

Défi Jeunesse →

Revue professionnelle du Conseil multidisciplinaire

VOL. XI

NO 1

NOVEMBRE 2004



Les 25 ans de la DPJ

Programme
« Éduquons nos enfants
sans corrections physiques »

L'aide contrainte



Sommaire

Volume XI - Numéro 1 / Novembre 2004

■ Les 25 ans de la DPJ	<i>Jean-Marc Potvin</i> p.	2
■ Que retenir de l'implantation et de l'efficacité du programme « Éduquons nos enfants sans corrections physiques » ?	<i>Marie-Ève Clément et Isa Iasenza</i> p.	8
■ L'aide contrainte : de l'ombre à la lumière	<i>Mario Cyr</i> p.	14

Les 25 ans de la DPJ

Jean-Marc Potvin,
directeur de la protection de la jeunesse, CJM-IU

Allocution présentée dans le cadre des journées professionnelles du conseil multidisciplinaire du CJM-IU.

Cette année, le thème des journées professionnelles du conseil multidisciplinaire, comme vous le savez, est « le pouvoir de nos valeurs ».

Les actions quotidiennes que vous posez pour protéger les enfants et aider les familles, dans vos différents milieux d'intervention, sont constamment inspirées de vos convictions, de ce en quoi vous croyez.

C'est la beauté de ce métier. Nous sommes, d'une certaine manière, chanceux. Nous avons l'opportunité de faire quelque chose qui, généralement, rejoint nos valeurs profondes. Pour la plupart, nous avons étudié dans le domaine de la relation d'aide. Nous ne l'avons pas fait pour l'argent ni pour le prestige. Nous l'avons fait en fonction de notre réalisation personnelle certes, mais en voulant aider, être utile aux autres et à la société.

Ce sont de belles valeurs. Vous avez, à la base, de belles valeurs.

Je suis donc chanceux, chanceux de travailler avec des gens comme vous, chanceux de partager ces valeurs, chanceux d'exercer un métier où, à tout le moins à l'occasion, on peut avoir l'impression d'être utile. Attention, je n'ai pas dit que le métier était facile. Loin s'en faut ! J'ai dit qu'il était beau, et que c'est un grand plaisir de travailler ensemble, sur la base d'un certain nombre de valeurs communes. Ce n'est pas donné à tous les milieux de travail... Cela constitue une grande force !

Si nous partageons de grandes valeurs à la base, il peut y avoir aussi un certain nombre d'écarts dans la multitude des valeurs qui guident nos actions au

quotidien. Prenons, à titre d'exemple, l'enjeu du projet de vie pour les enfants.

Selon la valeur que l'on accorde aux liens du sang, à l'importance du maintien ou non des contacts d'un enfant avec ses parents qui ne peuvent le réassumer, un certain nombre de conflits peuvent survenir.

La notion d'intérêt de l'enfant peut alors varier considérablement selon nos valeurs personnelles. En définitive, le sort d'un enfant peut varier selon les valeurs d'un intervenant ou d'un autre, d'un juge ou d'un autre.

On n'impose pas des valeurs. On a cependant la responsabilité de discuter de nos valeurs et, dans notre domaine, de s'entendre sur les valeurs à la base de notre intervention.

**On n'impose pas des valeurs.
On a cependant la responsabilité
de discuter de nos valeurs et, (...)
de s'entendre sur les valeurs à la base
de notre intervention.**

Le Petit Larousse définit le mot valeur comme « ce qui est posé comme vrai, beau, bien, selon des critères personnels ou sociaux, et sert de référence, de principe moral ». Le « vrai », le « beau », et le « bien », dans notre domaine, ne peut pas aller dans tous les sens. On a la responsabilité de définir ensemble les critères sur lesquels repose notre conception du « vrai » du « beau » et du « bien ». Ceux-ci, si l'on veut sortir de l'obscurantisme et de l'idéologie, doivent nécessairement s'appuyer sur la recherche, sur l'expérience clinique et sur l'évolution des connaissances.

NOTRE DOMAINE EST À LA FOIS ACCESSIBLE ET COMPLEXE.

Tout un chacun a sa petite idée sur ce qui devrait être fait pour un enfant...

Les idéologies ont déjà fait plusieurs victimes. Le défi demeure toujours grand de trouver la juste mesure pour cet enfant, celle appuyée par l'état des connaissances du moment plutôt que par l'idéologie, les croyances ou les modes du moment.

Mais je ne voulais pas vous parler que de valeurs. Je voulais vous parler aujourd'hui de la Loi sur la protection de la jeunesse, qui célèbre son 25e anniversaire cette année. Remarquez bien, l'avènement et l'implantation de cette loi, c'est un peu l'histoire de la force de nos valeurs et, aussi, des pièges que celles-ci comportent à l'occasion.

C'est dans l'effervescence sociopolitique des années 70 que cette loi a été concoctée. Jugée novatrice à plusieurs égards à cette époque, cette loi incarnait un changement de mentalité important à l'égard de la protection et du bien-être de l'enfance. Elle s'inscrivait aussi dans une période de changement culturel important au Québec. L'enfant y était reconnu sujet de droit. Un certain nombre d'éléments et de principes y étaient introduits. Mentionnons, entre autres:

- La primauté de l'autorité et de la responsabilité parentale
- L'importance accordée à l'implication et à la participation des parents
- La prise de décision centrée sur l'intérêt de l'enfant et le respect de ses droits
- Le maintien dans le milieu familial ou, à défaut, dans un milieu se rapprochant le plus d'un milieu familial normal
- Le droit d'être informé, consulté
- Le droit de recevoir des services de qualité sur le plan humain, scientifique et social
- Le principe de la responsabilité collective.

De plus, la protection offerte aux enfants était élargie au-delà des abus physiques et sexuels, à d'autres dangers ou menaces pour le développement de l'enfant, liés

notamment au mode de vie des parents ou aux troubles sérieux de comportement de l'enfant.

Aussi, cette Loi a voulu personnaliser l'intervention auprès des enfants en attribuant à une personne, non pas à un établissement, un ensemble de responsabilités déterminantes dans l'application de la Loi. Cette personne, le directeur de la protection de la jeunesse peut, à son tour, autoriser des « personnes physiques » (ce sont les termes de la Loi) à exercer certaines de ses responsabilités.

Enfin, cette Loi a voulu mettre au premier plan l'intervention sociale en faisant de l'autorité sociale le maître d'œuvre du processus en protection de la jeunesse. L'autorité judiciaire s'est quant à elle vue confier le rôle de rendre les décisions judiciaires applicables, lorsque saisie par le directeur ou une autre partie, tout en garantissant le respect des droits fondamentaux des personnes impliquées lors de l'instance. Ce faisant, le législateur de l'époque a voulu mettre d'abord et avant tout l'accent sur la perspective clinique, sur la relation d'aide et le soutien aux familles pour résoudre les situations de compromission, permettant notamment au directeur de s'entendre avec celles-ci en-dehors de l'intervention judiciaire. Cela était très novateur: une intervention d'autorité de l'État pour protéger un enfant, dans un cadre légal, mais possible sans intervention judiciaire, sur la base du consentement des parties. On parlait alors d'une approche de déjudiciarisation.

Vous comprenez que tout un système de valeurs incarnées par des personnes de nos milieux et de d'autres milieux était derrière cette loi progressiste. Un projet ambitieux ! Un beau projet, basé sur une vision de solidarité sociale, d'entraide et de respect à l'égard des problèmes humains. Un projet qui prévoyait aussi une utilisation judicieuse et dosée de l'intervention judiciaire en matière de problèmes humains et sociaux. Une loi qui cherchait aussi à concilier ou réconcilier les droits et besoins des enfants, avec les obligations, responsabilités et droits des parents.

VINGT-CINQ ANS PLUS TARD, OÙ EN SOMMES-NOUS AVEC CE BEAU PROJET ?

Pour paraphraser madame Suzanne Lemire, mon prédécesseur à ce poste, force est de constater que la « DPJ » est visible au Québec. Peut-être trop. Il n'y a presque plus de téléromans que je puisse écouter sans m'énervier un peu sur l'image de la « fille de la DPJ » qui, immanquablement, surgira tôt ou tard dans l'émission. La « DPJ » est

entrée dans les mœurs. Elle fait maintenant partie de la culture au Québec. À preuve, cette année les DPJ du Québec ont reçu plus de 60 000 signalements, une hausse de 20 % depuis cinq ans, alors que le taux de natalité est décroissant.

Cela constitue un grand acquis de notre système de protection de la jeunesse. La population et les professionnels œuvrant auprès des enfants sont beaucoup plus sensibles au sort des enfants. La souffrance des enfants n'est plus une affaire privée, on la tolère beaucoup moins et on exige que quelque chose soit fait.

Tout cela malgré que la crédibilité de notre système ait été ébranlée à plusieurs occasions dans les médias.

Certains publicitaires diraient « Parlez-en en bien, parlez-en en mal, mais parlez-en ! » Pas trop souvent en mal quand même ! Des gens de valeur comme vous ne méritent pas cela, et c'est profondément injuste si l'on considère la qualité de votre engagement, que j'ai l'occasion de constater tous les jours. Il faudra bien sûr intervenir publiquement plus souvent pour soutenir la crédibilité de notre système.

Compressions budgétaires massives aidant, le développement du système a été pour le moins retardé, sinon entravé.

Notre système est jeune, 25 ans à peine. S'il est né dans une période de prospérité, de grandes idées et de croissance de l'État, il a, dès sa petite enfance, été soumis à des conditions de vie assez difficiles. Et à l'adolescence, alors là, c'est un peu étonnant qu'il n'y ait pas eu plus d'opposition à l'autorité ! Compressions budgétaires massives aidant, le développement du système a été pour le moins retardé, sinon entravé. Plutôt que la révolte, c'est un sentiment vaguement dépressif qui a surgi, les coups à l'estime de soi étant encaissés un peu plus difficilement. C'est assez extraordinaire, pour moi, de constater qu'à travers tout cela, l'engagement individuel envers les enfants et les familles s'est maintenu.

C'est cette force, je crois, qui nous a évité la déroute. En ce début d'âge adulte, depuis quelques années, nous sommes en train de reprendre le cours normal de notre

développement. Quelques retards à récupérer, bien sûr, mais on peut quand même compter sur plusieurs acquis.

Mentionnons entre autres:

- Un système efficace, visible et utilisé qui assure une protection rapide et immédiate aux enfants:
- De manière générale, les signalements code 1 et code 2 sont traités sans délai au Québec. L'intervention d'urgence est assurée 24 heures par jour, 7 jours par semaine, à Montréal, par une intervention directe dans la famille.
- Un concept de protection relativement cohérent et balisé, le même appliqué dans l'ensemble du Québec.
- Des protocoles, des normes et guides de pratique communs qui balisent l'intervention en protection de la jeunesse:
- Au fil des années, l'ACJQ, les CJ et les DPJ ont formalisé les processus d'intervention en protection de la jeunesse et en centre jeunesse. Mentionnons à titre d'exemple:
 - Le cadre de référence en matière de mauvais traitements physiques
 - Le guide de pratique en abus sexuel
 - À chaque enfant son projet de vie
 - Le manuel de référence sur la protection de la jeunesse
 - Le développement d'une expertise reliée à l'intervention en contexte d'autorité:
 - Expertise qui consiste à mobiliser des familles a priori non volontaires sur la base du développement de la relation de confiance et d'aide, tout en y intégrant des notions de responsabilisation et de vigilance.
 - Le développement d'expertises cliniques quant aux problématiques qui touchent les jeunes et leur famille, et ce, tant dans la pratique psychosociale que dans les pratiques de réadaptation, en interne comme en externe.



- Une relation beaucoup plus étroite entre les milieux de la recherche et les milieux de la pratique:
- Une accessibilité et une pénétration plus grande de l'évolution des connaissances dans les milieux de pratique.
- Des recherches et des chercheurs plus orientés sur des enjeux de pratique.
- La mise en place d'instituts universitaires.
- ...

Bref, on l'oublie parfois, mais des pas énormes ont été faits. Il reste bien sûr quelques défis...

Le premier en liste:

- L'enjeu de la responsabilité collective face à la protection des enfants. Je vous disais plus tôt que la DPJ est peut-être trop visible. Je crois qu'on a confondu, au fil du temps, tous le système d'aide à la jeunesse à la DPJ.

Au contraire d'assister à une mobilisation des acteurs autour des enfants qui ont besoin de protection ou qui sont susceptibles d'en avoir besoin, on a plutôt constaté une déresponsabilisation, un désinvestissement de plusieurs secteurs. Un peu comme si on avait cru que la protection des enfants devenait maintenant l'affaire exclusive des DPJ et des CJ. Les compressions budgétaires qui ont aussi affecté les milieux de l'éducation et de la santé ont certainement favorisé cela.

Tous les rapports qui ont traité de la protection de la jeunesse ont soulevé d'une manière ou d'une autre cet enjeu. Quoique des progrès aient été faits ces dernières années, notamment avec les CLSC et les milieux de la déficience, nous demeurons fort éloignés, 25 ans plus tard, de la volonté du législateur de l'époque.

Le système de protection de la jeunesse ne peut constituer qu'un élément parmi d'autres visant à assurer, au sein d'une société, les conditions de développement adéquates pour les jeunes et leur famille.

Il ne saurait compenser les lacunes des politiques sociales visant à soutenir les familles, pas plus qu'il ne peut se substituer à un réseau d'aide efficace qui se doit d'être accessible en première ligne.

Penser le contraire équivaudrait à n'arracher que des dents en intervenant très peu sur le plan de l'hygiène dentaire. Cela est peut-être la solution, lorsque l'on n'a plus le choix, mais c'est la plus douloureuse et elle laisse des séquelles permanentes.

En 2002-2003, à Montréal, 750 signalements, soit plus de 10 % de tous les signalements, provenaient des parents eux-mêmes, souvent des parents d'adolescents, la plupart du temps des mères ayant seules la charge de la famille. Comment se fait-il que, comme société, nous en sommes rendus à ce point de constater que des parents épuisés, dépassés, en arrivent tout simplement à démissionner de leur rôle parental et à remettre leurs enfants à l'État !

Il y a là un premier défi : celui du soutien aux familles en difficulté, qui n'est pas pleinement relevé dans notre

société. L'enjeu de la responsabilité collective face à la protection de la jeunesse demeure un défi à relever.

- Le deuxième défi, non moins important, consiste à assurer une stabilité et une permanence des liens aux enfants pris en charge en protection de la jeunesse.
- Les connaissances ont évolué de façon fulgurante ces vingt dernières années concernant l'attachement et le développement de l'enfant particulièrement lors de la petite enfance.

Aujourd'hui nous savons. Nous connaissons l'impact de l'instabilité vécue par certains enfants, l'impact du déficit dans l'investissement affectif et les liens possibles avec d'éventuels troubles de la conduite.

**Chaque enfant a besoin et a droit
d'avoir, dans sa vie, un ou des
adultes stables, sécurisants,
contenants et capables de répondre
à ses besoins,**

- Parmi nos jeunes hébergés dans les unités de réadaptation 6-12 ans, nous savons que plusieurs sont pris en charge depuis presque leur naissance. Ils ont vécu de multiples déplacements en famille d'accueil, des allers-retours chez leurs parents naturels, bref, ils n'ont toujours pas d'enracinement et ils réagissent. Ils réagissent par des agissements incontrôlables, par la dépression ou présentent des problèmes de santé mentale de divers ordres. On leur donne des médicaments... et on fait de notre mieux en espérant des alternatives à l'hébergement en institution jusqu'à majorité. Vous aurez compris qu'on parle ici de l'enjeu du projet de vie pour les enfants, notamment de notre capacité à prendre des décisions qui assurent une stabilité, une continuité et une permanence des liens pour les enfants. Chaque enfant a besoin et a droit d'avoir, dans sa vie, un ou des adultes stables, sécurisants, contenants et capables de répondre à ses besoins, notamment et plus particulièrement sur le plan affectif.

Bien sûr, il faut privilégier que les parents jouent ce rôle. Nous avons la responsabilité de tout mettre en œuvre

pour les appuyer à cet égard. Nous avons aussi la responsabilité de faire les constats qui s'imposent lorsque cela n'est pas possible dans un délai raisonnable, vu du point de vue de l'enfant, et de mettre en œuvre les alternatives pour lui.

Voilà donc un grand défi dans lequel nous sommes déjà engagés et qui interpelle les intervenants tant sociaux que judiciaires. La Loi doit aussi être revue pour donner un cadre qui tienne compte de cet enjeu. Il faut discuter de ce qui est « vrai, beau et bien » pour un enfant dans ce contexte, en convenir et en conséquence adapter les règles de droit.

- Un troisième grand défi nous interpelle concernant justement cette relation entre le social et le judiciaire.
- Si, à l'origine de la Loi, on a adopté une approche visant la "déjudiciarisation" où on fait de l'instance sociale le maître d'œuvre du processus en protection de la jeunesse, force est de constater aujourd'hui que l'autorité judiciaire est de plus en plus présente dans les dossiers, et que le temps global passé en cour a été sans cesse en croissance ces dernières années.

**On a constaté une certaine perte de
valeur accordée au régime d'entente
sur mesures volontaires.**

- D'abord, la cour a été de plus en plus souvent interpellée par les DPJ. On a constaté une certaine perte de valeur accordée au régime d'entente sur mesures volontaires. Plusieurs motifs expliquent cela. Mentionnons entre autres le développement d'une pratique plus défensive au fil des années, notamment en lien avec l'enjeu de la gestion du risque. La crainte d'être blâmé, notamment par la commission ou dans les médias a pu jouer un rôle à cet égard.
- Ensuite, est apparue, au fil du temps, une perte de confiance du système judiciaire envers le système social. La crédibilité de notre système a été fragilisée. Des enjeux liés à l'accès aux services, à la qualité et à l'intensité des services en protection de la jeunesse, à la discontinuité de l'intervention ont suscité une attitude beaucoup plus interventionniste du système

judiciaire. On a vu les durées d'audition s'allonger considérablement. On constate des discussions fréquentes à la cour sur le plan d'intervention, sur la qualité des ressources d'hébergement, sur l'intensité des services, etc. On recourt plus souvent à des expertises externes. On voit des mouvements d'aller-retour devant la Cour beaucoup plus fréquents.

**Il faut revenir à une utilisation
judiciaire du tribunal de
la jeunesse, et il faut rétablir
un climat de respect et une
complémentarité entre l'autorité
sociale et l'autorité judiciaire (...)**

Tout cela s'éloigne de l'esprit originel de la Loi et des valeurs qui la sous-tendent et ne comporte pas véritablement d'avantages pour les enfants et leur famille.

Il faut revenir à des approches qui favorisent la coopération et la mobilisation des familles et éviter, autant que faire se peut, l'antagonisation des rapports. Il faut revenir à une utilisation judiciaire du tribunal de la jeunesse, et il faut rétablir un climat de respect et une complémentarité entre l'autorité sociale et l'autorité judiciaire, basés sur les préceptes de la Loi.

Par ailleurs, les problèmes de la pratique sociale, bien qu'ils existent très certainement, ne sauraient trouver leurs solutions dans un encadrement judiciaire au cas par cas. Il nous appartient de les régler. En contrepartie, il appartient à l'autorité judiciaire de s'assurer d'une justice efficace, en exerçant bien le rôle qui lui est dévolu, dans le respect des parties et des mandats de chacun à l'intérieur du système de protection.

Il y a là une relation à assainir.

Voilà donc, selon moi, les trois principaux enjeux actuels en protection de la jeunesse. Bien sûr, il y en a d'autres.

Je terminerai en vous rappelant que l'automne 2004 et l'hiver 2005 devraient être marqués par un projet de révision substantiel de la Loi.

Les défis que je vous ai mentionnés trouvent écho dans les travaux qui ont été menés, tant par le MSSS dans le document « La protection de la jeunesse au Québec : une responsabilité à mieux partager », que par le ministère de la Justice qui a revu les aspects portant sur le processus judiciaire.

Cette révision de la Loi ne vient pas invalider le système actuel, mais plutôt le bonifier, à la lumière de l'évolution des pratiques et des savoirs.

Vingt-cinq ans plus tard, malgré les embûches nombreuses et les découragements passagers, nous avons... vous avez construit quelque chose d'extraordinaire pour protéger les enfants et aider les familles.

N'oublions jamais le chemin parcouru. N'oublions pas que nous sommes encore un jeune système. N'oublions pas aussi, bien sûr, les défis qu'il nous reste à relever.

Merci pour votre œuvre au quotidien, merci pour ce bel engagement et ces belles valeurs !



Que retenir de l'implantation et de l'efficacité du programme « *Éduquons nos enfants sans corrections physiques* » ?

Marie-Ève Clément, chercheuse et professeure au Département de psychoéducation et de psychologie de l'UQO et Groupe de recherche et d'action sur la victimisation des enfants, Karine Côté, candidate au doctorat en psychologie à l'UQAM et Groupe de recherche et d'action sur la victimisation des enfants, et Isa Iasenza, conseillère à la DSPR du CJM-IU

Que retenir de l'implantation et de l'efficacité du programme « *Éduquons nos enfants sans corrections physiques* » ?

Les programmes de prévention et d'intervention en maltraitance peuvent être classifiés selon les clientèles diverses qu'ils ciblent : l'individu, la famille, la communauté ou la société. Parmi ceux qui ciblent la famille, certains visent plus particulièrement à développer les habiletés parentales qui favorisent les relations harmonieuses entre parents et enfants, en enseignant aux parents comment faire face aux problèmes de comportement de l'enfant et en leur montrant comment agir pour modifier les comportements qu'ils jugent inappropriés (Todres et Bunston, 1993).

Ces programmes d'éducation parentale offrent en moyenne 11 rencontres de 2 heures à des groupes réunissant entre 10 parents et 15 parents. Ils s'appuient principalement sur la théorie de l'apprentissage social et le modèle adlérien. Dans le premier cas, on enseigne aux parents les principes de base de la modification comportementale, le renforcement positif par exemple. Le modèle adlérien, quant à lui, est basé sur l'idée que tout comportement humain a une utilité sociale et que les individus, loin d'être victimes de pulsions, peuvent choisir. Les objectifs de cette approche sont, entre autres, d'encourager les relations autonomes, responsables et coopératives au sein de la famille et d'enseigner aux

parents à être des guides pour leurs enfants en établissant des limites claires, fermes et conséquentes pour tous les membres de la famille.

Les programmes d'entraînement et d'éducation parentale qui adoptent une approche adlérienne ou axée sur l'apprentissage social présentent généralement des effets positifs à la fois sur les attitudes et les conduites parentales de punition corporelle adoptées par les parents (Bamba, 2000; Cowen, 2001; Nelson et al., 2001). Cependant, Nelson et ses collègues (2001) soulignent qu'il n'y a aucune preuve à l'effet que ces programmes préviennent l'abus ou la négligence envers les enfants.

Plusieurs critiques sont formulées à leur endroit, concernant notamment le fait qu'ils constituent le plus souvent une stratégie unique pour faire face à une situation complexe dont les causes sont multiples. La courte durée de ces programmes (en général moins de 3 mois) et l'absence d'effets durables observés chez les parents et leurs enfants sont aussi remis en question.

Ces critiques reflètent d'ailleurs celles mentionnées dans la littérature comme étant susceptibles d'augmenter les chances de succès de tels programmes (Blanchet et al., 1993; Heinicke et al., 1988; Iwaniec, 1997; Bamba, 2000). On pense notamment à l'importance de mettre en place des stratégies et des méthodes d'intervention multiples et complémentaires, à la souplesse dans l'application des

programmes, à la durée (11 contacts ou plus entre intervenants et parents), à la précocité de l'intervention ainsi qu'à l'ouverture aux aspects contextuels et environnementaux, et à la diversité sociale et culturelle des participants.

BRÈVE DESCRIPTION DU PROGRAMME

Le programme « Éduquons nos enfants sans corrections physiques » a été développé il y a 5 ans par 2 intervenants communautaires (François et Piquant, 1999). Ce programme offre une approche qui se situe à mi-chemin entre le modèle adlérien et celui issu de l'apprentissage social. Il vise essentiellement à diminuer le recours des familles à la punition corporelle comme méthode disciplinaire tout en favorisant l'adoption de stratégies alternatives non violentes.

En 2001, le Centre Mariebourg, un organisme communautaire ayant pour mission de prévenir l'apparition de problèmes psychosociaux chez les enfants de 6-12 ans, implantait ce programme en partenariat avec le Centre jeunesse de Montréal, le CLSC de Montréal-Nord et 8 écoles primaires du territoire (Iasenza et Fréchette, 2003). Décrit en détails dans un numéro antérieur de Défi jeunesse (Iasenza, Piquant, et François, 1999), le programme est actuellement offert par le Centre Mariebourg aux familles d'origine haïtienne du territoire de la Commission scolaire de la pointe de l'île (CSPI) et par la Maison d'Haïti aux familles du territoire de la Commission scolaire de Montréal (CSDM). La participation des familles est volontaire; elles sont référées soit par l'intervenant DPJ à l'étape évaluation/orientation à la suite d'un signalement pour abus physique soit par les écoles soit par le CLSC sur la base de l'utilisation présumée de la punition physique envers l'enfant. Brièvement, les objectifs sont :

- Sensibiliser les parents aux rôles et fonctions des institutions québécoises ;
- Renforcer la confiance des familles dans les services et institutions québécoises ;
- Offrir un meilleur soutien social aux parents ;
- Diminuer la préférence et l'utilisation des punitions corporelles ;
- Apprendre aux parents l'utilisation des méthodes disciplinaires à l'égard des enfants autres que les corrections physiques ; et

- Prévenir les signalements à la DPJ et réduire l'intervention institutionnelle.

Pour atteindre ces objectifs, le programme propose aux parents 4 rencontres d'une durée de 3 heures. L'intervention débute en fait avant la première rencontre puisque l'intervenant établit un premier contact téléphonique avec les parents pour leur présenter le programme et les inviter à y participer. Mentionnons également que le Centre Mariebourg a enrichi le programme en y ajoutant une formation destinée aux enfants (6-12 ans) des parents qui y participent. Cette formation, appelée « Enfants avertis », permet d'aborder avec eux différents aspects de leur vie, dont les situations qui ont motivé leur présence et la résolution de conflits entre pairs.

VOLET 1 : ÉVALUATION DE L'IMPLANTATION DU PROGRAMME

L'évaluation d'implantation du programme offert aux parents visait à documenter les sources et modalités de référence, le degré de participation et de rétention ainsi que la satisfaction générale des parents et des partenaires (Clément et Côté, 2004). Plusieurs personnes ont participé à cette évaluation, dont la responsable du programme et les intervenants du Centre Mariebourg ainsi que les partenaires et sources de référence des familles au programme. Au total, 7 des 8 directions d'écoles primaires, un représentant du CLSC et un représentant de la DPJ ont répondu à l'entrevue téléphonique. Ce volet de l'évaluation comprend également les commentaires des parents recueillis à la fin de leur participation au programme.

Sources et modalités de références des familles au programme

Les principales étapes menant à la référence d'une famille au programme sont : le rappel aux partenaires de la tenue du programme par le Centre Mariebourg ; la transmission de l'information sur le programme à l'interne, c'est-à-dire entre professionnels d'un même établissement ; l'identification des familles ; la validation des références par l'établissement ; la transmission des références au Centre Mariebourg ; et la présentation du programme aux parents et l'invitation à y participer. Si l'on considère la diversité des sources de référence (c'est-à-dire CLSC, 8 écoles primaires, DPJ), on ne peut s'étonner de constater que certaines étapes du processus varient d'un établissement à l'autre. Par exemple, pour la transmission de l'information à l'interne, la plupart des écoles diffusent l'information sur la tenue du programme lors des assemblées générales, lors

de réunions du personnel ou par des notes de service ou des bulletins internes. Par ailleurs, certaines écoles mentionnent un second mode d'information utilisé spécifiquement pour faire connaître le programme (ex. : rencontre systématique avec les nouveaux employés, distribution de dépliants sur le programme).

Les critères de sélection des familles varient également selon les écoles. En effet, 4 écoles ont référé les familles pour troubles de comportement chez l'enfant, 3 écoles pour utilisation présumée de la punition corporelle par les parents et 1 pour d'autres motifs tels que la présence de retard scolaire chez l'enfant ou le manque de collaboration de la part des parents. La répondante du CLSC a indiqué qu'il y avait eu peu de demandes de la part de familles d'origine haïtienne et, le cas échéant, un manque de correspondance entre les demandes reçues et les objectifs du programme.

Enfin, la présentation du programme aux parents, préalable à l'appel de l'intervenant, est une autre étape du recrutement qui varie selon l'établissement référant. À la DPJ et au CLSC, c'est l'intervenant en charge du dossier qui présente le programme aux parents. Les écoles envoient, quant à elles, une lettre aux parents les invitant à y participer. Une direction d'école se distingue toutefois des autres puisqu'elle appelle directement les parents pour les inviter à participer avant de leur envoyer la lettre.

**Certaines indications portent
à croire que la source et les modalités
de référence adoptées par
les divers partenaires ont pu
influencer la participation des familles
au programme.**

Bilan des références, de la participation et de la rétention

Au total, 80 familles ont été référées à l'un des 4 groupes offerts au cours de l'année scolaire 2002-2003. La majorité des références proviennent des écoles (80 %), suivi par la DPJ (18 %) et le CLSC (2 %). De ce nombre, 25 familles ont participé au programme, et un nombre similaire de familles n'ont pu être rejointes. Les autres

parents se sont dits non intéressés ou ont invoqué le manque de temps ou un conflit d'horaire avec le travail. En ce qui concerne la rétention, 68 % des familles participantes ont assisté à 3 ou 4 rencontres du programme.

Certaines indications portent à croire que la source et les modalités de référence adoptées par les divers partenaires ont pu influencer la participation des familles au programme. On observe d'abord que celles référées par la DPJ ont un taux de participation et de rétention au programme plus élevé que celles référées par les écoles. Cela n'est d'ailleurs pas étonnant si l'on considère la présence de conséquences directes de la participation des familles référées par la DPJ (c'est-à-dire possibilité de fermeture de leur dossier). Par ailleurs, il est intéressant de noter que les familles référées par l'école qui établit un premier contact avec celles-ci avant l'envoi de la lettre participent davantage que celles référées par les autres écoles qui n'établissent aucun contact personnalisé. En effet, c'est 58 % des familles référées par la première école qui participent au programme comparativement à un taux de participation qui varie entre 0 % et 27 % pour celles référées par les autres écoles. Dans la même veine, les écoles qui utilisent plus d'un mode de transmission de l'information sur le programme auprès de leurs employés ont des taux plus élevés de participation.

Appréciation générale

De manière générale, les partenaires perçoivent le programme comme étant utile et pertinent. Plusieurs ont souligné l'apport positif de la formation offerte aux enfants, qui complète celle donnée aux parents. Les principaux éléments de satisfaction concernent la diversité des sources de référence, le modèle d'intervention axé sur l'enseignement de stratégies alternatives et sur le processus d'acculturation ainsi que l'animation des groupes par des intervenants de la même origine ethnique que les parents. Par ailleurs, certaines écoles se sont interrogées sur le biais de désirabilité sociale que peut entraîner la réception de la lettre d'invitation envoyée aux parents, ceux-ci pouvant être, selon elles, enclins à freiner le recours à la punition corporelle en public après réception d'une telle lettre. D'autres partenaires ont remis en question la pertinence d'inviter les directions d'écoles lors de la dernière rencontre du programme puisque cela pourrait avoir un effet négatif sur les parents qui risquent de se sentir évalués ou jugés et mal à l'aise de témoigner en présence de cette figure d'autorité.

Chez les parents, le degré de satisfaction est très élevé. Tout comme les partenaires, ils se disent particulièrement

satisfaits de la formation donnée aux enfants et de l'apprentissage de méthodes éducatives alternatives. La plupart soulignent également l'attitude d'ouverture et de respect des intervenants : « L'animateur se met comme un parent, pas comme un dictateur ou un parent qui sait tout. Il est très ouvert ». Toutefois, contrairement aux partenaires, les parents ont apprécié la présence d'invités tels que les directeurs d'écoles, le responsable du programme et un représentant du CJM à la dernière rencontre du programme.

VOLET 2 : ÉVALUATION D'EFFICACITÉ

Le second volet de l'évaluation visait à rendre compte des changements observés chez les parents participants entre le début et la fin du programme quant aux attitudes à l'égard de la punition corporelle, des conduites de discipline parentale ainsi que des attitudes face à divers établissements du territoire dont le centre jeunesse (Direction de la protection de la jeunesse). Pour répondre à ces objectifs, 13 parents ont rempli un questionnaire au début de la première rencontre du programme (prétest) et une semaine après la dernière rencontre (post-test).

Plus particulièrement, le programme apparaît efficace pour diminuer les attitudes parentales favorables à l'utilisation de la punition corporelle ainsi que le recours à cette méthode.

Modification des attitudes et des conduites parentales

De manière générale, les résultats montrent que les objectifs du programme sont partiellement atteints. Plus particulièrement, le programme apparaît efficace pour diminuer les attitudes parentales favorables à l'utilisation de la punition corporelle ainsi que le recours à cette méthode. Les parents sont moins nombreux à penser que la punition corporelle est une méthode efficace ou que « ce n'est pas nécessairement agréable, mais c'est le devoir des parents de donner des tapes à leurs enfants. » Les parents ont aussi déclaré utiliser moins souvent la correction physique (ex. : donner une tape sur les fesses, sur le bras, les mains ou la jambe) après la fin du programme.

On a également questionné les parents sur les conséquences possibles du recours à la punition corporelle en leur demandant d'indiquer leur degré d'accord avec des affirmations telles que : « Il arrive que les enfants développent des problèmes de comportement (ex. : irrespectueux, indisciplinés ou violents) quand leurs parents les frappent pour les discipliner. » Cependant, les résultats n'indiquent aucune différence significative entre les deux temps de mesure. De plus, aucune différence significative n'est apparue entre le début et la fin du programme sur le recours à des méthodes positives (ex. : expliquer calmement à l'enfant pourquoi quelque chose qu'il a dit ou fait n'était pas correct, amener l'enfant à se calmer et à réfléchir ou l'envoyer dans sa chambre lorsqu'il dérangeait). L'analyse des réponses aux questions ouvertes a toutefois montré que les parents sont nombreux à déclarer le recours à des méthodes alternatives comme l'écoute et la négociation à la fin du programme. Plusieurs nous parlent même de l'importance qu'ils accordent à leur rôle de modèle parental :

« Je dois d'abord être un modèle pour mes enfants. Par exemple, si je dis __ fais pas ça __, je dois pas le faire non plus. »

« Le programme m'a montré comment je dois agir avec les enfants, ça m'a appris à écouter ce qu'ils ont à me dire, à me calmer. Ils m'écoutent plus. »

« Le programme m'a donné des solutions. Plutôt que de frapper, crier après l'enfant, on le valorise. Ça lui donne confiance en lui. Souvent, je travaille trop et n'écoute pas toujours mes enfants ; le programme m'a donné le goût de prendre plus de temps pour mes enfants ... »

Perception du rôle et de l'utilité de la DPJ

Les résultats montrent une légère amélioration de la perception du rôle et de l'utilité de la DPJ entre le début et la fin du programme. Bien que non significatives, ces différences laissent tout de même présumer une plus grande ouverture des parents face au rôle de cette institution au Québec. Par exemple, au prétest, la majorité des parents ont indiqué que le rôle de la DPJ consiste à exercer un contrôle sur les parents ou à s'insérer dans la vie privée des gens (69 %). Après leur participation au programme, ils sont plus nombreux à concevoir le rôle de protection des enfants et de soutien au parent (62 % au post-test versus 31 % au prétest). Dans la même veine, ils sont plus nombreux à la fin du programme à penser que la DPJ est utile à la société québécoise (42 % au post-test versus 17 % au prétest).

DISCUSSION ET RECOMMANDATIONS

Forces et spécificités du programme

Le programme « Éduquons nos enfants sans corrections physiques » présente de nombreuses forces qu'il importe de souligner. D'abord, la pertinence d'un tel programme est bien établie, et cela, tant du point de vue des partenaires que des parents. Ce constat s'inscrit d'ailleurs dans la lignée des résultats obtenus précédemment par Piat, Trottier et Iasenza (2001) qui ont évalué l'implantation du programme offert à la Maison d'Haïti. Ensuite, le programme apparaît efficace pour diminuer à court terme les attitudes favorables à la correction physique et le recours à de telles conduites. Le discours des parents met également en évidence l'apprentissage de méthodes disciplinaires alternatives à la fessée (ex. : valoriser l'enfant, se calmer, être un modèle...).

Le programme apparaît efficace pour diminuer à court terme les attitudes favorables à la correction physique (...)

Parmi les principales forces, notons tout particulièrement la spécificité du programme, c'est-à-dire le fait qu'il ait été développé pour répondre aux besoins d'une clientèle spécifique plutôt qu'adapté d'un programme déjà existant. Ce programme est d'autant plus « culturellement spécifique » qu'il est animé par des animateurs de même origine ethnique et dans la langue maternelle des parents, deux éléments majeurs que l'on retrouve rarement dans les programmes d'éducation parentale (Cheng Forman et Balter, 1997).

La mise en place de collaborations avec de nombreux partenaires, l'approche des intervenants qui consiste à partir du vécu des parents, l'attitude d'ouverture et de respect qu'ils démontrent à l'égard des réalités et des valeurs individuelles et la formation offerte en parallèle aux enfants sont autant d'éléments qui contribuent à augmenter la pertinence et le caractère spécifique de l'intervention. De plus, certains aspects du programme qui paraissent délicats aux yeux des partenaires, comme l'invitation des directions d'école à la dernière rencontre, semblent par ailleurs appréciés des parents, constat qui renvoie à l'importance que les parents d'origine haïtienne accordent au rôle d'autorité des écoles. Leur présence, ainsi que l'appel personnalisé préalable à l'envoi de la lettre, semble d'ailleurs constituer des éléments favorables dont il faut tenir compte.

Participation des familles

Près du tiers des familles référées au programme n'ont pu être rejointes, et cela malgré les nombreuses tentatives et messages laissés par les intervenants. Ce résultat pose la question de la motivation des familles à participer à un tel programme. À la lumière des résultats obtenus, certaines recommandations sont proposées en vue de favoriser la participation des familles au programme. D'abord, les résultats de l'étude laissent supposer que le degré d'implication des partenaires est un élément favorable à la participation des parents au programme. Il est donc suggéré de sensibiliser les partenaires à ce résultat en encourageant par exemple, l'utilisation de plusieurs modes de transmission de l'information sur le programme dans leurs établissements respectifs, et cela surtout dans les contextes de mobilité du personnel. Leur appel préalable aux parents et leur présence à la dernière rencontre sont d'autres facteurs témoignant de leur implication et susceptibles d'être appréciés des parents.

Ensuite, on a constaté que le critère de sélection du recours présumé à la correction physique n'est pas appliqué de manière systématique dans les écoles. Considérant la difficulté pour les écoles d'observer le recours des parents à la punition corporelle, il est suggéré d'ajuster le programme (critères de sélection, objectifs, contenu) afin d'y inclure explicitement les familles qui, bien qu'elles ne déclarent pas utiliser la punition corporelle, présentent des risques associés à cette pratique (ex. : troubles de comportement de l'enfant). L'élargissement des critères de sélection pourrait être d'autant plus pertinent que le CLSC a mentionné l'absence de correspondance entre les demandes reçues des familles d'origine haïtienne et les objectifs du programme. Il serait d'ailleurs intéressant d'approfondir cet aspect avec les intervenants du CLSC afin de mieux connaître les besoins de leur clientèle.

D'autres facteurs ont pu entraîner des réticences à participer au programme de la part des parents. On pense notamment à l'évocation de la DPJ lors de l'appel de l'intervenant pour présenter le programme aux parents. Considérant que plusieurs d'entre eux ont une méconnaissance de son rôle, il est possible qu'ils craignent d'être jugés et ainsi de refuser de participer au programme. Le fait d'informer les parents de la tenue d'une étude d'évaluation lors de ce premier contact a également pu contribuer à augmenter les réticences des parents à y participer.

Enfin, il nous apparaît important de souligner que le programme est toujours offert par la Maison d'Haïti et que les intervenants de la DPJ continuent d'y référer des parents. Rappelons qu'en théorie ils réfèrent les parents au

programme du Centre Mariebourg uniquement lorsque ces derniers habitent le territoire de la CSPI, les parents habitant le territoire de la CSDM étant référés à la Maison d'Haïti. Toutefois, il serait intéressant de voir, dans les faits, comment se répartissent les références des intervenants DPJ entre les deux organismes offrant le programme puisqu'il est fort possible que les intervenants ne se fient pas tant au territoire où habitent les parents qu'à la disponibilité du programme (date et lieu des rencontres).

Efficacité du programme

D'emblée, les résultats d'efficacité sont encourageants et justifient la pertinence du programme auprès des familles d'origine haïtienne. Certains facteurs liés à la réussite des programmes de prévention et de soutien aux compétences parentales mériteraient cependant d'être considérés. En effet, on sait que la durée, l'intensité et la précocité de tels programmes sont des éléments qui contribuent à en

augmenter l'efficacité (Nelson et al., 2001). Aussi, il y a lieu de penser qu'une intervention plus longue serait susceptible de modifier davantage les conduites parentales. Cela permettrait d'approfondir avec les parents certains thèmes comme les conséquences de la violence pour l'enfant, le rôle de la DPJ et les organismes d'aide du territoire. Augmenter la durée de l'intervention donnerait également l'occasion aux parents de partager et d'expérimenter davantage de nouvelles pratiques éducatives tout en favorisant l'établissement de liens plus personnels. Des rencontres entre parents et enfants pourraient aussi être offertes ainsi qu'un suivi individuel. En somme, cela augmenterait le nombre de contacts entre familles et intervenants et multiplierait par le fait même les modes d'intervention. On se rappellera qu'il s'agit d'ailleurs de facteurs associés à l'efficacité des programmes d'éducation parentale (Bamba, 2000).

Références bibliographiques

Bamba, M. L. (2000). « Evaluating the impact of parent education for parents of young children », *Dissertation Abstracts International*, vol. 61, no 7-A, 2586.

Blanchet, L., M.-C. Laurendeau, D. Paul et J.-F. Saucier (1993). *La Prévention et la promotion en santé mentale. Préparer l'avenir*, Boucherville, Gaétan Morin.

Cheng Forman, J. et L. Balter (1997). « Culturally sensitive parent education: A critical review of quantitative research », *Review of Educational Research*, vol. 6, no 3, 339-369.

Clément, M.-È. et K. Côté, (2004). « Évaluation de l'implantation d'un programme de renforcement des compétences parentales offert à des familles issues d'une communauté ethnique minoritaire de Montréal », *Cahier d'analyse du GRAVE-ARDEC*, Montréal, UQAM.

Cowen, S. P. (2001). « Effectiveness of a parent education intervention for at-risk families », *Journal of Family Violence*, vol. 6, no 2, 73-82.

François, D. et J.-M. Piquant (1999). *Renforcement des compétences parentales*, Guide de formation, document interne, Montréal, Centre Mariebourg.

Heinicke, C. M., L. Beckwith et A. Thompson (1988). « Early intervention in the family system: A framework and review », *Infant Mental Health Journal*, vol. 9, no 2, 111-141.

Iasenza, I., J.-M. Piquant et D. François (1999). « Comment éduquer nos enfants sans utiliser la correction physique ? », *Défi Jeunesse*, vol. 6, no 1, 14-20.

Iasenza, I. et D. Fréchette (2003). « Le partenariat entre les acteurs de la prévention et de la protection pour le bien-être des enfants », *Défi Jeunesse*, vol. 10, no 1, 31-39.

Iwaniec, D. (1997). « Evaluating parent training for emotionally abusive and neglectful parents », *Research on Social Work Practice*, vol. 7, no 3, 329-349.

Nelson, G., M.-C. Laurendeau, C. Chamberland et L. Peirson (2001). « A review and analysis of programs to promote family wellness and prevent the maltreatment of preschool and elementary-school-aged children », sous la direction de I. Prilleltensky, G. Nelson et L. Peirson, dans *Promoting family wellness and preventing child maltreatment*, Toronto, University of Toronto Press, 220-272.

Piat, M., S. Trottier et I. Iasenza (2001). *Évaluation de l'implantation du programme « Comment éduquer nos enfants sans utiliser la correction physique ? »* Un programme de renforcement des compétences parentales, Rapport de recherche, Centre jeunesse de Montréal.

Todres, R. et T. Bunston (1993). « Parent education program evaluation : A review of the literature », *Canadian Journal of Community Mental Health*, vol. 12, no 1, 225-257.

Note des auteurs

L'évaluation du programme a été réalisée grâce à une subvention du Centre d'excellence pour la protection et le bien-être des enfants, l'un des cinq centres d'excellence pour le bien-être des enfants financés par Santé Canada. Les auteurs désirent remercier les parents, les intervenants, la responsable du programme et la direction du Centre Mariebourg ainsi que le CLSC, la DPJ et les directions d'école pour leur participation et leur appui à l'étude.

L'aide contrainte : de l'ombre à la lumière

Mario Cyr, Chef de service IRI, CJM-IU

Texte d'une présentation dans le cadre d'une formation en thérapie conjugale et familiale, Hôpital juif de Montréal le 20 juin 2003.

La Loi de la protection de la jeunesse (LPJ) permet une intervention qui vise à assurer la sécurité et le développement harmonieux de chaque enfant au Québec. Il s'agit de la seule Loi qui contraigne des parents et des enfants à recourir à des services d'aide. Elle renferme ainsi tous les éléments propres à l'aide thérapeutique contrainte, sujet de cette présentation.

Dans ce contexte, le travailleur social¹ fait face, à un énorme défi : aider les membres « résistants » d'un système jugé en difficulté à devenir des clients engagés à améliorer leur fonctionnement quotidien. Cette transformation est possible ; nous l'avons vu et constaté, et ce, dans des situations souvent difficiles et très tendues. Se pose alors la question de savoir quels sont les conditions, les interventions et les positionnements que le travailleur social peut adopter pour favoriser une aide thérapeutique dans ce contexte symétrique d'aide sous la contrainte.

Une recension des écrits sur l'intervention en aide contrainte nous amène à constater qu'il s'agit d'un sujet peu exploré tant par les chercheurs que par les intervenants. Ceci est étonnant étant donné la fréquence de telles situations dans la pratique. Dans les faits, on constate que les clients n'ont souvent pas le choix de se soumettre ou non aux mesures de protection et que l'intervenant, lui, avec le temps et face aux résistances, peut s'enliser dans

l'épuisement professionnel et le désabusement. Approfondir la thématique de l'aide contrainte apparaît donc à la fois complexe et fort stimulant. De plus, les enseignements qui s'appliquent aux interventions dans ce contexte spécifique s'avèrent également utiles pour comprendre tous les autres contextes d'intervention familiale, qu'elle soit volontaire ou contrainte.

La présentation se divise en trois thèmes principaux - le contexte du contexte, le contexte et le processus d'intervention - et éclaire les différents enjeux, tant sociaux, organisationnels, familiaux que personnels. Ces enjeux sont présents dans toutes les situations où une famille est prise en charge par le centre jeunesse par décision du directeur de la protection de la jeunesse et de la Chambre de la jeunesse.

LE CONTEXTE DU CONTEXTE

Le contexte du contexte est l'étude de la situation globale qui entoure et conditionne l'exercice de l'aide contrainte dans notre société. Quels sont les éléments qui forment le contexte propre à l'aide contrainte au Québec ? Quels sont les éléments culturels, sociaux et légaux qui définissent et influencent la compréhension de chacun des acteurs de cette situation bien particulière ? Il est avantageux de prendre le temps de s'y attarder afin de mieux cerner leurs impacts sur l'action de l'intervenant.

La perception négative du pouvoir et de l'autorité dans notre société

Les réticences à exercer l'autorité, dans notre société moderne, peuvent s'expliquer par des valeurs occidentales

¹ Les termes « client » et « famille » désignent la cible des interventions spécifiques à l'aide contrainte ; « intervenant », « travailleur social » ou « thérapeute » désignent le porteur de la mission de changement dans le système contraint ; « tribunal » quant à lui, représente la Chambre de la jeunesse du Québec. Le masculin est utilisé dans le seul but de faciliter la lecture bien qu'il ne reflète pas la réalité de pratique qui est constituée principalement d'intervenantes et de travailleuses sociales.

qui accordent beaucoup d'importance à la liberté, à l'autodétermination et à une vision, souvent négative, du contrôle social. Le citoyen a, en général, une perception négative de l'exercice du pouvoir par les autorités, qui sont bien souvent considérées comme un mal nécessaire ; que l'on pense aux services policiers, aux services de l'impôt ou aux services de protection de la jeunesse !

Notre société favorise l'individualisation des besoins et des moyens. Elle tente d'éviter au citoyen de se retrouver sans recours face à l'autorité et au pouvoir. Ainsi, les processus de plainte, de recours collectifs, les organismes d'appel des décisions administratives sont des outils sociaux valorisés pour protéger le citoyen de l'arbitraire et de l'injustice.

La Loi et son application comme outil de contrôle social

Les intervenants sont souvent confrontés à un dilemme profond : représentent-ils un outil de contrôle social qui applique une loi imposant le conformisme ou constituent-ils une aide réelle et valable qui provoque des changements significatifs chez les enfants et leur famille ?

La Loi de la protection de la jeunesse (LPJ) est un instrument social normatif. Ses règles sont claires, et l'intervenant qui l'applique ne peut s'y soustraire. Par ailleurs, la LPJ se base sur des définitions floues, pouvant porter à confusion. Les concepts de « sécurité » et de « développement compromis » ainsi que celui de « danger pour l'enfant » ne sont pas des notions aisées à définir. Ils demeurent des concepts mal précisés, ce qui ouvre la porte à des interprétations différentes selon les rôles joués dans le système et les orientations philosophiques personnelles.

Par contre, c'est le caractère imprécis de cette notion d'enfant en danger et au développement compromis qui rend la Loi utilisable. Cette notion doit, en effet, être suffisamment éclairante tout en ne réduisant pas la situation à évaluer à un exercice technique. Elle doit donc accorder une large marge à l'appréciation personnelle qui, généralement, se fonde sur le « bon sens commun ».

La LPJ est une loi d'exception qui délègue beaucoup de pouvoirs à ses représentants et au tribunal. Elle accorde, par exemple, un pouvoir d'ingérence dans la famille à laquelle elle s'intéresse. Elle permet, entre autres, de placer ou de déplacer un enfant. Seul le Code criminel accorde ce niveau d'autorité à des intervenants pour contrôler les faits et gestes de certains citoyens. Le but de la protection de la jeunesse est de protéger les enfants en fortifiant leur famille et non en

blâmant les parents. Mais, on a souvent l'impression qu'elle protège l'enfant « contre » ses parents, sous forme d'ordonnance après enquête. Cette façon de faire se conclut souvent par une relation d'opposition, hostile ou non, suscitée par une perception négative de la Loi.

L'approche des problématiques par le biais de l'individu

Notre société valorise grandement le respect des droits et libertés individuelles. Cette défense des droits personnels peut mener à une « décollectivisation » des réponses aux difficultés des familles. La valeur selon laquelle chacun peut

Notre société valorise grandement le respect des droits et libertés individuelles. Cette défense des droits personnels peut mener à une « décollectivisation » des réponses aux difficultés des familles.

et doit contrôler tout ce qui lui arrive mène, d'une façon indirecte, à une « reddition de compte » individuelle. Les difficultés et les dysfonctions familiales ne sont pas posées en terme collectif, mais plutôt comme le reflet de problématiques individuelles, familiales ou relationnelles.

La tendance à la judiciarisation

Depuis plusieurs années, en Amérique du Nord et donc au Québec, on a tendance à recourir au système judiciaire pour régler problèmes et différends. Cette judiciarisation a pour effet de confier la gestion des différends de toute nature aux tribunaux : Cour des petites créances, gestion des différends conjugaux et familiaux, nombreuses poursuites parfois farfelues engagées par des citoyens, etc. Une des raisons de ce mouvement est la croyance qu'il est efficace d'utiliser un système basé sur le respect d'une norme par le recours à un jugement judiciaire, qui par une sanction formelle crée une contrainte chez une des parties.

« Dans le cadre de la LPJ, les mesures ordonnées ne cessent de croître. Entre 1985 et 1995, le taux de prise en charge judiciarisée a augmenté de 134 % dans l'ensemble des centres jeunesse québécois. Plus de deux familles sur trois « suivies » vivent l'intervention sous la contrainte judiciaire. Cette réalité s'actualise par une pratique clinique

de plus en plus balisée par les normes juridiques et rien n'indique que cette tendance diminuera dans un avenir prévisible. » (Beaudoin et al., 1997 : 110)

La perception négative de la Direction de la protection de la jeunesse

La LPJ est une loi d'exception dont l'esprit et les objectifs semblent bien acceptés par les citoyens québécois. C'est son application qui apparaît plus controversée. La Direction de la protection de la jeunesse (la DPJ) est souvent perçue, à tort ou à raison, comme la « police des enfants ». Et tout comme les services policiers, elle est vue comme un mal nécessaire qu'il vaut mieux garder loin de soi. Certains considèrent qu'elle en fait trop et la définissent comme une « placeuse » d'enfants. D'autres croient qu'elle n'en fait pas assez, en laissant des parents maltraiter leur enfant. Un fait demeure certain, la DPJ a

La LPJ est une loi d'exception dont l'esprit et les objectifs semblent bien acceptés par les citoyens québécois. C'est son application qui apparaît plus controversée.

l'obligation de ne jamais se tromper. Tout d'abord parce que cela signifie qu'un enfant a vécu une situation intolérable et ensuite parce qu'elle ne veut pas être blâmée. Cela influence, sans aucun doute, la gestion du risque dont les intervenants de la DPJ sont responsables.

La DPJ se retrouve ainsi en mode défensif : tout comme ses « clients », elle doit prouver qu'elle remplit son mandat correctement sous risque de blâme sérieux. La crainte de se tromper en n'intervenant pas dans une situation familiale ou en mettant fin trop tôt à une intervention conduit les intervenants à adopter, plus ou moins consciemment, une vision et des modes d'intervention défensifs plutôt que positifs envers les clients. Cela contribue, sans doute, à l'image collective que les intervenants sont des « fonctionnaires » et des « policiers », deux vocables qui n'attirent pas la sympathie et l'adhésion des familles auprès desquelles ils interviennent.

Le processus menant à un mandat d'autorité

Lorsqu'il décide, après évaluation des faits signalés, que la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis,

le directeur de la protection de la jeunesse (le DPJ) doit prendre deux décisions : préciser le régime, volontaire ou judiciaire, puis préciser les mesures nécessaires pour mettre fin à la situation et éviter qu'elle ne se reproduise.

Le guide de pratique des DPJ établit trois critères à prendre en considération avant de proposer l'application de mesures volontaires : la reconnaissance de l'existence d'un problème, la motivation et les capacités des parents ainsi que celles de l'enfant, s'il est âgé de 14 ans ou plus.

Dans tous les autres cas, le DPJ doit saisir le tribunal de la situation. Le régime judiciaire est obligatoire notamment lorsque les parents ou l'enfant décident de saisir le tribunal de la situation et lorsqu'ils ne satisfont pas aux critères établis pour les mesures volontaires. Le régime judiciaire pourra devenir obligatoire, ultérieurement, s'il y a retrait de l'entente volontaire ou s'il est impossible de renouveler une entente conformément aux limites imposées par la Loi.

Le DPJ a ensuite la responsabilité de « voir » à l'exécution de l'entente ou de l'ordonnance telle que formulée. Il est chargé de s'assurer que les mesures indiquées à l'entente volontaire ou à l'ordonnance soient appliquées.

Cette responsabilité du directeur peut donner lieu à plusieurs activités qui auront pour but d'informer les parents et l'enfant, de les motiver, de les inciter à respecter l'entente ou l'ordonnance, de les appuyer, de les surveiller, de les contrôler et, dans certaines situations, de prendre des moyens légaux jugés nécessaires. L'ordonnance du tribunal, quant à elle, stipule qu'aide, conseil et assistance doivent

La définition de l'intervention à faire auprès d'une famille « judiciairisée » comporte ainsi une double attente qui peut sembler contradictoire.

être fournis par un intervenant du centre jeunesse. Ainsi, contrairement à la lettre de la Loi, semble-t-il, l'ordonnance semble induire une priorité à l'aide et au soutien des parents et des enfants.

La définition de l'intervention à faire auprès d'une famille « judiciairisée » comporte ainsi une double attente qui peut sembler contradictoire. Ici encore, l'interprétation du mandat n'est pas claire et laisse une grande place à la

décision de chacun selon ses orientations professionnelles et personnelles. Cette réalité renforce le fait que l'aide contrainte s'accompagne souvent de flou, et ce, pour toutes les parties. Notons finalement que le client obtient, lui aussi, une copie de l'ordonnance. On peut présumer qu'il se fierait sur l'énoncé de l'ordonnance, espérant recevoir de son intervenant social aide, conseil et assistance plutôt que le contrôle contenu dans les orientations de la Loi.

Les restrictions budgétaires et le manque de ressources

Les restrictions budgétaires, la loi sur le déficit zéro, l'augmentation des besoins et des situations à risques, l'engorgement de ressources qui s'avèrent insuffisantes et la surcharge des intervenants affectent la crédibilité des services sociaux auprès des clients et de la population en général.

L'augmentation de la lourdeur des problématiques vécues par la clientèle

Nous assistons, depuis plusieurs années, à un accroissement de diverses problématiques dans notre société. Les situations liées à la santé mentale et à la pauvreté frappent encore souvent et durement les familles. Les nouveaux arrivants et leurs cultures différentes posent un défi aux organismes d'aide. La violence, l'éclatement des familles et la fragilisation de l'individu contribuent à la création de situations lourdes et complexes tant pour l'intervenant que pour le client.

LE CONTEXTE

Le contexte est constitué de toutes les composantes qui se conjuguent pour conditionner, de façon souvent imperceptible, le réel de la salle d'entrevue. Il s'avère donc important de bien déterminer ces composantes pour en saisir les influences sur ce qui se passe dans l'ici et le maintenant de la rencontre.

Le chevauchement de contextes

Dans toute rencontre contrainte existe la question essentielle de savoir si elle se déroule dans un contexte d'aide ou dans un contexte de contrôle. La norme est claire, le client est conscient du cadre de contrainte, mais qu'en est-il de l'aide ? Comment l'intervenant et le client calibreront-ils ces deux éléments ? À quelle entente arriveront-ils ? Sera-t-elle claire et mutuelle ? Au besoin, réaliseront-ils qu'un des contextes prend le dessus sur l'autre ?

Le caractère objectif de la demande apparaît concrètement au client par les mesures ordonnées ou par les mesures volontaires qu'il a signées. Il y a cependant souvent

des chevauchements de contextes. La position « supérieure » qu'occupe le travailleur social par rapport au client lui permet de choisir le contexte auquel il va attribuer un impact déterminant. L'intervenant peut favoriser le contrôle plutôt que l'aide. Il n'a pas à situer la nature de son intervention, contrôle ou aide, ni à la préciser au client. Ce dernier se retrouve dans une position où il doit interpréter, décrypter ce qui se passe et tenter d'y réagir du mieux qu'il peut.

Cette confusion des contextes est inhérente à la plupart des relations humaines. « Les procédures criminelles tentent de réduire cette difficulté, en attirant l'attention des contrevenants sur les risques de cette ambiguïté : « Tout ce que vous direz pourra être retenu contre vous. » Autrement dit, je fais partie d'un système qui a des règles qui dépassent la qualité de la relation que nous pourrions établir, alors pensez bien à tout ce que vous allez me dire. » (Seron et Wittezaele, 1991 : 82) Un intervenant mandaté par une autorité législative devrait, lui aussi, formuler cet avertissement aux familles qu'il rencontre.

Toute intervention psychosociale contrainte nécessite donc une attention particulière quant à l'identification du

L'intervenant doit indiquer clairement s'il privilégie l'aide ou le contrôle auprès de chaque famille.

contexte dans lequel elle se déroule. L'intervenant doit indiquer clairement s'il privilégie l'aide ou le contrôle auprès de chaque famille.

L'autorité

La notion d'autorité suscite peu d'attention dans la littérature du travail social, bien qu'elle fasse partie de toute relation entre le travailleur social et son client. Elle possède une connotation négative pour plusieurs travailleurs sociaux parce qu'elle est souvent perçue comme un empêchement à une véritable relation d'aide. La situation idéale, recherchée par plusieurs, bien qu'elle soit inhabituelle, est d'intervenir auprès de clients dits « volontaires », qui recherchent l'aide de l'intervenant.

Les rapports de pouvoir mis en œuvre par les actes professionnels du travailleur social peuvent provoquer des attitudes de méfiance, des réactions agressives et des gestes d'hostilité chez les clients. Souvent, dès le premier contact,

les gens se sentent coupables, jugés, blâmés et incompetents. Quant à l'intervenant, il vit aussi mal ces rapports de pouvoir, qu'il ne souhaite pas entretenir.

La nature et l'amplitude de l'autorité réelle détenue par l'intervenant ne sont pas toujours claires ni pour le client ni pour le travailleur social lui-même. Quel est le degré d'autorité qu'il s'octroie ? Cette autorité correspond-elle à celle que la Loi, le tribunal et son organisation lui délèguent ? Comment la présente-t-il aux clients ? Cette difficulté de définition et d'acceptation de part et d'autre conditionne, à chaque moment, le rapport entre le client et le travailleur social.

Le double rôle de l'intervenant

Le travailleur social qui œuvre en contexte de contrainte doit réaliser simultanément deux mandats distincts : être un « contrôleur » social aussi bien qu'un agent d'aide pour le système familial. Comment le délégué du DPJ peut-il dans cette situation confuse et paradoxale mobiliser les membres du système familial ?

L'intervenant dans un environnement complexe

L'intervenant fait partie d'une organisation officielle avec des mandats, des façons de faire et une organisation du travail. Il doit respecter les règles et les exigences de son organisme dans ce qu'il décide de faire et dans la façon qu'il le fera. En effet, lorsqu'il exerce son autorité, le travailleur social n'agit pas selon son libre arbitre, même si son autorité de rôle et d'expertise lui confère une certaine marge de manœuvre. Il doit rendre des comptes, demander des autorisations, être supervisé, être « contraint » parfois par l'autorité qui le chapeaute. La Loi, le tribunal et l'organisation ont leurs propres exigences avec lesquelles il faut composer.

Il peut s'avérer utile de mentionner que la DPJ ne fait pas partie du centre jeunesse (CJ), bien que son budget en émerge. La DPJ est un organisme autonome et indépendant face aux intervenants qui donnent les services.

Ainsi, les employés de la DPJ qui œuvrent à la réception et au traitement des signalements, à leur évaluation et à leur orientation ainsi qu'à la révision des dossiers sont des employés rémunérés par le CJ tout comme l'intervenant qui applique les mesures, bien que la DPJ soit indépendante du CJ. Le réviseur est un collègue de la même accréditation syndicale que l'intervenant qui applique les mesures. Le réviseur a cependant un rôle perçu comme d'autorité formelle (même s'il ne la possède pas

dans les faits) sur l'intervenant de prise en charge. Le chef de service de ce dernier est considéré, sur le terrain, comme ayant peu ou n'ayant pas d'autorité en matière de protection, et ce, même s'il est son supérieur hiérarchique. Finalement, en cas de doute, l'intervenant réfère au réviseur pour interpréter l'ordonnance émise par le tribunal, étant donné qu'au Québec, le juge ne rencontre pas l'intervenant, ni la famille hors du tribunal comme cela se fait dans d'autres pays.

Les avocats du service du contentieux représentent en cour les orientations du DPJ. Bien qu'ils reçoivent leurs mandats de celui-ci, ils en formulent parfois indirectement, par le biais de la procédure, et ce, même s'ils ne peuvent le faire. Que dire des juges qui édictent des mesures qu'ils ne peuvent, de façon légale, ordonner ? Mesures que, souvent, l'intervenant applique, qu'il soit d'accord ou non, sans pouvoir en appeler de la décision.

La lourdeur de la tâche de l'intervenant sur les plans administratif, légal et organisationnel peut influencer grandement le travail dans la famille. La réorganisation du travail causée par les restrictions budgétaires amène un transfert important du travail administratif, logistique et technique vers l'intervenant. Les changements organisationnels dans la structure et les innombrables changements de procédures et de façons de faire quotidiennes minent l'énergie et la disponibilité de l'intervenant. De plus, ceux-ci manquent cruellement de supervision clinique, qu'ils négligent et mettent de côté par manque de temps.

La pratique elle-même s'alourdit car la charge de travail ne cesse d'augmenter et la clientèle présente de plus en plus des problématiques variées. L'intervention en contexte multiculturel, la pauvreté exacerbée, la problématique sans cesse grandissante de la santé mentale, la dislocation de la famille et les problématiques multigénérationnelles entraînent davantage de lourdeur tant pour l'intervenant que pour chaque famille contrainte.

Le CJ impose des changements réguliers d'intervenants dans les dossiers, ce qui nuit à l'intervention et amène, à juste titre, désespoir et agressivité chez les familles. Ces changements sont créés soit par des absences prolongées des intervenants pour de multiples motifs, soit par des mutations volontaires, soit par des réorganisations de service, soit par des transferts de dossiers basés sur le lieu de résidence des parents. Seule l'ordonnance demeure, mais définir « aide, conseil et assistance » relève du test projectif plutôt que d'une perception facilement transférable d'un intervenant à l'autre.

L'aide négociée ou l'aide administrative

Les mesures volontaires et les mesures judiciaires sont les deux régimes permettant d'intervenir dans une situation familiale pour laquelle un signalement est retenu. Le régime des mesures volontaires est proposé par un intervenant du service de l'évaluation/orientation de la DPJ. Pour que ce régime soit adopté, les parents (et les enfants âgés de 14 ans ou plus) doivent reconnaître la situation de danger ou de compromission du développement de l'enfant. Ils doivent

Par l'aide négociée, (...) les parents sont contraints de ne pas s'avouer qu'ils sont contraints de vouloir de l'aide qu'une instance veut qu'ils veuillent.

également être reconnus aptes à réaliser les mesures convenues. Finalement, les parents (et les enfants âgés de 14 ans ou plus) doivent endosser officiellement la démarche en signant les mesures volontaires « proposées ».

Celles-ci se concrétisent par un « contrat » qui précise la situation, les objectifs de correction et les moyens à prendre. On appellera cette aide « aide négociée » pour la différencier de l'aide contrainte. Précisons cependant que si les parents n'acceptent pas ou ne sollicitent pas cette aide, leur dossier sera présenté au juge qui pourra ordonner l'aide qu'ils ont refusée. Les parents sont alors considérés comme non collaborateurs.

« Par l'aide négociée, en un sens, les parents sont contraints de ne pas s'avouer qu'ils sont contraints de vouloir de l'aide qu'une instance veut qu'ils veuillent. Le résultat de telles procédures est d'une part de mystifier la contrainte, en laissant supposer qu'elle n'existe pas et d'autre part de mystifier l'aide, en laissant supposer qu'elle existe. » (Hardy et al., 2001 : 35-36) « Les parents ne deviennent clients que lorsqu'ils acceptent « explicitement » l'autorité ou le leadership du travailleur. » (Palmer, 1983 : 120).

Le contexte judiciaire

Plusieurs parents se sont montrés surpris, étonnés du langage utilisé dans la requête formulée au tribunal. Le langage juridique est souvent perçu comme blâmant par les parents. La première présence au tribunal est pour la majorité des parents une expérience difficile, stressante, voire humiliante. Tant ce premier contact à la Chambre de la jeunesse que les autres subséquents soulèvent une gamme

d'émotions variables en intensité et en nature. « La première expérience au tribunal a l'effet d'un coup de massue. Beaucoup d'énergie est déployée à mettre à jour le rapport d'évaluation et à constituer la requête, le parent se prépare à jouer un rôle important avec l'émotion que cela suscite. Puis il constate qu'il assiste en spectateur à la narration de sa propre histoire. Et pour utiliser une métaphore, on peut retenir qu'à la prochaine représentation, le parent connaîtra déjà la mise en scène et s'attendra désormais à jouer un rôle de figurant. » (Beaudoin et al., 1997 : 119).

L'attente avant une audition à la Chambre de la jeunesse est longue et parfois difficile bien que l'audition, elle-même, ne dure en moyenne que 8 minutes. Souvent, les membres de la famille ne comprennent pas ce qui s'y est vraiment passé ni le sens de la mesure imposée.

Le juge a à sa disposition plusieurs mesures qu'il peut ordonner, ou menacer d'ordonner, en vue d'obtenir des parents (et de l'enfant âgé de 14 ans ou plus) des comportements adaptés. Des mesures considérées comme éducatives sont formulées et vécues comme des punitions par les membres de la famille.

Les décisions du juge font partie d'un jeu relationnel où il est interpellé par le contexte (la pression sociale, les propos alarmistes de l'école, les plaintes des parents...) et par le pouvoir de mobilisation du symptôme. Il doit utiliser les moyens que lui offre la Loi, et qu'il juge nécessaires, pour imposer un retour à la norme. Le jugement peut être alors considéré comme accord minimal (imposé) que les deux parents doivent appliquer s'ils veulent éviter un deuxième jugement plus contraignant ou pénalisant.

Le client de l'aide contrainte

Identifier le « client » est capital dans l'intervention d'aide contrainte, car c'est ce dernier qui détermine les objectifs de l'action. Selon Kim Berg (1996 : 62), il faut toujours se rappeler qui est notre vrai client : dans le cadre de l'aide judiciaire et contrainte. Le CJ qui l'engage et lui paie son salaire ? Le DPJ qui a décidé de la compromission, du régime, des mesures et qui décidera de la fin de la situation problématique et de sa non-récurrence ? Le tribunal, qui à la demande du DPJ étudie la situation et qui entérine, ou non, ses recommandations en émettant une ordonnance que la famille doit respecter ? Ou encore le jeune et ses parents qui nécessitent de l'aide ?

Les parents et l'enfant ne sont pas dupes. Ils saisissent vite les enjeux de la situation. Ils comprennent rapidement



que leurs besoins et leurs souhaits, à supposer qu'ils soient de même nature, sont soumis aux exigences normatives de la société qui guident l'action du travailleur social. « La famille ne se définit pas souvent comme le client car contrainte et elle reste bien consciente de l'aspect ambigu d'une proposition d'aide dans un tel cadre. » (Seron et Wittezaele, 1991 : 201).

Parfois, un parent ou les deux peuvent être clients, c'est-à-dire demandeurs d'une intervention, mais il n'est pas assuré qu'ils recevront l'aide souhaitée. Les membres de la famille peuvent être d'accord avec le juge en ce qui concerne la vision du problème, mais être en désaccord sur les moyens pour le résoudre. Ainsi, dans la situation d'un adolescent avec des troubles de comportement, le placement peut être désiré par les parents à cause de la situation intolérable qu'il crée à la maison, mais refusé tant par le DPJ que par le tribunal. Au contraire, le placement est rarement demandé par les parents de jeunes enfants mais qu'il est souvent imposé par le système de protection. Par ailleurs, les usagers peuvent également ne pas partager l'idée qu'un problème existe. Ils peuvent tenter de bloquer les moyens ou même se révolter si le juge les contraint à respecter des mesures.

Le juge, lui, n'est pas plaignant, il représente la société dans le cadre de sa fonction officielle. Le juge n'est pas le client, il étudie la situation qu'on lui soumet, impose l'intervention qu'il juge nécessaire, mandate le CJ pour corriger la situation et peut mettre fin à la mesure s'il le juge à propos.

Le travailleur social se retrouve dans une position assez difficile pour réaliser un travail de négociation avec tous les

membres de la famille. Il œuvre dans le cadre de la protection de la jeunesse et non de la protection des parents. Ce qui peut induire la représentation qu'il est là pour protéger le mineur contre les adultes, y compris ses parents. Il peut être rapidement perçu comme l'avocat du jeune, en refusant de le considérer comme l'unique responsable de la difficulté familiale. Ou encore, être accepté par les parents et perçu par l'adolescent comme du renfort « contre » lui.

Le DPJ peut être considéré comme un client. N'est-ce pas lui qui détermine que le signalement sera retenu, donc qu'il y a des choses à changer dans le système familial ? Il est également responsable de déterminer le régime, volontaire ou judiciaire, et les mesures que la famille devra réaliser pour ne plus être sous son autorité. Il est également responsable des réviseurs qui, en son nom, doivent entériner toute position du travailleur social concernant l'application de la Loi. Ces réviseurs sont ceux, avec le juge, qui peuvent décréter que la situation ne présente plus de risque pour le développement et la sécurité de l'enfant. Est-ce que ce ne sont pas là des prérogatives de clients que de décider ce que fera l'autre pour moi, quels seront les critères de réalisation et de décider du moment où le tout est correctement fait ? Ainsi de façon générale, et troublante en un sens, le travailleur social rend compte de ses interventions et de l'évolution de la famille au DPJ et au juge. Sur le plan normatif, seules ces deux instances peuvent décider de la suite des choses pour la famille.

Le client est-il celui qui demande l'intervention ? Sans doute, mais cela dépend du niveau de demande dont nous parlons. Le signalant demande-t-il l'intervention ? Certes, mais pas pour lui-même, sauf dans de rares cas. Précisons

que le tribunal et le DPJ demandent également l'intervention ; l'inconvénient est que c'est pour quelqu'un d'autre. Dans ce sens, cela ressemble davantage à une plainte qu'à une demande d'intervention.

Ici réside une autre difficulté pour l'aide contrainte : identifier correctement le premier client dans le but de bien expliciter son problème, de lui faire cerner son objectif et de tenter de découvrir ses tentatives de solution.

La demande

Tout signalement constitue, dans les faits, une demande d'intervention à la DPJ. Celui-ci peut provenir de l'une des trois sources suivantes :

- Un membre de la famille
- L'intervenant qui accompagne la famille, après découverte de faits nouveaux
- Un service ou un particulier avec lequel elle n'est pas en relation d'assistance (CLSC, centre hospitalier, école, police, voisin...).

La personne ou la famille qui doit rencontrer l'intervenant ne le fait pas de sa propre initiative. C'est une tierce personne qui est, en général, à l'origine du signalement et c'est le DPJ qui définit le problème à traiter et les moyens à prendre. C'est clairement au nom de la recherche de la conformité à une norme sociale qu'une telle pression s'exerce. Dans le cas d'un parent qui signale son propre adolescent, ce dernier se retrouve dans la situation du client contraint face à des demandes parentales normatives.

Précisons que le travailleur social devra maintenir au niveau conscient de tous les membres du système « thérapeutique » deux éléments essentiels au succès de son offre de service. Tout d'abord, reconnaître et affirmer au client sa liberté et son droit de refuser l'intervention qu'il lui propose. La liberté et l'autodétermination recherchées, tant par la famille que par l'intervenant, se retrouvent dans ce simple constat : la famille peut refuser l'offre et subir les conséquences de son choix. Le travailleur social s'assure au préalable qu'elle possède et comprend toutes les informations nécessaires pour effectuer un choix éclairé. Ce droit de refuser un traitement libère autant la famille que le travailleur social de l'obligation de résultat. Le deuxième élément est que le travailleur social doit reconnaître véritablement qu'un comportement étiqueté comme « non conforme à la norme » ou « résistant » est,

pour le système familial, une conduite adaptative à son contexte spécifique. S'il ne le fait pas, l'intervention risque alors de se heurter à une forte résistance qu'elle aura elle-même provoquée.

Le paradoxe de l'aide contrainte

La contrainte imposée au client entraîne également une pression sur l'intervenant. Cette pression, institutionnelle et personnelle, s'exerce sur celui qui doit en arriver à ce que le client souhaite rapidement changer et change vraiment. C'est alors que se sublime chez le travailleur social l'intention de vouloir que l'autre (la famille) veuille de l'aide. Il s'agit là de la source principale de tous les tourments et de toutes les difficultés que vivront, durant l'intervention, la plupart des familles et des travailleurs sociaux.

« Dans le cadre de l'intervention sous mandat, l'injonction paradoxale résulte de la confusion entre deux niveaux de changements distincts : d'une part le changement de "comportement" de la personne et d'autre part son changement de personnalité... L'attente serait le changement de l'individu lui-même. Ce glissement de l'un à l'autre initie le paradoxe. » (Hardy et al., 2001 : 197). Ce paradoxe en est un de type « Sois spontané ».

L'aide contrainte crée ainsi une situation paradoxale dans laquelle la famille doit, par ordre du DPJ ou du tribunal, accepter l'aide d'un intervenant. Cette « possibilité » de l'aide négociée, « non contrainte », peut mener l'intervenant à prétendre que son client s'est

L'aide contrainte crée ainsi une situation paradoxale dans laquelle la famille doit, par ordre du DPJ ou du tribunal, accepter l'aide d'un intervenant.

spontanément inscrit dans une relation d'aide et de thérapie. Une fois la « contrainte » disparue, éliminée, par le « volontariat », le travailleur social peut se laisser prendre au jeu. Par contre, si le client ne veut pas de l'aide que l'on désire qu'il veuille de lui-même, il est étiqueté non collaborant et se retrouvera devant le tribunal qui lui imposera des mesures qui seront traitées selon le même paradoxe.

Cette injonction paradoxale d'aide s'installe alors dans la dynamique relationnelle entre la famille et le système de protection. La rétention du signalement amorce un processus où elle devient : « Je veux que tu veuilles changer, mais comme tu n'y arrives pas, je veux que tu veuilles te faire aider à te changer. » (Hardy et al., 2001 : 25).

Quelles sont les alternatives possibles pour le client dans un contexte de contrainte jumelée à une injonction paradoxale ? Le client peut :

- Refuser ou se replier : il ne considère pas les faits reprochés fondés ou déviants. Cette position de refus risque de renforcer les hypothèses et les conclusions qui ont mené à l'injonction d'aide.
- Adhérer : il veut « vraiment » l'aide qu'on lui impose. Il reconnaît le problème et l'autorité n'a joué qu'un rôle déclencheur, il découvre un problème basé sur la construction du délégué.
- Adhérer stratégiquement : il feint de vouloir l'aide. Il « joue » le jeu. Il s'agit pour lui de contrôler « les vérités » à dire à l'intervenant de telle manière que celles-ci ne se retournent pas contre lui.

Que le « choix » du client soit d'adhérer vraiment ou d'adhérer stratégiquement, rien ne permet au travailleur social de le distinguer et de se rassurer sur ses intentions réelles. Le client devient alors suspect parce qu'il lui est impossible de démontrer qu'il veut ce qu'un tiers a voulu qu'il veuille. L'intervenant devra constamment apprécier ce que le client dit et fait, pour faire naître la conviction chez l'aidant qu'il ne joue pas à être un bon patient, mais qu'il « est » un bon patient désireux de « se » changer. L'intervention consiste davantage à chercher puis à déterminer la réelle motivation du client et du système familial. Tout comportement ou attitude peut être interprété dans un sens comme dans l'autre par le travailleur social selon ses caractéristiques personnelles, son histoire, ses conceptions professionnelles et philosophiques.

Ce sont souvent les clients « meilleurs comédiens » qui gagnent au jeu de l'adhésion stratégique, et ce, même s'ils constituent ceux que traque l'intervenant social. Les perdants sont les clients qui refusent de s'amender parce qu'ils sont « trop honnêtes » ou trop en colère pour jouer le jeu. Enfin, ceux qui désirent réellement l'aide proposée apparaissent souvent trop honnêtes pour l'être vraiment et deviennent suspects pour le travailleur social.

Enfin, souvent l'enjeu pour la famille signalée est, de façon générale, si vital qu'elle ne peut que se soumettre à l'aide contrainte. Les clients signalés à la DPJ ont souvent vécu des situations de double contrainte dans leur vie familiale, de paradoxes non résolus, ils sont donc bien outillés pour y faire face, et bien y réagir, en ne les remettant pas en question.

LE PROCESSUS D'INTERVENTION

Cette troisième partie précise les éléments qui entrent en action lors de la rencontre entre le client et le travailleur social dans le cadre d'une aide contrainte. Elle aborde essentiellement les éléments qui ne peuvent être ignorés lorsqu'un réel contrat thérapeutique est souhaité avec un client contraint.

La position de l'intervenant face à l'autorité et à son pouvoir

Il est important que le travailleur social saisisse bien la nature et les limites du pouvoir que lui attribue son rôle. Il est alors à même de l'expliquer clairement au client et ainsi de mieux délimiter leur relation. Si l'intervenant le fait ouvertement, en acceptant son pouvoir, les clients chercheront moins à le tester.

Le travailleur social doit avoir bien intégré et assumé ses propres expériences personnelles face aux autorités qu'il a côtoyées durant sa vie sinon il risque de se sentir mal à l'aise dans l'exercice de sa propre autorité. Il peut alors abandonner l'application de son pouvoir légitime, qui lui impose des responsabilités, ou encore l'amplifier pour se sentir mieux dans ce rôle de régulateur social.

Parfois lors de situations difficiles, où il se sent seul et isolé, le travailleur social peut arriver à en vouloir aux clients qui résistent ou à son organisation qui lui remet ce fardeau du pouvoir. Ces sentiments, souvent forts, apparaissent lorsque le client ne respecte pas ses engagements ou les attentes de l'intervenant. Cette non-conformité exerce une pression sur le travailleur social, car elle le mène à invoquer ou à appliquer immédiatement des sanctions.

« Deux habiletés peuvent cependant être acquises pour aider l'intervenant à appliquer plus efficacement son autorité. Tout d'abord, bien évaluer la réaction du client face à son pouvoir. Les expériences passées du client avec les différentes figures d'autorité sont une variable importante. Cette compréhension peut aider à mieux saisir ses réactions parfois difficiles. Ensuite, il est utile de nommer ouvertement les sentiments, les distorsions et les

appréhensions qui nuisent au développement de la confiance. L'intervenant discute avec le client de l'aspect du pouvoir lors de la première rencontre. Il l'encourage à exprimer ses peurs ou sa colère à propos d'être contraint. Il l'aide à reconnaître et à accepter que ses sentiments soient naturels dans cette situation. » (Palmer, 1983 : 123-124).

Plusieurs travailleurs craignent la colère et les réactions agressives de la famille, ce qui les empêche d'en parler dès le début. Le calme et la force face à une attaque sont des qualités qui peuvent être développées. « Les travailleurs sociaux doivent composer avec la colère comme un électricien compose avec le courant, respectant sa force et son potentiel dangereux, mais n'en étant pas apeuré parce qu'ils ont la connaissance et l'expérience. » (Palmer, 1983 : 124).

Le travailleur social se doit d'aborder ouvertement le questionnement implicite de son autorité par le client.

La relation entre le travailleur social et son client est un processus qui évolue. Même s'il a accordé l'autorité au travailleur social, un client qui a eu des expériences difficiles avec l'autorité testera l'intervenant de temps à autre. Le travailleur social se doit d'aborder ouvertement le questionnement implicite de son autorité par le client.

La position du client face à l'autorité

Les parents se sentent souvent dévalorisés et vulnérables lorsqu'ils font face à un signalement pour leur enfant ou qu'ils doivent se résoudre à signaler eux-mêmes leur propre situation familiale. L'intervention contrainte s'inscrit dans des dynamiques souffrantes pour tous les protagonistes. Elle doit les convaincre de dépasser ces émotions et ces sentiments négatifs, et les inviter à le faire. Le travailleur social veille à valider les attitudes et les comportements positifs démontrés par les parents qui sont parfois complètement confus et insécures.

Les parents doivent reconnaître qu'ils sont des éléments importants et qu'ils ont une part de responsabilité, si minime soit-elle, dans leurs difficultés à encadrer leur enfant. Ils doivent voir la nécessité d'amorcer un changement dans l'exercice de leurs rôles parentaux. C'est, en effet, la première étape qu'ils ont à franchir avant de modifier leurs attitudes. Il s'agit par contre d'une délicate opération qui consiste à ne pas blâmer les parents tout en leur faisant reconnaître une part de responsabilité.

L'importance de l'information

L'intervenant possède en général un certain nombre d'informations qui ne sont pas, automatiquement, toutes connues de la famille, puisque certaines ont été transmises confidentiellement. Il peut donc exister une différence importante de niveaux d'informations entre les partenaires impliqués. La présence de secrets et de renseignements non partagés augmente la coalition entre certains membres de la famille, et peut placer l'intervenant dans une situation difficile. L'intervenant s'assure en autant que faire se peut de réduire au minimum ces différences de niveau d'information.

Les parents doivent comprendre le système d'aide : Qui demande quoi ? À qui ? Quels sont leur rôle et leurs prérogatives dans la situation ? Trop souvent, le travailleur social n'a pas le souci, ou ne prend pas le temps, de bien expliciter la norme sociale, de préciser quel est son rôle et

Les parents doivent comprendre le système d'aide :

Qui demande quoi ? À qui ?

Quels sont leur rôle et leurs

prérogatives dans la situation ?

celui des partenaires dans la situation. De plus, il ne s'assure pas toujours de bien informer les parents de ce qui est attendu d'eux pour que son intervention cesse.

C'est lorsque les clients disposent du maximum d'informations qu'ils peuvent exercer un choix éclairé. « Bien sûr, l'utilisateur reste libre d'accepter ou non cette définition de la relation. Dans ce dernier cas, si tous nos efforts de clarification et nos offres de service restent vains, l'intervenant n'aura plus qu'à accepter et à reconnaître son impuissance [... qu'à] accepter qu'il ne nous appartient pas de "faire le bien des gens malgré eux." » (Seron et Wittezaele, 1991 : 256-257).

Les attitudes à adopter par le travailleur social

L'intervenant doit se dégager, le plus possible, des hypothèses déjà formulées par les autres acteurs du système. Cette indépendance d'esprit constitue un préalable essentiel pour bien amorcer la relation avec la famille contrainte. Il doit également se libérer au maximum de l'exigence de résultats contenue dans les mandats juridiques

et institutionnels. Cette neutralité, pourrait-on dire, lui simplifie le contact avec la famille et le recentre sur ce qui se passe vraiment plutôt que d'être obnubilé par les résultats à atteindre.

Le travailleur social doit, par contre, savoir quels sont les éléments significatifs du passé de la famille face à des interventions d'aide psychosociale. Il s'avère pertinent de bien connaître les expériences de chaque membre face à la famille, à l'autorité, à la contrainte et à l'aide. Il en est de même des modes de communications et des structures spécifiques à ce système familial. Tous les renseignements concernant ce qu'il ne faut pas faire sont contenus dans les dossiers, ils invitent le travailleur social à ne pas répéter la même chose.

Il est important, pour un intervenant, de croire qu'un changement dans la famille est possible. Cette certitude amène une attitude différente chez l'intervenant et peut

Tous les renseignements concernant ce qu'il ne faut pas faire sont contenus dans les dossiers, ils invitent le travailleur social à ne pas répéter la même chose.

influencer la situation de manière favorable, et ce, malgré les pronostics les plus sombres. Le travailleur social n'accepte pas tout, mais il peut avoir un « parti pris » positif pour le client et le lui transmettre. L'intervenant doit simultanément annuler les attentes utopiques des membres du système familial, qui, lorsqu'elles sont déçues, exacerbent le processus d'exclusion de l'aide offerte. De plus, il ne doit pas se réjouir des résultats trop rapides au début, car il pourrait s'agir d'une stratégie familiale pour mettre fin à sa présence.

Enfin, le défi principal de l'intervenant est de réaliser un mandat d'aide contrainte tout en ne voulant pas aider le client. [...] sur le terrain de l'aide contrainte, l'impossibilité de ne pas intervenir combinée à l'impossibilité d'aider une personne contrainte [à se changer] nous permet [de dire] en citant Mony Elkaïm « Si tu veux m'aider, ne m'aide pas ». En d'autres mots, si tu ne m'aides pas, c'est-à-dire si tu ne t'appliques pas à vouloir que je veuille ton aide, c'est précisément à ce moment que tu ouvres la possibilité d'intervenir. » (Hardy et al., 2001 : 46).

Le pouvoir de décision du client

Seron et Wittezaele (1991 : 80) soulignent le droit de base du client à l'autodétermination : il possède toujours cette possibilité de choisir ce qu'il fera vraiment face à la situation de contrainte. Le travailleur social doit être conscient et convaincu que le droit à la liberté du client se retrouve souvent dans sa décision de ne pas vouloir l'aide offerte, ce qui peut s'avérer embêtant pour l'intervenant qui veut que l'autre veuille se faire aider. Bien s'entendre sur la position de départ de chacun et accepter qu'elle puisse, avec le temps et les circonstances, se modifier dégage tous les acteurs.

Le rapport entre la famille et l'intervenant doit être explicité et reconnu par les acteurs. De cette façon, le travailleur social accorde à la personne contrainte la compétence, les ressources et la capacité d'évaluer sa situation et de prendre la position de se plier ou non aux exigences. Prendre parti permet de démystifier le jeu. Cette métacommunication initiale et honnête sur la situation ouvre déjà des portes d'intervention dans le système familial. Cette communication ouverte sur la réalité permet de passer de l'ombre à la lumière, car elle permet de déterminer qui veut quoi et pourquoi. Un paradoxe disparaît, celui de l'illusion de l'aide acceptée et voulue alors qu'elle ne l'est pas vraiment. Faire face à cette situation de façon claire et directe engage le système thérapeutique dans une action dont les tenants sont connus et acceptés. Les conséquences possibles de chaque choix doivent avoir été présentées par le travailleur social.

Par contre, l'intervenant social fera face à des clients et des familles qui ne voudront pas respecter un minimum d'autorité tel qu'entendu par la Loi de la protection de la jeunesse. Bien qu'il soit gagné à l'idée d'actualiser l'autodétermination du client, qui constitue un but à atteindre plutôt qu'un principe inaltérable, il existe des limites que l'intervenant ne peut dépasser. Quelles sont les balises qui guident le travailleur social à réduire la zone décisionnelle de ses clients ? Hutchison nous indique que : « A client's right to make self-determined decisions and choices of action should only be violated when either (a) clear evidence demonstrates that present and irreversible danger to other persons will result from the decision or (b) clear evidence demonstrates that present and irreversible danger to the client exists and the client lacks either the cognitive or emotional resources to make rational, informed decisions. » (Hutchison, 1987: 593-594).

La triangulation des délégués

Il est très important de souligner ici que le travailleur social est, et demeure, triangulé dans la relation famille-

intervenant-délégué. On pourrait même dire qu'il fait plutôt partie d'un triangle délégué-intervenant-symptôme, le symptôme étant amené par le client identifié. « Le maintien de cette triangulation pendant l'intervention est fondamental. Du point de vue de l'intervenant, il est extrêmement important de vérifier sans cesse l'existence de cette triangulation, c'est-à-dire qu'il doit être attentif à ne pas modifier ce schéma pour le transformer en dyade (couple illusoire) intervention - symptôme où le troisième partenaire disparaît. [...] S'assurer de sa place dans cette unité systémique c'est la faire exister, c'est respecter la situation contextuelle pour qu'elle reste claire : l'abandonner reviendrait à créer une confusion contextuelle, qui à terme entraînerait une confusion des échanges. » (Prisson, 1988 : 326).

Le second aspect à considérer est que ce triangle est, dans la réalité, très peu individualisé. En effet, dans l'aide contrainte, les partenaires sont, avant tout, des délégués :

- Le délégué, soit le DPJ ou le juge, est le délégué de la société ;
- L'intervenant social est le délégué de son institution d'appartenance, ici au Québec, généralement le CJ ;
- Le client désigné est le délégué du système familial auquel il appartient.

« Au fond, la rencontre est une rencontre de délégués où chacun sera tenu de jouer le rôle de représentant de son système d'appartenance [...] L'un des objectifs de l'intervention pourra être de favoriser les mécanismes d'individuation à l'intérieur de cette triade. Mécanismes d'individuation qui pourront permettre aux délégués de reconnaître les positions d'acteurs qu'ils ont dans le jeu et favoriseront l'abandon des positions de missionnés (sinon de missionnaires)... Être actif à ne pas s'activer comme soignant est, dans ce contexte, paradoxal, mais peut être déterminant pour la suite du travail. » (Prisson, 1988 : 326).

La définition du problème et de la demande

La définition du problème dicte, en quelque sorte, les actions du travailleur social pour mener la famille vers une solution acceptable tant pour elle que pour le délégué. Il s'avère important d'accorder une attention rigoureuse à cette question. L'intervenante tente, lors de cette étape critique, de rester aussi collé qu'il le peut, compte tenu de son mandat, aux solutions proposées par le client, car c'est lui qui aura à réaliser les changements souhaités. Ici encore, l'intervenante se propose comme une aide et il témoigne de

cette volonté en s'engageant dans le processus de résolution des difficultés reconnues par la famille.

La perception que la famille a de son problème joue un rôle essentiel dans l'élaboration de la solution qui sera adoptée. L'intervenante s'assure de bien démarrer son action

La perception que la famille a de son problème joue un rôle essentiel dans l'élaboration de la solution qui sera adoptée.

en consacrant le temps nécessaire à établir clairement la façon dont le client voit la situation et surtout ce qu'il souhaite faire à son sujet.

L'intervenante doit composer simultanément avec la demande formulée par la famille et avec la demande qui impose sa présence auprès de ce système. Un temps important doit être consenti à l'analyse de la demande formelle de changement pour définir des objectifs concrets et réalisables par l'intervention du travailleur social. Quels changements doivent se produire pour que le juge ou le DPJ accepte de mettre fin au suivi ?

Les critères concrets de satisfaction de l'autorité qui demande une intervention auprès de la famille contribuent à mieux définir les résultats attendus par le système social. L'intervenante ne peut pas accepter un objectif vague, par exemple « assurer un suivi intensif de la situation... » ou « fournir aide, conseil et assistance » telles que sont libellées les ordonnances de suivi auprès de la famille. Il lui faut connaître les critères de satisfaction du DPJ et du tribunal.

La position de médiateur

L'intervenante ne doit pas se considérer comme celui qui porte la sanction sociale ni les exigences qui en découlent. Tout comme le client est libre de refuser son aide, le travailleur social ne peut qu'offrir son soutien. Il ne peut faire davantage sinon il basculera dans un rôle de contrôle social. Cette action peut s'avérer pertinente dans une situation où une famille refuse totalement de collaborer.

Pour échapper au dilemme « aide ou contrôle », l'intervenante peut se définir comme un médiateur. Ainsi il ne « cherche plus à aider à tout prix au point que lorsqu'il

échoue, son orgueil et son estime qu'il se porte en prennent un coup. [...] Plus nous nous imposons avec nos solutions dans la vie de nos " clients " moins ils éprouvent encore le besoin de s'aider eux-mêmes. Les familles ont davantage besoin d'un intervenant qui peut leur offrir un autre regard sur ce qui leur arrive, qui leur permet de choisir eux-mêmes ce qui est nécessaire pour résoudre leurs problèmes et agir selon leur propre rythme. Tout cela sans que l'intervenant fasse preuve d'impatience face aux résultats qui tardent parfois à venir. » (Seron et Wittezaele, 1991 : 206).

L'exercice de bien déterminer les éléments qui mettront fin à l'intervention, but commun de la famille et de l'intervenant social, permet d'apporter une réponse à la question souvent embarrassante, mais vitale pour tous, de la

Éclaircir la demande du DPJ ou du tribunal, accorde la liberté aux clients de se positionner face à elle et de s'engager de façon éclairée.

fin de l'intervention. Éclaircir la demande du DPJ ou du tribunal, accorde la liberté aux clients de se positionner face à elle et de s'engager de façon éclairée. Le travailleur social, selon cette approche, devient en quelque sorte un facilitateur, un médiateur entre les intérêts du délégué et ceux de la famille.

« Ce statut de médiateur, s'il est bien intégré, accorde une position méta au travailleur social et lui permet de ne pas être assimilé aux exigences du Directeur ou du tribunal. Cette dissociation avec l'autorité formelle constitue une des conditions requises pour interroger la souffrance de la famille et susciter chez elle une réelle demande d'aide, si elle en éprouve le besoin. » (Seron et Wittezaele, 1991 : 213).

Les résistances au changement

La prise de connaissance de la situation de départ de chaque nouveau cas peut parfois effrayer, horrifier ou scandaliser l'intervenant. L'effet Pygmalion pour le travailleur social au dossier influence grandement les réactions de la famille face à ses attentes. L'intervenant doit être conscient de ses propres attitudes face aux résistances dans chacune des situations où il intervient.

Dans une relation d'interdépendance comme celle de l'aide contrainte « c'est du manque de clarification ou du

refus de l'interdépendance, que naissent parfois des " jeux ". On ne joue jamais seul à " cache-cache " ou " au plus fort " ou " au bras de fer " [...] le jeu n'est qu'une forme de survie utilisée lorsqu'on ne sait plus quoi faire et que, dans l'impasse, on se sent obligé d'agir. » (Lebbe et Bernier, 1998 : 57). Et ce, que l'on soit le client ou l'intervenant.

« Lorsque cultures, valeurs et objectifs s'entrechoquent, cela peut ressembler à un conflit territorial, où

Le client pense que sa manière d'agir est la meilleure

chaque partie se cramponne à sa façon de faire les choses. Le client pense que sa manière d'agir est la meilleure et à moins de décider qu'il est de son intérêt de changer, il s'accrochera à sa " manière " d'agir comme façon de faire valoir ses droits de contrôler sa propre vie [...] La résistance de la famille ou du client est très forte quand le système majoritaire dit au système minoritaire ce qu'il fait de travers, qu'il demande et insiste pour qu'il adopte des façons différentes de faire les choses. » (Berg, 1996 : 54).

Règles et métarègles, communication et métacommunication

La situation paradoxale particulière à l'aide contrainte est maintenant claire. Nous avons vu qu'elle est de type « Sois spontané ». L'injonction paradoxale étant la demande qu'une partie en autorité contraigne une deuxième, le client, à se soumettre à une troisième partie, l'intervenant, dans une relation où le client « désire être aidé, être changé », et ce, de la manière souhaitée par l'intervenant. Pour s'extirper de ce paradoxe, il est essentiel que la personne contrainte puisse réaliser ce qui est clairement attendu d'elle et qu'elle soit en mesure d'en faire la preuve.

Lorsque les attentes concrètes de l'intervention en aide contrainte sont clairement déterminées par le délégué, le client se libère du paradoxe. La métacommunication devient possible et elle est une source d'accord entre les parties. En effet, l'intervention ne vise plus le changement de la personne elle-même, mais plutôt l'atteinte d'une situation souhaitée par le client, pour que le dossier puisse être fermé. Il est certain que l'amendement du client demeure un objectif souhaitable, mais le premier but recherché demeure essentiellement la modification des comportements qui ne correspondent pas aux normes sociales.

« Le travailleur social s'efforce donc, par la métacommunication, de bien identifier les changements exigés par les autorités pour se dégager lui-même de la responsabilité de produire des résultats attendus et de permettre à la famille d'exercer son libre choix face aux demandes. Il protège ainsi l'espace qu'il peut créer au

L'habileté de l'intervenant réside, ensuite, dans sa capacité d'introduire progressivement des modifications positives dans les interactions déterminantes du système (...)

niveau du processus d'intervention avec les clients. » (Corchuan, 1988 : 30).

« L'habileté de l'intervenant réside, ensuite, dans sa capacité d'introduire progressivement des modifications positives dans les interactions déterminantes du système sans susciter trop de peur chez ses membres. Ainsi sont enclenchées des boucles de rétroaction positive qui amplifieront les germes qu'il aura semés. » (Seron et Wittezaele, 1991 : 47).

CONCLUSION

L'intervention contrainte est une pratique exigeante et complexe, tant pour la famille que pour le travailleur social. Elle semble aller de soi pour de nombreux intervenants, comme si l'expertise de chacun était naturelle. De plus, l'intervention contrainte n'est pas réellement soutenue par une formation et une supervision spécifiques. Celles-ci permettraient au travailleur social de mieux composer avec les nombreux pièges qu'elle comporte, car intervenir avec des clients contraints constitue souvent un exercice difficile. Un intervenant averti est davantage conscient de l'importance de tenir compte du contexte et du contexte spécifiques à chaque système familial. Ses principaux défis : éclairer les enjeux spécifiques à chaque situation de contrainte, déterminer clairement les objectifs concrets à atteindre et finalement préciser les moyens à mettre en place pour y parvenir.

En effet, passer de l'ombre à la lumière exige de discuter ouvertement avec les membres de la famille « signalée » du mandat reçu et des réactions de chacun face à

celui-ci. Le travailleur social doit véritablement accorder aux membres de la famille le droit « moral » de refuser des mesures contraintes. Cette « liberté » face à l'ordonnance judiciaire dégage autant l'intervenant que la famille de l'obligation de résultats, qui, nous le savons maintenant, mène au paradoxe de l'aide contrainte. L'intervenant cesse de porter le refus de collaboration de la famille, et la famille ne s'inscrit plus, contre sa volonté, dans les mesures ordonnées qu'elle ne désire pas observer.

Les membres de la famille doivent cependant au préalable avoir été informés des effets d'une telle option afin de bien en saisir les aboutissements. Il est probable que l'intervenant retournera au tribunal pour lui communiquer le refus de la famille de respecter son ordonnance. Idéalement, la famille devrait elle-même faire cette démarche afin de l'assumer jusqu'au bout.

Références bibliographiques

- Beaudoin, S., G. Carrier, R. Lépine et R. Cloutier (1997). « La judiciarisation à la protection de la jeunesse : issue ou obstacle pour les parents », *Prisme, Printemps*, vol. 7, no 1, 108-120.
- Berg, I.K. (1996). *Services axés sur la famille*, Saint-Agne, Érès, 216 pages.
- Corchuan, L. (1988). « Une " thérapie " doublement contraignante, quand le patient désigné est un enfant placé dans une famille d'accueil », *Thérapie familiale*, vol. IX, no 4, 375-382.
- Hardy, G. (2001). « S'il te plaît, ne m'aide pas. L'aide sous injonction administrative ou judiciaire », *Saint-Agne, Érès*.
- Hutchison, E. (1987). « Use of Authority in Direct Social Work Practice with Mandated Clients », *Social Work Review*, 581-596.
- Lebbe-Berrier, P. (1988). « Pouvoir et créativité du travailleur social, une méthodologie systémique », Paris, Les Éditions ESF.
- Palmer, S. (1983). « Authority : An Essential Part of Practice », *Social Work*, vol. 28, no 2, 120-125.
- Poisson, P. (1988). « Travailler avec les familles non volontaires », *Thérapie familiale*, vol. IX, no 4, 323-329.
- Seron, C. et J.J. Wittezaele (1991). « Aide ou contrôle, l'intervention thérapeutique sous contrainte », Bruxelles, De Boeck-Wesmael.

• Comité de la revue :
Christian Fortin, Suzanne Gagnon,
Danièle Gauthier, Louise Hamel,
Jean-Luc Secours, Geneviève Turcotte

• Ont collaboré à ce numéro :
Marie-Ève Clément, Mario Cyr, Isa Iasenza
et Jean-Marc Potvin

• Photo de la ruelle sur la couverture:
Andrée Doucet, CJM

• Rédacteur en chef par intérim :
Jean-Luc Secours

• Réviseur linguistique :
Danielle Coullée

• Graphisme et impression :
ACOR

• Secrétariat :
Murielle Bouchard, Vicky Bouchard

• Dépôt légal :
Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 1201-009-X
Le Centre jeunesse de Montréal - Institut universitaire

**AVEZ-VOUS DES COMMENTAIRES SUR LA REVUE ?
SI OUI, VEUILLEZ NOUS LES FAIRE PARVENIR À L'ADRESSE MENTIONNÉE CI-BAS.**

POLITIQUE ÉDITORIALE

La revue professionnelle « Défi jeunesse » est publiée par le conseil multidisciplinaire des Centres jeunesse de Montréal à raison de trois numéros par année.

✓ Les objectifs visés par la publication de cette revue sont :

- Promouvoir le développement professionnel en lien avec l'intervention et la réflexion.
- Dans un contexte multidisciplinaire, assurer et valoriser l'identité professionnelle spécifique à chaque discipline.
- Permettre l'intégration des nouvelles orientations des Centres jeunesse de Montréal.
- Favoriser l'étendue du rayonnement professionnel.
- Accroître le sentiment d'appartenance aux Centres jeunesse de Montréal.
- Faire valoir les différentes expériences de partenariat.

✓ Critères de publication :

Contenu • La revue comprendra des articles de fond (théorie, réflexions, études, recherches, recherches-action, analyses...), des textes portant sur des expériences professionnelles pratiques (projets, nouveaux modes d'intervention) et diverses chroniques à contenu clinique telles des notes de lecture, des chroniques juridiques, des chroniques événements et des entrevues.

Manuscrit inédit • La revue ne publie que des manuscrits originaux. Les manuscrits ne doivent pas avoir été publiés dans une autre revue.

Format • Les articles soumis à la revue professionnelle doivent être dactylographiés à double interligne, sur des feuilles 8" X 11" avec 12 caractères au pouce. L'article contient au maximum 10 pages. L'auteur remet au comité de la revue une copie du texte sur disquette, traitement de texte compatible avec Microsoft ou l'envoi par internet à l'adresse mentionnée plus bas. Un guide pour la présentation des articles est disponible sur demande.

Évaluation • Tous les articles sont soumis au comité de la revue qui a l'entière responsabilité de décider de publier ou non un article. Le comité se réserve aussi le droit de changer les titres et les sous-titres des articles sans avis à leur auteur.

Opinion de l'auteur • Les opinions contenues dans les articles n'engagent que leur auteur.

Reproduction • Toute reproduction est autorisée avec mention de la source.

Redevances • Toute soumission d'un texte original pour publication dans la revue *Défi jeunesse* implique le transfert des droits d'auteur au Centre jeunesse de Montréal.

Le comité offre deux exemplaires de la revue aux auteurs des articles publiés.

✓ Pour obtenir une information ou pour soumettre un article, veuillez vous adresser à:

Jean-Luc Secours,
Rédacteur en chef par intérim
Comité de la revue *Défi jeunesse*
4675, Bélanger Est, Montréal, (Québec) H1T 1C2
Code de courrier interne : 40
Téléphone : (514) 593-2118 • Télécopieur : (514) 593-2113
Courrier électronique : conseilmulti@mtl.centresjeunesse.qc.ca

*« On n'impose pas des valeurs.
On a cependant la responsabilité de discuter
de nos valeurs et, (...) de s'entendre sur les valeurs
à la base de notre intervention. »*

