

## L'impact de la résilience sur le processus de réadaptation, une réflexion à poursuivre

Aleksa Duretic

Volume 19, numéro 1, avril 2011

Résilience : pour voir autrement l'intervention en réadaptation

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1087281ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1087281ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

### Éditeur(s)

Réseau International sur le Processus de Production du Handicap

### ISSN

1499-5549 (imprimé)

2562-6574 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

### Citer cet article

Duretic, A. (2011). L'impact de la résilience sur le processus de réadaptation, une réflexion à poursuivre. *Développement Humain, Handicap et Changement Social / Human Development, Disability, and Social Change*, 19(1), 173–177.  
<https://doi.org/10.7202/1087281ar>

### Résumé de l'article

À l'automne 2008, le conseil multidisciplinaire du Centre de réadaptation InterVal, dont le mandat vise l'appréciation et l'amélioration des pratiques professionnelles, entreprenait une démarche visant à mesurer le degré d'enracinement d'une des composantes de son code d'éthique : l'autodétermination. Un questionnaire portant sur des aspects précis de la relation avec l'utilisateur a été développé et administré auprès des différentes équipes en lien avec la clientèle. Cette étape a permis de mettre en lumière qu'on pouvait optimiser la participation de l'utilisateur à la prise de décision concernant son projet de réadaptation.

Les membres du conseil multidisciplinaire ont établi un lien entre cette piste d'amélioration et deux des composantes du référentiel de la qualité de l'établissement : la responsabilisation et la solidarité. Inspirées par ces deux composantes, des actions concrètes ont été proposées dans le but d'ajuster les pratiques professionnelles pouvant renforcer l'autodétermination de l'utilisateur.

Certains éléments du concept de résilience nous amènent à croire qu'un rapprochement peut être fait avec celui de l'autodétermination. Nous poursuivons donc notre démarche réflexive en considérant la résilience comme étant un des leviers pouvant contribuer au processus de réadaptation.

Le succès d'une telle démarche est toutefois intimement lié à la participation et à l'implication de l'ensemble des personnes concernées. Elle consiste essentiellement en une démarche d'amélioration continue de la qualité des services.

## L'impact de la résilience sur le processus de réadaptation, une réflexion à poursuivre

**ALEKSA DURETIC**

Ergothérapeute et professionnel à la direction de la qualité et du développement expertise, Centre de réadaptation InterVal

---

Article original • Original Article

### Résumé

À l'automne 2008, le conseil multidisciplinaire du Centre de réadaptation InterVal, dont le mandat vise l'appréciation et l'amélioration des pratiques professionnelles, entreprenait une démarche visant à mesurer le degré d'enracinement d'une des composantes de son code d'éthique : l'autodétermination.

Un questionnaire portant sur des aspects précis de la relation avec l'utilisateur a été développé et administré auprès des différentes équipes en lien avec la clientèle. Cette étape a permis de mettre en lumière qu'on pouvait optimiser la participation de l'utilisateur à la prise de décision concernant son projet de réadaptation.

Les membres du conseil multidisciplinaire ont établi un lien entre cette piste d'amélioration et deux des composantes du référentiel de la qualité de l'établissement : la responsabilisation et la solidarité. Inspirées par ces deux composantes, des actions concrètes ont été proposées dans le but d'ajuster les pratiques professionnelles pouvant renforcer l'autodétermination de l'utilisateur.

Certains éléments du concept de résilience nous amènent à croire qu'un rapprochement peut être fait avec celui de l'autodétermination. Nous poursuivrons donc notre démarche réflexive en considérant la résilience comme étant un des leviers pouvant contribuer au processus de réadaptation.

Le succès d'une telle démarche est toutefois intimement lié à la participation et à l'implication de l'ensemble des personnes concernées. Elle consiste essentiellement en une démarche d'amélioration continue de la qualité des services.

**Mots clés :** Résilience, impacts, réadaptation

## Introduction

Le conseil multidisciplinaire du Centre de réadaptation InterVal est une instance organisationnelle dont le mandat est de favoriser l'évolution et la mise en application des meilleures pratiques, contribuant ainsi à l'amélioration de la qualité des services de réadaptation spécialisés pour la clientèle ayant une déficience physique.

À l'automne 2008, il entreprenait une démarche réflexive visant à mesurer le degré d'enracinement d'une des composantes de son code d'éthique : l'autodétermination. Un questionnaire portant sur des aspects précis de la relation avec l'utilisateur a été développé et administré aux différentes équipes. Dans tous les programmes, cette étape a permis aux intervenants de reconnaître qu'ils devaient impliquer davantage l'utilisateur dans le choix des objectifs, des moyens et de la manière de s'investir dans la mise en œuvre de son plan d'intervention.

À la même époque, un sondage visant à évaluer le niveau de satisfaction de l'ensemble des usagers vis-à-vis la qualité des services reçus était administré au sein de l'organisation. Ce dernier a permis de mettre en relief deux éléments relatifs au mandat du conseil multidisciplinaire que les usagers souhaitaient voir améliorer : la responsabilisation<sup>1</sup> et la solidarité<sup>2</sup>. Inspirées par ces deux composantes, tous les membres ont participé à un exercice de réflexion consistant à dégager des actions concrètes dans le but d'ajuster les pratiques professionnelles pouvant allier le pouvoir de la résilience à l'autodétermination de l'utilisateur.

<sup>1</sup> Action destinée à accroître l'autonomie de l'utilisateur et sa capacité à prendre des initiatives, à assumer ses responsabilités et à exercer le leadership voulu sur ce qui le concerne.

<sup>2</sup> Action destinée à impliquer, de près ou de loin, l'entourage de l'utilisateur (sa famille, ses proches, etc.) dans l'organisation et la prestation de service.

## Résilience : Levier du processus de réadaptation?

### Notions théoriques retenues

Afin d'alimenter notre réflexion, nous avons fait des lectures ciblées, consulté des sites Internet pertinents et retenu une définition de la résilience. Bien que de nombreuses définitions existent, nous avons retenu celle de Richardson (2002) : *La résilience est le processus d'adaptation aux stressors, à l'adversité, au changement et aux opportunités, qui résulte en l'identification, le renforcement et l'enrichissement des facteurs de protection, qu'ils soient personnels ou environnementaux.*

Dans son livre *Les vilains petits canards*, Boris Cyrulnik fait mention de trois facteurs de la résilience : 1) la rencontre avec une personne significative... qui fait germer le désir de s'en sortir, 2) une culture où on peut donner un sens à ce qui est arrivé et 3) il faut participer à la culture, s'y engager, devenir un acteur et pas seulement un aidé. De plus, lors d'une conférence en 2008, Cyrulnik parle de la résilience en ces termes : « *La résilience, c'est la reprise d'un type de développement après un fracas [...] avec dans la mémoire, la représentation de la blessure en tant que nouvel organisateur du moi.* »

Pour sa part, Georges Fisher écrit : « [...] permet de rebondir dans l'épreuve en faisant de l'obstacle un tremplin, de la fragilité une richesse, de la faiblesse une force, des impossibilités, un ensemble de possibles. »

Nous nous sommes également penchés sur la définition du processus de réadaptation de notre établissement : « *La réadaptation est, pour la personne confrontée à une ou des situations de handicap, pour sa famille ou pour ses proches, un processus d'apprentissage et d'appropriation (empowerment) qui vise, au cours d'un projet de réadaptation, la réalisation des habitudes de vie de cette personne en vue d'une participation sociale optimale. Ce processus s'inscrit dans l'actualisation du projet de*



*vie de la personne, en lien avec celui de sa famille ou de ses proches*<sup>3</sup>. »

À la lumière des différentes informations recueillies, nous avons tenté de comprendre à quel endroit se situe la résilience par rapport au processus de réadaptation. Nous en venons à la conclusion que la résilience se situe quelque part dans l'interaction des facteurs personnels, des facteurs environnementaux et de la réalisation des habitudes de vie. Alors si on retrouve bel et bien la résilience dans le processus de réadaptation, comment peut-elle être contributive à ce dernier ? Comment peut-elle contribuer à l'amélioration de la responsabilisation et de la solidarisation tel que souhaitée par notre clientèle ?

#### *Enjeux relatifs à la clientèle en réadaptation*

Améliorer la responsabilisation et la solidarisation à l'aide de la résilience nous semble de plus en plus possible. Notre réflexion sur le concept de résilience et sur son application en réadaptation a fait ressortir une variété d'éléments qui, comme nous l'exposerons, nous mènent toutefois à croire, que la façon d'intervenir auprès de la clientèle « adultes » doit être différente de celle auprès de la clientèle « enfants ».

Il n'est sûrement pas faux de dire que tout être humain, nonobstant son âge, est en processus de développement, et ce, tout au long de sa vie. Ce processus de développement est influencé par l'interaction des facteurs personnels, composés de l'identité, des systèmes organiques et des aptitudes, des facteurs environnementaux, qu'ils soient intimes, communautaires ou sociétaux, et par des habitudes de vie, composées d'activités courantes et de rôles sociaux. La proportion de chacun de ces trois éléments dans leur interaction est variable selon les individus et selon la période de leur développement.

Tel que nous venons de le mentionner, les facteurs personnels sont composés de l'iden-

tité, des systèmes organiques et des aptitudes. Rappelons-nous ici l'extrait de Cyrulnik : « *La résilience, c'est la reprise d'un type de **développement** après un fracas [...] avec dans la mémoire, la représentation de la blessure en tant que nouvel **organisateur du moi**.* » Au fil des échanges, nous en sommes venus à considérer l'identité comme une des pierres angulaires dans notre compréhension de la résilience et de son application en réadaptation.

Si on place le développement prévisible de la personne dans un continuum de temps, nous observons qu'en général, l'influence du système familial<sup>4</sup>, par ses valeurs et ses croyances, entre autres, est marquante sur l'identité de l'enfant et qu'elle décroît graduellement avec le temps. Plus l'identité de l'enfant se développe, plus elle se distingue de l'identité de son système familial.

En fait, au début de la vie, l'enfant et son système familial peuvent être considérés en tant que groupe. Si au début du développement, ils sont considérés comme tel, alors on parlera des facteurs personnels, des facteurs environnementaux et des habitudes de vie de ce groupe. Le système familial ne sera alors pas considéré comme un facteur environnemental distinct de l'enfant. Au fil du développement, le système familial influence la construction identitaire. De façon générale, cette influence tend à se déplacer graduellement vers les facteurs environnementaux. Cette compréhension nous permet d'ajuster l'intervention en réadaptation physique en fonction de la clientèle.

#### **Propositions d'actions concrètes**

<sup>3</sup> Adaptée de la définition du Centre de réadaptation en déficience physique Le Bouclier, 2003

<sup>4</sup> Famille/proches

- Intervenir de **façon différente** en fonction de la clientèle (enfants-adultes).
- Intervenir en tenant compte des **facteurs identitaires** de la personne ou du groupe.
  - Quelles sont ses valeurs et ses croyances?
  - Quelles sont ses histoires de succès?
  - Quels sont ses projets?
  - Quelles sont ses priorités?
  - Comment se définit-elle à travers ses forces et ses limites?
  - Quelle est sa capacité à reconnaître ses progrès?
  - Quels sont ses traits de personnalité?
  - Comment voit-elle son projet de réadaptation?
- Intervenir en créant des **opportunités positives** favorisant le développement identitaire.
  - La personne peut-elle choisir ses modalités d'intervention?
  - La personne peut-elle s'identifier à une personne au cheminement similaire?
  - Existe-t-il des projets stimulants auxquels la personne serait intéressée?
  - Existe-t-il des groupes support vers lesquels la personne aimerait se tourner?
  - Existe-t-il une activité nouvelle pour la personne qui la stimulerait?
  - Existe-t-il une activité qui aiderait la personne à exprimer ses émotions?
- Intervenir en tenant compte des habitudes de vie **valorisées**.
  - Quelles sont ses activités courantes les plus significatives?
  - Quels sont ses rôles sociaux les plus significatifs?
  - Quels sont les activités courantes et les rôles sociaux à prioriser?
- Intervenir en misant sur le **partenariat** avec les facteurs environnementaux.
  - Quels sont les facteurs environnementaux les plus significatifs?
  - Quel est le type de communication avec les personnes concernées?
  - Quel est le niveau d'implication de ces derniers?
  - Quel est leur niveau de motivation à contribuer et à s'impliquer?
  - Quelle est leur compréhension de la situation de la personne?
  - Quelle est leur compréhension du processus de réadaptation?
  - Quelle est leur compréhension de leur contribution potentielle?
- Intervenir en considérant l'**espoir** comme tremplin potentiel à la **résilience**.
- Intervenir en **valorisant** la personne ou le groupe.
  - De quelle façon ses progrès et ses talents ont-ils été mis en évidence?
  - A-t-on souligné ses progrès de façon régulière durant la réadaptation?
    - Intervenir en misant sur les compétences et les talents de chaque membre de l'**équipe**.
      - Intervenons-nous en **interdisciplinarité**?
      - Quelle est la **qualité de nos relations** avec le client? La famille? Les collègues?
      - Comment définissons-nous notre **savoir-être**?
      - Comment **communiquons-nous** l'information au client? À la famille? Aux collègues?
      - Savons-nous utiliser l'**humour** comme **stratégie facilitatrice**?

## Une réflexion à poursuivre

### *Valeur ajoutée à la pratique professionnelle*

Nous considérons que d'utiliser le concept de résilience en tant que levier pour la réadapta-



tion permet une valeur ajoutée à trois niveaux : la personne, la famille/proches et l'intervenant. L'utilisation de la résilience en réadaptation physique permet pour la personne : 1) l'humanisation des soins et des services, 2) de donner un sens au processus de réadaptation, 3) le développement de son identité, 4) d'augmenter les chances de succès et 5) de reprendre le plein pouvoir sur son développement. Bref elle permet d'optimiser sa RESPONSABILISATION également appelée AUTODÉTERMINATION.

Pour ce qui de la valeur ajoutée pour la famille/proches, l'intégration du concept de la résilience permet de mieux : 1) comprendre la personne, 2) comprendre le processus de réadaptation et 3) comprendre sa contribution potentielle au processus de réadaptation de la personne. Cette meilleure compréhension, nous le souhaitons, permettra d'augmenter la motivation de la famille/proches à s'impliquer dans le processus de réadaptation de la personne. En d'autres mots, elle contribuera à l'amélioration de la SOLIDARISATION.

Enfin, pour l'intervenant, les retombées ne sont pas négligeables non plus. Nous croyons que l'application des actions proposées lui permet : 1) une meilleure compréhension de la personne et de son environnement, 2) une intervention encore plus individualisée et 3) de valoriser davantage le travail d'équipe (avec les collègues, la personne et la famille/proches). En résumé, le concept de résilience permet l'évolution de la pratique professionnelle de l'intervenant faisant de ce dernier un contributeur significatif à l'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ des services à la clientèle.

Nous croyons que le plan d'intervention individualisé est un moment privilégié pour ajuster notre connaissance de la personne ou du groupe. Notre réflexion nous amène à croire, que pour contribuer au projet de vie de la personne ou du groupe, nous devons porter une attention particulière à sa préparation ainsi qu'à celle de son entourage à cette rencontre.

### *Suites à donner à la démarche*

Nous comptons présenter les résultats de notre réflexion à l'ensemble de nos membres lors de notre assemblée générale annuelle afin de susciter un échange. À la lumière de cet échange, nous souhaitons coconstruire, avec nos membres, un outil flexible sous forme d'aide-mémoire qui facilitera l'application du concept de résilience par les équipes impliquées auprès de notre clientèle.

Le comité exécutif du conseil multidisciplinaire  
Centre de réadaptation InterVal.

### Membres du comité de travail

**Aleksa Duretic**, ergothérapeute et président  
**Violène Gessler**, psychologue  
**Danielle Jacob**, spécialiste en réadaptation en déficience visuelle  
**Yvon Legris**, directeur de la qualité et du développement de l'expertise  
**Caroline Mercier**, orthophoniste  
**Alain Montplaisir**, éducateur physique et vice-président  
**Élie Pellerin**, intervenante en service social