionnée par l'utilisateur pour chacune des échelles de mesure associées à l'onglet « Qualité de vie ». Selon le point de vue de l'intervenant, cette perception semblait trop positive et ne correspondait pas réalistement à la situation. À cet effet, l'intervenant a alors tenu ces propos : « *toi dans la vie, tu es plus heureux que moi parce que je ne cote pas si haut que ça à plein de places [...] c'est correct, c'est toi qui me le dis... mais peut-être que ta vision des choses va changer* » (intervenant 6). L'intervenant explique que, dans un tel contexte, il peut considérer l'évaluation de l'utilisateur telle qu'elle se présente, bien qu'il la considère comme une perception enjolivant exagérément la situation réelle. L'intervenant présume que le processus d'intervention aura comme effet que l'utilisateur s'ajustera à sa perception professionnelle dite plus « objective ». Toutefois, dans cette histoire d'usage, c'est plutôt la vision de l'intervenant qui a changé après un approfondissement de la discussion avec l'utilisateur. En effet, l'intervenant nous explique que la perception de l'utilisateur se fonde sur sa propre histoire. L'utilisateur apprécie sa qualité de vie aujourd'hui par contraste avec d'importants traumatismes vécus antérieurement. L'environnement dans lequel l'utilisateur se retrouve actuellement lui permet d'avoir un sentiment de sécurité contribuant à la perception positive de sa qualité de vie actuelle. Cette situation démontre bien que l'inflexion n'est pas un exercice de pouvoir ou de domination des savoirs, mais un exercice de métissage appelant à la transformation des savoirs à partir de l'intersubjectivité des acteurs impliqués. Ainsi, la plateforme Baromètre a permis, dans ce cas, de jouer un rôle de médiation favorisant la conciliation des perceptions expérientielles et professionnelles entre l'utilisateur et l'intervenant.

4.2 Coproduction

La valorisation des savoirs d'expérience de l'utilisateur, au cours du processus d'intervention que permet à plusieurs égards la plateforme Baromètre, constitue un préalable nécessaire à une réelle coproduction du processus d'intervention. La valorisation des savoirs procure un sentiment de pouvoir à l'utilisateur, ce qui favorise son engagement au sein du processus. Toutefois, c'est une chose pour l'utilisateur d'afficher son savoir expérientiel dans une plateforme comme Baromètre, mais s'il n'est pas utilisé et valorisé, il n'est d'aucune utilité. Les objectifs de reprise du pouvoir de l'utilisateur dans le processus d'intervention ne peuvent ainsi être atteints.

Or, cette reprise de pouvoir s'observe dans l'usage de la plateforme Baromètre, notamment lors de l'élaboration du plan d'intervention. Si les savoirs d'expérience sont contenus dans l'onglet

« Qualité de vie », c'est leur usage dans l'élaboration du plan d'intervention qui nous permet de soulever la présence de coproduction, comme le démontre l'analyse de l'histoire d'usage d'un usager suivi en psychiatrie dès l'enfance pour un trouble sévère de l'alimentation. En effet, le fait d'avoir rempli l'onglet « Qualité de vie » a permis de soulever plusieurs aspects pertinents pour coconstruire le plan d'intervention avec son intervenant. L'un de ces aspects, jugé important pour ce dernier, concernait la médication. Selon les approches médicales conventionnelles, notamment dans un contexte de trouble de santé mentale et de comorbidité, la médication joue un rôle important dans la démarche thérapeutique. Toutefois, bien que l'usager ait signifié dans son auto-évaluation qu'il comprenait mal sa médication et ses effets, il a malgré tout refusé d'intégrer cet aspect à son plan d'intervention. À ses yeux, le plan d'intervention devait plutôt contenir des objectifs en lien avec ses projets de vie. Il a énoncé cette position à son intervenant après avoir rempli le questionnaire de l'onglet « Qualité de vie » et l'a réitéré fermement lors de l'entrevue de recherche : « *Dans ma tête, ce sont plus mes aspirations qui vont guider mes objectifs [...] Mes objectifs, c'est plus par rapport à ce que je veux améliorer dans ma vie, mais je ne veux pas améliorer mes médicaments* » (usager 3). Dans cet exemple, nous sommes en mesure d'apprécier la place de la parole de cet usager dans la coproduction du plan d'intervention. Non seulement il a été entendu, mais ses désirs et besoins ont été pris en compte dans le processus d'intervention. C'est ce que nous observons au regard de ses objectifs de rétablissement dans la plateforme Baromètre : « *Terminer mes études en chimie en secondaire, faire ma demande d'aide sociale, nourrir le loup blanc qui est en moi* » (usager 3). Dans ce cas, la plateforme Baromètre a joué un rôle structurant pour mettre en évidence les choix de l'usager et valoriser ses savoirs d'expérience dans le développement de son plan d'intervention.

La plateforme Baromètre ne peut à elle seule déclencher le travail de coproduction entre l'usager et l'intervenant. De fait, elle doit agir comme médiateur sociotechnique dans la coproduction et, pour ce faire, des stratégies d'usage doivent être développées et ajustées aux contextes. Les exemples suivants illustrent bien :

Il [l'intervenant] nous a présenté les différentes sphères, comment ça fonctionnait et tout ça... Là, moi j'ai entrepris de le faire par moi-même [...] Mais j'attendais pour faire mes objectifs avec mon éducatrice, parce que je voulais que ça soit des objectifs qu'on se fixe ensemble (usager 4).

On a ressorti ses trois étoiles, ses forces, ce qui peut l'aider à accomplir cela et on a ressorti de ça des objectifs. [...] Oui, l'accomplissement était comme un mélange des trois étoiles et des forces, si on veut. On a fait ça comme ça. On a élaboré cela ensemble, on l'a mis à l'ordinateur (intervenant 1).

L'analyse des histoires d'usage nous informe aussi quant à la réappropriation du pouvoir d'agir de l'usager par le biais de la plateforme Baromètre dans le processus d'intervention, un aspect qui s'inscrit dans les postulats de l'approche axée sur les forces. Nous observons chez les usagers un sentiment de compétence qui favorise une émancipation face au jugement professionnel et une capacité à défendre ses droits. Comme l'illustre l'extrait suivant : « *En ayant Baromètre, c'est vraiment le fun, ça permet de faire des réflexions et de dire, oui je ne faisais pas ça comme ça parce que je me faisais juger, mais là je vais le faire comme ça sachant bien que je suis libre de mes droits* » (usager 1).

Ce sentiment chez l'usager de compétence à défendre ses droits ressort également lors de la situation suivante racontée par son intervenant. Habituellement, lors des rencontres avec le psychiatre, l'usager est accompagné de sa mère ou de son intervenant pour le soutenir. Ce dernier rapporte que lors d'une rencontre ultérieure, l'usager a lui-même pris la parole auprès du psychiatre. L'intervenant mentionne : « *C'était très structuré et ce n'était pas étranger à ce qu'on venait de vivre avec Baromètre [...]. Donc j'ai l'impression, ça lui a redonné du pouvoir au niveau de sa vie* » (intervenant 2).

Un dernier aspect propre à la coproduction que nous avons constaté dans l'analyse des données concerne la relation entre l'utilisateur et son intervenant. Selon les postulats fondamentaux de l'approche axée sur les forces, cette relation est un aspect primordial et essentiel (Rapp et Sullivan, 2014). La plateforme Baromètre, comme toute technologie, ne peut être réduite à un aspect solutionniste (Vigouroux-Zugasti, 2014). Elle doit donc favoriser la coproduction de la relation de confiance entre l'utilisateur et l'intervenant et, pour ce faire, les stratégies d'usage de la plateforme Baromètre sont essentielles. L'analyse des données nous a permis de discerner des moments où la plateforme Baromètre a servi de facilitateur dans la relation usager-intervenant. Ainsi, dans l'exemple qui suit, la plateforme Baromètre a été un vecteur qui a aidé l'utilisateur et l'intervenante à travailler ensemble et à construire peu à peu une relation de confiance. L'utilisateur mentionne : « *Je l'ai toujours utilisé avec mon intervenante [...] j'ai pu faire un lien entre usager et intervenant, chose que je n'ai jamais autant vécue dans une autre ressource* » (usager 2). Il poursuit en précisant comment l'outil a contribué au tissage de cette relation : « *Mon intervenante a appris à mieux me connaître avec le questionnaire de "Qualité de vie" et l'onglet "Mes forces"* » (usager 2). L'intervenante affirme de son côté qu'ils ont « *vraiment développé un beau lien, une belle alliance thérapeutique* » (intervenante 3).

5. Discussion

À partir de l'analyse des histoires d'usage reconstruites avec les données recueillies, nous avons repéré des expériences d'usage de la plateforme Baromètre qui nous informent sur la capacité de cette technologie à soutenir les usagers et les intervenants dans l'application des postulats de l'approche axée sur les forces. À la lumière de notre analyse, nous observons que les onglets « Qualité de vie » et « Plan d'accomplissement » y jouent un rôle important. En effet, parce qu'ils agissent comme un mécanisme d'action concrète, c'est dans ces deux onglets que les stratégies d'usage s'avèrent les plus évidentes pour favoriser la participation des usagers dans le processus d'intervention. Ceci se traduit par une reprise de pouvoir des usagers. Nous avons documenté des aspects importants de cette reprise de pouvoir associés à la valorisation des savoirs d'expérience des usagers dans le processus d'intervention et à leur participation au processus de coproduction de leur intervention.

De ces résultats, nous dégagons trois constats qui permettent de soulever des affinités entre l'approche axée sur les forces, le cadre de personnalisation des services et la plateforme Baromètre : 1) La plateforme Baromètre permet la médiation entre les savoirs d'expérience et les savoirs professionnels en facilitant le dialogue entre l'utilisateur et le professionnel. Dans cette expérience dialogique, il y a un rééquilibrage des pouvoirs en valorisant les savoirs d'expérience de l'utilisateur dans le processus d'intervention; 2) La plateforme Baromètre favorise l'engagement, l'autonomie et le *leadership* de l'utilisateur dans le processus d'intervention. Ayant accès aux différents onglets de la plateforme Baromètre, l'utilisateur peut entreprendre l'évaluation de sa situation de façon autonome. Ceci diffère donc des outils professionnels habituels; l'utilisateur se positionne comme une partie prenante d'un processus d'intervention en effectuant lui-même l'analyse de sa situation; 3) La plateforme Baromètre favorise le développement d'une relation de confiance entre l'utilisateur et le professionnel. Le rééquilibrage des pouvoirs, la coproduction, la valorisation des pouvoirs et la considération des choix de l'utilisateur sont des facteurs qui contribuent à tisser un lien significatif entre les acteurs.

Ces résultats de recherche viennent confirmer le postulat à l'origine de cet article, démontrant que l'usage d'une technologie comme la plateforme Baromètre peut faciliter l'actualisation des fondements de l'approche axée sur les forces dans le cadre d'un processus d'intervention. Toutefois, bien que ces résultats s'avèrent positifs et prometteurs pour ce type de technologie, la prudence reste

de mise. Comme nous l'avons mentionné précédemment, la plateforme Baromètre ne constitue pas une solution unique, mais bien un moyen parmi d'autres de soutenir les acteurs dans l'usage de cette approche. À cette fin, elle doit avoir une fonction de médiateur sociotechnique facilitant la reprise de pouvoir de l'utilisateur. Par contre, afin que ce dernier puisse jouer ce rôle, il est nécessaire de réfléchir, de développer et d'adapter des stratégies d'usage propres à cette technologie afin de l'ajuster aux cultures organisationnelles dans lesquelles elle est implantée. À ce titre, nous avons documenté, dans des études antérieures, des difficultés d'implantation de la plateforme Baromètre et de son modèle de pratique dans des milieux d'intervention sociale (Carrier, Robichaud, Bossé et al., sous presse; Carrier, Robichaud, Bossé et al., s.d.). Ces limites renvoient notamment à des éléments associés aux contextes organisationnels, professionnels et d'implantation.

Évidemment, nous devons poursuivre la recherche sur une plus longue période et dans plusieurs contextes de pratique afin de parvenir à des conclusions qui nous permettront d'en apprendre davantage sur les bénéfices – mais aussi sur les contraintes – que peut engendrer l'usage d'une telle technologie. C'est ce que vise la programmation de recherche du projet Baromètre de l'IUPLSSS.

CONCLUSION

Ces résultats de recherche nous permettent d'observer le rôle positif que peut jouer une technologie comme la plateforme Baromètre dans l'actualisation de l'approche axée sur les forces en intervention sociale. Bien sûr, il reste beaucoup de travail à faire en matière de développement et de recherche. Ainsi, nous poursuivons nos travaux dans plusieurs milieux de pratique au Québec et en France pour documenter les effets d'une telle technologie dans la vie des usagers. Comme l'a mis en évidence le contexte de la pandémie de COVID-19, nous connaissons un grand retard dans l'usage des technologies numériques dans les milieux de pratiques sociales. D'ailleurs, comme le soulèvent les travaux de Bossé (2020), l'aspect technologique est encore peu présent dans les modèles recensés. Cette innovation représente un trait distinctif de la technologie de la plateforme Baromètre.

Les aspects technologiques font partie intégrante de la vie quotidienne des usagers. Pour mettre au point des technologies adaptées à leurs besoins, il nous semble essentiel de miser sur un mode de conception et de développement coproduit visant à redonner plus de pouvoir aux usagers. Les résultats de recherche nous encouragent à poursuivre le développement et l'adaptation de l'outil Baromètre dans une perspective de coproduction avec les usagers. Considérant l'importance des appareils mobiles dans la vie quotidienne des usagers, nous développons actuellement une version mobile de la plateforme Baromètre. Conçue pour les téléphones intelligents et les tablettes numériques, cette version vise à faciliter l'accès et l'usage de la plateforme Baromètre. Poursuivant une démarche de coproduction avec des usagers, la conception de cette version mobile sera l'objet de nos futurs travaux d'expérimentation et de recherche.

ABSTRACT:

The University Institute of Primary Health and Social Services has developed, implemented and tested, in both Québec and France, a digital platform called Barometer, which is based on the strength model, to support individual social intervention in the mental health sector. The objective of this article is to present some of the results of an implementation study which, based on experiences with the Barometer platform, highlight the concepts of intersection of knowledge and co-production, closely linked to the postulates of the strength model. Based on qualitative research, we reconstructed 10 stories of use emerging from the implementation of the tool in a mental health program at an addiction rehabilitation centre. Analysis of research results allows us to observe how a digital platform such as

Barometer can play a role as socio-technical mediator in the empowerment of users, particularly by promoting the intersection of knowledge and the co-production of interventions.

KEYWORDS:

Strength model, digital platform, co-production, experiential knowledge, mental health

RÉFÉRENCES

- ATD Quart Monde (2006). *Charte du croisement des savoirs et des pratiques avec des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale*. En ligne : https://www.atdquartmonde.ca/wp-content/uploads/Charte_ACSP_3_.pdf
- Blanchet, A. et A. Gotman (2007). *L'enquête et ses méthodes : l'entretien* (2^e éd. refondue), Paris : Armand Colin.
- Bossé, P.-L. (2020). *Contribution du modèle de pratique psychosocial Baromètre à l'opérationnalisation de la réhabilitation psychosociale française dans le champ de la santé mentale : une étude de cas multiples*, Protocole de recherche de doctorat présenté à la Faculté de médecine et des sciences de la santé, Université de Sherbrooke.
- Bossé, P.-L., Carrier, S. et P. Morin (2018). « Le Projet Baromètre, un outil numérique et collaboratif. Pertinence et utilité dans le champ de la santé mentale », *L'information psychiatrique*, vol. 94, n° 10, 802-808. En ligne : <https://doi.org/10.1684/ipe.2018.1882>
- Brun, P. (2002). « Croisement des savoirs et pouvoir des acteurs : l'expérience d'ATD-Quart Monde », *VST – Vie sociale et traitements, revue des CEMEA*, vol. 76, n° 4, 55-60. En ligne : <https://doi.org/10.3917/vst.076.0055>
- Carrier, S., Robichaud, O., Bossé, P.-L. et A. Farrese (sous presse). « L'étude de trajectoires d'implantation de Baromètre, un outil numérique visant à actualiser l'approche de personnalisation des services sociaux », *Revue canadienne de service social*.
- Carrier, S., Robichaud, O., Bossé, P.-L. et A. Lambert (s.d.). « New Technologies supporting the Shift to User-led Approaches in Social Services: A Study of the Implementation of Baromètre », *Journal of Technology in Human Services*.
- Carrier, S., Lambert, A., Garon, S., Morin, P., Gagné, A.-A. et P.-L. Bossé (2015). « Évaluer les effets que produisent les services sociaux dans la vie des personnes usagères : proposition d'un cadre d'analyse », *Intervention*, n° 142, 17-27.
- Dubasque, D. (2017). « Participer, oui, mais comment? Éloge de la co-construction », *Vie sociale*, vol. 19, n° 3, 73-78. En ligne : <https://doi.org/10.3917/vsoc.173.0073>
- Gardien, È. (2019). « Les savoirs expérientiels : entre objectivité des faits, subjectivité de l'expérience et pertinence validée par les pairs », *Vie sociale*, vol. 25-26, n° 1, 95-112.
- Latimer, E., et D. Rabouin (2011). « Soutien d'intensité variable (SIV) et rétablissement : que nous apprennent les études expérimentales et quasi expérimentales? », *Santé mentale au Québec*, vol. 36, n° 1, 13-34.
- Leblanc, L., Gervais, C., Dubeau, D. et A. Delame (2019). « Évaluation du processus d'implantation de l'approche axée sur les forces, en s'appuyant sur la théorie de la diffusion de l'innovation », *La Revue canadienne d'évaluation de programme*, vol. 34., n° 1, 48-67. En ligne : [doi: 10.3138/cjpe.43101](https://doi.org/10.3138/cjpe.43101)
- Lee, E. O. J., Macdonald, S.-A., Caron, R. et A. Fontaine (2017). « Promouvoir une perspective anti-oppressive dans la formation en travail social », *Intervention*, n° 145, 7-19.
- Loeffler, E., Power, G., Bovaird, T. et F. Hine-Hughes (2013). *Co-production of health and wellbeing in Scotland*. Extrait du site de Governance International : http://www.govint.org/fileadmin/user_upload/publications/Coproduction_of_Health_and_Wellbeing_in_Scotland.pdf
- Mental Health Commission of Canada (2012). *Changing directions, changing lives: The mental health strategy for Canada*. Extrait du site de la Commission de la santé mentale du Canada : https://www.mentalhealthcommission.ca/sites/default/files/MHStrategy_Strategy_ENG.pdf
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (2015). *Plan d'action en santé mentale 2015-2020, Faire ensemble et autrement*. Extrait du site du ministère de la Santé et des Services sociaux : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2017/17-914-17W.pdf>

- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé (2012). Plan psychiatrie et santé mentale 2011-2015. Extrait du site du ministère des Solidarités et de la Santé : https://solidarites-ante.gouv.fr/IMG/pdf/Plan_Psychiatrie_et_Sante_Mentale_2011-2015.pdf
- Needham, C. (2011). *Personalising Public Services, Understanding the Personalisation Narrative*, Bristol : Policy Press.
- OTSTCFQ (2011). *Cadre de référence sur l'évaluation du fonctionnement social*. Extrait du site de OTSTCFQ : <https://www1.otstcfq.org/wp-content/uploads/2016/09/cadre-referance-evaluation-fonctionnement-social.pdf>
- OTSTCFQ (2012). *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*. Extrait du site de l'OTSTCFQ : https://www1.otstcfq.org/sites/default/files/referentiel_de_compences_des_travailleurs_sociaux.pdf.
- Paillé, P. et A. Mucchielli (2003). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, Paris : Armand Colin.
- Rapp, C. A. et W. P. Sullivan (2014). « The Strengths Model: Birth to Toddlerhood », *Advances in Social Work*, vol. 15, n° 1, 129-142.
- Vermersch, P. (2000). *L'entretien d'explicitation*, Paris : ESF Éditeur.
- Vigouroux-Zugasti, E. (2014). « Pour tout résoudre, cliquez ici : l'aberration du solutionnisme technologique », *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, vol. 13. En ligne : <http://journals.openedition.org/rfsic/3573>