



Prendre contact avec les parents dans le contexte de la protection de l'enfance : quel pouvoir exercer ?

Les professionnels révèlent leurs stratégies axées sur l'empowerment

Louise Lemay, Marika Lussier-Therrien, Isabelle Proulx, Guillaume Charest, Nathalie Lefebvre

Résumé

Français / English

Comment les intervenants sociaux exercent-ils leur pouvoir dans leur rapport avec les parents dans le contexte de la protection de l'enfance ? Cet article porte sur les stratégies utilisées lors de la prise de contact pour favoriser l'empowerment des parents. L'étude qualitative explore le point de vue de 30 professionnels issus de deux centres jeunesse du Québec. Elle rend compte d'une panoplie de stratégies axées sur la nécessité de situer le contexte et les pouvoirs en jeu, de créer un lien et de se connaître mutuellement en tant qu'humain. Enfin, elles visent à contrer les forces structurelles qui structurent négativement la perception des parents et à susciter leur participation.

How do the social workers use their power and structure their relationship with the parents in context of child welfare ? This article concerns the strategies they use at the first contact with the aim of developing the parent's empowerment. The qualitative study explores the point of view of 30 professionals from two protection services at Quebec (Canada). The reported strategies are centred on the importance of knowing the context and the existing powers, to create a link based on confidence and to develop a mutual knowledge as human being. Ultimately, strategies aim to counter the structural strengths which negatively influence the parent's perception of the protection services.

Entrées d'index

Mots clés : Protection de l'enfance ; Empowerment ; relations parents-intervenants ; pouvoir ; stratégies professionnelles

Key words: Child welfare; first contact; Empowerment; parent-worker relationship; power; professional strategies

Texte intégral

Introduction

L'*empowerment* se situe au cœur des politiques d'action de nombreux organismes engagés dans la lutte contre l'exclusion, la pauvreté et les inégalités sociales. Au Canada comme ailleurs, les politiques sociales dans le champ de la protection de l'enfance, reconnaissent les droits des parents à participer aux décisions. En 2007, la refonte de la loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) du Québec, renforce le principe de primauté de la responsabilité parentale et promeut le recours à des approches centrées sur la participation et la mobilisation des familles¹.

Le discours sur l'*empowerment* oriente le renouvellement des pratiques en protection de l'enfance. Or, comment les intervenants réussissent-ils à composer avec les contraintes de ce contexte marqué par l'intrusion et le contrôle de l'État dans la vie des familles, la réalité des parents et une pratique axée sur l'*empowerment* de ces derniers ? L'article rend compte d'une étude qualitative portant sur les pratiques professionnelles dans des contextes où les intervenants disent fonder leur action sur de tels principes. Plus précisément, il examine la question suivante : comment ou par quelles stratégies exercent-ils leur pouvoir au moment de la prise de contact avec les parents lors de l'étape de l'application des mesures ? Au Québec, cette étape suit celle de l'évaluation et de l'orientation. Elle introduit un nouvel intervenant lorsque la situation de l'enfant a été évaluée et jugée compromise en vertu de la LPJ. Or, les premières expériences vécues par les parents à l'évaluation ont souvent renforcé leur perception négative à l'égard des services de protection. Considérant ces enjeux particuliers, il est pertinent d'examiner comment des intervenants qui axent leur action sur l'*empowerment* des parents, exercent leur pouvoir et usent de stratégies pour entrer en contact avec eux.

Un nombre croissant d'écrits s'intéresse à la participation ou à l'*empowerment* des parents et à la distribution du pouvoir au sein de la relation parent-intervenant. La section suivante fait état de ces connaissances, puis présente l'approche théorique et la méthodologie utilisées pour conduire l'étude. Les résultats sont ensuite présentés et discutés, suivis d'une conclusion centrée sur les forces, limites et implications de l'étude.

Un coup d'œil du côté de la recherche

Dans plusieurs champs de l'action sociale axés sur le bien-être ou la sécurité des enfants, l'importance d'établir une relation positive entre parents et intervenants est largement

¹ Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2010.

répandue. L'étude de Maiter *et al.* (2006) montre que la qualité de cette relation est un élément-clé pour atténuer le déséquilibre des pouvoirs dans la relation parent-intervenant. Celle de Gallagher *et al.* (2011) conclut qu'elle est cruciale pour favoriser l'engagement des parents, lequel, en retour, influence les résultats de l'intervention. Trotter (2002) montre que les habiletés des intervenants influencent la progression et la satisfaction des parents à l'égard des services. En ce sens, l'étude de Gladstone *et al.* (2012) révèle que les parents modifient et améliorent leur situation s'ils ont confiance en l'intervenant. Enfin, il est reconnu, avec Bundy-Fazioli *et al.* (2009) que la distribution du pouvoir entre ces acteurs influence la finalité de l'intervention.

La relation parent-intervenant en protection de l'enfance : un rapport social complexe

L'importance de fonder les rapports entre praticiens et usagers sur l'*empowerment* est bien reconnue. Ce concept renvoie au processus pour acquérir du pouvoir, à la capacité de l'exercer et au degré réel de contrôle exercé par les personnes. Il suppose un double mouvement de conscientisation et d'action (individuel ou collectif) par lequel les personnes développent des conditions leur permettant d'exercer un plus grand contrôle sur des dimensions importantes à leurs yeux. L'*empowerment* propose un renversement des rapports traditionnels de pouvoir entre experts et usagers. Nombre d'écrits dans diverses disciplines examine la question du pouvoir au sein des relations d'aide. On dénonce une compréhension unidirectionnelle du pouvoir, associée à la domination. Foucault demeure une référence pour comprendre la complexité des rapports sociaux, le caractère multidimensionnel du pouvoir ainsi que l'effet structurant des contextes sur les acteurs.

Quelques recensions d'écrits, comme celle de Carr (2007) dans le domaine des services sociaux, montrent l'écart qui existe entre les interventions visant à accroître la capacité des usagers à s'autodéterminer, et leur prise de pouvoir réelle sur l'intervention. Dans le contexte de la protection de l'enfance, Maiter *et al.* (2006), rappellent que le déséquilibre des pouvoirs est perçu et vécu de façon plus importante. Or, à l'instar de Healy (1998), plusieurs dénoncent les risques associés à une utilisation aveugle des concepts de participation ou d'*empowerment*. Le défi consiste à définir une pratique permettant de réconcilier, plutôt que de nier, la dichotomie entre paternalisme et participation, ou entre *empowerment* et contrôle social.

Favoriser la participation des parents en centre jeunesse : quelles pratiques ?

Depuis deux décennies, nombre de recherches examinent les conditions favorisant l'établissement d'une relation parent-intervenant positive, la participation ou l'engagement parental en protection de l'enfance. Celle de Darlington *et al.* (2010) montre que cette participation est influencée par une série de facteurs liées au contexte ou aux parents. Or, davantage d'écrits portent sur les pratiques favorables ou non à la relation ou à la participation des parents.

Des études explorent les satisfactions des parents, leur vision et réactions face aux services reçus. Selon la recension de Maiter *et al.* (2006), les aspects positifs renvoient à capacité des

intervenants d'être attentionnés, authentiques et honnêtes, empathiques, soutenant, à l'écoute, non jugeant et respectueux. L'étude de Harris (2012), centrée sur l'expérience des parents lors de l'évaluation montre que le processus est souvent vécu de manière intrusive. Les parents se sentent enquêtés plutôt qu'aidés. Ils dénoncent les stratégies axées sur la persuasion, la menace de recourir à des moyens plus coercitifs et l'utilisation de mesures de contrôle ou de surveillance imprévisibles.

La recension de Gallagher *et al.* (2011) sur les pratiques favorables à l'engagement parental montre qu'elles misent, entre autres, sur la construction d'un lien de confiance, le partage de l'information et la communication claire et honnête, une approche inclusive et flexible. Healy *et al.* (2011) montrent, depuis le point de vue des parents, ce qui facilite leur participation et l'obtention de résultats positifs : la capacité d'écoute et de compréhension de l'intervenant, l'attitude de soutien (ponctualité, disponibilité, flexibilité, etc.) et une centration sur la poursuite des buts et le changement. Or, les attitudes négatives et les mauvaises pratiques de communication des intervenants sont les aspects les plus dénoncés. L'étude de Forrester *et al.* (2008) abonde en ce sens : les intervenants démontrent un faible taux d'empathie et ont tendance à utiliser un ton conflictuel et parfois agressif.

Certaines études sont centrées sur les pratiques participatives dans des contextes formels de prise de décision, comme celle de Saint-Jacques *et al.* (2006) qui examine les pratiques en soutien à l'implication parentale lors de l'élaboration du plan d'intervention. On met en évidence l'importance d'être à l'écoute des préoccupations des parents et de partager avec eux le pouvoir décisionnel ou, avec Bundy-Fazioli *et al.* (2009), l'importance de travailler à partir des forces de la famille, de favoriser une communication birectionnelle avec les parents, de négocier le pouvoir dans la relation et de les inclure dans la construction du processus d'intervention sociale. D'autres pratiques soulignées par Darlington *et al.* (2010) consistent à intégrer leur point de vue dans la prise de décision ou à leur donner accès à des services de médiation lors des rencontres ou de procédures judiciaires.

Des études examinent plus spécifiquement la question du pouvoir au sein de la relation parents-intervenants. Celle de Dumbrill (2006) montre que la manière dont les parents perçoivent l'usage du pouvoir par l'intervenant, un pouvoir *sur eux* (contrôle) ou *avec eux* (soutien), est le facteur qui influence le plus leur vision de l'intervention. En retour, cette perception influence leurs réactions (opposition, conformisme, collaboration). Certains parents décrivent le pouvoir de l'intervenant comme « absolu », « tyrannique » ou « effrayant ». Ils ne font pas toujours partie intégrante du processus décisionnel et se positionnent parfois en résistance face aux changements proposés. Dans une situation de contrôle perçu, ils s'opposent ou « jouent le jeu » de la coopération alors qu'ils collaborent dans les situations où ils perçoivent plutôt le soutien de l'intervenant. Enfin, Bundy-Fazioli (2005) examine la distribution du pouvoir entre les parents et les intervenants et montre qu'elle est largement tributaire de la nature de leur interaction. Le pouvoir est fluide, changeant et adaptatif selon les interactions. Quatre

situations-types émergent : le pouvoir est parfois exercé *sur* le parent *sans* son consentement, ou *sur* le parent mais *avec* son consentement ; il peut être *prévisible* et systématiquement partagé ou *imprévisible*. Dans une étude ultérieure, Bundy-Fazioli *et al.* (2009) analysent la relation à partir d'un continuum situant trois formes de distribution du pouvoir : hiérarchique et déséquilibré, négocié et réciproque ou partagé et équilibré. Les résultats révèlent l'existence des deux premières formes, et non celle du pouvoir partagé et équilibré généralement associée aux rapports fondés sur l'*empowerment*. Force est de constater de traduire les principes de relation égalitaire dans la réalité en contexte de protection de l'enfance.

Approche théorique

Dans le cadre de l'étude, le concept de pouvoir puise surtout à la théorie de la structuration de Giddens (1987). Le pouvoir renvoie à l'action, à la capacité des personnes de créer une différence dans le monde qui les entoure. Or, cette capacité est aussi fonction des ressources, droits et obligations des acteurs dans un contexte donné. Le cadre d'analyse du pouvoir proposé par Lemay (2005, 2009) considère cinq dimensions : les actions concrètes déployées par les acteurs ; les raisons qu'ils formulent pour comprendre ou expliquer ces actions, les conditions du contexte qui structurent leur action, les conséquences intentionnelles ou non qui résultent de ces actions et enfin, les attributions causales ou raisons invoquées pour expliquer les résultats de leur action.

Le concept de stratégie désigne une action consciente et intentionnée visant à susciter la mobilisation et l'*empowerment* des parents. Celui d'*empowerment* puise à l'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités proposée par Le Bossé (2013), laquelle, s'articule autour de quatre axes : adopter une unité d'analyse « acteur en contexte », prendre en compte systématiquement le point de vue des personnes concernées et négocier avec elles la définition des problèmes et des solutions, considérer le contexte particulier d'application de l'approche, et enfin, introduire une démarche d'action conscientisante.

Méthodologie

Les résultats présentés constituent un volet d'une recherche qualitative plus large dirigée par l'auteure et intitulée « L'analyse des rapports de pouvoir entre les intervenants et les parents au sein des pratiques axées sur le développement du pouvoir d'agir (*empowerment*) des parents d'enfants en situation de négligence dans le contexte de la protection de la jeunesse »². La stratégie de recherche est qualitative. Elle reconnaît la compétence des acteurs à réfléchir sur leur action et à l'explicitier. La prise en compte de la subjectivité des acteurs et des conditions objectives de leur action, conduit à adopter une perspective épistémologique mixte. L'étude de cas est la stratégie retenue pour rendre compte de l'analyse des rapports de pouvoir.

² Le Conseil de Recherches en Sciences Humaines du Canada (CRSH) a assuré l'évaluation scientifique et le financement de la recherche. Le projet a aussi été approuvé par deux Comités d'Éthique à la Recherche.

Deux centres jeunesse (CJ) du Québec, situés dans les régions de l'Estrie et de Montréal, ont participé à l'étude. Pour ce volet spécifique³, l'échantillon (n=30), est composé de vingt intervenants sociaux et de dix professionnels assurant leur encadrement⁴. Les équipes d'intervention ont été recrutées sur la base des critères suivants : utiliser une approche axée sur l'*empowerment* ou sur la *mobilisation* des parents, travailler à l'« application des mesures » dans des situations de négligence, être volontaires à participer à l'étude et faciliter l'accès aux parents concernés.

Les intervenants, en majorité des femmes, ont entre 21 et 63 ans et détiennent un baccalauréat en travail social. Plus du tiers a accumulé 10 ans ou plus d'expérience dans le champ de la protection de l'enfance, le quart, entre 6 et 10 ans et la moitié a 5 ans ou moins d'expérience. Les membres du personnel encadrant, se répartissent à peu près également au niveau du genre. Ils ont entre 29 et 57 ans. La moitié détient un diplôme de maîtrise, surtout en travail social ou en gestion. Près de la moitié a cumulé plus de 30 ans d'expérience en centre jeunesse.

Une rencontre en présence a été réalisée avec chaque équipe d'intervention afin d'examiner le contenu du formulaire de consentement et de répondre à leurs questionnements (ex. le sens du concept de pouvoir, dans cette étude). Les données ont été recueillies entre 2009 et 2011 par entretiens individuels semi-dirigés d'une durée de deux heures. Les dimensions explorées incluent : leur vision d'une approche axée sur l'*empowerment*, le récit d'incidents critiques illustrant deux interventions réalisées selon cette approche (une où ils estiment avoir réussi et une où ce ne fut pas le cas) et enfin, leur perception du pouvoir qu'ils exercent sur l'intervention. Les incidents critiques ont été explorés à partir des dimensions du cadre d'analyse du pouvoir (contexte, actions, signification de l'action, conséquences).

Les entretiens ont été enregistrés, retranscrits et codifiés à l'aide du logiciel QDA Miner. Les données ont fait l'objet d'une analyse de contenu. La démarche analytique est mixte, à la fois déductive et inductive. La première codification puisait aux grandes catégories issues des cadres d'analyse retenus sur le pouvoir. Les catégories spécifiques ont été inférées de l'analyse et ont fait l'objet d'un accord inter-juge. Les procédures utilisées vont dans le sens des pratiques généralement admises en recherche qualitative : gestion et organisation des données, rédaction continue de résumés et matrices, description détaillée, classification en catégories, thèmes ou dimensions d'information, codage et interprétation des données pour donner un sens au matériel et présentation des données sous forme de propositions.

3 L'échantillon dans le cadre de la recherche principale inclut aussi 20 parents.

4 Types de participants : I (Intervenant) ; G (Gestionnaire) ; C (Consultant) ; A (Adjoint clinique).

Prise de contact et stratégies en soutien à la participation parentale

Par quelles stratégies les intervenants sociaux entrent-ils en contact avec les parents lors de l'application des mesures ? Le Tableau 1 rend compte des dimensions et sous-dimensions qui émergent de l'analyse.

Clarifier les conditions du contexte

En début d'intervention, plusieurs stratégies sont axées sur l'information, l'explicitation ou la sensibilisation des parents aux conditions qui encadrent à l'application des mesures. Elles visent à les rassurer et à leur faire comprendre le contexte, les enjeux et leurs responsabilités, afin qu'ils soient en mesure d'exercer leur pouvoir d'agir. Deux grandes catégories de stratégies émergent.

Tableau 1:

Stratégies de prise de contact et *empowerment* des parents en protection de l'enfance

1. « Mettre la table » : clarifier les conditions du contexte

- Faire connaître le cadre d'intervention à l'étape de l'application des mesures
- Délimiter les pouvoirs et rôles des acteurs au centre jeunesse

2. Clarifier la distribution du pouvoir dans la relation : deux postures

- Définir le pouvoir unique du parent ou l'injonction de pouvoir
- Proposer le pouvoir partagé

3. Clarifier le double rôle de l'intervenant

- Faire face aux paradoxes
- Reconnaître et rendre explicite le pouvoir-contrôle de l'intervenant
- Proposer l'aide en alternative au contrôle

4. Jeter les bases d'un rapport axé sur l'aide

- Miser sur le lien de confiance
- User de ses atouts personnels
- Prendre le temps de se faire connaître
- Accepter de faire ses preuves et laisser l'expérience parler...

5. Établir les conditions et règles du rapport

- Faire appel à la collaboration
- Convenir ou imposer le respect dans les échanges
- Proposer la transparence mutuelle
- Établir le niveau de proximité ou de distance dans la relation

6. Écouter et comprendre le parent et l'humain dans son contexte

- Prendre le temps de connaître le parent : deux postures
 - Croire le parent jusqu'à preuve du contraire
 - Contrôler jusqu'à ce que le parent fasse ses preuves
- Explorer l'humain au-delà du parent
 - Accueillir le vécu et la souffrance du parent
 - Éviter de se précipiter dans la recherche de solutions
 - Considérer la personne égale à soi-même en tant qu'humain
- Éviter de se centrer sur les symptômes
 - Questionner le sens des actions des parents et leurs intentions bienveillantes
 - Connaître le parent en contexte

Lemay, Lussier-Therrien, Proulx, Charest et Lefebvre (2015)

Faire connaître le cadre d'intervention à l'étape de l'application des mesures

Pour plusieurs parents, les premières expériences vécues lors de l'évaluation ont laissé des traces. « J'avais des gens non collaborant qui disaient : si c'est l'enquête royale qui continue, si vous faites le même « job » que celle d'avant, on vous l'dit tout de suite, vous êtes pas bienvenue chez nous » (I-13). Les stratégies consistent à se montrer sensible à leur vécu et réactions et à bien situer le nouveau cadre d'intervention.

« Il faut comprendre que les parents viennent de passer par un processus stressant, où ils ont été au tribunal, où ils sont souvent en résistance, puis en négation. Dans les débuts, il faut bien situer le cadre de notre intervention parce qu'ils sont un peu comme dans une espèce de choc, pour certains » (I-19).

Dans ces conditions, « il y a un tas de choses qu'ils n'ont pas compris ou qu'ils ont oubliées » (I-19). Une stratégie consiste à expliquer la nature de l'intervention à l'application des mesures, sa durée et les balises qui encadrent le pouvoir des intervenants

« les rassurer sur le fait qu'à l'application des mesures, on ne travaille pas [comme] à l'évaluation, qu'on n'est pas là pour faire une enquête, [mais] pour regarder ce qu'on fait ensemble pour que vous puissiez reprendre contact avec vos capacités, pis que nous

autres, on sorte du décor [...] souvent aussi, les situer dans le temps, dire : « r'garde on a un an à travailler ensemble, on se fait un plan d'intervention, on sortira pas de c'te plan-là, ok ? J'ferai pas n'importe quoi là. Regardez, on s'entend sur le plan, c'est ça qu'on fait » (I-13).

Que les parents comprennent le contexte, « dès le départ », est vu comme une première étape d'appropriation de leur pouvoir d'agir.

« [...] Axer sur la compréhension des outils de la loi, pour qu'ils puissent participer, puis prendre des décisions de façon éclairée. Et non pas simplement de consulter. Puis ça va dans le sens de ce que les clients demandent beaucoup. Souvent ils vont se plaindre qu'ils n'ont pas l'information, qu'ils ne comprennent pas... je pense que souvent on escamote ça » (G-3).

On juge essentiel de leur expliquer de façon claire, régulière et juste, toute l'information requise. « Au départ, leur dire où ils peuvent aller chercher de l'information, des services, comment se faire représenter, bien leur expliquer la nature de notre travail, être clair sur c'est quoi les enjeux... leur donner l'information la plus juste au fur et à mesure » (I-19).

Délimiter les pouvoirs et rôles des acteurs au centre jeunesse

Des stratégies consistent à informer les parents des rôles et pouvoirs décisionnels de chacun au sein de l'organisation et à délimiter le pouvoir de l'intervenant : « Je ne suis pas la seule à décider, je ne suis pas la seule à intervenir » (I-19). On les informe aussi des instances décisionnelles et de leur droit de recours face aux décisions prises :

« ce que j'essaie de faire aussi dans les débuts des premières interventions, puis, où ils peuvent avoir du pouvoir, c'est de leur dire où [sont] les autres niveaux de décisions, à qui ils peuvent s'adresser s'ils ne sont pas contents, qu'ils peuvent se faire accompagner dans le cadre de l'intervention, qu'il y a un comité des usagers » (I-19).

De l'information écrite leur est transmise pour faciliter l'exercice de leurs droits : « J'ai déjà fait des copies de leurs droits [...] le droit aussi à porter plainte, le droit de parler avec mon chef, ça c'est une des choses que je fais au début de mon intervention » (I-1).

Selon ce gestionnaire, le fait de bien situer les différents pouvoirs décisionnels en jeu, évite le rapport de dualité entre parent et intervenant. « L'idée à la base, c'est d'essayer d'éviter de se mettre en situation, tout le temps, de dualité, au fond. Je porte le pouvoir, mais c'est pas vrai que je le porte le pouvoir ! C'est le juge au bout de la ligne, c'est le réviseur, c'est la DPJ puis toi, t'es pas la DPJ ». (G-1). Or, l'intervenant est souvent perçu comme l'unique détenteur du pouvoir. « Pour le parent, c'est toi qui le porte le pouvoir. En quelque part, ça, c'est un défi important par rapport à l'*empowerment*, mais ça se travaille » (G-1). Par exemple, prendre les décisions en rencontres formelles en présence de tous les acteurs décisionnels impliqués aide à modifier le regard des parents : les décisions ne dépendent pas du « bon vouloir » des intervenants.

« [La révision en présence, c'est] un moyen qui est fort apprécié des intervenants et qui en général aussi est utile, je dirais, parce que les clients ont l'impression que ce n'est pas que la volonté... le bon vouloir de l'intervenant, qu'il y a une structure, que ces décisions qui sont prises en équipe. [...] Ça fait que, s'il y a une antipathie avec l'intervenant, bien il [le parent] voit qu'il y a d'autres structures autour aussi. Mais ça, c'est très aidant aussi pour l'intervenant » (A-1).

Enfin, ces stratégies visent aussi à se protéger comme en témoigne cet intervenant. « Je vais utiliser la loi ; la loi m'oblige. Je [ne] prendrai pas la responsabilité à moi tout seul, c'est pas vrai. Je [ne] porterai pas ça sur mes épaules. Bon, j'ai un boss, j'ai un chef de service, j'ai un réviseur, y a la DPJ. Moi je vais me couvrir, je suis pas tout seul à prendre la décision » (I-8).

Clarifier la distribution du pouvoir dans la relation ; deux postures

Plusieurs stratégies consistent à sensibiliser, voire conscientiser les parents en regard de leur rôle. Les visions des participants diffèrent quant au partage du pouvoir entre parent et intervenant. Deux postures émergent de l'analyse.

Le pouvoir unique du parent ou l'injonction de pouvoir

Depuis cette posture, les stratégies verbales utilisées consistent à faire comprendre aux parents qu'ils détiennent tout le pouvoir dans la situation. « [...] moi, je n'ai pas le pouvoir, c'est vous qui l'avez le pouvoir, c'est à vous de changer [...] ça, y faut qu'ils le comprennent » (I-5). On leur rappelle qu'ils sont « les premiers concernés », qu'ils ne peuvent se délester de leurs charges parentales et qu'ils sont seuls responsables de leur sort. Bref, on assiste à une sorte d'injonction de pouvoir qui se résume à : c'est à vous de décider, de bouger et de changer, moi, je ne décide de rien ! « Souvent les clients ils vont me dire de toute façon, c'est toi qui décide, c'est toi qui est le boss. Non, non ! Je ne suis pas boss moi. Je décide rien. C'est vous autres qui peuvent faire en sorte que la situation va se régler ou pas » (I-20).

Ils sont aussi informés qu'ils sont les seuls acteurs du changement : « leur nommer qu'ils ont le pouvoir de changer la situation, que c'est pas moi qui vais le faire à leur place. [...] puis de leur dire que ça va dépendre de comment... eux ils vont se mobiliser » (I-12). Ils décident de la finalité de l'intervention et sont les seuls imputables des résultats. « Moi ce que j leur dit toujours, [...] c'est vous qui allez décider de : votre enfant y revient-il chez vous ou si y revient pas ? Oui, c'est le juge au bout du compte qui prend la décision, mais vous pourrez pas mettre la faute sur le juge, t'sais, si y arrive quelque chose, c'est vous qui faut qui preniez la responsabilité » (I-5).

Pour sa part, l'intervenant, témoin, est responsable de consigner les changements réalisés. « Si j'ai un rapport à faire ou prendre une décision, c'est pas moi qui va prendre la décision, c'est vous, avec votre changement. Moi là, j'écris juste ce que je vois, mais c'est vous qui avez le pouvoir de faire. C'est à vous de le faire, c'est pas à moi » (I-1). S'il y a lieu, il témoignera des faits positifs et de la conformité des parents aux changements prescrits : « nous, on est là pour

faire un rapport, pour expliquer les faits, mais si les faits sont positifs [on ne pourra] pas faire autrement que de les nommer, d'arriver à la conclusion que bon, tout ce qu'on leur a demandé, ils l'ont fait, ils l'ont bien fait » (I-5).

Il arrive que l'injonction de pouvoir fasse bouger les choses : « Dans c'temps-là, quand y [les parents] voient ça, comme ça, ben y [ils] ont tendance à faire plus de changements » (I-5).

Proposer le pouvoir partagé

D'autres stratégies révèlent une posture différente. L'intervenant, conscient des pouvoirs respectifs de chacun, propose plutôt une responsabilité partagée en regard de l'intervention et du changement. Elle se résume par : vous avez du pouvoir, vous êtes premier responsable, mais je suis là ! Vous avez des compétences et j'ai besoin de vous pour remplir mon mandat. Le discours inclut clairement la responsabilité qui incombe à l'intervenant de conseiller, accompagner et encadrer au besoin. « Faut vraiment leur expliquer en détail quels sont nos rôles, puis leurs rôles à eux autres, leurs responsabilités de parents. [...] que nous autres on est là pour les conseiller mais aussi les encadrer dans leurs propres responsabilités » (I-15).

Conscients que les parents ont rarement la perception d'avoir du pouvoir dans ce contexte, les stratégies consistent à ne pas tout prendre en charge et à les aider à changer de point de vue sur eux-mêmes. « Je pense qu'il faut les voir au même [niveau] d'égalité que nous. Ils ont beaucoup plus de pouvoir qu'ils pensent. C'est notre job à nous de leur montrer qu'ils ont du pouvoir auprès de l'enfant ; il ne faut pas tout s'approprier comme intervenant » (I-8).

Selon cet intervenant, l'*empowerment* conduit à adopter la personne plutôt que la loi, comme cadre de référence. « L'*empowerment* donne une autre perspective. C'est pas nécessairement... l'État détient toute la sagesse. Le cadre de référence est la personne. Ça facilite le lien, ça teinte la perception de l'intervenant » (I-17). Cette posture ouvre sur une autre stratégie : faire appel à leur contribution pour réaliser ensemble le projet commun. L'intervenant reconnaît sa responsabilité, mais pose aussi ses limites. Il ne peut réussir seul à remplir son mandat. Chacun est appelé à reconnaître le pouvoir qu'il peut exercer dans la situation.

« Ce que je disais aux parents, c'est que, moi tout seul, je [ne] peux pas, j'ai pas la prétention d'être capable de faire en sorte que votre enfant va vous revenir. Je peux le faire avec vous, j'ai besoin de vous moi. Car, quand les parents pensent qu'on a besoin d'eux, pis qu'on n'est pas des bons dieux, bien souvent, ils vont nous dire, bin ouin... » (I-8).

Enfin, un intervenant, conscient de sa responsabilité sociale, se positionne comme un « agent de changement » actif dans la situation des familles. « Je rentre dans les familles puis... moi je vois mon rôle vraiment comme quelqu'un qui va... les amener à avoir un meilleur contrôle de leur vie, qu'ils soient plus en harmonie un petit peu avec les demandes sociales » (I-20).

Clarifier le double rôle de l'intervenant

Différentes stratégies consistent à clarifier ou à composer avec le double rôle d'aide et de contrôle joué par l'intervenant social. Trois dimensions sont abordées.

Faire face aux paradoxes

Un des paradoxes rencontrés et vu comme une contrainte pour appliquer l'approche d'*empowerment*, consiste à solliciter la transparence du parent et à devoir utiliser ses propos « contre » lui au tribunal. « On dit aux parents : « Moi, je veux travailler avec toi, je veux te supporter, je veux qu'on ait un bon lien de transparence... », mais à côté de ça, on a un rôle qu'on [ne] peut pas mettre de côté, qui est un rôle de surveillance et de contrôle » (I-11). Un autre paradoxe consiste à soutenir un parent, tout en travaillant à établir la « preuve » qu'il ne sera pas en mesure de se reprendre en main.

« On doit à la fois donner tous les services à un parent pour qu'il se reprenne en main dans des délais qui sont de plus en plus courts, puis précis... puis en même temps, on a à faire la preuve souvent qu'ils [ne] sont pas capables [...] On est déjà en amont pour prendre certaines mesures qui vont aller sans doute dans le [sens du] retrait des enfants de façon définitive. » (I-19).

User de contrôle est vu, par des intervenants, comme un passage parfois obligé. Or, ils sont conscients que ce double rôle est ressenti par les parents. « Cette surveillance-là, que je dois faire, j'suis obligée. Fait que ça, c'est pas facile » (I-11); C'est un petit peu inconfortable, puis les parents le sentent » (I-19).

Reconnaître et rendre explicite le pouvoir-contrôle de l'intervenant

Les propos de plusieurs révèlent la conscience de leur pouvoir légal d'agir en recourant au contrôle, s'il le faut. « Dans mon travail en protection de la jeunesse, la DPJ... nous avons beaucoup de pouvoir nous-mêmes... (I-1) ; « on a un pouvoir aussi de dire, regardez, si la situation [ne] change pas, je vais recourir au tribunal » (A-1). Pour celui-ci, il faut reconnaître que la relation n'est pas égalitaire et assumer son rôle. « Je pense que dans le contexte d'intervention, c'est un peu utopique de penser qu'on est dans une relation égalitaire. On [ne] l'est pas. On est dans un rôle d'autorité. Ça fait que... oui il y a des contradictions dans tout ça » (A-1).

Certains témoignent de leur conscience des abus de pouvoir possibles : « si on voulait là, on pourrait abuser du pouvoir » (I-1). Une stratégie consiste à rendre explicite son pouvoir et à solliciter la collaboration du parent pour éviter de recourir au contrôle. « Pis souvent je vais dire aux parents : vous savez, oui, j'ai un pouvoir ! Mais je [ne] veux pas abuser de ce pouvoir-là. Si je peux éviter d'exercer ce pouvoir-là, bien moi je vais être bien contente, pis ça va être ce qu'il y a de mieux pour vous. Mais j'ai besoin de vous pour ne pas en arriver là » (I-8).

Ce participant est d'avis que même si la loi encadre le pouvoir des intervenants, ils doivent s'imposer des limites pour ne pas en abuser. « Les limites de leur pouvoir... c'est dicté par leurs obligations, puis leurs droits. Mais c'est sûr qu'il faut qu'ils se mettent des limites eux-mêmes,

parce que ça pourrait être facile je pense, d'abuser de leur pouvoir » (C-2). Ils doivent faire preuve de vigilance pour éviter de causer des torts importants.

« Faut toujours être très vigilants parce que des fois on peut être répressif devant l'impuissance. On peut se tromper, on peut ne pas prendre les bonnes décisions, on peut faire plus de tort que d'autre chose, parce que pour moi c'est vraiment une décision majeure, quand on retire un enfant... les chances qu'il revienne sont déjà moindres » (G-3).

Conscients aussi des conséquences liées à l'exercice de leur rôle, une stratégie consiste à reconnaître et à accepter les réactions de méfiance des parents et à se montrer sensible à leur perception. « Je pense qu'il faut être très conscient qu'on est une menace, [que le parent] nous voit pas du bon œil. Je pense que quand on arrive à accepter ça, c'est déjà plus facile » (I-8). Un répondant rappelle l'importance d'aider les intervenants à être conscient des effets engendrés par l'intrusion de la DPJ dans la vie des familles et à exercer leur pouvoir avec respect. « Ce qu'on essaie de faire, c'est beaucoup que les gens [intervenants] se sensibilisent à l'impact de notre intervention quand t'arrives dans la vie de quelqu'un. Déjà, c'est une bombe ! Faut faire attention à ça, respecter l'autre » (A-2). Une autre stratégie consiste à s'imaginer « être à la place des parents » (I-1).

Proposer l'aide en alternative au contrôle

Des intervenants se disent peu enclins à utiliser le pouvoir-contrôle que la loi leur accorde. « Il y a beaucoup de pouvoir. Moi j'aime pas... je suis pas celui qui... saute de son cheval, qui rentre comme un... chevalier. C'est pas mon truc. [...] Mais... je connais bien les mesures qui sont là si on en a besoin » (I-17). User de contrôle a des impacts contre-productifs sur la relation : « quand j'exerce une mesure de contrôle auprès d'un parent, ça amène un conflit, ou ça amène une réaction de la part du parent » (I-2). De l'avis de plusieurs, il est généralement possible de privilégier l'aide et d'éviter de recourir à la menace.

« J'trouve que c't'important de pas arriver avec des gros sabots dans les familles, d'arriver pis dire : j'suis la DPJ, y a ça, ça, ça à faire, pis si vous l'faites pas, j'vais retirer votre enfant, nananan, that's it! [II] faut l'utiliser à bon escient, le chapeau d'autorité... c'pas toujours facile, mais j'pense que y a toujours moyen de l'faire. Moi j'pense que c'est possible de le faire » (I-5).

Une stratégie consiste à présenter « comme une personne aidante, comme quelqu'un qui souhaite les aider à apporter des modifications dans leur situation » (I-4). On communique l'intention d'accompagner plutôt que d'imposer : « moi je vais aller lui dire bien je vais être là, puis je vais t'accompagner, et non pas, je vais être là, puis je vais t'imposer de faire telle affaire [...] » (C-3). Cette stratégie aide les parents à ouvrir sur leur réalité. « - Tout va bien ! - C'est souvent ce qui arrive dans un premier temps. C'est quelque chose qui... tombe assez rapidement lorsqu'on explique qu'on est là pour les aider [...] » (I-18).

Le souhait de ne pas user de contrôle est aussi clairement exprimé : « je veux pas avoir un rôle de police avec vous autres » (I-13). Selon cet intervenant, l'étiquette de « policier » qui leur colle à la peau ne reflète pas leurs compétences : « les intervenants, c'est des gens qui utilisent le mandat d'autorité avec beaucoup de souplesse, beaucoup, beaucoup de douceur » (I-7). Les stratégies qui consistent à menacer ou à imposer, au nom de la loi, se feraient plus rares aujourd'hui. De l'avis de plusieurs, les intervenants sont en mesure d'établir un rapport centré sur l'aide en utilisant leur pouvoir avec modération et respect.

« De quelle manière ils exercent leur pouvoir ?... Je pense qu'ils le font de façon... non abusée... quand même respectueux des parents. Idéalement, ils veulent développer une relation d'aide avec ces parents-là, je pense que les gens qui deviennent travailleurs sociaux, c'est pas pour... le but c'est de faire de la relation d'aide en premier lieu... donc faut qu'ils gèrent cet aspect-là de pouvoir sans que ça nuise trop à leur relation d'aide, ça fait que je pense qu'ils le font de façon... quand même assez modérée, de façon nuancée » (C-2).

Il apparaît possible de dépasser la posture prescriptive et de manœuvrer à l'intérieur du cadre légal.

« Tu sais, le tribunal ou la loi vient nous donner une patinoire, là où on va travailler, mais à l'intérieur de ça, on peut être créatif sur la façon dont on va obtenir nos résultats. [...] c'est de laisser place au client, d'être capable d'entendre aussi ce qu'il veut nous dire. Puis des fois ça veut dire qu'on va peut-être prendre un détour pour arriver où on veut aller, mais on va y arriver, on est sûr... en tout cas on a plus de chances d'y arriver » (G-4).

Certains estiment qu'il est essentiel que les parents comprennent leur rôle de soutien pour développer un sentiment de confiance et collaborer : « plus le parent va être en capacité de comprendre, plus il va être sans doute collaborateur » (I-19).

Jeter les bases d'un rapport axé sur l'aide

Dès le départ, une panoplie de stratégies vise à encourager la collaboration des parents et à instaurer un climat et des conditions propices au développement d'un rapport axé sur l'aide. Elles s'articulent autour de quatre grandes dimensions.

Miser sur le lien de confiance

Selon ce répondant, l'organisation accorde une attention grandissante à la relation parent-intervenant et à l'importance de soutenir les intervenants à développer un lien de confiance. « Ça fait que c'est beaucoup travailler avec les intervenants, comment développer une relation, parce que si on réussit pas à avoir une relation de confiance et de travail avec eux [les parents], on réussit pas à franchir cette étape-là. Ça fait qu'on met beaucoup d'emphase là-dessus » (C-4). L'importance de miser sur la relation et le travail d'équipe est largement partagée. « Faut le dire, la relation thérapeutique, elle est très importante, si t'as pas de relation, le parent peut pas commencer à te faire confiance. Puis, essayer de voir ensemble à faire un team » (C-1). Or, le

contexte est peu favorable à l'instauration d'un tel lien. Il n'est pas facile de modifier le regard que le parent porte sur l'intervenant. « J'arrive pas nécessairement... des fois, faut... j'incarne... je suis une figure d'autorité » (I-17). Créer le lien relève parfois de l'art ; les intervenants sont des « chirurgiens de l'âme » aux yeux de ce gestionnaire.

« Le lien de confiance, c'est un lien thérapeutique qui doit se bâtir [...] c'est un défi en soi, au point de départ, parce qu'ils l'ont pas demandé [...]. Ça fait que... partir de quelque chose de négatif, puis en faire quelque chose de correct, peut-être de positif ... Ça c'est un défi, c'est un art. Moi je dis à mes travailleuses sociales tout le temps, 'vous m'épatez parce que généralement vous êtes des chirurgiens de l'âme' » (G-1).

User de ses atouts personnels

Par quelles stratégies les intervenants réussissent-ils à créer un lien ? Comment faire pour que la magie s'opère dans ce contexte pour le moins contraignant ? Tous les atouts personnels sont mis au service de la création du lien. Humilité, charisme ou humour sont au rendez-vous. « J'essaie de rester humble, d'être chaleureux, faire preuve d'un peu de charisme, faire des blagues... rester centré sur eux » (I-17). « Moi j'suis quelqu'un qui utilise beaucoup l'humour, faut dédramatiser aussi » (I-3). Des stratégies non verbales telles qu'afficher un air sympathique, garder le sourire ou ne pas élever la voix, visent à influencer la perception des parents. « Je suis pas quelqu'un de menaçante, je parle pas fort, je me présente, j'ai toujours le beau sourire. Dans le premier contact que t'as avec un client, déjà, c'est pas le verbal, c'est tout le non-verbal qui joue énormément. Faut toujours que j'aie l'air sympathique » (I-8).

Enfin, réussir à créer un lien, c'est aussi une affaire d'affinités personnelles ! « Comme dans notre vie ordinaire, il y a des gens avec qui ça clique, puis des gens, ça clique pas. C'est comme ça aussi au niveau professionnel, il y a des types de personnes, des faces qui nous reviennent plus, puis des faces qui nous reviennent moins » (I-6).

De l'avis de cet intervenant, le lien créé avec le parent lui confère un certain pouvoir d'influence : « je pense qu'il y a un pouvoir au niveau de... du lien, qui est là. Ça me donne un certain pouvoir. Si je suis vraiment rigolo, ça aussi, ça me donne le pouvoir » (I-17).

Prendre le temps de se faire connaître

Pour réussir à créer un lien de confiance avec le parent, il importe de reconnaître le regard qu'il porte sur l'intervenant et d'user de stratégies pour se faire connaître comme une « personne » avant tout. « Je pense que c'est d'accepter aussi, que le parent, il nous voit avec l'étiquette DPJ dans le front, mais moi je veux qu'il voit qui je suis aussi comme intervenante, pis comme personne... C'est un défi qu'on a » (I-8). Or, la méfiance de certains parents met au défi les intervenants. Le récit suivant montre que certaines stratégies font une différence : respecter la mise à distance imposée par les parents et prendre le temps de les apprivoiser.

« Les parents ne répondaient jamais au téléphone, alors je suis allée, je me suis présentée à la maison. Là, on m'a ouvert, monsieur, m'a ouvert. Sa conjointe était toujours loin dans l'appartement là, toujours loin. Mais y m'a même pas invitée à m'asseoir ; le monsieur a fait la rencontre debout, ok ? [...] Et peu à peu, elle [la conjointe] a commencé à s'approcher... et là elle m'a dit : vous parlez différent de l'autre intervenante. J'ai dit comment ça ? Ben l'autre [...], elle nous parlait vraiment là comme si... on était le pire des parents. Alors, elle s'approchait et là elle m'a dit : assoyez-vous. Quand je suis partie, elle m'a dit : Soyez sûre madame que chaque fois [...], il va y avoir une réponse au téléphone... Et ils ont collaboré beaucoup, beaucoup, beaucoup après, vraiment là ! Mais, c'est de leur démontrer que je suis pas là, comme une personne menaçante » (I-1).

Dans certains cas, l'apprivoisement est long, voire apparemment impossible, comme dans la situation de cette jeune mère à qui on a retiré le nourrisson lors de l'évaluation du signalement.

« Le bébé a été placé dans une famille d'accueil pour être placé en banque mixte [en vue de l'adoption], et puis, c'est toujours en chicane et en bagarre. Elle, elle veut le récupérer, mais c'est pas réaliste. Elle est comme toujours sur la défensive, toujours... elle [ne] dit même pas bonjour, c'est toujours comme ça. J'arrive pas à la percer, j'arrive pas. Et ça fait 3 ans que ça dure ».

Confrontée au rejet, l'intervenante comprend que le pouvoir que cette mère prend sur la relation, est peut-être le seul dont elle dispose : « elle est toujours en train de me dire : j'aime pas ta face, je te déteste. C'est sa façon, peut-être, d'avoir le contrôle sur la situation, parce qu'elle n'a pas beaucoup de prise » (I-7).

Accepter de faire ses preuves et laisser l'expérience parler...

Le lien de confiance se tisse au fil du temps et des expériences positives vécues. Des stratégies visent à se faire connaître, faire ses preuves, faire ce qu'on dit : « quand on dit qu'on fait quelque chose, on le fait vraiment. » (I-4). Avec le temps, l'intervenant fait la preuve de sa compétence et acquiert une crédibilité aux yeux du parent. « Ça prend du temps pour pouvoir créer le lien de confiance, pour justement... être capable, après ça, de dire ah oui, [l'intervenant] il m'a dit ça, ah bien ça se peut, c'est crédible ça, que je puisse demain faire telle démarche » (I-6). Selon ce gestionnaire, l'intervenant dispose d'un pouvoir légal, mais il lui est possible, aussi, d'acquérir un pouvoir d'influence si le parent reconnaît ses compétences. « Il y a un lien de pouvoir qui se crée, ou d'autorité, parce que le client va lui reconnaître un vécu, des compétences, tout ça. Donc, il va lui faire confiance [...] Le pouvoir d'agir, le pouvoir de motiver les gens, ça c'est une forme de pouvoir qu'ils peuvent utiliser » (G-4).

Dans certains cas, l'intervenant demande explicitement au parent de lui accorder un peu de temps pour se faire connaître et faire ses preuves comme aidant. « La solution, c'est vous qui l'avez, on va essayer de la trouver. Seulement, donnez-moi le temps de me faire connaître et après, on verra » (I-1).

Établir les conditions et règles du rapport parent-intervenant

Plusieurs stratégies révélées par les participants, regroupées ici en quatre grandes catégories, visent à définir différentes conditions ou règles entourant la relation parent-intervenant.

Faire appel à la collaboration

Dès le départ, des stratégies consistent à solliciter la collaboration des parents pour établir certaines conditions, par exemple, le cadre de fonctionnement, le contenu des échanges ou les règles de communication. « Je vais leur demander : bien, comment vous voyez ça vous autres le fait que je vous rencontre puis qu'on parle de vous autres ? Qu'est-ce que vous en pensez ? C'est sûr que quand je pose cette question-là [lors des] premières rencontres, je pense qu'ils savent pas trop quoi répondre, parce qu'ils savent pas nécessairement à quoi s'attendre... » (I-16). Certains parents expriment leur souhait de collaborer. « C'qui souhaitent [les parents], c'est que les services soient mis en place rapidement, que ce soit efficace, mais justement qu'ils soient impliqués et qu'ils puissent y participer, que ce ne soit pas imposé, mais que ce soit fait d'une façon efficace aussi » (I-4). De l'avis de cet intervenant, le simple fait de questionner le parent sur ses attentes a des retombées positives sur sa collaboration et son pouvoir d'agir.

« Ben, en fait, j'pense que quand on ouvre l'intervention en posant cette question-là au départ, les parents se sentent plus écoutés, se sentent mieux reçus que lorsque on leur impose simplement et qu'on leur dit : 'bon ben là, il faut travailler ça, ça et ça'. Donc, ça aide beaucoup la collaboration et l'*empowerment*, parce que le parent se sent vraiment impliqué dans la situation » (I-4).

Certaines stratégies sont plus directives. Par exemple, au début de chaque entretien, cette intervenante « situe le cadre de l'entrevue, ce qu'on doit regarder » (I-19). D'autres informent le parent, dès le départ, de leur façon particulière de travailler et de leurs attentes à son égard.

Convenir ou imposer le respect dans les échanges

Certaines stratégies consistent à transmettre dès le départ, l'importance accordée au respect mutuel : « bon, écoutez là, on a des affaires à faire ensemble là, pis on va essayer de le faire dans le respect, pis de travailler ensemble » (I-3). « Je finis toujours avec ça en disant que pour moi le respect c'est important » (I-8). Cet intervenant normalise les divergences de points de vue et transmet sa confiance en leur capacité de les entendre. « Ça se peut qu'on s'entende pas pour certaines affaires pis que ça, pour moi c'est correct, ce que je leur dis c'est que je leur fait confiance dans leur capacité de nommer des affaires. Quand ça fait pas leur affaire, ils sont capables de me le dire et je suis capable de l'entendre » (I-8). Agir avec respect suppose de traiter les parents comme on souhaiterait être traité ; de telles stratégies invitent à la réciprocité. « Je pense que si on ne perdait jamais de vue que le parent aimerait qu'on travaille avec lui comme nous on voudrait... qu'on travaille avec nous... Plus il va être respecté, plus il va nous respecter » (I-19).

Un répondant partage au parent sa volonté de relever ensemble le défi de communiquer. « Ce que je veux surtout, c'est qu'on arrive à s'en parler » (I-8). Un autre situe clairement ses limites personnelles dès le départ. « J'accepterai pas qu'on crie après moi, j'accepterai pas qu'on me raccroche la ligne au nez. Moi je ne crierai pas après eux, je ne raccrocherai pas la ligne au nez. On va se dire qu'on raccroche ensemble, pis on se rappelle un peu plus tard, quand on va être calmé tous les deux » (I-8). Lorsque des parents « testent » les limites établies, la stratégie consiste à rappeler les règles de départ : « Y'en a qui essayent, mais si j'applique ce que je dis, il [ne] testera pas dix fois. J'ai l'impression que ça s'équilibre avec les parents, j'ai l'impression que ça me met au même pied d'égalité t'sais » (I-8). Au besoin, le respect est imposé par l'intervenant. « Je [ne] peux pas accepter que vous criiez après moi. Sortez, vous reviendrez quand vous allez être calme. C'est un pouvoir que j'ai de les faire sortir aussi ou de les faire rentrer. [La mère] a compris qu'il faut se parler même si on n'est pas d'accord » (I-8).

Proposer la transparence mutuelle

Faire preuve de transparence est vu comme une stratégie aidante pour établir un lien de confiance. « Y faut être transparent. On lui dit qu'on a confiance en lui, qu'on va faire des petites étapes ensemble » (I-13) ; Quand je vais aller au tribunal avec un parent, moi je leur explique, je leur montre mon rapport » (I-1).

Une stratégie consiste aussi à s'engager à être transparent et à convier le parent à en faire autant.

« Moi ce que je leur dis, c'est : 'écoutez, moi je vais vous dire les affaires comme elles sont, je m'attends à ce que, si un moment donné vous vivez un malaise ou quelque chose, vous m'en parlez. C'est important'. Ça fait que, je mets les bases, mais ça dépend toujours du client en question » (I-16).

Dédramatiser et normaliser la situation vise à favoriser la transparence du parent. « On s'attend qu'il y ait des difficultés et c'est normal, et puis, on est là pour travailler ça avec vous » (I-19). Or, certaines situations exigent plutôt de remettre « doucement les pendules à l'heure ». Selon ce gestionnaire, il faut faire preuve de doigté pour nommer sans compromettre le lien.

« Il y a tout l'aspect de la honte, quand on arrive là, ils se sentent jugés, menacés, alors c'est sûr qu'on a un gros travail... pour établir un lien de confiance [...] Faut avoir quasiment... la main de fer dans un gant de velours [...] être capable de faire ça un peu, de la dentelle pour amener ces gens-là à pas s'écraser à notre arrivée » (C-3).

On invite le parent à parler « des vraies choses » et à nommer ses désaccords. Or, l'idéal de transparence mutuelle reste difficile à atteindre. « Si on est transparent, ça aide, mais l'un vient pas nécessairement avec l'autre, parce que j'ai connu des situations où moi, en tant qu'intervenante, j'suis très, très transparente et que le parent, lui, c'est difficile pour lui » (I-4). Les parents craignent de s'ouvrir. « Ils [ne] veulent pas nous le dire de peur qu'on les considère pas bons parents, puis qu'on leur retire l'enfant » (I-19). Une stratégie consiste à aborder ouvertement les craintes et à rassurer : « je lui dis regarde c'est pas parce que tu fais ça, que je

vais te retirer tes enfants ! C'est vraiment dans ce sens-là que la confiance... que le parent il soit capable d'être transparent puis de nous dire, y compris ce qu'il a pas envie » (I-7). Enfin, certains sensibilisent le parent aux conséquences de sa non-transparence. « L'effet pervers de ça, c'est qu'en cours de route, on se rend bien compte que les difficultés sont là, on apprend après coup et ça nous rend nous beaucoup plus méfiants. Et ils obtiennent l'inverse en nous disant rien, ils obtiennent justement ce qu'ils craignaient » (I-19).

Établir le niveau de proximité ou de distance dans la relation

Certains participants usent de stratégies pour « *aplanir* » le fossé hiérarchique qui sépare l'intervenant du parent. Certaines stratégies entourant le vouvoiement, la distance professionnelle, le cadre spatial de l'intervention ou le code vestimentaire de l'intervenant, varient selon les intervenants et en fonction des circonstances ou des caractéristiques des parents. Elles contribuent parfois à diminuer l'asymétrie du rapport, ou inversement, à l'accentuer.

Faut-il vouvoyer ou tutoyer les parents ? Les points de vue sont partagés⁵. De l'avis de plusieurs participants, vouvoiement et respect vont de pair. « C'est sûr que le vouvoiement, c'est une marque de respect... On leur redonne dans l'fond la place qui [ils] ont droit là » (I-3). Pour certains, le vouvoiement s'impose en tout temps, en dépit des requêtes contraires des parents. « Moi je vouvoie tous mes clients. Pour moi, c'est non négociable... Les parents vont me gosser [insister] longtemps, pis je ne changerai jamais d'idée ! » (I-8). Enfin, d'autres vouvoient pour se conformer à la règle du milieu. « Ici, ce qu'ils veulent, c'est qu'on vouvoie tout l'temps là... Surtout, on a beaucoup de jeunes intervenantes qui ont 20, 21, 22 ans, pis qui travaillent avec des parents de leur âge ou plus vieux, C't'important là, t'sais, le vouvoiement » (I-3). Or, des intervenants usent de leur pouvoir pour décider selon les circonstances : « ça m'arrive d'enlever le vous, pis de partir avec le tu... Quand la relation est plus établie, le tu, parfois, ça devient aidant, ça personnalise » (I-3). Le vouvoiement est aussi utilisé pour mettre une « frontière » ou une « distance nécessaire à l'intervention » (I-3).

D'autres stratégies consistent à adopter une attitude amicale ou, inversement, à conserver une position extérieure. Pour certains, « faire l'ami » avec les parents, renforce la posture d'aide plutôt que celle d'autorité. D'autres optent pour un dosage des deux. « Moi j'ai tendance à être plus chumy chumy avec eux. Mon côté d'autorité va arriver seulement quand mon lien de confiance a été établi. C'est de doser les deux » (I-9). Selon cet intervenant, le fait d'être « à l'extérieur » lui confère un certain pouvoir. « Ça, ça va aider à avoir un pouvoir sur la situation, dans le sens où, c'est plus facile de donner des choses aux parents, des observations des choses comme ça, compte tenu qu'on n'est pas directement concerné par la situation » (I-4).

⁵ Précisons qu'il n'est pas rare au Québec d'utiliser le tutoiement dans de nombreux contextes sociaux, incluant celui de la relation d'aide formelle.

Jouer de l'espace est une autre stratégie utilisée pour délimiter les frontières dans la relation, par exemple : privilégier certains lieux physiques, plus ou moins formels – domicile du parent, bureau du centre jeunesse, salle sécuritaire ou tribunal, etc. Pour certains, une approche d'*empowerment* conduit à privilégier des contextes informels, « plus familiaux, plus décontractés ». Cela se traduit par exemple, par la présence de l'intervenant dans le milieu de vie des familles et par le choix d'activités conviviales ajustées à leur réalité. Ces stratégies facilitent l'ouverture du parent et permet de mieux le connaître. « On va aller prendre une marche en carrosse pour le bébé*... Et ça va nous donner le temps de mieux nous connaître » (I-02).

Certains sont plutôt d'avis que le recours à des espaces plus formels est à privilégier. Enfin, d'autres ajustent la stratégie selon la situation. Les décisions varient en fonction du contenu de l'échange, du besoin d'affirmer son autorité ou de la nécessité d'assurer sa propre sécurité. « Il y a plein de degrés d'instaurer sa notion d'autorité. Quand on va chez un parent seul, ça veut dire qu'on a confiance, sinon on n'y va pas. Et quand on a un peu moins confiance ou quand il y un message à passer, quelque chose de plus officiel, on va au bureau » (I-7).

Enfin, une autre stratégie consiste à ajuster sa tenue vestimentaire afin de réduire la distance sociale entre les intervenants et les parents. De petits gestes témoignent d'une conscience des conditions de vie précaire de familles, et peuvent faire une différence. « Quand on arrive dans un milieu qui est très défavorisé, [...] ne serait-ce que dans le style vestimentaire, c'est de leur montrer qu'on est empathique à leur cause, pis oui, on comprend que y a des problèmes financiers, pis que c'est difficile » (I-5).

Écouter et comprendre le parent et l'humain dans son contexte

Un ensemble de stratégies s'articulent autour de l'importance de prendre le temps de connaître le parent, d'explorer l'humain en lui, de dépasser la centration sur les symptômes et de considérer son contexte pour mieux le comprendre.

Prendre le temps de connaître le parent : deux postures

Plusieurs ont souligné l'importance de prendre le temps qu'il faut avec les parents afin d'« apprendre à les connaître ». Des stratégies consistent à leur donner la parole et à entendre leurs besoins en tant que parents. Leur donner une « place » pour s'exprimer suppose de tasser les « faits sur papier ». « Oui, j'ai des faits sur papiers pis ça, je les crois, pis c'est écrit. Mais y a une partie de moi que, j'ai le goût de comprendre ce que le client a à me dire, même s'il se défend. Il faut laisser cette place-là au parent de pouvoir s'exprimer » (I-8). L'accueil du parent et son ouverture à communiquer sont des marqueurs du lien de confiance qui se tisse. « [Quand] la personne m'accueille chez eux... me parle d'elle, je la fais parler, elle me livre des choses, elle me fait des confidences, elle me fait confiance... » (I-7).

* Faire une promenade avec le bébé dans son landeau.

Or, quelle légitimité ces intervenants accordent-ils à la parole des parents ? L'analyse rend compte de deux postures. L'une consiste à croire les parents jusqu'à preuve du contraire. « Des fois, j'ai l'impression que je suis un peu, pas naïve là, mais je vais faire confiance jusqu'à preuve du contraire » (I-8). Malgré certains doutes, on décide de laisser la chance au coureur. « Je lui fais confiance au départ. Je peux avoir des doutes, on a souvent des doutes. Mais je pars toujours de ce que dit le parent en me disant, tant que je ne peux pas prouver le contraire. Puis je trouve ça important d'amener ça » (I-11).

Inversement, l'autre posture consiste à contrôler jusqu'à ce que le parent fasse ses preuves. « Au début de l'intervention, je pense qu'il y a beaucoup de contrôle, beaucoup de surveillance, surtout parce qu'on les connaît pas » (I-2). Le recours à différentes stratégies de contrôle est jugé nécessaire pour évaluer la compétence du parent et lui faire confiance, ces conditions sont préalables à l'application d'une approche d'*empowerment*.

« Ben, apprendre à le connaître des fois, c'est des visites-surprises, quand on sait qu'il y a un risque de consommation. Apprendre à le connaître c'est faire passer des tests de dépistage, donc après plusieurs tests négatifs, ben là, on commence à faire confiance. Quand on commence à développer le lien de confiance, eux nous font confiance et on peut commencer à leur faire confiance aussi. Là, on peut commencer à appliquer l'approche d'*empowerment* envers ces parents-là, mais avant ça, c'est difficile » (I-2).

Explorer l'humain au-delà du parent

Pour connaître les parents, certains insistent sur l'importance de les écouter et d'entendre leur propre « détresse » au lieu de se précipiter dans la recherche de « solutions » ou de « recettes ». Cette stratégie permet de découvrir la personne dans sa globalité. « On a vraiment pris le temps d'aller voir c'est quoi son vécu, [...] puis on a créé un climat de confiance. Ça fait en sorte que... on a été mieux capable d'identifier ses besoins à elle comme femme, puis comme mère aussi » (I-20).

Ce regard global conduit à reconnaître le parent en tant que personne, égale à soi-même en tant qu'humain, et valant la peine d'être écoutée. « Considérer le parent comme quelqu'un à part entière, avec ses forces, ses faiblesses, comme en besoin d'aide, mais une bonne personne, qui est égale à moi, puis que, c'est pas différent. Oui, actuellement elle vit des difficultés, mais elle vaut la peine que je l'écoute » (C-3). Une autre mentionne que le parcours de souffrance de certains parents leur confère en soi une « dignité d'être » sans égard à leurs comportements. « Pour moi, y demeure qu'ils ont la dignité de leur chemin de souffrance » (I-13).

Comme en témoigne un gestionnaire, certaines conditions de travail aident les intervenants à dépasser une lecture centrée sur la seule souffrance des enfants et à changer de point de vue sur les parents.

« Je les ai habitués à travailler davantage en interdisciplinaire, en présence, en compréhension de chacun aussi. Pour moi, mon objectif derrière ça, c'était qu'ils comprennent mieux les parents. Pauvres enfants... fallait-t'il qu'elle ait un parent bien

terrible pour la maganer de même**, pour être dans cet état-là, puis avoir ce niveau de difficultés-là. Puis pour moi, c'était : oui mais, peux-tu regarder ce que ces parents-là ont vécu, ont reçu ? Souvent c'était de se rendre compte qu'ils avaient donné plus qu'ils avaient reçu » (G-3).

Éviter de se centrer sur les symptômes

Éviter de se centrer sur les symptômes et prendre le temps de connaître les parents en contexte, ouvre sur une meilleure compréhension des différents facteurs en jeu dans leur situation. « Moi je trouve qu'en protection, c'est l'erreur qu'on fait souvent. On va beaucoup travailler sur les symptômes, sur ce qui arrive, mais, on prendra pas le temps de regarder un peu plus loin qu'est-ce qui provoque tout ça. Ça je pense que c'est super important de le faire » (I-20).

Une stratégie consiste à questionner pour comprendre le sens que les parents donnent à leurs actions et ses intentions.

« Comprendre le point de vue du parent. Où il est ? Pourquoi il agit de même ? C'est quoi sa culture, c'est quoi ses valeurs ? [...] de dire, il fait ça parce que pour lui ça a un sens. [...] chercher l'intention qu'il y avait pour leur enfant, qu'est-ce qu'ils souhaitaient, puis qu'est-ce qu'ils souhaiteraient améliorer, puis de susciter leur participation dans le plan de travail de leur enfant » (G-3).

Afin de développer cette stratégie du questionnement, ce questionnaire suggère de tenter de voir la situation du parent sous l'angle d'une « différence culturelle au plan des valeurs éducatives » : « parce que l'environnement dans lequel ils ont été élevés, c'est un autre monde que le mien, ça fait que pour moi ça prend ça » (G-3).

Situer le parent en contexte, suppose aussi de faire la différence entre « compétences parentales » - « c'est tout ce que le parent connaît » et « capacités parentales » - « altérées par les facteurs extérieurs », comme en témoigne cet intervenant.

« Y'a une cliente qui a des supers belles compétences parentales, elle sait que l'enfant boit du lait untel, qu'un enfant qui va jouer dehors a besoin de sa crème solaire, que l'enfant doit manger à des heures précises, elle sait le guide alimentaire... Malgré qu'elle connaît tout ça, il y a des facteurs de l'extérieur qui viennent nuire à sa capacité à s'occuper de l'enfant. Comme la consommation de drogue, ou des problèmes de santé mentale, l'anxiété, l'angoisse » (I-2).

Plusieurs autres stratégies ou outils sont utilisés pour connaître le parent en contexte, par exemple, construire et explorer avec lui son « génogramme », ou encore d'identifier et créer un « réseau » de partenaires possibles. Apprendre à connaître le parent en contexte suscite l'enthousiasme de cet intervenant. « C'est un « must » de faire le génogramme avec les familles en début d'intervention, pis la carte sociale, du réseau social aussi. En tout cas, moi je fais les deux avec ça, réseau familial, social, les liens... » (I-11). Enfin, une telle connaissance permet

** Fallait-il qu'elle ait un parent bien terrible pour la maltraiter de la sorte.

d'élaborer un plan d'intervention ajusté et stimulant. « Pour arriver à établir un plan d'intervention, et définir nos rôles et tout, il faut connaître le client. » (1-2). « À partir de leurs besoins, développer des objectifs dans lesquels ils vont bien se sentir, puis qu'ils vont avoir le goût de s'investir » (1-20).

Discussion

L'étude s'inscrit dans la foulée des écrits visant à mieux définir la pratique axée sur l'*empowerment* des parents dans le champ de la protection de l'enfance. Elle rend compte du pouvoir professionnel exercé à travers la mise en place d'une panoplie de stratégies visant à établir un premier contact avec les parents. Certains résultats, nous le verrons, confirment ceux d'autres recherches alors que d'autres témoignent de l'originalité de l'étude.

L'importance accordée à bien situer le contexte, les acteurs et les pouvoirs en jeu, est tout à fait congruente avec le premier axe de pratique et d'analyse d'une approche axée sur le développement des personnes et des collectivités. Considérant l'imbrication des différents systèmes de pouvoir en jeu dans le contexte de la protection de l'enfance, une analyse partagée de ces facteurs contextuels, s'impose. Cette préoccupation se situe au cœur de l'action des intervenants. Les stratégies qu'ils utilisent en ce sens, sont jugées essentielles par les parents. Interrogés dans l'étude de Healy *et al.* (2011), ils affirment que leur manque de connaissances relatives au contexte, réduit leur implication dans la relation et dans les prises de décisions.

L'étude montre que la clarification des différents rôles et pouvoirs en jeu au sein de l'organisation, contribue aussi à informer les parents du pouvoir limité de l'intervenant au sein de ce système complexe. Une telle stratégie questionne. Les données issues de la recherche principale révèlent que pour certains parents, le discours ou les comportements qui témoignent du non-pouvoir décisionnel de l'intervenant, engendrent la colère ou la résignation. Dans certains cas, ce discours ne contribue-t-il pas davantage à un partage de l'impuissance, qu'à un partage du pouvoir entre les acteurs ? Enfin, l'analyse des stratégies visant à orienter la distribution du pouvoir au sein de leur relation indique que malgré leur volonté commune de susciter la participation des parents, les intervenants ont des postures différentes. Celle qui renvoie au pouvoir unique du parent, questionne. Produit-elle les effets d'*empowerment* escomptés ? Assistons-nous plutôt à une application aveugle qui néglige de considérer les forces structurelles qui agissent sur la participation parentale ?

Les résultats qui montrent l'importance de clarifier le double rôle de l'intervenant, convergent avec les pratiques avancées par Trotter (2002) : avoir des discussions régulières, ouvertes et honnêtes sur la dualité de ses rôles, la nature de l'autorité et les manières de l'utiliser, etc. Par ailleurs, l'étude de De Boer et Coady (2007) révèle que, sans nier leur pouvoir, les intervenants ne s'en vantent pas. Nos résultats diffèrent sur ce plan. Des stratégies utilisées par les intervenants visent à rendre ce pouvoir très explicite au sein de la relation. Elles s'inscrivent aussi dans le sens des principes largement véhiculés à l'effet de développer une conscience du

déséquilibre des pouvoirs et de développer des manières de le réduire. Mentionnons la contribution de Tew (2006) qui propose une matrice théorique permettant aux travailleurs sociaux de développer une compréhension multidimensionnelle des rapports de pouvoir et une conscience des réalités individuelles et structurelles d'oppression.

Forts des valeurs qui fondent leur pratique en travail social, les intervenants, conscients de la dualité de leur rôle, proposent l'aide en alternative au contrôle. Cette stratégie est fort pertinente considérant ses effets positifs sur les parents. Or, l'étude révèle aussi que les intervenants ont tendance à dichotomiser ces deux aspects de leur rôle. La dimension « contrôle » est présentée négativement, comme une pratique à éviter. Or, l'étude de Lemay (2005) montre que le recours à des stratégies directives, voire de contrôle, peuvent, à certaines conditions, produire des effets d'*empowerment*. Elles doivent être ajustées aux besoins perçus par les personnes concernées et consenties. Ces résultats invitent à dépasser la dualité aide-contrôle. Considérant la réalité des parents concernés par les services de protection, n'y aurait-il pas lieu de connoter positivement des pratiques, à la fois directives et aidantes ?

L'étude révèle un certain nombre de stratégies relationnelles qui sont déjà bien documentées. Par ailleurs, elle éclaire sur les tactiques qui consistent à user de tous ses atouts personnels pour tenter de renverser le regard négatif des parents. L'importance accordée à la transparence dans les échanges est aussi abordée dans les écrits. On sait que les parents réclament de l'intervenant une communication claire et honnête mais que l'appel à la transparence de leur part, se heurte à d'importants obstacles. Ces constats invitent à reconnaître la légitimité de leurs craintes et, s'il y a lieu, à recadrer les choses ou à les rassurer. Enfin, nombre d'études centrées sur le point de vue des parents ont montré les effets négatifs des mauvaises pratiques de communication des intervenants. Il s'avère essentiel de soutenir le développement des micro-habiletés requises pour agir efficacement en contexte d'aide contrainte.

L'étude montre que malgré un discours axé sur l'*empowerment*, les stratégies visant à établir les conditions du rapport d'aide, traduisent des manières différentes de faire, plus participatives ou plus directives, voire unilatérales. Certaines stratégies utilisées pour réduire l'asymétrie du rapport sont déjà documentées (code vestimentaire, recours à l'espace informel). Or, celles qui consistent à vouvoyer ou à tutoyer les parents nous questionnent. Certaines sont ajustées aux circonstances, alors que d'autres sont uniformisées par conformité à la norme institutionnelle ou aux valeurs de l'intervenant valeurs. Or, ces stratégies uniformes bien intentionnées peuvent-elles produire des effets non intentionnels de distanciation ? Il importe de rappeler que l'*empowerment* suppose de négocier les conditions du rapport d'aide en tenant compte du contexte d'intervention et de la situation particulière des personnes.

Certaines stratégies qui visent à connaître le parent en tant que personne située en contexte, sont aussi mises en avant par De Boer et Coady (2007) : écouter avec empathie l'histoire des parents, utiliser une approche de « personne à personne », les connaître dans leur contexte personnel et social. Or, soulignons l'originalité des résultats sur les différentes postures qui

révèlent la légitimité accordée aux propos des parents : « croire le parent jusqu'à preuve du contraire » ou « contrôler jusqu'à ce que le parent fasse ses preuves ». Enfin, les stratégies utilisées pour se faire connaître, faire ses preuves et laisser l'expérience parler, sont fort pertinentes, considérant les résultats de Gladstone *et al.* (2012) : la compétence et l'expérience des intervenants sont les deux facteurs les plus importants invoqués par les parents pour justifier les changements positifs dans leur situation. Or, ces stratégies exigent de « prendre le temps ». Ce constat oriente vers la nécessité de mettre en place des conditions requises permettant de lutter contre les pressions liées aux courts délais d'intervention en protection de l'enfance.

Enfin, l'étude indique aussi l'importance d'écouter le vécu et la souffrance du parent et de faire preuve d'empathie. Platt (2008) montre que la capacité de l'intervenant à comprendre la situation familiale affecte le degré de coopération des parents. De plus, l'empathie serait, selon Forrester *et al.* (2008), le facteur qui influence le plus la divulgation d'information. Or, être empathique à la souffrance des parents dans un contexte d'intervention comme celui de la protection de l'enfance, constitue un réel défi pour les intervenants plus souvent centrés sur la souffrance des enfants qu'ils ont le mandat de protéger. Des espaces de réflexivité doivent leur permettre d'examiner les effets de leur communication, et d'être soutenus dans leurs efforts de distanciation pour être en mesure de prendre simultanément en compte les besoins et droits des enfants et des parents.

Conclusion

Depuis quelques décennies, la recherche contribue à définir une pratique d'*empowerment* ajustée au contexte de la protection de l'enfance. L'étude apporte une contribution originale en jetant un éclairage sur les stratégies professionnelles utilisées lors de la prise de contact avec les parents à l'étape de l'application des mesures.

Les forces de l'étude renvoient aux choix méthodologiques suivants : la taille et la diversité de l'échantillon, la méthode de collecte de données par incident critique qui ouvre sur une diversité de situations significatives vécues et le cadre conceptuel utilisé qui enrichit l'analyse des stratégies en situant le contexte, la signification et les effets visés. La principale limite est l'absence, dans cet article, d'analyse comparative systématique entre la perspective des intervenants et des parents, bien que la recherche principale rende compte du point de vue de ces derniers.

Les résultats invitent à poursuivre l'étude des stratégies ou micro-pouvoirs exercés par les acteurs lors de moments-clés de l'intervention, notamment à l'évaluation. La réflexion de Lemay (2013) éclaire sur les enjeux et pièges propres à cette phase cruciale de l'intervention et montrent l'importance d'examiner cette question du pouvoir au sein du rapport parent-intervenant. Sur le plan méthodologique, les pistes suivantes sont à privilégier pour favoriser le dialogue parents-intervenants autour de ces questions : explorer le point de vue de dyades

parent-intervenant ou penser la rétroaction des résultats auprès de groupes élargis incluant les membres des comités ou associations de parents concernés par les services de protection.

Réussir à incarner les principes d'*empowerment* au quotidien reste un défi de taille. Il importe d'examiner les conditions et changements requis au niveau des systèmes, des organisations ou des pratiques pour soutenir le pouvoir d'agir des intervenants et permettre une réelle prise de pouvoir des parents, ajustée au contexte de la protection et à leur réalité singulière. Notamment, Healy *et al.* (2011) montrent que la plus importante barrière systémique à la participation des parents fut le développement d'une autorité responsable de l'évaluation en protection, qui soit peu impliquée dans l'intervention réalisée en amont, ni dans le soutien aux familles. Un tel constat invite à réfléchir l'organisation de nos services de protection au Québec.

L'*empowerment* exige une conscience du caractère politique de l'intervention. En formation initiale ou continue comme dans les milieux de pratique, il faut soutenir le développement de savoirs réflexifs et analytiques chez les intervenants. La relation parent-intervenant doit être envisagée comme un rapport social caractérisé par des inégalités de pouvoir. Les intervenants doivent être en mesure d'analyser et de comprendre les dynamiques de pouvoir en jeu au sein de leur rapport comme dans les systèmes complexes où se situe leur action.

Bibliographie

Bundy-Fazioli K., 2005, « Exploring the distribution of power in child welfare practice: Who holds the power to create change? A qualitative study », Thèse de doctorat, University at Albany – State University of New York.

Bundy-Fazioli K., Briar-Lawson K., Hardiman E. R., 2009, « A qualitative examination of power between child welfare workers and parents », *British Journal of Social Work*, vol. 39, no 8, p. 1447-1464.

Carr S., 2007, « Participation, power, conflict and change: Theorizing dynamics of service user participation in the social care system of England and Wales », *Critical Social Policy*, vol. 27, no 2, p. 266-276.

Darlington Y., Healy K., Feeney J. A., 2010, « Challenges in implementing participatory practice in child protection: A contingency approach », *Children and Youth Services Review*, vol. 32, no 7, p. 1020-1027.

De Boer C., Coady N., 2007, « Good helping relationships in child welfare: learning from stories of success », *Child & Family Social Work*, vol. 12, no 1, p. 32-42.

Dumbrill G. C., 2006, « Parental experience of child protection intervention: a qualitative study », *Child abuse & neglect*, vol. 30, no 1, p. 27-37.

Forrester D., Waissbein C., McCambridge J. et Rollnick S., 2008, « How do Child and Family Social Workers talk to Parents about Child Welfare Concerns », *Child Abuse Review*, vol. 17, no 1, p. 23-35.

Gallagher M., Smith M., Wosu H., Stewart J., Hunter S., Cree V. E., Wilkinson H., 2011, « Engaging with families in child protection: Lessons from practitioner research in Scotland », *Child Welfare*, vol. 90, no 4, p. 117-34.

Giddens A., 1987, *La constitution de la société. Éléments de la théorie de la structuration*, Paris, éd. Presses Universitaires de France.

Gladstone J., Dumbrill G., Leslie B., Koster A., Young M., Ismaila A., 2012, « Looking at engagement and outcome from the perspectives of child protection workers and parents », *Children and Youth Services Review*, vol. 34, no 1, p. 112-118.

Harris N., 2012, « Assessment: When does it help and when does it hinder? Parents' experiences of the assessment process », *Child & Family Social Work*, vol. 17, no 2, p. 180-191.

Healy K., 1998, « Participation and Child Protection: The Importance of Context », *British Journal of Social Work*, vol. 28, no 6, p. 897-914.

Healy K., Darlington Y., Feeney J. A., 2011, « Parents' participation in child protection practice: Toward respect and inclusion », *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, vol. 92, no 3, p. 282-288.

Laugharne R., Priebe S., 2006, « Trust, choice and power in mental health: a literature review », *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, vol. 41, no 11, p. 843-852.

Le Bossé Y., 2013, *Sortir de l'impuissance. Invitation à soutenir le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités. Tome 1 : fondements et cadres conceptuels*, Québec, éd. Ardis.

Lemay L., 2005, « Conditions et conséquences des pratiques d'empowerment. Une étude interdisciplinaire et intersystémique des rapports de pouvoir Professionnels-Clients », Thèse de doctorat, Université de Montréal.

Lemay L., 2007, « L'intervention en soutien à l'empowerment : du discours à la réalité. La question occultée du pouvoir entre acteurs au sein des pratiques d'aide », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 20, no 1, p. 165-180.

Lemay L., 2009, « Le pouvoir et le développement du pouvoir d'agir (empowerment) : Un cadre d'intervention auprès des familles en situation de vulnérabilité », in Lacharité C. et Gagnier M., *Les familles en action. Réalités plurielles, repères conceptuels et logiques d'action*, Québec, Canada, éd. Chenelière, p. 101-127.

Lemay L., 2013, « Pratiques évaluatives et structuration du rapport parent-intervenant dans le champ du travail social en contexte de protection de la jeunesse: Enjeux, défis et repères pour l'action », in Harper É. et Dorvil H., *Le travail social, théories, méthodologies et pratiques*, Québec, Canada, éd. Presses universitaires du Québec, p. 313-338.

Maiter S., Palmer S., Manji S., 2006, « Strengthening social worker-client relationships in child protective services: addressing power imbalances and 'ruptured' relationships », *Qualitative Social Work*, vol. 5, no 2, p. 167-186.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), 2010, *Manuel de référence sur la protection de la jeunesse*, Gouvernement du Québec, Québec.

Platt D., 2008, « Care or control? The effects of investigations and initial assessments on the social worker-parent relationship », *Journal of Social Work Practice*, vol. 22, no 3, p. 301-315.

Saint-Jacques M., Drapeau S., Lessard G., Beaudoin A., 2006, « Parent involvement practices in child protection: A matter of know-how and attitude », *Child & Adolescent Social Work Journal*, vol. 23, no 2, p. 196-215.

Tew J., 2006, « Understanding power and powerlessness », *Journal of Social Work*, vol. 6, no 1, p. 33-51.

Trotter C., 2002, « Worker Skill and Client Outcome in Child Protection », *Child Abuse Review*, vol. 11, p. 38-50.

Pour citer cet article

Référence électronique

Louise Lemay, Marika Lussier-Therrien, Isabelle Proulx, Guillaume Charest, Nathalie Lefebvre, "Prendre contact avec les parents dans le contexte de la protection de l'enfance : quel pouvoir exercer ? Les professionnels révèlent leurs stratégies axées sur l'empowerment", Sciences et actions sociales [en ligne], N°2 | 2015, mis en ligne le 01 octobre 2015, URL : <http://sas-revue.org/index.php/21-n-2/dossiers-n2/42-prendre-contact-avec-les-parents-dans-le-contexte-de-la-protection-de-l-enfance-quel-pouvoir-exercer-les-professionnels-revelent-leurs-strategies-axees-sur-l-empowerment>

Auteur

Louise Lemay, Ph.D.

Professeure titulaire

École de travail social

Faculté des lettres et sciences humaines, Université de Sherbrooke (Québec, Canada)

Adresse courriel: louise.lemay@usherbrooke.ca

Marika Lussier-Therrien, M.A.

Candidate à la maîtrise en service social

Université de Sherbrooke (Québec, Canada)

Isabelle Proulx, M.S.S.

Travailleuse sociale

Centre de santé et de services sociaux du Val St-François, Windsor (Québec, Canada)

Guillaume Charest, M.S.S.

Travailleur social

Centre de santé et de services sociaux-Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke (CSSS-IUGS)

(Québec, Canada)

Nathalie Lefebvre, M.S.S.

Conseillère pédagogique

Faculté de médecine et des sciences de la santé, Université de Sherbrooke (Québec, Canada)

Droits d'auteur

© Sciences et actions sociales

Toute reproduction interdite sans autorisation explicite de la rédaction/Any replication is submitted to the authorization of the editors