

Le croisement des savoirs entre personnes usagères, étudiantes et enseignantes : la valorisation des forces dans la formation en travail social

Annie Lambert, Ph.D., Professeure, École de travail social, Université de Sherbrooke
annie.lambert@usherbrooke.ca

Philippe Roy, Ph.D., Professeur, École de travail social, Université de Sherbrooke
philippe.roy5@usherbrooke.ca

Julie Noël, Ph.D., Professeure, École de travail social, Université de Sherbrooke
julie.noel4@usherbrooke.ca

Caroline Leblanc, T.S., Candidate au doctorat en santé communautaire, Chargée de cours, École de travail social, Université de Sherbrooke
caroline.leblanc3@usherbrooke.ca

Marie-Eve Jean, Usagère, Université de Sherbrooke

RÉSUMÉ :

Sous la forme d'un récit de pratique, cet article expose le rôle clé de la réduction de la distance entre des personnes usagères de services sociaux et de santé et des personnes étudiantes dans l'enseignement de l'approche par les forces. Il est d'abord question du contexte d'implication des personnes usagères dans la formation en travail social à l'Université de Sherbrooke et de la philosophie de la réduction de la distance qui le sous-tend. Par la suite, un retour d'expérience aborde une démarche collaborative effectuée dans le cadre d'un cours dans le champ de la santé mentale. Ce retour est examiné à partir du point de vue de la personne usagère, étudiante et enseignante. Finalement, une discussion fait ressortir les liens entre l'expérience et les principes clés de l'approche par les forces.

75

MOTS-CLÉS :

Implication des usagers, approche par les forces, formation universitaire en travail social, réduction de la distance

INTRODUCTION

L'approche par les forces est très présente dans les formations de la relève en travail social (Bergeron-Leclerc, Milot, Museux et al., 2019), comme on le constate dans les cursus de formation des différentes universités de la province. Plus particulièrement, l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke l'enseigne et la met en valeur dans plusieurs activités pédagogiques de type théorique et pratique. En cohérence avec l'approche, l'École implique les personnes usagères¹ dans le cadre de ses formations initiale et supérieure en formalisant leur rôle à titre d'usager-entraîneur ou usagère-entraîneure (UE). Le partage de savoirs d'expérience des personnes qui

1 Afin d'adopter un style d'écriture inclusif, nous avons opté pour les termes personnes usagères, personnes étudiantes et personnes enseignantes.

utilisent les services sociaux et de santé permet de mettre en valeur leurs forces, ressources, besoins, aptitudes et aspirations. Impliqués auprès des personnes étudiantes, les UE contribuent à un croisement entre les savoirs d'expérience, scientifiques et professionnels qui vise un rapprochement des réalités : les réalités des personnes étudiantes et celles des personnes usagères, les réalités académiques et les réalités sur le terrain.

L'approche par les forces repose sur les principes suivants : miser sur les forces plutôt que sur les pathologies, envisager la communauté comme ressource, relier les interventions aux décisions des personnes, miser sur l'importance de la relation, favoriser la proactivité de l'approche et croire dans les capacités d'apprentissage et d'évolution de la personne (Rapp et Sullivan, 2014). Ces principes sont non seulement le sujet de nombreux contenus d'enseignement en travail social (Bergeron-Leclerc, Milot, Museux et al., 2019), mais peuvent également guider et inspirer la façon d'enseigner et les choix pédagogiques réalisés. Une sensibilité à ces principes vise à assurer une cohérence entre la matière enseignée et le cadre dans lequel elle est transmise ou, plus encore, la congruence du cursus académique entre « ce que nous enseignons, comment nous enseignons et ce que les étudiants apprennent » (Campbell, 2002 : 29, traduction libre). Ce *leitmotiv* favorise chez les personnes étudiantes l'adoption d'une posture de coconstruction tout en contribuant à une réflexion sur les relations de pouvoir et la pluralité des savoirs dans la pratique du travail social.

Cet article expose donc une expérience de participation d'une personne usagère en tant que UE dans le cadre d'un cours de formation initiale sur le thème de la santé mentale. Afin d'assurer la compréhension de cette collaboration, une brève mise en contexte sera réalisée au regard de l'implication des UE à l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke. Par la suite, l'expérience de collaboration sera expliquée et illustrée. Les liens entre les principes de base de l'approche par les forces et les appuis reliés au croisement des savoirs seront soulevés afin de mettre en lumière la pertinence de l'implication des personnes usagères dans la formation des futurs travailleurs sociaux.

1. Implication des personnes usagères dans la formation en travail social

Depuis 2012, la formation initiale² en travail social de l'Université de Sherbrooke est construite sur un parcours de professionnalisation, c'est-à-dire le développement de compétences professionnelles et l'acquisition de ressources à travers des expériences d'apprentissage significatives qui s'apparentent à la pratique professionnelle (Bélisle, 2011). De multiples activités d'entraînement à la pratique en contexte réel et simulé sont offertes aux personnes étudiantes. Ces activités sont ancrées dans la pratique et validées par des professionnels en exercice afin d'en assurer la cohérence avec les réalités d'intervention. L'intégration des savoirs est le fil conducteur du programme de formation initiale et s'inscrit dans un processus continu et transversal du développement de l'identité professionnelle des personnes étudiantes. Les liens théorie/pratique et le rapprochement avec la réalité du terrain assurent une formation actuelle à la relève en travail social. Les nombreuses participations de professionnels en exercice permettent de valoriser le savoir pratique en combinaison avec le savoir scientifique traditionnellement prédominant dans les formations universitaires.

Or, une certaine incohérence a été collectivement soulevée en 2015 lors d'un rassemblement pédagogique des diverses parties prenantes de l'École de travail social : la formation initiale favorise les liens théorie/pratique et l'articulation avec les milieux d'intervention, elle soutient les valeurs du travail social et les principes de coconstruction, d'autodétermination et de participation des

2 Au Québec, une formation initiale de trois années universitaires permet d'exercer le travail social. Une adhésion à l'Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) est nécessaire afin de porter le titre de travailleur social ou de travailleuse sociale.

personnes, mais... où sont ces personnes au sein du cursus de formation? Quel espace est accordé à l'expression et la reconnaissance de leur savoir expérientiel?

C'est à ce moment que l'orientation prioritaire consistant à impliquer les personnes usagères dans le cadre de la formation en travail social a été adoptée au sein de l'École de travail social. Depuis, différents chantiers ont été menés³ afin de développer des projets visant l'implication des personnes détenant un savoir expérientiel basé sur leur utilisation des services sociaux et de santé. Pour chapeauter cette nouvelle orientation, une communauté des savoirs a été créée, un lieu de rencontre de différentes personnes qui représentent et portent les savoirs scientifiques, professionnels et expérientiels. Cette communauté est composée de personnes usagères, de proches, de personnes étudiantes, de personnes intervenantes et de personnes enseignantes, et se rencontre quelques fois par année pour déterminer les orientations à privilégier et suivre l'avancée des différents projets.

Au départ, les personnes porteuses de savoirs d'expérience étaient désignées comme « usagers » ou « personnes usagères » dans le cadre de leur implication dans la formation. Les écrits scientifiques sur le sujet de l'implication des usagers dans les formations en travail social discutent abondamment des termes utilisés afin de les nommer (Lambert et Morin, 2017; Kristiansen et Heule, 2016; McLaughlin, Sadd, Mckeever et al., 2016). Parmi les termes proposés – usagers, personnes concernées, personnes accompagnées, experts par expérience –, aucun ne fait consensus. Ainsi, à force de discussion entre les différents acteurs des projets d'implication des personnes usagères, le statut d'usager-entraîneur (UE) a été identifié. Celui-ci fait écho au statut de praticien-entraîneur déjà présent dans le processus de formation de l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke dans le cadre d'activités pratiques chapeautées par des professionnels en exercice. Le titre de UE accorde une valeur primordiale au rôle joué par les personnes usagères, au même titre que celui des professionnels, et reflète bien le caractère actif de l'implication de ces personnes auprès des personnes étudiantes dans le cadre des activités d'entraînement à la pratique d'intervention.

2. Formation des personnes au rôle d'usagers-entraîneurs

Selon les écrits scientifiques concernant la présence de personnes usagères dans les formations en travail social, leur implication bonifie non seulement la formation de la relève en travail social, mais favorise chez les personnes impliquées le pouvoir d'agir sur leur situation (Beresford et Boxall, 2012; Milot, Ruest-Paquette et Labrecque, 2016). Or, nos expériences nous apprennent que pour permettre aux personnes usagères de vivre une implication positive et significative au sein de nos programmes, une formation de base et un accompagnement sont nécessaires. Ce besoin s'est manifesté clairement au cours des dernières années. Comme nous l'avons réalisé, le fait de bâtir à partir des expériences de vie des personnes usagères est une démarche à la fois fertile et délicate, puisque ces expériences, positives ou négatives, génèrent des émotions qui doivent être accompagnées. Par ailleurs, la transformation du vécu (expérience de vie) en savoirs à transmettre en classe demande un certain travail d'introspection, mais également un arrimage pertinent aux programmes de formation en travail social.

3 La Faculté des lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke a d'ailleurs accordé trois Fonds d'innovation pédagogique à une équipe de personnes enseignantes, étudiantes et usagères pour soutenir les projets mis en place.

Ainsi, depuis 2019, des activités de formation⁴ sont en déploiement afin de permettre aux personnes usagères intéressées de s'investir dans les formations en travail social, de devenir UE⁵. Ce cadre pédagogique favorise le développement de compétences de base permettant de jouer, à l'intérieur des activités de formation théorique et pratique des personnes étudiantes, un rôle actif et représentatif de leurs désirs et habiletés. Ces personnes peuvent ainsi s'approprier les cheminements de formation, comprendre le contexte universitaire, développer des habiletés de communication, travailler sur leur trajectoire de vie et transformer leur vécu en savoir à partager.

3. La réduction de la distance et le croisement des savoirs comme appuis théoriques

La philosophie suédoise du *Gap Mending*, ou la réduction de la distance sociale entre les personnes usagères et les professionnels du travail social, sert d'appui aux différents projets d'implication des personnes usagères dans la formation. La réduction de la distance se définit comme :

« [...] un concept que l'on utilise afin d'engendrer une réflexion et une analyse des écarts existant entre les acteurs du travail social. Les écarts ciblés sont des distinctions explicites ou implicites entre des individus, des groupes ou des organisations qui sont reliés au travail social [...]. Une convergence entre ces écarts est leur contribution aux injustices, aux dépendances et aux exclusions en travail social et dans la société. Les écarts empêchent, et même parfois stoppent, les activités en travail social dans leur contribution au développement positif des groupes ciblés. » (Kristiansen et Heule, 2016 : 37, traduction libre)

78

Cette philosophie s'actualise par une rencontre entre personnes étudiantes et personnes usagères, dans l'objectif de rapprocher leurs savoirs expérientiels. Elle est inculquée aux personnes étudiantes par le truchement de l'expérience de diverses activités de rencontre et reprise de manière réflexive afin de favoriser sa transposition dans le cadre de leur future carrière en travail social. Pour mettre en pratique le principe de réduction de la distance, un croisement des différents savoirs – expérientiels, scientifiques, professionnels – est nécessaire.

Croiser les savoirs demande de mettre en place un espace de dialogue entre les différents savoirs : cette perspective permet de sortir d'une structure relationnelle traditionnellement hiérarchisée, de décloisonner les différents types de savoirs et de créer un contexte d'échanges constructifs et interdépendants (Boudreault, Kalubi, Sorel et al., 1998). Autrement dit, il s'agit d'aplanir les rapports de pouvoir entre les types de savoirs, ce qui permet de reconnaître et de valoriser les savoirs d'expérience pour réellement impliquer les personnes directement concernées par l'expérience en question (Needham, 2011). Le croisement des savoirs devient ainsi une réponse à l'observation d'une prégnance des savoirs experts et d'une survalorisation des savoirs professionnels, lesquelles amènent à sous-estimer les savoirs d'expérience des personnes usagères de services (Blais, 2006).

Or, pour aplanir cette hiérarchisation des savoirs, la reconnaissance et la valorisation des savoirs issus de l'expérience est nécessaire (Needham, 2011), et ce, pour chacun des acteurs : personnes usagères, personnes étudiantes et personnes enseignantes. En reconnaissant la

4 Ces activités de formation s'actualisent dans le cadre de deux cours hors programme (TRS204 et TRS205, Développement des compétences au rôle d'usagers et proches entraîneurs I et II), auxquels s'ajoute une École d'été. Ces trois activités sont offertes par l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke et accordent des crédits de 1^{er} cycle aux personnes impliquées.

5 Il n'y a pas de processus de recrutement pour s'impliquer dans le cadre des formations en travail social à l'Université de Sherbrooke. Par ailleurs, les personnes doivent avoir vécu une expérience de services auprès de travailleurs sociaux dans leur parcours, et la formation au rôle d'usager-entraîneur est obligatoire pour s'investir dans des activités directes auprès des personnes étudiantes.

position d'expert des UE à l'égard de leur propre situation (Jouet, 2009), il devient possible de travailler conjointement avec eux afin de rendre leurs compétences visibles (Bergeron-Leclerc, Milot, Museux et al., 2019; Burns, 2013). Cela demande par ailleurs certains changements de posture pour les personnes étudiantes et les personnes enseignantes. D'abord, il doit y avoir une plus grande reconnaissance du savoir d'expérience des personnes étudiantes. Ces dernières sont plus généralement ciblées pour leurs savoirs scientifiques en construction, mais elles sont aussi porteuses d'expériences pertinentes dans leurs apprentissages. Aussi, les personnes enseignantes doivent modifier leur posture et adapter les méthodes pédagogiques utilisées. Elles sont appelées à partager des savoirs théoriques, à mettre en lumière les liens entre la théorie et le vécu des UE, mais également à adopter une posture d'apprenant. Chaque acteur est appelé à se positionner de manière à favoriser un réel croisement des savoirs qui reconnaît chacun dans un exercice de conscientisation de la valeur des différents savoirs.

4. Participation d'une usagère-entraîneure au cours *Problèmes de santé mentale et travail social*

Basées sur les concepts de réduction de la distance et de croisement des savoirs, plusieurs activités ont été développées à l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke afin de permettre la rencontre entre personnes usagères et personnes étudiantes. Par exemple, un atelier pratique permet aux UE de s'appuyer sur leur expérience afin d'enclencher un dialogue avec les personnes étudiantes qui doivent mener une entrevue d'intervention dans le cadre de l'activité *Ateliers d'apprentissage de l'intervention* (cours siglé). Également, une école d'été mixte (personnes usagères et personnes étudiantes de 2^e cycle) a été réalisée en 2018, axée sur les principes de croisement des savoirs et de réduction de la distance. Plus dernièrement, diverses activités d'observation et d'implication ont été mises en place, jointes à la formation des personnes usagères menant au développement des compétences pour exercer le rôle d'UE. Ainsi, les personnes usagères en formation ont assisté, à titre d'observatrices actives, à différentes activités théoriques, et certaines se sont engagées dans des expériences d'activités pratiques, en face à face avec les personnes étudiantes.

79

C'est dans ce contexte qu'une UE en formation a exprimé sa motivation à s'impliquer plus spécifiquement dans les cours de l'École de travail social qui portent sur le champ de la santé mentale afin de partager son histoire et de rendre utile son expérience pour la formation. Le cours *Problèmes de santé mentale et travail social* est offert aux personnes étudiantes de deuxième année du baccalauréat. L'approche par les forces y est enseignée. Motivé par un souci de cohérence entre le discours et l'action, mais également par le désir et la disponibilité de l'UE, l'enseignant responsable de l'activité y a vu une occasion de bonifier l'apprentissage des principes de base de l'approche par les forces. Ainsi, ce dernier a saisi l'occasion de valoriser la voix d'une personne directement concernée par les enjeux de la santé mentale et des expériences vécues comme bénéficiaire de services, et ce, dès la première séance de cours de la session. C'est donc dans ce contexte qu'une UE est venue partager son savoir d'expérience avec la classe, dans une formule de conférence interactive. L'activité a été vécue en trois temps : préparation, prestation, suivi.

4.1 Le processus de coconstruction de l'activité pédagogique

D'abord, l'enseignant responsable du cours *Problèmes de santé mentale et travail social*, l'enseignante responsable de la formation des UE et l'UE se sont rencontrés pour discuter des objectifs de l'activité et des attentes et motivations de l'UE. Nos expériences d'implication des UE dans différentes activités de formation nous ont appris qu'un accompagnement est nécessaire et garant d'une expérience positive et satisfaisante pour chacun des acteurs impliqués. Un endroit

favorable à la discussion (dans ce cas, un restaurant) a été choisi, plus neutre que le milieu universitaire, qui peut exercer de la pression sur l'UE, ou encore que son propre milieu de vie, qui peut être trop intime. Cette rencontre a aussi été l'occasion d'explorer les craintes et les appréhensions de l'UE, puis de coconstruire une présentation répondant aux objectifs de chacun. Au-delà de ces considérations, toutefois, cette rencontre a aussi été un moyen de sécuriser l'UE, de répondre à ses besoins et de maximiser son accompagnement. Pour illustrer notre propos, l'UE a précisé, lors de cette rencontre, les balises de son dévoilement permettant de respecter ses limites personnelles (ce qu'elle allait dire aux personnes étudiantes, jusqu'où elle souhaitait se dévoiler, comment elle allait réagir à des questions plus personnelles ou délicates, etc.). La formule choisie pour la présentation n'a pas été imposée : le résultat a plutôt été le fruit d'une coconstruction impliquant plusieurs choix effectués par l'UE elle-même.

4.2 La prestation de l'activité : témoignage et participation de l'usagère-entraineure

À la première séance du cours *Problèmes de santé mentale et travail social*, le même trio était présent et les personnes enseignantes se sont assurées de soutenir l'UE afin de garantir le bon déroulement de l'activité et de favoriser une expérience positive. Quelques règles de base ont été imposées aux personnes étudiantes pour éviter les distractions et susciter un climat respectueux du dévoilement de l'expérience de l'UE. Ainsi, les personnes étudiantes devaient fermer leur téléphone cellulaire et leur ordinateur pour se concentrer sur la présentation de l'UE, appelant leur présence dans l'ici et le maintenant, en cohérence avec ce qui est attendu d'une attitude professionnelle. Les questions de la classe étaient acceptées tout au long de la présentation, de façon à instaurer un climat dynamique et interactif. L'enseignante responsable de la formation des UE s'est assurée du bien-être de l'UE avant et pendant le cours, mais aussi immédiatement après et deux jours suivant la présentation.

80

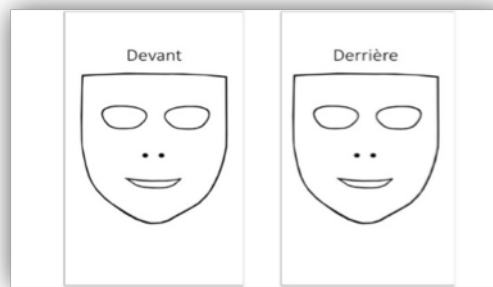
L'UE s'était donné comme mandat de contribuer à la formation de la relève en travail social en partageant les bonnes et les moins bonnes interventions dont elle a bénéficié dans son parcours, en illustrant son propos par des situations vécues. Par exemple, parmi les situations à éviter dans l'utilisation de l'approche par les forces, elle raconte avoir téléphoné à une ligne de crise, ayant besoin de ventiler, mais que moins de cinq minutes plus tard, l'intervenante l'interrompait pour souligner ses forces et les pistes de solution. Selon l'UE, l'intervenante semblait inconfortable avec sa souffrance, appliquant l'approche par les forces de façon trop rapide et mécanique. Le partage de cette expérience a permis d'ouvrir la discussion avec les personnes étudiantes sur l'importance de valider les besoins prioritaires de la personne usagère, d'explorer le degré d'inconfort des personnes étudiantes envers la souffrance exprimée et d'examiner les conséquences possibles sur le déroulement de l'intervention. De plus, la discussion en classe a permis d'explorer ce qui est vécu par l'UE lorsque l'intervenante n'est pas à l'aise avec la souffrance partagée, lorsqu'elle met l'accent rapidement sur les forces de la personne et ne saisit pas ses réels besoins.

La conférence et les échanges ont duré 90 minutes, soit toute la première partie du cours. C'est l'UE qui a donné le rythme, avec le soutien des deux personnes enseignantes. Les personnes étudiantes étaient amenées à adopter une position d'écoute et d'ouverture face aux propos de l'UE et ont été appelées à s'investir dans un échange humain avec elle sur les interventions sociales à privilégier.

En deuxième partie du cours, une technique d'impact a été réalisée en classe pour inverser les rôles et diriger les personnes étudiantes vers leur vécu, leurs expériences, comme l'UE l'avait fait lors de la conférence. Il s'agit de l'activité intitulée *Devant et derrière le masque*⁶, qui vise à normaliser en groupe certaines réalités individuelles. Les personnes participantes, d'abord, reçoivent une feuille de papier avec un masque écrit « devant » au recto et « derrière » au verso (voir figure 1).

6 Cette activité est inspirée d'une scène du documentaire *The mask you live in* (Newsom, 2015).

Figure 1 *Devant et derrière le masque*



Avec un stylo de couleur neutre, bleu ou noir (pour assurer l'anonymat), les personnes participantes écrivent au recto ce qu'elles veulent montrer aux autres, ce qui est à dévoiler publiquement. Au verso, elles écrivent ce qui se trouve derrière le masque, ce qui fait partie d'elles, mais qu'elles ne souhaitent pas dévoiler publiquement. Une consigne précise est donnée à l'effet que les personnes sont libres d'écrire ce qui leur convient, ce avec quoi elles sont à l'aise. La feuille est ensuite chiffonnée de façon à former une boule de papier, que les personnes participantes lancent dans la classe. À cinq ou six reprises, ces dernières ramassent les boules tombées près d'elles et les relancent pour assurer l'anonymat. À la fin, tout le monde prend une boule de papier et l'ouvre. L'animateur de l'activité, ici la personne enseignante du cours, demande à une quinzaine de personnes étudiantes de lire à voix haute ce qui est écrit au recto et au verso de la feuille. Une tendance très forte s'est dessinée pendant l'activité, démarquant les émotions soulevées selon que l'on soit devant ou derrière le masque : la joie et l'humour devant le masque et, de façon très majoritaire, l'anxiété derrière le masque.

À la suite de la conférence de l'UE, cet exercice a d'abord permis d'entamer une discussion reliée à la thématique de la santé mentale, en soulevant les pressions sociales, l'isolement et la place qu'occupe l'anxiété dans notre vie, nos études et notre future carrière. Ensuite, il a suscité chez les personnes étudiantes un passage du rôle d'observateur d'une personne qui se dévoile à celui d'acteur qui doit se dévoiler. Bien entendu, contrairement à l'UE, le dévoilement des personnes étudiantes était anonyme. Une prise de conscience s'est amorcée sur la signification du dévoilement, la confidentialité, le rythme et le confort ou l'inconfort suscité par cet exercice et, surtout, sur ce que ces enjeux peuvent représenter pour les personnes qui vivent des difficultés et reçoivent de l'accompagnement. Cela a également été une occasion de réfléchir de manière incarnée à la distance entre l'intervenante en santé mentale et la personne usagère, ainsi qu'aux facteurs présents qui permettent ou empêchent la réduction de cette distance.

81

4.3 Les retombées de l'activité pour chacune des personnes impliquées

Grâce aux deux volets du cours, la conférence de l'UE et l'exercice *Devant et derrière le masque*, les personnes étudiantes ont pu entendre, intégrer et vivre en partie, mais de façon cohérente, les contenus reliés à l'approche par les forces dans une mise en pratique du respect requis envers les personnes usagères. Ce choix pédagogique a des retombées significatives, et ce, pour toutes les personnes impliquées. Du côté des personnes étudiantes, premièrement, l'appréciation du contact avec l'UE fut sans équivoque. Leur intérêt est aussi cohérent avec la place accordée à la parole des personnes usagères et aux relations de pouvoir impliquées dans la relation d'aide. Un étudiant affirmait que « cet échange-là est 100 fois plus intéressant qu'une lecture de cours », soulignant la pertinence d'être exposé dès le début du cours au savoir d'expérience. La conférence et l'activité de technique d'impact ont permis aux personnes étudiantes d'expérimenter un effet miroir impliquant

un changement de posture, de personne observatrice à personne observée, et ainsi de se mettre à la place de la personne aidée qui se dévoile. Enfin, plusieurs commentaires exprimés dans le bilan du cours soulignent une prise de conscience relative à leur propre santé mentale en relation avec celle des personnes usagères.

Deuxièmement, pour l'UE, cette activité a fourni l'occasion de concrétiser son objectif personnel de partager son expérience et de faire une différence pour les personnes étudiantes – et indirectement pour les personnes qui demanderont de l'aide à l'avenir. Elle a particulièrement aimé le fait de pouvoir mettre à profit ses compétences en communication.

Finalement, les personnes enseignantes ont pu mettre de l'avant la cohérence entre la matière enseignée et la pédagogie du cours en santé mentale. Cette première séance de cours a contribué à instaurer un climat de respect et de confiance mutuelle dans la classe tout au long du semestre.

5. Discussion : quels liens peut-on établir entre les principes de l'approche par les forces et l'expérience pédagogique présentée?

Au regard de cette expérience, cette section souligne en quoi l'implication d'une UE dans une activité pédagogique universitaire ayant pour thème la santé mentale s'inscrit en lien avec les principes de l'approche par les forces et bonifie la formation en travail social.

L'approche par les forces est conçue initialement pour l'intervention auprès des personnes vivant avec un trouble de santé mentale (Rapp et Sullivan, 2014). Par souci de cohérence, l'enseignement de cette approche en santé mentale doit aussi être inspiré par ses principes, tant dans la posture adoptée par les personnes enseignantes que la reconnaissance des forces de chacun des acteurs.

L'expérience d'implication d'une UE dans le cadre du cours *Problème de santé mentale et travail social* nous amène à réfléchir aux ponts existants entre les principes de l'approche par les forces et ceux de la méthode pédagogique utilisée, appuyée sur le croisement des savoirs. Le tableau qui suit expose ces correspondances.

Tableau 1 Liens entre l'approche par les forces et le croisement des savoirs

Principes de l'approche par les forces (Rapp et Sullivan, 2014)	Parallèles avec le croisement des savoirs
Miser sur les forces individuelles plutôt que sur les pathologies	Recadrer le parcours de soins/services comme une source d'apprentissage Contre la stigmatisation, souligner les forces dans le parcours de vie
La communauté est une oasis de ressources	La démarche implique une mise en contact entre les membres de différentes communautés : personnes usagères, personnes enseignantes et personnes étudiantes
Les interventions sont faites en fonction des décisions de la personne usagère	La démarche est coconstruite avec la personne usagère, qui y fait des choix dans le respect de son autonomie
La relation intervenante/personne usagère est primordiale	La relation entre les parties prenantes est empreinte de reconnaissance et de dignité; la distance tend à être réduite
L'approche proactive (outreach) est privilégiée	La démarche de recrutement des personnes usagères se fait via la communauté, sans critères prédéterminés
La personne atteinte d'une maladie mentale peut continuer d'apprendre, de grandir et d'évoluer	La démarche s'appuie sur les aspirations de la personne usagère impliquée (transmettre son savoir, communiquer, renseigner la relève en travail social sur sa réalité).

Réduire la distance entre personnes usagères et personnes étudiantes et croiser les savoirs de chacun passe nécessairement par une reconnaissance mutuelle entre les différents acteurs. De fait, les parallèles avec les principes de l'approche par les forces nous apparaissent évidents. D'emblée, il apparaît essentiel de reconnaître les individus comme porteurs de forces à considérer et comme personnes capables d'évoluer. De même, l'aspect relationnel est primordial dans la démarche de croisement des savoirs.

Dans une perspective pédagogique, il est nécessaire de valoriser les savoirs pour être en mesure de les croiser par la suite. Deux principes importants sont alors à considérer. D'abord, les personnes doivent être reconnues comme expertes de leur situation (Jouet, 2009). C'est précisément ce qui a été mis de l'avant lors de la conférence dans laquelle les personnes étudiantes étaient exposées à l'expérience vécue à l'autre bout de la relation d'aide, même si elles étaient plus actives que dans une conférence traditionnelle. Cette reconnaissance de la valeur du savoir et du vécu des personnes usagères engendre la mise en place d'une relation réciproque, fondée sur une discussion commune, essentielle au processus de coproduction (René et Laurin, 2009) que nous avons pu observer lors des échanges entre l'UE et les personnes étudiantes. Burns (2013) insiste sur l'importance de travailler avec les personnes usagères afin de rendre leurs compétences visibles pour mieux les valoriser : la personne peut alors être perçue au-delà de ses difficultés. Par la présence des UE auprès des personnes étudiantes, des prises de conscience sont réalisées quant aux forces, habiletés et compétences des personnes usagères, ce qui est tout à fait en résonance avec les principes de l'approche par les forces.

Dans le cadre universitaire, il serait paradoxal de reconnaître en théorie que les personnes usagères elles-mêmes sont les mieux placées pour parler de leur situation, mais sans leur donner d'espace de choix et sans leur accorder de pouvoir dans la formation en travail social. Cette réflexion au sein de l'École de travail social a enclenché le développement de différents projets d'implication des usagers. Ces derniers deviennent donc « porteurs de savoirs expérientiels » (Jouet, 2009), savoirs qui, comme le soulève Gardien, « [...] présentent la caractéristique d'être rares, originaux, spécifiques et peu disponibles » (2019 : 105). Les personnes sont alors envisagées au-delà de leurs difficultés.

Avec l'exercice *Devant et derrière le masque*, les personnes étudiantes prenaient conscience qu'elles possèdent aussi un savoir expérientiel pouvant être partagé. Dans le cadre des enseignements universitaires, ces savoirs des personnes étudiantes sont plus rarement reconnus comme une ressource possible. L'exercice permettait également à ces dernières de réaliser la distance ou la proximité qui peut s'installer entre elles et l'UE, entre autres pendant la période du dévoilement. Ces prises de conscience s'avèrent pertinentes pour interroger la relation entre personnes étudiantes et personnes usagères et prospectivement entre futures professionnelles et personnes usagères. En ce sens, une telle activité mène à abattre les murs entre les producteurs officiels de savoirs (les scientifiques) et les autres, qui doivent être considérés comme des partenaires à part entière. Cela rejoint l'essence de la réduction de la distance (Kristiansen et Heule, 2016), qui se trouve au cœur des activités présentées dans cet article, tout comme d'autres démarches similaires qui valorisent le croisement des savoirs dans la formation en travail social.

À partir de ces réflexions, il est possible de statuer que les principes de l'approche par les forces trouvent écho dans le croisement des savoirs en travail social. Plus encore, ils sont inhérents à l'exercice. Le fait d'offrir une tribune à une UE dans ce contexte peut être interprété comme une forme d'opposition aux relations de pouvoir inégales qui valorisent habituellement les savoirs scientifiques et professionnels au détriment du savoir d'expérience.

CONCLUSION

Cet article visait à présenter un récit de pratique d'une activité pédagogique dans une formation en travail social impliquant une UE. Nous souhaitons exposer la façon dont la réduction de la distance entre des personnes usagères de services sociaux et de santé et des personnes étudiantes peut s'inscrire de façon bénéfique dans l'enseignement de l'approche par les forces. La démarche en question s'inscrit en continuité avec le contexte organisationnel du parcours de professionnalisation à l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke. Bien que les retombées de l'activité soient manifestement positives, l'évaluation de cette démarche doit tenir compte d'un certain nombre de limites. Même si des activités de croisement des savoirs sont menées depuis quelques années à l'École de travail social, en effet, la démarche présentée ici n'a été réalisée qu'une seule fois à l'hiver 2020. Toutefois, étant donné les retombées positives exprimées par les parties prenantes, tout indique qu'elle sera répétée. Notre expérience nous amène à insister particulièrement sur l'importance de la préparation et du soutien constant offert aux personnes impliquées. Nous pensons bien sûr en premier lieu à l'UE, à qui il importe d'assurer un environnement sécuritaire et bienveillant, mais également aux personnes étudiantes. En effet, durant l'activité *Devant et derrière le masque*, par exemple, une personne étudiante a écrit qu'elle avait des idées suicidaires. Un soutien a donc été offert à l'ensemble des personnes étudiantes, qui ont apprécié cette démonstration de bienveillance. Les personnes enseignantes doivent également pouvoir compter sur le soutien de leurs collègues, étant donné la charge émotionnelle liée à de telles démarches.

Cette expérience nous permet en outre de conclure qu'une activité pédagogique sur la santé mentale est une occasion propice à l'implication d'une UE et à un exercice de croisement des savoirs vu l'importance, dans ce domaine, de la qualité de la relation d'aide et de l'empathie, mais également de la place prépondérante des approches par les forces dans l'intervention. La conférence d'ouverture par l'UE et la technique d'impact *Devant et derrière le masque* visaient précisément à aider les personnes étudiantes à s'exposer au point de vue de la personne souvent identifiée comme porteuse de difficultés. Ces deux activités ont permis d'expérimenter le dévoilement dans un effet miroir. Elles ont également eu comme effet de démystifier les représentations et les jugements que l'on peut entretenir, mais également les enjeux de relations présents et possibles. De fait, les principes de l'approche par les forces émergent de la démarche et servent de guides, entre autres à l'égard de la posture à adopter par et entre les acteurs.

ABSTRACT:

This article exposes how gap mending between social and health services users and students is relevant for teaching the strength model. First, it addresses the inclusion of service users within social work education and the philosophy of gap mending supporting it. The collaboration is detailed with an example of a social work course in the field of mental health, based on the point of view of the service users, teachers and students. Finally, a discussion emphasizes the links between this practice and the strength model's principles.

KEYWORDS:

User involvement, strength model, social work education, gap-mending strategies

RÉFÉRENCES

- Bélisle, M. (2011). *Perceptions de diplômés universitaires quant aux effets d'un programme professionnalisant et innovant sur leur professionnalisation en contexte de formation initiale*, thèse de doctorat en éducation, Université de Sherbrooke, Québec.
- Beresford, P. et K. Boxall (2012). « Service users, social work education and knowledge for social work practice », *Social Work Education*, vol. 31, n° 2, 155-167.
- Bergeron-Leclerc, C., Milot, É., Museux, A.-C. et A. Plante (2019). « Conjuguer les expertises afin d'optimiser la collaboration interprofessionnelle en santé mentale » : 247-270, dans C. Bergeron-Leclerc, M.-H. Morin, B. Dallaire et C. Cormier (sous la dir.), *La pratique du travail social en santé mentale* (1^{re} éd.), Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Blais, L. (2006). « Savoir expert, savoirs ordinaires : qui dit vrai? Vérité et pouvoir chez Foucault », *Sociologie et société*, vol. 38, n° 2, 151-163.
- Burns, H. (2013). « Assets for health » : 28-33, dans E. Loeffler et al. (sous la dir.), *Co-production of Health and Well-Being in Scotland*, Birmingham : Governance International.
- Boudreault, P., Kalubi, J.-C., Sorel, L., Beaupré, P. et J.-M. Bouchard (1998). « Recherches sur l'appropriation des savoirs et des savoirs-faire entre parents et intervenants » : 316-330, dans L. S. Éthier et J. Alary (sous la dir.), *Comprendre la famille*, Trois-Rivières : Presses de l'Université du Québec.
- Cabiati, E. et M. L. Raineri (2016). « Learning from service users' involvement: a research out changing stigmatizing attitudes in social work students », *Social Work Education*, vol. 35, n° 8, 982-996.
- Campbell, C. (2002). « The search for congruency », *Canadian Social Work Review*, vol. 19, n° 1, 25-42.
- Jouet, E. (2009). « Le savoir expérientiel dans le champ de la santé mentale : le projet Émilie », *Recherche et communication*, vol. 32, n° 32, 35-52.
- Jouet, E., Zimmer, F., Damiant, E. Chapeau M. et D. Lévy-Bellahsen (2019). « Produire des savoirs, construire de nouvelles identités et... partager le pouvoir : quand les personnes accompagnées forment les professionnels », *Vie Sociale*, vol. 1, n° 25-26, 209-224.
- Gardien, È. (2019). « Les savoirs expérientiels : entre objectivité des faits, subjectivité de l'expérience et pertinence validée par les pairs », *Vie sociale*, n° 25-26, 95-112.
- Kristiansen, A. et C. Heule. (2016). « Sweden : power, experiences and mutual development. Using the concept of gam-mending in social work education » : 37-53, dans E. Chiapparini (sous la dir.), *The service user as a partner in social work projects and education*, Berlin : Barbara Budrich Publishers.
- McLaughlin, H., Sadd, J., McKeever, B. et J. Duffy (2016). « Service user and carer involvement in social work education – where are we now? – Part 1 », *Social Work Education*, vol. 35, n° 8, 863-865.
- Morin, P. et A. Lambert (2017). « L'apport du savoir expérientiel des personnes usagères au sein de la formation en travail social », *Intervention*, n° 145, 21-30.
- Newsom, J. S. (2015). *The Mask You Live In*, The Representation Project. En ligne : <http://therepresentationproject.org/film/the-mask-you-live-in-film/>
- Milot, E., Ruest-Paquette, A. S. et R. Labrecque (2016). « L'engagement des personnes ayant des incapacités dans la formation en travail social : pertinences, défis et perspectives d'action », *Service Social*, vol. 62, n° 26, p. 1-14.
- Needham, C. (2011). *Personalising Public Services, Understanding the Personalisation Narrative*, Bristol : Policy Press.
- Rapp, C. A. et W. P. Sullivan (2014). « The Strengths Model : Birth to Toddlerhood », *Advances in Social Work*, vol. 15, n° 1, 129-142.
- René, J.-F. et I. Laurin (2009). « Transmettre la parole de parents en milieu de pauvreté : quand le chercheur devient médiateur », *Nouvelles Pratiques sociales*, vol. 21, n° 2, 60-76.