

# FACTEURS DE SUCCÈS D'UN CHANGEMENT DE COMPORTEMENT DURABLE

## Travailler avec des contrats

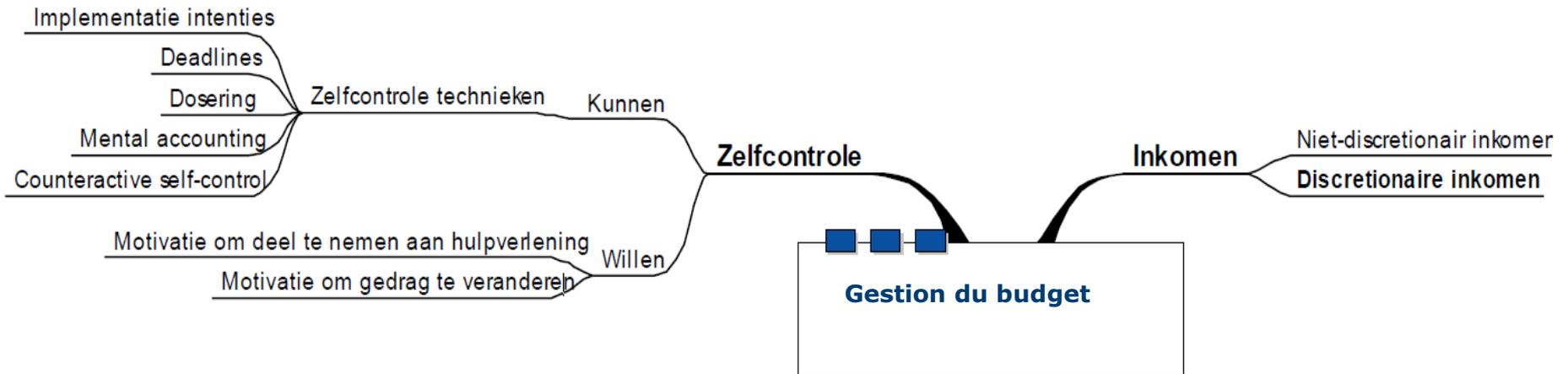
# CONTENU DE LA PRÉSENTATION

---

- Facteurs critiques de succès d'un changement de comportement durable
- Aide axée sur la tâche (AAT)
  - Qu'est-ce que c'est ?
  - Pourquoi travailler avec des contrats ?
- Testé : miser sur la maîtrise de soi et les aptitudes de budgétisation

# FACTEURS CRITIQUES DE SUCCÈS D'UN CHANGEMENT DE COMPORTEMENT DURABLE

# FACTEURS CRITIQUES DE SUCCÈS



## Beïnvloedende condities:

Micro: economisch, cultureel, psychologisch en sociaal kapitaal

Meso: verenigingen, instellingen en organisaties (hulpverlening)

Macro: consumptiemaatschappij (instituties)

# REVENU DIGNE

---

- participer pleinement à la société (appartenir et contribuer)
- la santé et l'autonomie comme besoins de base
- un revenu trop faible empêche la personne de participer à la société
- un revenu trop faible empêche la personne d'avoir prise sur son budget
- nécessaire mais pas suffisant pour une gestion budgétaire durable

# TECHNIQUES DE MAÎTRISE DE SOI

---

- Objectif et intentions d'implémentation
- Délais
- Dosage
- Comptabilité mentale
- Maîtrise de soi curative ou préventive

# AIDE AXÉE SUR LA TÂCHE (AAT)

# QU'EST-CE QUE L'AAT ?

---

- Point de départ

Accompagner les individus/familles afin qu'ils soient en mesure de résoudre ou d'atténuer seuls un problème qu'ils ont eux-mêmes repéré

- Le client doit identifier le problème et chercher activement un moyen de le résoudre ou de l'atténuer

# FONDEMENT THÉORIQUE

---

L'AAT repose sur diverses théories :

- problem-solving-model (Perlman)

*accent sur la résolution de problème et renforcement de la capacité d'action du client par une aide dosée*

- psychosocial casework (Hollis)

*description systématique des interventions, allant de la formule axée sur l'environnement à la psychologie des profondeurs*

- functional casework (Smalley)

*accent sur l'autodétermination du client, l'efficacité des délais et l'utilisation du temps*

# ATTENTION ACCORDÉE

---

- aux facteurs (influençables), tant chez la personne que dans la situation, qui causent des problèmes ou les font perdurer
- aux points forts et aux qualités qui ont permis à la personne de tenir le coup antérieurement
- à la motivation, surtout au niveau de l'emploi du temps et du partenariat entre le client et le travailleur

# CONCRÈTEMENT

---

- Limité dans le temps

Maximum trois mois, entre 3 et 12 entretiens

- Poursuite d'objectifs restreints, réalisables en une courte période

La limitation dans le temps et la restriction des objectifs augmentent les chances de résultat entraînant une réaction en chaîne

- Le but premier est d'atténuer le problème

Mais il faut aussi renforcer la capacité du client à résoudre les problèmes

- Plusieurs parcours d'AAT successifs possibles sur le long terme

Un parcours plus court visant un but concret favorise la motivation

# MODÈLE DE TRAVAIL

## het TGH-werkmodel

de structuur van het model ziet er in de meest basale vorm als volgt uit:

- probleemexploratie
  - probleemselectie/afbakening c.q. prioritering
  - probleemspecificatie
  - specificatie van relevante “strengths” bij de cliënt
- doelbepaling
- **contractering:** overeenkomen van aan te pakken probleem, doel, hoofdtak en termijn
  - taakselectie, planning en voorbereiding\*
  - taakrapportage, bespreking en evaluatie\*
- taakuitvoering\*
- afsluiting

\* wordt x-maal herhaald.

# POURQUOI TRAVAILLER AVEC DES CONTRATS ?

# CONTRAT

---

- Le terme 'contrat'
- Les parties
- Le contenu
- Le plan d'aide = contrat
- Le dialogue

# CONTENU DU CONTRAT

---

- Problème explicite, délimité
- Formulation d'un objectif ou situation à atteindre
- Tâche principale, qui décrit ce qui doit se produire pour passer de la situation actuelle à la situation voulue, éventuellement avec des accords sur les rôles de l'assistant et du client
- Durée, nombre de contacts, date de fin

# AVANTAGES DU CONTRAT

---

1. Force la concrétisation
2. Souligne le caractère contraignant
3. Sert de point de repère
4. Augmente la transmissibilité
5. Souligne l'importance de la collaboration

# ORAL OU ÉCRIT ?

---

- Aversion pour la paperasserie
- Plusieurs tâches, plusieurs objectifs ou plusieurs personnes concernées
- Menaçant
- Chronophage



Contrat  $\neq$  objectif  
Contrat = moyen

# TÂCHES

---

## Trois types de tâche

- Tâches externes
- Tâches de contact
- Pratique guidée

## Axées sur :

- Les circonstances et la situation du client
- La relation du client avec son environnement
- Les convictions du client, ses connaissances, ses souhaits et ses émotions
- Le comportement, les façons d'agir et les aptitudes sociales

# MOTIVER

---

- L'AAT s'articule autour de la motivation du client : à exploiter au mieux ou à activer
- La motivation est nécessaire pour accomplir certaines actions et pour prendre des risques
- Susciter la motivation en rendant le client 'propriétaire' des objectifs et des tâches
- La motivation grandit au fil des expériences fructueuses
- « Mon client ne veut pas travailler sur ce que je considère comme un problème en tant qu'assistant »
- Comment motiver après un échec ?

# MODÈLE TRANSTHÉORIQUE DU CHANGEMENT COMPORTEMENTAL

Prochaska & DiClemente



# TESTÉ : MISER SUR LA MAÎTRISE DE SOI ET LES APTITUDES DE BUDGÉTISATION

# MISER SUR LA MAÎTRISE DE SOI

---

Accompagnement individuel intensif visant à renforcer la capacité du client à gérer son budget

- Définir des objectifs à long terme
- Apprendre des techniques de maîtrise de soi : intentions d'implémentation, comptes mentaux, délais
- Signer une déclaration d'engagement

# RÉSULTATS

---

- Nette augmentation du comportement d'épargne
- Tendance à fixer plus d'objectifs à long terme et à (tenter de) les atteindre
- Idée plus précise des dépenses mensuelles nécessaires pour le minimum vital
- Les clients ont davantage confiance en leur capacité à gérer leur argent
- Expériences des participants : trois quarts d'entre eux trouvent cela utile, estiment pouvoir mieux gérer leur argent et avoir une meilleure idée de leurs revenus et de leurs dépenses

# MISER SUR LES APTITUDES DE BUDGÉTISATION

---

Impact de l'application REDI et de l'utilisation des budgets de référence dans l'aide en groupe sur le renforcement de la capacité des clients à gérer leur budget

Aide en groupe : gérer consciencieusement son budget

- Lister ses revenus et ses dépenses
- Planifier ses dépenses
- Classer ses documents
- Faire ses courses de façon consciencieuse
- Épargner versus emprunter

# RÉSULTATS

---

- Augmentation du comportement d'épargne
- Évolution favorable des dettes (surtout combinaison AFS au niveau des budgets de référence + aide en groupe)
- Confiance accrue en ses capacités propres à résoudre des problèmes, optimisme accru face à l'avenir
- Environ 1/3 des clients notent une amélioration du bien-être général, laquelle est confirmée par les appréciations du TS
- Les TS constatent plus de progrès chez les clients qui sont davantage présents au cours
- Expériences des participants : trois quarts d'entre eux trouvent le cours utile. À l'issue du cours, plus de la moitié peut faire ses courses en dépensant moins, planifie mieux ses dépenses et classe mieux ses documents.

# EN SAVOIR PLUS

- Storms et al. (2010) Kritieke succesfactoren voor duurzaam budgetmanagement en een kwaliteitsvolle schuldbemiddeling. Werkpakket 1: Literatuuroverzicht. Étude menée à la demande du ministre flamand du Bien-être, de la Santé publique et de la Famille.

[http://www.cebud.be/files/effectief\\_budgetmanagement\\_2010.pdf](http://www.cebud.be/files/effectief_budgetmanagement_2010.pdf)

- Cornelis, I.; Peeters, N.; Reynaert, J.-F.; Thijs, P.; Casman, M.-T.; Nisen, L. & Storms, B. (2012) *REDI : budgets de référence pour une vie digne, une application web*. Étude financée par le SPP IS. Geel/Luik : Cebud/ULg

[http://www.mi-is.be/sites/default/files/doc/budget\\_de\\_reference\\_pour\\_une\\_vie\\_digne\\_-\\_une\\_application\\_web\\_0.pdf](http://www.mi-is.be/sites/default/files/doc/budget_de_reference_pour_une_vie_digne_-_une_application_web_0.pdf)

- Cornelis, I.; Peeters, N. & Storms, B. (2013) *OCMW-steun en menselijke waardigheid. Onderzoek naar de effectiviteit van het implementeren van REMI voor het berekenen van de aanvullende steun door Vlaamse OCMW's*. Étude financée par la ministre flamande de l'Innovation, des Investissements publics, des Médias et de la Lutte contre la pauvreté, Ingrid Lieten. Geel : Cebud

[http://www.cebud.be/files/REMI\\_OCMW\\_steun\\_en\\_menselijk\\_waardigheid\\_2013.pdf](http://www.cebud.be/files/REMI_OCMW_steun_en_menselijk_waardigheid_2013.pdf)