
ATELIER 23

L'empowerment : expérimentation et formation
(Nérée SAINT-AMAND)

Communication 23.3

**« Conditions et conséquences des pratiques d'empowerment.
Une étude interdisciplinaire et intersystémique
des rapports de pouvoir professionnels-clients »**

Louise Lemay, Université de Montréal

Le pouvoir se situe au cœur de l'*em-power-ment*. Pourtant, la littérature dans ce domaine néglige de définir le phénomène du pouvoir et d'examiner comment il opère au sein des rapports entre les professionnels et les clients engagés dans des pratiques d'*empowerment*. Sur le terrain, les professionnels de la relation d'aide font face à des contradictions importantes lorsqu'ils sont confrontés aux réalités complexes des clients et aux conditions particulières de leur milieu de pratique. D'emblée, l'idéologie égalitaire apparaît fort paradoxale considérant la distance sociale qui sépare ces deux catégories d'acteurs. Une étude réalisée dans le cadre du programme de Ph.D. en sciences humaines appliquées de l'Université de Montréal aborde d'un point de vue critique, les conditions et les conséquences des pratiques d'*empowerment*. L'étude qualitative à visée exploratoire porte sur la structuration des rapports de pouvoir professionnels-clients dans des contextes où la pratique est consciemment orientée vers l'*empowerment* des clients. Le regard interdisciplinaire et intersystémique porté sur ces rapports révèle les forces individuelles et collectives qui les structurent et l'analyse séquentielle rend compte de leur dynamisme. Essentiellement, la centration de l'étude portant sur le lien Conditions – Pratiques – Résultats, met à jour l'écart entre le discours et la pratique, montre les effets systémiques des rapports de pouvoir entre les acteurs et propose un modèle de conditions individuelles et structurelles requises pour la structuration de rapports d'aide axés sur l'*empowerment* des clients (Lemay, 2005).

Introduction : question de recherche, objectifs et pertinence de l'étude

La présentation porte sur les conditions et les conséquences des pratiques d'*empowerment*. Plus précisément, nous examinerons les résultats d'une étude interdisciplinaire, intersystémique et longitudinale des rapports de pouvoir entre les professionnels et les clients dans deux contextes de pratique d'*empowerment*. Mon intérêt pour ce sujet de recherche émerge principalement de deux démarches. Premièrement, depuis une douzaine d'années, j'accompagne, à titre de formatrice, des groupes de professionnels de la relation d'aide (psychoéducateurs, travailleurs sociaux, etc.) dans des démarches de perfectionnement et de renouvellement de leurs pratiques professionnelles et intersectorielles. Le modèle de l'*empowerment* nous sert de cadre de référence pour réfléchir la question du pouvoir des professionnels et des systèmes et pour résoudre des

situations complexes d'intervention, notamment lorsque l'aide s'exerce en contexte d'autorité et doit se conjuguer avec un mandat de contrôle social. Par le biais de formations continues, animées dans un esprit de co-développement, notre centration porte sur la planification et l'expérimentation de nouvelles pratiques professionnelles et intersectorielles axées sur la prise de pouvoir des clients. Ces démarches de réflexivité sur la pratique mettent à jour les paradoxes et les défis auxquels les intervenants sont confrontés lorsqu'il s'agit d'établir des rapports égaux avec les clients dans certains contextes de pratique. Deuxièmement, mon intérêt pour ce sujet de recherche se précise dans le cadre de ma formation interdisciplinaire. L'étude du concept central de pouvoir me conduit à jeter un regard critique sur la littérature actuelle portant, d'une part, sur l'*empowerment*, et d'autre part, sur la question du pouvoir dans les relations d'aide en général.

De cette problématisation de la littérature, émerge la question de recherche suivante

Dans quelles conditions les professionnels engagés dans des pratiques axées sur l'empowerment des clients, réussissent-ils à instaurer avec eux des rapports égaux ; comment se structurent les rapports de pouvoir entre ces deux catégories d'acteurs et en quoi produisent-ils des effets d'empowerment chez les clients ?

L'étude se distingue par sa pertinence scientifique et sociale compte tenu de l'état actuel des connaissances sur le sujet. Premièrement, nous examinons le rapport de pouvoir Professionnels <-> Clients (P↔C), soit les actions déployées par ces deux catégories d'acteurs au sein de leur rapport. Or, on constate que les écrits sont généralement centrés sur l'*empowerment* des clients et négligent d'examiner ce rapport de pouvoir P↔C et les pratiques en soutien à l'*empowerment*. De plus, l'importance d'établir des relations égaux est mise de l'avant sans que ne soient clairement définis les concepts de pouvoir et d'égalité. Plus souvent, la relation égaux renvoie au *partage égal du pouvoir* entre acteurs (Breton, 1994b) ou à la prise de décision partagée (Scheid et Walkowiak, 2002)

Deuxièmement, l'étude examine le rôle d'influence du contexte, soit les conditions des différents systèmes d'action ou de pouvoir qui agissent sur les acteurs et sur leurs rapports. On constate que les recherches centrées sur l'étude du pouvoir dans la relation d'aide sont généralement quantitatives, se centrent surtout le comportement interpersonnel du professionnel et ne rendent pas compte de la complexité du rapport P-C (Mead et Bower, 2000 ; Mead, Bower et Hann, 2002). Par ailleurs, de plus en plus d'écrits critiques examinent les forces collectives ou structurelles en jeu au sein du rapport d'aide (Guilfoyle, 2003 ; Rossiter, 2000 ; Rossiter et al., 1998 ; Swenson, 1998 ; Veldhuis, 2001) Or, ils sont surtout d'ordre théorique et éthique. Mais à ma connaissance, il n'y a pas de recherche scientifique qui rende compte de ces différentes dimensions, individuelles et collectives. L'étude a donc le mérite de se centrer tant sur les forces individuelles et collectives qui structurent ces rapports de pouvoir.

Troisièmement, nous étudions le rôle d'influence des rapports sur l'*empowerment* des clients en regard de l'intervention dont ils sont l'objet. L'examen de la littérature sur l'*empowerment* montre que les études se centrent surtout sur la prise de pouvoir des clients sur des dimensions importantes de leur vie individuelle ou collective, et non sur le pouvoir qu'ils exercent sur l'intervention ou au sein de leur rapport avec les professionnels qui les soutiennent dans leur processus d'*empowerment*.

Essentiellement, l'étude exploratoire vise à dégager un modèle ou un ensemble de conditions pour orienter la structuration des rapports de pouvoir Professionnels <-> Clients (P↔C) dans un contexte de pratique d'*empowerment*.

Le cadre conceptuel interdisciplinaire

Le cadre conceptuel interdisciplinaire utilisé pour l'étude des rapports Professionnels <-> Clients (P↔C), intègre l'apport de différents auteurs sur la question du pouvoir mais surtout celui du sociologue Giddens et du politicologue Hindess. Il est essentiel de préciser ce qu'on entend ici par pouvoir. Le pouvoir est associé à l'action des acteurs, à leur capacité *de faire une différence* ou d'influencer *le cours des événements* (Giddens, 1987). Or, le pouvoir n'est pas que simple capacité d'action ; il est fonction de *conditions et de relations sociales complexes* dans d'autres systèmes d'action (Hindess, 1982). Enfin, le pouvoir est toujours tributaire des *droits* et des *obligations* des acteurs dans un contexte donné (Hindess, 1996). Essentiellement, selon Giddens (1987), l'étude du pouvoir nécessite d'examiner les significations que l'acteur donne à son action, le contexte dans lequel elle se situe ainsi que les conséquences intentionnelles ou non de cette action.

Dans le cadre de l'étude, le *pouvoir* des acteurs est examiné à travers les dimensions suivantes : les décisions, les phénomènes de non-décision (Bachrach et Baratz, 1962, 1963) et les stratégies déployées en contexte de lutte ou de conflit. L'étude examine aussi la *signification* de son action, soit les rationalisations ou les raisons explicites que les acteurs donnent à leur action.

L'action doit être située dans son *contexte*. L'étude examine donc les *conditions connues ou inconnues* des acteurs dans trois contextes de rapports : le rapport P↔C et les rapports entre acteurs dans deux autres systèmes d'action qui agissent sur ces rapports (l'équipe d'intervention et l'équipe intersectorielle). Dans ces trois différents contextes de rapports étudiés, nous examinons : a) les propriétés du contexte, soit les règles et les ressources, b) les droits et obligations des acteurs, c) les conditions et les résultats des luttes et d) les conditions qui permettent la réflexivité des acteurs sur leurs pratiques. Une étude du pouvoir doit aussi examiner les *conséquences intentionnelles et non intentionnelles* de l'action. L'étude examine les conséquences à deux niveaux. : 1) sur l'*empowerment* des clients sur l'intervention, et 2) sur la transformation du rapport P↔C pour inclure le pouvoir du client. L'*empowerment* des clients est mesuré à partir de deux grands indicateurs de résultats : a) leurs *perceptions* ou sentiment de pouvoir vécu au sein de leur rapport avec les professionnels et b) leurs *actions*, soit leur capacité réelle à faire une différence ou à influencer le cours des événements en regard de l'intervention. Enfin, l'étude examine aussi les *attributions de responsabilités* que les acteurs formulent (Vallerand, 1994) soient les raisons qu'ils donnent pour expliquer les événements imprévus ou les conséquences non intentionnelles de leur action.

Démarche méthodologique

La démarche méthodologique réalisée permet de répondre à la question de recherche et d'atteindre les objectifs de l'étude. La stratégie de recherche utilisée est l'étude de cas : le cas étant un projet d'intervention axé sur l'*empowerment* et implanté dans deux sites différents (un site principal et un site de comparaison). L'échantillon du site principal est composé de quatre catégories d'informateurs clés : les clientes (n=26), les professionnelles (n=7), les membres de la gestion-coordination de l'intervention (n=4) et les partenaires, co-gestionnaires du projet d'intervention (n=17). Six différentes méthodes de collecte de données ont été utilisées : l'entretien individuel semi dirigé, l'entretien de groupe,

l'observation directe des rapports de pouvoir professionnelles-clientes, l'observation directe et participante des rapports entre les partenaires, le journal de bord et enfin, différentes sources documentaires. Le devis de recherche est séquentiel et a donc permis de faire une saisie continue des données à différents moments marquants pour la structuration des rapports P↔C. Enfin, la démarche d'analyse est qualitative. Initialement, le devis incluait une analyse des deux sites d'implantation du projet d'intervention. Or, seul le site principal a fait l'objet d'une analyse en profondeur. Ce cas s'est avéré beaucoup plus contrasté que prévu de sorte que l'analyse du site de comparaison ne porte sur quelques dimensions seulement, permettant de valider le modèle de conditions émergeant de l'étude du site principal.

Voyons les caractéristiques des cas à l'étude, leurs similitudes et leurs contrastes. L'intervention vise une clientèle composée de femmes, cheffes de familles monoparentales à faible revenu et ayant un enfant âgé entre 0 et 5 ans. Essentiellement, le but est de créer des conditions (un logement, un service de garde, une équipe d'intervention) pour qu'elles prennent du pouvoir dans différentes sphères de leur vie. Le résultat attendu est la réalisation d'un projet personnel d'insertion socioprofessionnelle (études, travail). Le cadre de référence qui oriente l'intervention repose sur une vision écologique des problèmes de ces mères et, par conséquent, sur l'importance de mener une action intersectorielle pour répondre à l'ensemble de leurs besoins. Le projet vise à développer des pratiques d'*empowerment* ajustées à ce contexte novateur d'intervention. Sur ce plan, le cadre oriente vers l'établissement de rapports égalitaires entre tous les acteurs impliqués. Il stipule l'importance d'impliquer les clientes et les professionnelles à toutes les étapes de l'intervention (conception, réalisation, évaluation). Enfin, les cas ou sites d'intervention contrastent sur les dimensions suivantes : 1) la représentation des co-gestionnaires (dominance plutôt communautaire ou plutôt institutionnelle), 2) l'expertise de l'organisme choisi pour conduire l'intervention (logement social versus employabilité, expertise en *empowerment* ou non), 3) le programme d'intervention implanté (absence de programmation versus programme d'activités structurées), et enfin, 4) les conditions structurelles du projet (volet résidentiel ou non).

Le choix d'un site principal tient aux contextes contrastés qu'il offre pour l'étude intersystémique des rapports de pouvoir : 1) deux contextes de rapports Professionnels ↔ Clients (P↔C), soit a) le *rapport collectif* qui met en relation le groupe de clientes et l'équipe de professionnelles et b) le *rapport dyadique* qui met en relation chaque cliente avec une professionnelle privilégiée, 2) deux équipes d'intervention qui se sont succédé en raison du départ des premières professionnelles, et, par conséquent, deux contextes de rapports Coopération-Professionnelles (CO ↔ P) et 3) un groupe de partenaires, co-gestionnaires du projet, dont les rapports sont examinés dans différents contextes de collaboration. L'étude considère donc trois niveaux de systèmes et les liens entre eux : un niveau d'intervention, de gestion et de collaboration interinstitutionnelle.

Les résultats

L'analyse des rapports collectifs P-C

L'étude des rapports collectifs P↔C est réalisée à partir de l'analyse d'incidents marqueurs

entourant les processus de décision relatifs aux règles sur : 1) la participation des clientes à l'intervention et 2) leur vie résidentielle. On constate essentiellement qu'en dépit des intentions et rationalisations des professionnelles, la pratique axée sur l'*empowerment* collectif des clientes produit des conséquences non intentionnelles, soit l'inverse de ce qu'elle vise. Ces conséquences sont, premièrement, un sentiment de non pouvoir des clientes sur les conditions de l'intervention collective dont elles sont l'objet (rapports de groupe formels et obligatoires). Deuxièmement, on constate l'existence d'abus de pouvoir et de contrôle social. Tant les professionnelles que le groupe de clientes qu'elles accompagnent s'octroient collectivement le droit de contrôler certaines dimensions sur lesquelles elles ne disposent pas du droit légal d'agir dans le contexte (normes de comportement en logement et formes précises de participation à l'intervention collective). La conformité à ces conditions établies *a posteriori* est exigée en échange des ressources essentielles octroyées (logement social, service de garde). Troisièmement, devant la résistance de certaines clientes à se conformer aux règles, l'équipe d'intervention et le groupe de clientes n'ont pas le pouvoir légal d'appliquer les sanctions et, par conséquent, font respectivement l'expérience d'un pouvoir caduc.

L'étude met donc à jour l'écart entre le discours égalitaire et la réalité; elle cherche à comprendre les conditions associées aux inégalités de pouvoir entre professionnelles et clientes et à la production des conséquences non intentionnelles (CNI) des pratiques implantées dans ce contexte de pratique d'*empowerment*. On constate qu'à un premier niveau, ces conséquences sont fonction des actions-décisions des deux premiers acteurs concernés : les professionnelles et les clientes. L'analyse indique que les types de décisions varient en fonction du contenu sur lequel porte la décision. Premièrement, les décisions portant sur les dimensions de la vie individuelle des clientes ou de leur vie résidentielle, sont, dans les limites définies par les grandes conditions du contexte, généralement *autonomes*, parfois *partagées*. Deuxièmement, les décisions qui portent sur les conditions de l'intervention individuelle et collective sont *unilatérales*. L'équipe conserve donc la prérogative de décider unilatéralement en matière d'intervention.

Les résultats montrent que les conditions suivantes sont associées au sentiment de non pouvoir des clientes sur le rapport collectif : 1) les caractéristiques des décisions unilatérales de l'équipe (imprévisibles, sans rationnel connu, illégitimes), lesquelles renvoient à des conditions inconnues du contexte pour les clientes, 2) la structure du rapport collectif $P \leftrightarrow C$ (asymétrique et non consenti, uniforme, de type contrôle-dépendance), 3) l'échec des stratégies des clientes pour tenter de modifier ce rapport de pouvoir. On constate que l'opposition collective des clientes pour modifier le rapport de pouvoir $P \leftrightarrow C$ ne fait pas de différence : on assiste au *statu quo* de l'équipe et à l'augmentation du contrôle, lequel s'exerce par une rigidification des règles et des sanctions.

Enfin, on constate que les caractéristiques suivantes des processus de décision sont associées à l'abus de droit et au pouvoir caduc des acteurs. Premièrement, ces processus sont centrés sur l'action-décision, évacuant le dialogue et la conscientisation collective. Deuxièmement, ils occultent les dimensions politiques du pouvoir soit, la question des droits et obligations des acteurs dans le contexte et des systèmes de pouvoir plus élargis qui encadrent leurs rapports. Troisièmement, ils évacuent la réflexivité sur la pratique des acteurs et négligent d'examiner les conséquences de leurs décisions et, particulièrement les conditions de production des conséquences non intentionnelles. Force est de constater que

la pratique d'*empowerment* implantée contraste avec : 1) le *Cadre de référence* du projet, et 2) la littérature sur les pratiques d'*empowerment* collectif. Par conséquent, ces processus de production des règles participent à la reproduction des rapports de domination P↔C plutôt qu'à leur transformation.

L'analyse des rapports dyadiques P-C.

Examinons les résultats de l'analyse des rapports dyadiques P↔C. Contrairement au rapport collectif, les clientes vivent un sentiment de pouvoir dans l'espace privé du rapport dyadique P↔C et ce, malgré l'obligation d'avoir un suivi individuel. Cette condition du contexte est connue au moment de leur engagement et, par conséquent, leur apparaît légitime. En majorité, elles se sentent égales à leur intervenante privilégiée; elles font cependant la différence entre *se sentir égales* et *être égales*. L'analyse des perceptions des clientes en regard du rapport dyadique vécu, ainsi que de leurs expériences antérieures en contexte de service d'aide, permet désormais de connaître les caractéristiques d'un rapport P↔C *égalitaire et aidant*.

Premièrement, ce rapport est privilégié et unique, donc variable. Cette condition contraste avec celle qui, entre autres, génère le sentiment de non pouvoir des clientes : un rapport collectif *uniforme*, soit un traitement *pareil*, pourtant justifié par l'équipe, au nom de l'*égalité*.

Deuxièmement, ce rapport est qualifié d'*amical* : il inclut des actions spontanées et situées en contexte informel. Ainsi, la professionnelle *ne fait pas juste son job*. Ce qui implique qu'elle dépasse son strict mandat. Cette condition contraste avec les rapports *formels* privilégiés par l'équipe.

Troisièmement, le rapport est fondé sur la réciprocité eu égard au partage des expériences personnelles et la découverte de similitudes entre les deux acteurs. Dans le contexte à l'étude, cette réciprocité constitue le plus important facteur de réduction du déséquilibre des pouvoirs. On découvre qu'elle revêt plusieurs fonctions positives :

- 1) elle diminue l'asymétrie du fait que la professionnelle se montre aussi vulnérable,
- 2) elle suscite, en retour, l'ouverture de la cliente,
- 3) elle génère le sentiment d'être *vraiment* comprise (le savoir d'expérience revêt un statut privilégié),
- 4) elle diminue le sentiment d'être jugée puisque la professionnelle a fait l'expérience d'un vécu similaire, enfin,
- 5) elle augmente l'identification à la professionnelle et nourrit l'espoir de la cliente de réussir à s'en sortir à son tour.

Quatrièmement, le rapport égalitaire et aidant octroie à la cliente un statut de personne *normale*, ce qui contribue à diminuer le sentiment d'exclusion engendré par le jugement porté sur sa différence. Cela suppose que la professionnelle soit capable de se décentrer des problèmes et de reconnaître, dans les caractéristiques de la cliente, ce qui la rend semblable aux autres. On constate que le volet résidentiel du projet renforce ce statut en permettant aux clientes de se retrouver entre semblables (mères monoparentales). Cinquièmement, ce rapport est axé sur la prise de décision autonome des clientes en regard des dimensions importantes de leur vie personnelle. Enfin, un constat intéressant de l'étude des rapports dyadiques est que le rapport égalitaire et aidant peut être asymétrique, s'il est reconnu comme tel et consenti par la cliente. Contrairement au discours idéologique prévalant, on constate que le rapport asymétrique peut être associé à des effets d'*empowerment* s'il est CONSENTI par la cliente. Il y a consentement si : 1) le rapport est légitime (droits et obligations reconnus), et 2) les conditions sont ajustées à la réalité et aux compétences et vulnérabilités des clientes dans un contexte donné. De cette analyse des rapports dyadiques, émergent quelques grands fondements de l'égalité des acteurs. Le rapport égalitaire et aidant doit être axé sur la reconnaissance du *semblable* et du *différent* entre les acteurs. Il suppose de soutenir deux mouvements complémentaires requis à l'intégration sociale des clients. : l'identification et la différenciation.

Dans l'ensemble, l'étude des rapports dyadiques et collectifs montre que dans le contexte à l'étude, la force culturelle agit pour imposer aux clientes un modèle de pratique connu, consonant avec la tradition de pratique (féministe, d'*empowerment* et communautaire) de l'organisme porteur de l'intervention. Paradoxalement, l'organisme impose un parcours particulier d'habilitation (via des rencontres de groupe obligatoires) au nom de leur propre vision et pratique d'*empowerment* collectif. Enfin, on constate que cette force culturelle agit moins dans l'espace privé du rapport dyadique $P \leftrightarrow C$.

Devant ce constat, la question suivante surgit : comment cette force culturelle réussit-elle à s'imposer dans un contexte pourtant axé sur l'innovation des pratiques d'*empowerment* ? L'étude montre que la structuration du rapport de pouvoir $P \leftrightarrow C$ est fonction de conditions et de luttes particulières dans deux autres systèmes d'action : 1) l'équipe d'intervention incluant les rapports Coopération-Professionnelles ($CO \leftrightarrow P$), 2) le groupe de partenaires, co-gestionnaires du projet. L'analyse du rapport entre la coordination et les professionnelles montre comment le modèle de pratique s'impose également à elles. À leur tour, les professionnelles vivent un sentiment de non pouvoir sur l'intervention. On constate que la culture de gestion participative domine les rapports au sein de l'équipe. Paradoxalement, elle met de l'avant l'égalité des acteurs, mais participe au contrôle de l'action des professionnelles. On constate que les processus de décision ont des effets de contrôle. D'une part, la *non décision*, faute de consensus, donne lieu à l'exercice du pouvoir unilatéral de ceux qui détiennent un pouvoir formel sur l'intervention (coordination). D'autre part, le consensus s'impose en LOI comme une norme collective qui contraint toute action autonome des professionnelles.

L'analyse des rapports entre les partenaires

Enfin, l'analyse des rapports entre les partenaires en contexte de collaboration intersectorielle montre que, confrontés à leurs divergences de vision, ces derniers vivent à leur tour un sentiment de non pouvoir sur le modèle de pratique implanté. L'analyse de leur lutte montre que la non-décision domine leurs rapports, laissant à l'organisation la marge de manœuvre pour décider unilatéralement de l'intervention. Elle permet de comprendre que

le pouvoir caduc des co-gestionnaires est tributaire de leur négligence à considérer : 1) l'histoire de leurs luttes, 2) leurs intérêts divergents, 3) la réalité et les compétences de l'organisme responsable de l'intervention, et enfin, 4) leurs droits et obligations respectifs dans le contexte. Un constat intéressant émerge de cette analyse. Le droit légal ne suffit pas à légitimer le pouvoir d'un acteur (ici, une organisation). Le consentement des autres est tributaire de ce que nous avons nommé la NORME de PRATIQUE, établie implicitement à partir de ce que les acteurs ont toujours fait, soit, en fonction de leur histoire de rapports dans un contexte donné.

L'étude des différents contextes de rapports permet d'établir quelques liens intersystémiques.

- 1) Il y a interrelation entre le rapport de contrôle $P \Leftrightarrow C$ et le rapport de contrôle $CO \Leftrightarrow P$. L'*empowerment* des clients est tributaire de l'*empowerment* des professionnels
- 2) En contexte de lutte, la culture de gestion participative contribue au contrôle de l'intervention, via les processus de *non-décision*.
- 3) La condition d'isolement des acteurs donne force aux différents rapports de contrôle ($CO \Leftrightarrow P$ et $P \Leftrightarrow C$).
- 4) La formulation d'attributions de responsabilités externes de la part des acteurs qui sont engagés dans les rapports de contrôle dénoncés, a pour effet de les déresponsabiliser, de dévier les conflits et de maintenir le *statu quo* de tels rapports de contrôle.
- 5) La négligence des acteurs à considérer leurs droits et obligations dans le contexte, produit les mêmes CNI : l'abus de droit des uns et le pouvoir caduc des autres. Pouvoir et consentement sont indissociables.

L'analyse intersite des rapports collectifs $P \Leftrightarrow C$

Enfin, l'analyse intersite montre que les rapports collectifs $P \Leftrightarrow C$ dans le site de comparaison ne produisent pas les mêmes conséquences. Alors que les clientes du site principal sont impuissantes à modifier l'intervention collective, celles du site de comparaison sont plutôt satisfaites de leur rapport collectif avec les professionnelles. Leur requête pour modifier l'intervention fait une différence : les professionnelles transforment leur action, et, par conséquent modifient le rapport de pouvoir $P \Leftrightarrow C$. Ces effets contrastés sont fonction de conditions contrastées dans les deux sites eu égard : 1) aux caractéristiques de l'organisation responsable de l'intervention, 2) aux caractéristiques des rapports de pouvoir Coordination \Leftrightarrow Professionnelles ($CO \Leftrightarrow P$), 3) aux caractéristiques des équipes d'intervention, 4) aux conditions pour la réflexivité sur la pratique d'*empowerment*, et enfin, aux caractéristiques personnelles des acteurs impliqués dans l'intervention.

Conclusion

L'analyse des différents contextes de rapports dans le site principal ainsi que l'analyse intersite sur quelques dimensions contrastées, permettent de mettre en évidence un certain nombre de conditions requises pour la structuration de rapports de pouvoir P ↔ C axés sur l'*empowerment* des clients en regard de l'intervention. Ces conditions ont trait aux caractéristiques des rapports P ↔ C et aux caractéristiques des processus de décisions. Elles ont trait aussi aux caractéristiques individuelles des professionnels et autres acteurs engagés dans ces pratiques d'*empowerment*, aux caractéristiques des contextes entourant ces rapports; soit aux caractéristiques de la gestion de l'équipe, des liens intersectoriels entre l'organisation et ses partenaires et des ressources octroyées. Ces conditions convergent pour produire les conséquences intentionnelles suivantes : l'*empowerment* des clients sur l'intervention, l'*empowerment* des professionnels sur les conditions de leur action et la transformation du rapport de pouvoir P ↔ C.

Voyons quelques-unes de ces grandes conditions. Au plan des ressources :

- 1) un Cadre de référence sur l'*empowerment* incluant des principes d'action clairs mais des moyens non définis,
- 2) Des lieux formels de dialogue et de réflexivité continue sur les pratiques. Au plan de la gestion et des liens intersectoriels : 1) des contextes réunissant des acteurs hétérogènes,
- 3) une structure de pouvoir claire (droits et obligations connus), 3) une gestion axée sur le soutien, la reconnaissance et l'autonomie des professionnels,
- 4) un rôle professionnel clair centré sur l'intervention et la possibilité de l'ajuster en fonction du mandat émergent de la réalité des clients et du contexte particulier de la pratique.
- 5)

Enfin, certaines conditions renvoient aux caractéristiques individuelles des acteurs impliqués dans ces pratiques :

- 1) une Posture d'incertitude et d'exploration en regard de la pratique d'*empowerment*,
- 2) Doute radical en regard des conséquences de nos actions,
- 3) Conscience de notre histoire (personnelle et collective),
- 4) Capacité de faire face au conflit et de se transformer.

Essentiellement, l'étude montre l'importance, d'une part, de reconnaître les forces individuelles et collectives qui agissent sur la structuration du rapport P ↔ C et les inégalités sociales qui caractérisent ces deux catégories d'acteurs, et d'autre part, de prendre la responsabilité collective d'implanter un ensemble de conditions pour la structuration de rapports axés sur l'*empowerment* des clients. Enfin, l'étude renvoie à l'importance d'envisager le rapport de pouvoir P ↔ C comme une cible pour la transformation sociale des rapports entre clients et institutions. La lutte contre les inégalités sociales doit aussi se mener dans l'espace même des rapports de pouvoir P ↔ C. Cela

suppose de considérer la dimension politique de la relation d'aide et du rôle du professionnel engagé dans des pratiques d'*empowerment*.

Dans l'ensemble, les résultats de la thèse confrontent les croyances généralement véhiculées concernant l'*empowerment* et offrent des pistes fort intéressantes pour ajuster cette pratique aux personnes et aux contextes diversifiés où elle s'implante. Dans le contexte de l'atelier, les participants sont invités à partager : 1) leur propre vision des dilemmes rencontrés par les professionnels dans des contextes de pratique diversifiés lorsqu'ils tentent d'incarner l'idéal de relation égalitaire véhiculée par le discours idéologique dominant et 2) les conditions et défis de la formation qui s'adresse aux professionnels appelés à axer leur pratique sur l'*empowerment* des clients.

BIBLIOGRAPHIE

- Breton, M. (1994a). On the Meaning of Empowerment and Empowerment-Oriented Social Work Practice. Social Work With Groups, 17(2), 23-37.
- Breton, M. (1994b). Relating Competence-Promotion and Empowerment. Journal of Progressive Human Services, 5(1), 27-44.
- Dunst, C. J., et Paget K. D. (1991). Parent-Professional Partnerships and Family Empowerment. M. J. Fine Collaboration with Parents of Exceptional Children (pp. 25-44). Brandon, VT: Clinical Psychology Publishing Co.
- Giddens, A. (1987). La constitution de la société. Éléments de la théorie de la structuration. Paris: Presses Universitaires de France.
- Guilfoyle, M. (2003). Dialogue and Power: A critical analysis of power in dialogical therapy. Family Process, 42(3).
- Hindess, B. (1982). Power, Interests and the outcomes of struggles. Sociology, 16(4), 499-511.
- Hindess, B. (1996). Discourses of Power from Hobbes to Foucault. Oxford: Blackwell publishers.
- Lemay, L. (2005). Conditions et conséquences des pratiques d'empowerment. Une étude interdisciplinaire et intersystémique des rapports de pouvoir Professionnels ↔ Clients. Thèse de doctorat. Montréal : Université de Montréal.
- Mead, N., et Bower, P. (2000). Patient-centredness : a conceptual framework and review of empirical literature. Social Science et Medecine, 51, 1087-1110.
- Mead, N., Bower, P., et Hann, M. (2002). The impact of general practioners's patient-centredness on patients' post-consultation satisfaction and enablement. Social Science et Medecine, 55, 283-299.
- Rossiter, A. (2000). The Professional is Political : An Interpretation of the Problem of the Past in Solution-Focused Therapy. American Journal of Orthopsychiatry, 70(2), 150-161.
- Rossiter, A. deBoer, C. Narayan, J. Razack, N. Scollay, V., et Willette, C. (1998). Toward an

Scheid, P., et Walkowiak, J.-N. (2002). *Un nouveau regard sur l'inclusion et les stratégies d'accès à l'emploi. Synthèse du rapport du groupe thématique de la Commission européenne sur le volet. INTEGRA*
[http://europa.eu.int/somm/employment_social/equal/data/document/TFG8FR\\$.rtfmpowerment](http://europa.eu.int/somm/employment_social/equal/data/document/TFG8FR$.rtfmpowerment)

Swenson, C. R. (1998). Clinical social work's to a social justice perspective. *Social Work*, 43(6), 527-537.

Vallerand, R. J. (1994). *Les fondements de la psychologie sociale*. Boucherville (Québec): Gaétan Morin.

Veldhuis, C. B. (2001). The Trouble with Power. *Women et Therapy*, 23(2), 37-56.

 retour

suite 