

Université de Montréal

**Perspectives des parents sur les normes et pratiques d'intervention des travailleurs sociaux
auprès de leur famille : quelle légitimité?**

Par

Annick Quesnel Bolduc

Département d'anthropologie, Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de maître ès sciences (M.Sc.)

en anthropologie

Janvier2023

© Annick Quesnel Bolduc, 2023

Université de Montréal

Unité académique : anthropologie, Faculté des arts et des sciences

Ce mémoire intitulé

**Perspectives des parents sur les normes et pratiques d'intervention des travailleurs sociaux
auprès de leur famille : quelle légitimité?**

Présenté par

Quesnel Bolduc Annick

A été évalué(e) par un jury composé des personnes suivantes

Robert Crépeau

Président-rapporteur

Sylvie Fortin

Directrice de recherche

Renée B. Dandurand

Membre du jury

Résumé

Au Québec, les familles ont accès à des services sociaux dispensés par différents milieux de pratique. Les travailleurs sociaux sont parmi les principaux intervenants à offrir leur soutien professionnel aux familles, en collaboration avec d'autres soignants et intervenants du domaine de la santé et des services sociaux. Suite à une expérience professionnelle de travailleuse sociale auprès des familles pendant plus de sept ans, ce contact avec celles-ci joint à nos réflexions, nous ont poussée à vouloir faire une place à la voix des parents utilisant ces services. Comment les parents se représentent-ils le travail social? Quel est leur point de vue, suite à leurs propres expériences d'intervention sociale? Cette étude se veut un espace afin de présenter le regard des parents vis-à-vis du travail social, pour mieux saisir la légitimité accordée aux pratiques d'intervention sociale.

Le corpus de données repose sur les récits de douze parents recueillis lors d'entrevues semi-directifs. Ces parents ont en commun le fait d'avoir eu une ou des expériences avec le travail social. Cette étude met en lumière leur propre rapport au travail social, à partir d'un point de vue qui est le leur.

La ligne directrice de cette recherche est inspirée d'une anthropologie de l'éthique, qui laisse place à l'analyse des morales en présence dans la rencontre. L'analyse se divise en deux grands thèmes principaux : soit la légitimité morale de l'intervention sociale et les dynamiques morales entre parents et travailleurs(es) sociaux(les). La première partie d'analyse montre les facteurs qui influencent l'appréciation qu'ont les parents de l'aide qui leur est offerte, ainsi que du parcours inhérent à cette rencontre particulière. Dans un deuxième temps, une éthique de la reconnaissance est utilisée pour discuter les résultats de l'étude. Les valeurs, les normes et les savoirs qui se négocient entre parents et intervenants(es) sont explorés. Ultimement, cette étude qui se veut un plaidoyer pour la voix des parents donne à voir comment les uns et les autres définissent un univers de sens moral à travers un rapport aidant/aidé précis, celui entre parents et travailleurs(es) sociaux(les).

Mots-clés : anthropologie, éthique, parents, travailleurs(es) sociaux(les), rencontre, légitimité morale, normes, valeurs, savoirs, éthique de la reconnaissance

Abstract

In the province of Quebec, families have access to social services from various resources. The social worker is a key participant among these resources, along with several other collaborating health professionals. Having been a professional social worker from 2007 to 2014, in the Montreal area, my experiences have led me to contemplate the lives of those families I've had the privilege of working with and helping to the best of my capabilities. These reflections led to questions and to this thesis, which aims to give a voice to parents who have experienced Quebec's social services in the past and in the present. How do they reflect on these experiences? This master's thesis will provide a rare insight into these experiences, from the parents/families' point of view.

The data collected is based on the personal stories of twelve parents. The interviews were conducted one on one, with open and close-ended questions, in order to provide as much space for the interviewee to best express themselves and their experiences with social services. This study will provide a unique and definitive perspective from the point of view of the parent.

The guiding principle of this research takes inspiration from ethical anthropology, and it allows for an analysis of the morals present during the meeting. The analysis is divided into two main themes: the moral legitimacy of the social intervention, and the moral dynamics between parents and social workers. The first part of the analysis will show the factors that can influence the parents' opinion about the help that is offered to them. Also, as well as the journey that is defined within the meeting will be explored. In the second part, we will use the ethics of recognition to discuss the results of the study. Here we will explore the values, norms and knowledge that are negotiated between parents and social workers. Ultimately, this study, which is meant as advocacy tool for the voices of the parents, wants to reveal how the ones and the others can define a universe of moral sense throughout a precise relationship, the one between social workers and parents.

Keywords : anthropology, ethics, parents, social workers, meeting, moral legitimacy, norms, values, knowledge, ethics of recognition

Table des matières

Résumé	iii
Abstract	iv
Table des matières	v
Liste des sigles et abréviations	ix
Remerciements	xi
INTRODUCTION.....	14
Chapitre 1 – Problématique et approche théorique	20
1.1 Famille (parents), travail social et légitimité morale : notre point de départ	20
1.1.1 Famille et parentalité.....	23
1.1.2 La famille, à la fois privée et publique.....	24
1.1.3 Le champ familial.....	25
1.1.4 La parentalité comme concept contemporain.....	25
1.1.4 Travail social	27
1.1.4.1 Les travailleurs sociaux comme intermédiaires	27
1.1.4.2 Les travailleurs sociaux et les valeurs : quelques enjeux	28
1.2 Assises conceptuelles	29
1.2.1 Savoirs pluriels.....	29
1.2.2 Représentations des parents : entre l’accompagnement et la surveillance.....	32
1.2.3 Normalisation	34
1.2.4 Légitimation des pratiques d’intervention sociale contemporaines	36
1.2.5 Une notion phare : l’empowerment.....	37
1.2.6 La participation dans l’intervention sociale selon le modèle de Michel Parazelli	39
1.2.7 Une éthique appliquée au travail social : la responsabilité éthique.....	40
1.3 Approche théorique : anthropologie, éthique(s), reconnaissance	41

1.3.1 Éthique de la reconnaissance.....	42
Conclusion.....	44
Chapitre 2 - État des lieux	46
2.1 La famille au Québec	46
2.1.1 Historique des changements familiaux au Québec	46
2.1.2 L'État québécois et les enfants.....	47
2.1.2.1 Loi sur la Protection de la jeunesse.....	49
2.2 Travail social et travailleurs sociaux	50
2.2.1 Perspective sociohistorique	51
2.2.1.1 Les racines du travail social : la première moitié du XXe siècle	51
2.2.1.2 De 1940 à 1970	52
2.2.1.3 La décennie 1970 : émergence du dualisme entre changement et contrôle	53
2.2.1.4 La décennie 80	54
2.2.1.5 La décennie 90	55
2.2.1.6 Du début du XXIe siècle à aujourd'hui.....	56
2.3 Parents (famille) et travail social.....	57
2.3.1 Légitimité morale du travail social auprès de la famille : Jusqu'où doit aller l'intervention?	57
2.3.1.1 Légitimité morale et État.....	59
2.3.2 Les savoirs expérientiels des parents	60
2.3.3 Le point de vue des parents dans les études.....	61
Conclusion.....	63
Chapitre 3 - Méthodologie	66
3.1 Présentation	66
3.2 Biographie comme ancrage.....	66

3.3 La cueillette des données.....	68
3.3.1 Réflexions pré terrain.....	68
3.3.2 Les démarches sur le terrain.....	69
3.3.2.1 Recrutement des participants	69
3.4 L'analyse des données.....	71
3.5 Les parents.....	72
Tableau 1 Échantillonnage	73
Chapitre 4 – Légitimité du travail social.....	78
4.1 Présentation	78
4.2 La nature de l'intervention sociale : parents initiés et non-initiés.....	78
4.2.1 Parents initiés au travail social : Sandra et Mélissa	79
4.2.2 La peur des services sociaux	82
4.3 Intervention sociale introduite et intervention sociale imposée : le cas d'Hélène et de Jacynthe.....	84
4.3.1 Motivations à se faire aider	92
4.3.2 Lien de confiance	93
4.3.3 Recherche de neutralité	96
4.4 Limites de l'intervention	100
4.5 Légitimité concrète du travail social	103
Chapitre 5 – Légitimité de l'objet d'intervention sociale	105
5.1 Des valeurs familiales	106
5.2 Des normes familiales	109
5.2.1 Normalité attendue	109
THÈME 1 : Le parc et la stimulation infantile.....	110
THÈME 2 : La fessée correctrice	111

THÈME 3 : Exemples divers	112
5.3 Échange des savoirs	114
5.3.1 Savoirs professionnels.....	115
5.3.2 Savoirs expérientiels	116
5.3.3 Discours professionnel	117
5.4 Légitimité de l'objet d'intervention sociale.....	118
5.5 Éthique de la reconnaissance : un regard posé sur la rencontre entre parents et travail social	119
CONCLUSION	125
Références bibliographiques	128
Annexes	135
ANNEXE 1 : Affiche de recrutement	135
ANNEXE 2 : Document de présentation pour les organismes	136
ANNEXE 3 : Schéma d'entrevue.....	140

Liste des sigles et abréviations

ROCFM : Regroupement des organismes communautaires famille de Montréal

CISSS : Centre intégré de santé et de services sociaux

CLSC : Centre local de services communautaires

LPJ : Loi sur la Protection de la Jeunesse

DPJ : Direction de la Protection de la Jeunesse

LSSS : Loi sur la santé et les services sociaux

TSA : Trouble du spectre de l'autisme

TDAH : Trouble de déficit de l'attention avec hyperactivité

OTSTCFQ : Ordre professionnel des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

Je dédie ce mémoire à Aimée, Sabrina et Clémentine. Ces enfants que je connais le mieux. Je vous aime pour toujours.

Clem, tu es sans doute la plus belle aventure de ma vie. Merci d'être là. Tu me chamboules avec tes questionnements du haut de tes 13 ans. Je t'aime.

À toi Daniel. T'es arrivé au bon moment dans ma vie. Je t'aime.

À maman aussi, tu m'as enseigné l'ouverture d'esprit et bien d'autres choses.

Et à toi papa. Tu m'accompagnes sur ma route à chaque seconde.

Remerciements

Je ne regrette rien. J'ai joué, j'ai perdu. C'est dans l'ordre de mon métier. Mais, tout de même, je l'ai respiré, le vent de la mer. Ceux qui l'ont goûté une fois n'oublient pas cette nourriture. N'est-ce pas, mes camarades? Et il ne s'agit pas de vivre dangereusement. Cette formule est prétentieuse. Les toréadors ne me plaisent guère. Ce n'est pas le danger que j'aime. Je sais ce que j'aime. C'est la vie. (Saint-Exupéry, *Terre des Hommes*, 1939)

Merci aux parents qui ont accepté de se raconter dans le cadre de mon projet. Vous avez été généreux de vous livrer et de partager vos histoires.

Merci au ROCFM (Regroupement des Organismes Communautaires Famille de Montréal) et merci aux organismes communautaires qui m'ont ouvert leur porte pour faire mon terrain de recherche. Vous avez été chaleureux et généreux.

Merci à l'INRS (Institut national de recherche social) de m'avoir ouvert les portes de votre bibliothèque. Merci au Partenariat Familles en mouvance de m'avoir invitée à leur première classe de maître. Cette expérience fut riche et motivante.

Merci à Renée B. Dandurand, anthropologue et chercheure, qui a accepté de me rencontrer au tout début du processus de recherche et m'a ouvert son cœur sur ses recherches sur les femmes et la famille.

Merci à Michel Parazelli, travailleur social, professeur et chercheur de l'UQAM de m'avoir aidé à orienter mon travail.

Un merci très particulier à toi, cette première maman que j'ai accompagnée dans un parcours souffrant, rempli de réalisations et d'une douceur incroyable. Ton histoire et tes paroles me suivent chaque jour. Je pense à toi.

Un merci bien chaleureux à toutes ces mères, ces pères et ces enfants que j'ai rencontrés dans le cadre de mon travail comme travailleuse sociale. Vous avez su ouvrir mon cœur, panser des plaies, me faire découvrir des mondes nouveaux. Vous êtes remplis de courage.

Un merci sans borne à Céline Larin, travailleuse sociale, qui m'a supervisée pendant mes stages en travail social. Tu as été une perle.

Un merci à mes anciennes et anciens collègues d'intervention. Votre écoute, votre générosité et votre ouverture d'esprit m'ont apporté grandement sur mon parcours. J'ai appris tant de choses à vos côtés.

Un merci immense à Julie Desharnais, travailleuse sociale. Tu as été une collègue, une directrice et une amie bien importante. Tu m'as aidée à repousser mes limites, à me faire confiance et à apprécier la vie.

Merci à Louise Vanier et au Dr Gilles Julien. Deux figures d'inspiration importantes dans mon parcours de compréhension des réalités des familles. Vous avez abattu des arbres pour que ces familles puissent trouver un peu de lumière.

Ce travail de recherche et de rédaction n'aurait pas été le même sans mes collègues en anthropologie de l'Université de Montréal. Merci à vous de m'avoir acceptée dans vos rangs. Un merci particulier à mes collègues du groupe de rédaction. Un merci intime à Sarah, Mariette, Cassandre, Anaïs, Ninon, Julien, Isabelle, Roseline, Manu, Gabrielle, François, Philippe, Fabien, Mathilde et Gabriel. Un merci aussi à Marie-Gilles, Renaud, Laurence et Amélie. Vos questionnements me fascinent, vous êtes inspirants.

Un merci à mes enseignants en anthropologie de l'Université de Montréal. Merci à Pierre Minn, anthropologue et professeur, tu m'as aidée à trouver une voie intéressante. Tu m'as poussée à aller plus loin et à enrichir ma démarche intellectuelle.

Un merci infini et chaleureux à Sylvie Fortin, ma directrice de maîtrise. Merci Sylvie, tu m'as accompagnée dès le début. Tu as plongé avec moi dans cette aventure. Tu m'as clairement donné la main. Merci pour ta patience. Tes mots toujours importants pour moi. Ta perspective. Merci pour cette rencontre avec toi.

Merci à mes collègues actuels. Vous êtes des personnes remplies d'espoir. Je vous aime. Merci aussi à toutes les familles et les personnes avec qui je passe mon quotidien. Vous faites de mon travail un endroit où il fait bon vivre.

Merci à ma famille. Mes cousins, mes cousines, mes tantes et mes oncles. Sans vous, ce mémoire n'existerait pas. Vous être une source d'inspiration riche et colorée. Merci aussi à mes familles d'adoption, celles qui m'ont accueillie les bras ouverts dans leur maison, à différentes époques de ma vie.

Merci pour le support reçu par vous, mes amis qui me sont chers.

Merci Rita pour ton aide si précieuse. Pour les échanges avec toi. Pour notre amitié.

Merci à mes amis Pascal Blouin et Lysandre Coutu Sauvé, vos vécus sont pour moi des tuteurs. Merci Eric, on a en quelque sorte grandi ensemble. Tu m'as vue tomber, et grimper des montagnes. Tu es un ami précieux.

Merci à toi papa. Je crois bien que du haut de ton Ciel tu me regardes aller. Nos échanges me manquent.

Merci maman. Depuis toujours tu es là et tu m'accompagnes dans les montagnes russes de ma vie. Ton regard, ton écoute et ta générosité me sont très précieux.

Merci Clémentine. Depuis que tu es là, ma vie a changé. Vieillir à tes côtés, c'est un cadeau. Je t'aime,   l'infini. Je t'aime, gros comme l'univers.

Et merci Dan. Tu as été là dans les derniers miles. J'espère qu'on va continuer la route ensemble et la terminer main dans la main. Je t'aime.

INTRODUCTION

Au Québec, les familles ont accès à des services sociaux dispensés par différents milieux : les Centre intégrés de santé et de services sociaux (CISSS), les centres jeunesse (CJ), les organismes communautaires, les Centres de pédiatrie sociale en communauté. Le(a) travailleur(se) social(e) est parmi les principaux intervenants à offrir un soutien professionnel à la famille, en collaboration avec d'autres cliniciens (psychoéducatrices, éducatrices spécialisées, psychologues, médecins, infirmières, préposées aux bénéficiaires, etc.). Après une expérience professionnelle de travailleuse sociale auprès des familles, notre contact avec celles-ci joint à nos réflexions, nous ont poussée à vouloir faire une place à la voix des parents utilisant ces services. À différentes reprises, nous avons observé que les parents n'étaient pas tout à fait entendus concernant leurs perceptions des situations vécues dans leurs propres familles, ainsi qu'à propos des orientations d'intervention subséquentes à prendre. Nous éprouvions aussi un certain malaise à poser des jugements professionnels et faire des recommandations auprès des parents, ne sachant trop « qui sommes-nous pour leur dire quoi faire ». Nous nous sommes alors demandé : comment les parents se représentent-ils le travail social? Quel est leur point de vue à la suite de leurs propres expériences d'intervention sociale? Comment vivent-ils cette présence dans leur famille? Pourquoi certains parents éprouvent-ils de la colère ou de la peine au contact du travail social? Cette étude se veut un espace dédié au regard des parents vis-à-vis du travail social. Précisément, ce mémoire vise à répondre à la question suivante : Quelle est la légitimité morale de l'intervention sociale auprès des familles? Ce faisant, comment s'articulent les savoirs, les normes et les valeurs des uns et des autres (parents et travailleuses sociales) dans cette rencontre?

Si une partie du discours et du vécu des parents est prise en compte dans le processus d'intervention, certains aspects demeurent pourtant inédits. Comme s'ils ne pouvaient pas contribuer aux issues cliniques du travail d'intervention qui se déploie auprès d'eux et de leurs enfants. D'une part, la famille comme usagère des services est au cœur de l'intervention, et le soutien offert s'oriente en fonction des besoins de cette famille. Toutefois, l'action du (de la) travailleur (se) social(e) s'inscrit dans un contexte systémique/structurel plus large, qui aura pour effet une complexification de l'orientation des interventions auprès de la sphère familiale. Le concept de champ familial élaboré par deux anthropologues québécoises, Renée B. Dandurand et Françoise Romaine Ouellette (R. B. Dandurand et Ouellette 1992; 1995), suppose que de multiples

acteurs interviennent auprès de la famille. Les professionnels du travail social ont un rôle d'intermédiaire entre les différents acteurs présents dans ce champ (Blair 2007; Dandurand 2001; Sheriff 2000). C'est cette vision précise de la famille et du travail social qui est employée dans cette étude. L'objectif de notre recherche est d'isoler le discours parental du contexte de l'intervention sociale afin d'y poser un regard qui met en lumière ses particularités. L'approche phénoménologique est adoptée au niveau de la méthode de collecte et d'analyse de données, ce qui permet une lecture des récits expérientiels des parents.

Le premier chapitre comprend la problématique, les assises conceptuelles et les inspirations théoriques qui ont guidé notre recherche. Chaque acteur qui intervient auprès de la famille a des points de repère normatifs et des valeurs distinctifs. Le travail social véhicule certaines valeurs et modèles familiaux (Parent 2000) dans son intervention, en plus de légitimer moralement son action auprès des familles (soutenue par les Lois, les Politiques sociales, les missions des organisations, etc.). L'on peut néanmoins s'interroger sur cette légitimité, du point de vue des familles. Nous discuterons le rapport entre les deux sphères (travail social et famille) présent dans cet espace, en nous attardant d'abord aux valeurs et aux normes négociées, puis, en observant comment s'actualise le va-et-vient entre les différents savoirs en présence : qu'ils soient profanes, professionnels ou académiques et scientifiques (Rhéaume 2007). Une des prémisses théoriques retenues suppose qu'il ne s'agit pas d'un rapport unidirectionnel, mais d'un rapport dynamique, dans lequel chacun des savoirs alimente les autres (Rhéaume 2007; Fortin 2013). Suivant cette réflexion, Fortin et Le Gall (2007) suggèrent qu'il y a constitution des savoirs dans l'espace clinique. L'anthropologie de la santé est privilégiée comme discipline d'étude entre autres parce que «l'approche anthropologique donne corps et voix aux enjeux posés par la pluralité des normes et des valeurs au cœur de situations cliniques concrètes et documente comment elles se déclinent selon les différents acteurs en contexte» (Fortin 2013 : 24). C'est aussi une anthropologie qui s'intéresse à l'éthique dans la clinique, prenant en compte la rencontre de différentes moralités dans l'espace de soins (Brodwin 2013; Fortin 2013). Dans cette perspective, l'approche éthique retenue est celle de la reconnaissance, qui soutient « l'incertitude et la méconnaissance de l'Autre comme partie prenante de la rencontre clinique » (Fortin 2013, 44).

Dans une perspective sociologique, la famille est pensée à la fois comme entité privée et publique (Singly 2010), en plus d'exister en tant que champ (R. B. Dandurand et Ouellette 1995).

Cette section sur la famille sera également l'occasion de présenter sommairement les contextes législatif et politique qui régissent la famille au Québec. Une section sera consacrée à la notion de parentalité. Ce néologisme prend essor dans un contexte où la famille se transforme au Québec. Il réfère au rôle, à la fonction ainsi qu'à la manière d'être parent. C'est un concept central pour notre étude. Nous verrons comment la famille a évolué au cours des dernières décennies au Québec, ce qui permet de mieux comprendre dans quel contexte les familles reçoivent des services.

Puis, la pratique des travailleurs sociaux sera définie à partir du rôle que jouent les professionnels dans la société. Ceux-ci agissent à titre d'intermédiaires entre les acteurs (Dandurand 2007 ; Blair 2001) : entre les solidarités privées et publiques, entre l'État et l'individu, à titre d'agent culturel comme interprète des dialogues entre acteurs placés dans des rapports de domination. La cible principale des travailleurs sociaux est le lien social (Parazelli 2004). À travers ce rôle, les travailleurs sociaux sont porteurs de normes et de valeurs, à la fois personnelles et professionnelles, qui interagissent dans leur pratique d'intervention sociale (Fortin 1990).

Une section est consacrée aux assises conceptuelles de notre recherche. Ainsi, les savoirs pluriels, les représentations des parents face aux services qui déterminent une fonction d'accompagnement et/ou de surveillance (contrôle) des interventions sociales, la question de la normalisation dans les pratiques d'intervention sociale, la légitimation des pratiques d'intervention sociale contemporaine, la notion d'empowerment comme concept propre au travail social, la participation dans l'intervention développée par Parazelli (Parazelli 2004) et une éthique de la responsabilité pour poser un regard sur les pratiques de travail social (Bouquet 2009) sont présentés pour mieux saisir les analyses antérieurement élaborées par rapport à notre sujet de recherche.

L'éthique de la reconnaissance est retenue comme approche théorique pour appréhender les perspectives des parents vis-à-vis des normes et des valeurs en jeu dans leur rapport avec les travailleurs sociaux. Puisque cette éthique implique en elle-même une action réflexive avec l'Autre, elle est pertinente dans notre recherche, car justement, nous explorons une dynamique entre les deux acteurs que sont les parents et les travailleurs sociaux. Selon l'éthique de la reconnaissance, il est impossible de penser le sujet sans l'inscrire dans un rapport à l'autre. Ce qui adviendra du dialogue entre l'intervenant et l'interlocuteur est un compromis incertain sur le sens et les directions de l'action, ayant pour objectif un agir le plus bénéfique possible (Rhéaume 2007).

Le chapitre 2 présente l'état des lieux. Le travail social est examiné d'un point de vue sociohistorique. Une approche chronologique permet d'identifier les contextes sociaux propres à chaque époque, de souligner les transformations majeures relatives à la discipline et de mettre en relief les enjeux contemporains et leurs défis. Après avoir examiné au chapitre 1 la manière dont se pose la question de la légitimité morale dans la littérature, nous montrerons comment cette question est applicable à l'État, à l'intervenant social et finalement, à la famille et aux parents. Cette dernière partie se base sur cinq études qui ont posé un regard sur le point de vue des parents vis-à-vis du travail social (Colin et al. 1992; Dandurand et Ouellette 1992; Dandurand 2001; Lafantaisie 2011; 2017; Lafantaisie, Milot et Lacharité 2017; Rurka 2007; Perreault et al. 1998).

Le troisième chapitre présente la méthodologie de recherche. Une première partie biographique laisse place à notre vécu de travailleuse sociale et des questionnements qui nous interpellaient en début de parcours. C'est en quelque sorte l'ancrage du processus de recherche. Ensuite, la méthode elle-même est déclinée. En questionnant les parents sur leur vécu d'intervention, avec une approche ethnographique, ceux-ci ont pu exprimer leur perception du travail social familial en dehors du cadre discursif habituel (soit l'espace clinique entre les parents et les travailleurs sociaux). Une certaine ouverture nouvelle, permise par la démarche anthropologique, offre donc une mise en mots d'une histoire qui était jusqu'alors inédite. Les travaux de l'anthropologue américaine Summerson E. Carr (2009; 2011) qui traitent du narratif entre usagers et travailleurs sociaux, ont guidé notre travail et l'élaboration du guide d'entretien (semi-directif). L'analyse des données s'inscrit dans une démarche phénoménologique, proposant une analyse inductive, centrée sur la voix des parents rencontrés. Ce faisant, l'étude n'a pas d'objectif pragmatique en soi et vise plutôt à faire entendre ce que les parents ont à dire. Certes, notre propre expérience de terrain comme professionnelle du travail social a favorisé une compréhension des contextes dans lesquels s'inscrivent les discours des parents rencontrés. Toutefois, il nous fallut faire un cheminement important vis-à-vis de nos a priori (de travailleuse sociale), afin de laisser place aux propos des parents et développer une démarche anthropologique pour apporter des réponses à la problématique soulevée. Les démarches pré-terrains seront décrites, comprenant le processus de recrutement et les embuches rencontrées. La fin du chapitre présente les participants à l'étude. Le *tableau 1 Échantillonnage* regroupe l'ensemble des participants et des catégories d'analyse qui se trouvent dans les chapitres subséquents : l'objet d'intervention sociale, la nature des services et l'historique des services.

Les quatrième et cinquième chapitres présentent les résultats de recherche. Ils donnent à voir la légitimité morale de l'intervention sociale telle que perçue par les parents. Cette légitimité est modulée, entre autres, par le type d'intervention sociale (soit imposée, soit introduite) ainsi que par l'historique parental vis-à-vis du travail social (soit d'initié ou de non-initié). Le quatrième chapitre est complété par différents facteurs que les parents ont identifiés comme faisant une différence dans leur rapport avec le travail social : les motivations à se faire aider, le lien de confiance et la neutralité. Finalement, les parents ont abordé des limites à l'intervention sociale, dont la vie privée à respecter. Nous verrons comment ces limites sont vécues et définies par les parents.

Le cinquième chapitre aborde l'objet d'intervention sociale et comment les valeurs et les normes se présentent dans l'espace d'intervention. Ici, les parents s'emploient à définir une famille qui est la leur. Ils identifient des valeurs importantes propres à la famille, que nous plaçons en comparaison avec des valeurs implicites à la Politique familiale étatique, à celles de l'Ordre Professionnel des Travailleurs Sociaux et Thérapeutes Familiaux du Québec ainsi qu'à celles d'intervenants sociaux sur le terrain. Ce chapitre questionne comment la définition de la famille se module à travers le contact avec le travail social. De plus, nous cherchons à comprendre comment les parents vivent à leur manière l'hypothèse d'injonction normative portée par le travail social. Finalement, la discussion portera sur l'échange des savoirs entre parents et travailleurs sociaux. Certains parents mettent en question les savoirs professionnels, alors que d'autres les recherchent. Nous verrons quels facteurs influencent cette distinction importante. L'éthique de la reconnaissance est utilisée pour discuter les données du terrain.

En guise de conclusion, nous réitérons l'intérêt de l'expression de la voix des parents à travers la recherche en sciences sociales. Chaque famille a sa propre histoire et ici, nous avons mis la loupe sur leurs récits à partir d'une éthique anthropologique. Celle-là met l'accent sur le pluralisme moral dans l'espace entre aidants et aidés. Tant de valeurs, que de savoirs et de normes sont mises de l'avant dans l'étude de ce pluralisme. Plus précisément, l'éthique de la reconnaissance est une avenue intéressante pour regarder ces moralités différentes. Outre le pluralisme moral, certains constats se dégagent à partir de notre étude. Différents facteurs modulent l'appréciation des parents vis-à-vis les travailleurs sociaux et leur adhésion à une morale véhiculée par les travailleurs sociaux. D'abord, le fait d'être initié ou non au travail social lors de l'expérience

contemporaine ; l'introduction ou l'imposition de l'aide ; les motivations à se faire aider, et ici, la peur des services sociaux est identifiée comme un facteur qui stimule les parents dans leur adhésion aux normes prescrites par les services sociaux ; la présence ou non d'un lien de confiance ; la neutralité du travailleur social et des limites à l'intervention sociale, dont le respect de la vie privée des familles. Aussi, l'historique d'intervention sociale est un facteur qui joue un rôle important en ce qui concerne les perspectives des parents et la définition de la légitimité des pratiques. Finalement, l'objet d'intervention exacerbe la dynamique des valeurs, des normes et des savoirs, car chacun est porteur d'un bagage et agit dans un contexte qui lui est propre.

Chapitre 1 – Problématique et approche théorique

Comment réagir alors même que nous constatons que les parents vivent l'intervention du juge comme une punition, que l'impact de ce vécu sur l'enfant a des effets catastrophiques pour la poursuite de notre travail ? L'attitude à adopter serait celle d'un ethnologue ou d'un anthropologue qui, quand il rejoint un groupe de personnes baignant dans une certaine culture, s'y immerge et l'observe de l'intérieur pour en comprendre son fonctionnement. L'implication dans des contextes « étrangers » n'implique pas que nous devons tout oublier et abandonner notre propre culture. Il s'agit d'éviter le piège qui consiste à parler des familles en tenant uniquement compte de notre point de vue, ce qui conduit forcément à développer des explications fort éloignées de leur vécu et de leur perception (Pregno 2011 : 31)

1.1 Famille (parents), travail social et légitimité morale : notre point de départ

Au Québec, le travail social est en quelque sorte un intermédiaire entre l'État et la famille (Blair 2007; Dandurand 2001). Cet « intermédiaire » est entre autres, le porteur d'une morale sociale à transmettre. Cette morale sociale induit des normes et des valeurs qui agissent comme des étalons de mesure de la famille dite « normale » (Fortin 1990). Le travail social est aussi un lieu de dialogue culturel, de transmission et de reproduction (de normes, de valeurs) (Blair 2007). Si autrefois l'Église catholique participait à l'orientation du vécu familial, selon un monde normatif particulier, tranquillement à travers le XXe siècle, le travail social s'est imposé comme un acteur majeur qui contribue à définir la famille et ses trajectoires. C'est ici que se pose la problématique principale de cette étude, à savoir quelle est la légitimité morale de l'intervention sociale auprès des familles? Ce faisant, comment s'articulent les savoirs, les normes et les valeurs des uns et des autres (parents et travailleuses sociales) dans cette rencontre? La mise en lumière des récits de parents qui ont vécu des interventions par des travailleurs sociaux dans leur parcours familial contribue à répondre à ce questionnement.

Dans cette étude, la famille est entendue comme un espace à la fois privé et public (Singly 2010). Elle se trouve ainsi au cœur du champ familial (Dandurand et Ouellette 1995) où interagissent nombre d'acteurs dans la reproduction sociale de la famille, voire de la transmission de normes et de valeurs. La normativité attribuable à la famille en contexte québécois se définit par différents cadres officiels qui régissent la famille au Québec (Politique familiale, Lois, etc.). Ces cadres (macrosociaux) influencent l'idée qu'on se fait d'un certain modèle familial « normal ».

Les lois, les codes d'éthique professionnels, les programmes et les orientations institutionnelles sont tout autant de points de repère normatifs qui encodent la pratique du travail social auprès des familles. Ces normes sont déterminées par les savoirs professionnels, académiques et expérientiels des intervenants sociaux. En plus de ces normes explicites, des normes implicites guident la pratique des travailleurs sociaux. À savoir leur point de vue subjectif sur la famille et son fonctionnement idéal. À travers cet enchevêtrement de normes, un modèle universel de la famille sert à définir les « bonnes pratiques parentales ». Nous cherchons à savoir comment se vit, se met en question et se décline cette idée d'universalisme familial (Collectif, 2010) à travers le vécu des parents qui reçoivent des services sociaux.

La légitimité morale de l'intervention sociale réfère aux points de repère moraux qui guident la pratique du travail social. Ici, nous sommes intéressée par la légitimité morale qui est définie par les parents et leur regard posé sur l'intervention. Plus précisément, comment les parents adhèrent à la norme promue et comment leurs propres normes sont remises en question à travers cette rencontre. La littérature documente les limites aux interventions sociales identifiées par les parents quand ils sont en contact avec les travailleurs sociaux (Fortin 2010, Dandurand 2005; Fortin et al. 1990; Fortin 1990; Hurtubise 2005). C'est-à-dire qu'on identifie jusqu'où l'intervention sociale est légitimée de se mobiliser dans la vie des familles. Les normes des familles sont face aux normes d'intervention à travers ce contact, et les limites des parents nous informent de leur adhésion à ces normes. Ces derniers doivent conjugués avec la déclinaison de la famille telle que proposée par l'intervention sociale en même temps qu'ils vivent au quotidien la famille telle qu'ils la conçoivent (implicitement ou explicitement). Comment se vit cette rencontre de perspectives et comment ces perspectives diffèrent-elles?

Il est intéressant de constater que certains parents remettent en question le modèle dit « universel » valorisé par les services sociaux. À titre d'exemple, dans le documentaire « Y'ont inventé un nouveau monde », produit en 2006 par l'anthropologue Esther Filion, il est montré comment des usagers des services sociaux identifient des distinctions entre leur vision de la vie familiale et celle qui est portée par les intervenants sociaux (Filion 2006). Le titre du documentaire évoque justement cette prise de position : la rencontre entre deux mondes. Les parents ont le sentiment que les intervenants sociaux « inventent un monde », avec ses règles et ses points de repère normatifs. Un monde qui n'est pas au diapason de leur propre univers. Quand la travailleuse

sociale entre dans leur intimité familiale, leur propre normativité familiale est remise en question puisqu'elle est différente.

Certains parents vivent les interventions sociales comme des injonctions normatives. Ce qui rend l'intervention sociale légitime pour les uns (travailleuses sociales), apparaît comme des injonctions normatives pour les autres (les parents). Étant donné qu'une partie des systèmes de normes en jeu dans les interactions propres à l'intervention sociale auprès des familles sont occultées, ou du moins, peu documentées, cette étude vise à démystifier les espaces moraux qui se tracent entre parents et travailleuses sociales. Les parents qui reçoivent des services de travail social se retrouvent *in situ* face à une pluralité de perspectives. Nous en savons peu sur les représentations portées par les parents qui ont un vécu d'intervention sociale, précisément en contact avec des travailleuses sociales. Notre étude vise à mettre en lumière les particularités de l'expérience des parents qui modulent la légitimité morale accordée aux interventions.

Notre recherche est au croisement de ces deux « acteurs ». Nous interrogeons la légitimité morale de l'intervention sociale telle que perçue par des familles en ayant fait l'expérience. Tout en documentant les différents services reçus (demandés ou imposés), nous visons à saisir, par l'entremise des récits des parents, les éléments distinctifs ou communs à ces différents services et ce que les familles en retiennent.

À la différence de nombreux travaux sur le travail social en contexte familial, notre recherche prend comme ancrage la perspective des parents, leurs expériences avec le travail social et ce qu'ils en retiennent. Dans la littérature, on parle de différence entre les points de repère normatifs familiaux des uns et des autres, mais qu'est-ce que cela veut dire à travers l'expérience concrète des parents? Comment vivent-ils cette différence? Les récits de vie peuvent mettre en lumière les processus d'attribution des normes aux comportements qui sont jugés différents de la norme familiale idéale, imaginée chez les intervenants sociaux et par l'État (Massé 2009). Cela nous amène à nous demander : qu'arrive-t-il lorsque le modèle familial est confronté à d'autres points de repère dans le cadre d'une expérience d'intervention sociale? Quel regard les parents posent-ils sur l'intervention (vécue) et quelles perspectives en dégagent-ils?

En tenant compte des normes, des valeurs et des savoirs des uns et des autres dans la rencontre, nous explorerons comment les savoirs experts/professionnels et profanes/familiaux se présentent dans la rencontre entre travailleurs sociaux et usagers. Les savoirs existent sous

différentes appellations : experts, professionnels, spécialisés, académiques, profanes, familiaux, d'expérience, pratiques et ceux de la vie quotidienne. Les savoirs sont détenus par les différents acteurs, soit les professionnels et les usagers des services (Rhéaume, 2007). Les savoirs académiques sont en lien avec des apprentissages fait dans un cadre scolaire ; les savoirs professionnels sont détenus par les intervenants professionnels ; les savoirs profanes et familiaux sont ceux des parents. De manière interchangeable, les savoirs d'expérience et de la vie quotidienne sont acquis par expérience, ils peuvent donc être détenus à la fois par les parents et les intervenants ; il en va de même pour les savoirs experts, qui peuvent être à la fois ceux détenus par les professionnels du soin que ceux développés par les parents vis-à-vis leurs propre pratiques parentales, l'organisation de leur vie familiale, etc.

1.1.1 Famille et parentalité

La famille est un des premiers objets d'intérêt pour les sociologues Le Play et Durkheim, à la fin du 19^e siècle (Collectif 2010). À cette époque, les structures communautaires traditionnelles sont alors en mutation, ce qui contribue à une redéfinition de la famille, tant dans sa fonction que par rapport aux divers enjeux sociaux et politiques qui s'y rattachent. La famille occupe dès lors une place particulièrement importante dans les sciences sociales en essor, dont l'anthropologie. Parallèlement, le mouvement politique inscrit au cœur de son fondement la morale familiale. C'est de plus dans cette foulée que le travail social est inventé, avec comme point d'application principal la famille.

La famille est définie en tant qu'institution humaine (Collectif 2010), une institution allant de soi. La famille serait un fait social universel (Collectif 2010). Il n'existe pas une définition unique de la famille. Toutefois, de nombreux concepts se rattachent à un essai de définition de la famille : maison, lien de sang, résidence commune, coopération économique, reproduction par des adultes des deux sexes (idem). Claude Lévi-Strauss souligne comment la famille peut revêtir des formes qui cadrent mal avec les définitions habituellement proposées. Ainsi, «si l'union conjugale stable et reconnue d'un homme et d'une femme n'existe pas partout selon la forme générale que nous connaissons, c'est qu'il ne s'agit pas d'une exigence naturelle » (Collectif 2010 : 274), puis « Rien n'est biologiquement fondé dans l'institution, pas même le rapport mère-enfant » (idem : 275). À cet égard, les auteurs citent l'exemple des enfants allaités par d'autres mères que leur mère biologique, ou encore, les enfants élevés par une autre mère (que la mère biologique). « Le sexe,

l'identité des partenaires, la paternité physiologique ne sont pas des exigences absolues. Ce qui compte, c'est la légalité, c'est-à-dire un trait non pas naturel, mais éminemment social » (*idem* : 274).

Une définition de la famille devrait tenir compte, au-delà de sa forme et de sa structure, de ses fonctions et de son mode de fonctionnement (Singly 2010). La famille satisfait aux besoins essentiels que sont la sexualité, la procréation, la survie économique, l'identification personnelle et collective, l'élevage et l'éducation des rejetons (Collectif 2010).

Si la famille se définit à travers ses formes et ses fonctions, deux précisions conceptuelles permettent de clarifier ce que veut dire la « famille » dans ce contexte définitionnel. D'abord, une des caractéristiques attribuables à la famille moderne en Occident, identifiée par le sociologue Singly (2010), est qu'elle est tout à la fois privée et publique. Ensuite, le concept de champ familial développé par Renée B. Dandurand et Françoise Romaine Ouellette permet d'aborder la famille en lien avec les rapports entre les acteurs qui le constituent (Dandurand et Ouellette 1995). Ce modèle théorique est inspiré de la notion de champ développé par Pierre Bourdieu, qui se veut un espace structuré, ici spécifiquement autour de la famille.

1.1.2 La famille, à la fois privée et publique

La famille est à la fois privée et publique, tel que Durkheim l'a suggéré (Durkheim 1892 ; Singly 2010). Le repli des familles sur elles-mêmes (le cercle domestique) et la recherche de l'autonomie de la famille sont associés au contrôle de plus en plus présent de l'État – par l'entremise des instances sociales : «La famille moderne est sous surveillance» (Singly 2010 : 15). Différents exemples évoquent l'intervention du public dans la sphère privée domestique : des règles juridiques pour limiter les corrections paternelles (dès la fin du XIXe siècle) ; la notion de l'intérêt de l'enfant comme vecteur de justification des interventions de l'État ; les préoccupations sanitaires et éducatives faisant office de légitimation de l'intervention de l'État. Bref, un certain « droit de regard sur la conduite des parents » (*idem* : 15). Différentes interventions de l'État ciblent particulièrement la famille : les Programmes et les Politiques sociales d'intervention auprès de la famille ; les Lois qui régissent la famille (Politique familiale au Québec ; Loi sur la Protection de la Jeunesse ; Loi sur la Santé et les Services Sociaux). Bien que la famille se transforme et se modernise, des contraintes continuent d'exister. Si jadis la communauté, le voisinage, la parenté et

l'Église contribuent à circonscrire la famille, c'est dorénavant l'État qui joue ce rôle de contrôle et de normalisation de la famille (Singly 2010 : 15).

1.1.3 Le champ familial

Dandurand et Ouellette, anthropologues montréalaises, ont développé le champ familial comme concept de référence (Dandurand et Ouellette 1995), en s'appuyant sur la notion de champ, élaboré par Pierre Bourdieu, sociologue (Bourdieu 1976). Dans cette perspective, le champ familial se veut un espace constitué d'acteurs en interactions, tous porteurs de normes relatives à la famille. C'est donc assumer que les acteurs se réfèrent à des normes plurielles dans leur univers de sens particulier. La visée de ces acteurs est la reproduction de l'humain, tant d'un point de vue biologique (le corps physique), que social (la socialisation, l'organisation sociale). Le champ familial est donc un espace structuré de positions, défini par des enjeux et intérêts, qui mobilisent un ensemble d'agents (individus, groupes, institutions). Chacun est porteur de logiques différentes (Dandurand et Ouellette 1995), ayant une idée de ce qu'est une famille «normale». C'est dans ce champ que se développent des savoirs experts - qui ont comme mission de définir, problématiser et veiller au travail reproductif qui est accompli dans les rapports familiaux.

Dans le cadre de notre étude, nous explorons le jeu entre famille et travail social. Précisément, nous posons la loupe sur cet espace particulier du champ familial : nous tentons de regarder les interactions entre l'acteur parent et l'acteur travailleur social, chacun porteur de logiques normatives distinctives.

1.1.4 La parentalité comme concept contemporain

Au cours des dernières années, soit au tournant du XXI^e siècle, un nouveau concept apparaît dans la littérature et dans les pratiques de travail social : la parentalité. Elle réfère à l'ensemble des acteurs susceptibles d'assumer une fonction de parent, peu importe s'il est le géniteur ou non, de l'enfant. Si ce nouveau terme occupe dorénavant une place importante dans le champ de l'étude sur la famille, c'est que l'on assiste à : « la construction d'un problème public nouveau. Si l'on parle de la parentalité aujourd'hui, c'est essentiellement parce que la fonction, le rôle, la place et les pratiques des parents posent problème » (Martin 2003 : 4). Dans le lexique de la parentalité, on retrouve entre autres les « compétences parentales » et le « métier de parent », qui évoquent une certaine exigence normative envers les parents. Ce qui implique la possibilité d'identifier un niveau

d'aptitude parentale et, conséquemment, de diagnostiquer une incompétence parentale, voire une défaillance. Dans cette optique, il est question aussi d'éducation des parents, pour qu'ils apprennent « leur métier ».

Ce qui pose problème, c'est comment s'articule le soutien autour de la parentalité. Entre pénalisation, stigmatisation, responsabilisation, requalification et soutien de la fonction parentale, comment on se retrouve dans ces espaces quand on travaille avec les familles? Que faut-il réellement soutenir, la fonction parentale, la fonction éducative ou tout simplement les liens sociaux de base (Ott 2013)?

Au Québec, la famille contemporaine est une entité définie à partir de différents points de repère. Il ne semble pas exister une normativité familiale unique.

Quand les uns parlent d'une famille plus démocratique, où les femmes, les enfants et les hommes aspirent à « écrire leur propre histoire », à formuler les choix essentiels pour orienter leurs trajectoires, à s'individualiser grâce au regard des « autres significatifs » qu'ils se sont choisis ; les autres se demandent comment nous pourrions continuer à faire société si nous ne parvenons pas à formuler à propos de la vie privée et de la famille un socle de valeurs partagées, servant de bases aux normes juridiques et sociales : de l'institution en somme. (Martin 2003 : 19).

Le paradoxe que soulève Martin entre famille unique et normativité sociale, résume bien l'idée que « faire famille » se joue dans un ensemble plus large qu'est la société. L'éclatement des normes relatives à la famille et un désir d'autonomisation rend la dynamique privée/publique plus complexe. Nous verrons à travers les récits des parents comment ceux-ci se retrouvent confrontés à cet enjeu de taille. Les familles rencontrées sont à la fois porteuses d'un souhait de maintien d'un espace de vie privée, contrebalancé par la présence d'une entité que représente le social, le travail social. Ce sont des familles qui tentent de se définir elles-mêmes à travers ce jeu complexe. Elles sont une représentation réelle de cet enjeu de transformation familiale, de pluralité normative et de souhait d'identification familiale.

Au chapitre 2, l'état des lieux présente l'évolution de la famille au Québec et l'implication de l'État dans la gérance de la famille. Aussi, il sera question des dimensions législatives qui régulent la famille au Québec. Ces deux dimensions permettent de mieux saisir le contexte social contemporain et local dans lequel évolue les familles que nous avons rencontrées.

1.1.4 Travail social

1.1.4.1 Les travailleurs sociaux comme intermédiaires

Les travailleurs sociaux sont des intermédiaires : entre l'État et l'individu, entre les solidarités publiques et privées (Dandurand 2001). Dans cette optique, le rôle du travailleur social n'est pas neutre, car il porte un message quelconque. Celui-là chargé de normes et de valeurs instituées. Blair est un sociologue américain qui travaille sur le rôle du travail social dans la société. Il pousse un peu plus loin la définition du rôle du travailleur social (Blair 2007). Ainsi, il attribue au travailleur social la fonction d'« agent culturel ». De ce point de vue, le travailleur social serait un intermédiaire entre les dialogues des différentes « cultures » et les rapports de domination qui en découlent. Dans cette perspective, la fonction du travailleur social est à la fois d'aider à la résolution de problèmes pratiques des usagers des services, tout en agissant comme facilitateur et transmetteur du dialogue, soit par l'échange de messages entre groupes qui sont en opposition/concurrence.

À cette fonction se juxtapose le rôle d'« advocacy » à l'intérieur du dialogue - cet espace où le rôle des travailleurs sociaux peut être renforcé si les efforts des praticiens directs permettent à ceux qui détiennent peu de pouvoir d'avoir une voix plus forte (idem). Bref, le rôle du travailleur social dans la société est multiple, à la fois promoteur, facilitateur, transmetteur et permettant le « dialogue culturel ». Comment y parvient-il? En accompagnant ceux qui ont une voix plus faible dans un processus d'« empowerment », tout en se faisant médiateur de conflits entre les groupes. Au rôle d'intermédiaire neutre, s'ajoute celui d'agent de transmission culturelle, à la manière d'un jeu entre les différents dialogues en présence – soit le « dialogue culturel dominant » et celui de la « voix des plus faibles » (Blair, 2007). Une autre fonction est celle de soutien au mieux-vivre ensemble : « Le travail social et les travailleurs sociaux sont les artisans d'un mieux-vivre ensemble » (Goguel d'Allondans 2005 : 19). Leur engagement se fait dans une lutte contre la pauvreté et la précarité, par un accompagnement auprès de l'individu, et/ou d'une communauté. Le travailleur social serait un artisan du seuil (Goguel d'Allondans 2005 : 23), cet espace occupé par le travailleur social, entre l'utilisateur et l'institution ou l'État.

Une des cibles prioritaires du travail social dans son intervention est l'action sur le lien social. Des valeurs propres à la société concernée sont modulées avec le temps, celles-là

influencées par les repères normatifs qui la composent et qui sont en mouvance (Parazelli 2004). Dans ces contextes de mouvance des repères normatifs, les rapports à soi et aux autres sont aussi changés (*idem*). Cela exerce une influence sur l'intervention sociale : «de la charité au travail social, de l'étatisation à la communautarisation des services sociaux, la gestion des problèmes sociaux a accompagné la mutation du lien social» (*idem*, p. 13). Un paradoxe propre au travail social est que sa fonction supposée étant la restauration du lien social, ce dernier se retrouve à l'intérieur de cette confusion et, à la limite, y contribue (Goguel d'Allondans 2005).

1.1.4.2 Les travailleurs sociaux et les valeurs : quelques enjeux

Selon l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OPTSTCFQ), les travailleurs sociaux sont «des délégués de la puissance publique» (OPTSTCFQ, 2015). Bien que cela ne soit pas leur seule orientation, étant aussi porteurs d'une mission d'animation de la vie associative de ses membres, lieux de professionnalisation et d'expertise «dans leur domaine au bénéfice de la société» (*idem*), cette position d'encadrement de la pratique mandatée par l'État implique nécessairement une forme de contrôle des orientations des interventions sociales sur le terrain, par l'institution publique. Des valeurs qui guident la pratique du travail social répertoriées par l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et thérapeutes familiaux et conjugaux du Québec : le respect de la dignité de tout être humain, la croyance en la capacité humaine d'évoluer et de se développer, la reconnaissance de la nécessité de percevoir et de comprendre l'être humain en tant qu'élément de système interdépendant et potentiellement porteur de changement, le respect des droits des personnes, des groupes et des collectivités, le respect du principe d'autonomie de la personne et du principe d'autodétermination, la reconnaissance du droit de tout individu en danger de recevoir assistance et protection selon ses besoins, la promotion des principes de justice sociale (OTSTCFQ, 2012).

Les travailleurs sociaux sont porteurs de valeurs et de normes dans leur pratique d'intervention sociale. Ainsi, il devient difficile de distinguer les valeurs personnelles des valeurs professionnelles chez les intervenants. Fortin identifie trois catégories de valeurs chez ces professionnels, qui nous aident à comprendre un peu plus le bagage des travailleurs sociaux (Fortin, 1990). D'abord, les valeurs personnelles agissent comme des appels, des forces de motivations dans l'agir individuel de l'intervenant. Elles comprennent la famille, la considération de l'enfant, le respect de soi et des autres, l'estime de soi, l'honnêteté, la discipline et la responsabilité. Les

valeurs professionnelles sont celles applicables directement à l'exercice de la profession dont le respect des personnes, l'honnêteté, la franchise et la transparence, la confiance, la responsabilité et la responsabilisation, la relation et la compétence professionnelle. Finalement, les valeurs organisationnelles réfèrent aux valeurs présentes dans les organisations qui offrent des services aux familles, soit la productivité et l'expertise, le bien-être des personnes, la confidentialité et l'image. Ainsi, les valeurs entrent en conflits sous deux angles : celui propre à la rencontre entre intervenants et familles, et celui relatif au rapport entre intervenants et organisations.

Dès lors, on constate que le respect des valeurs des familles et ce que les intervenants valorisent présente une ambiguïté puisqu'on se demande : comment est-il possible d'intervenir avec cette prémisse, alors que ces valeurs sont associées à des comportements considérés comme inacceptables dans la société? Il y a là une contradiction. Comment est-ce possible pour les intervenants de travailler à la modification des comportements qui sont liés aux valeurs portées par les familles, contre-valeurs à celle que la société revendique? (Fortin, 1990)

Le chapitre 2 propose un état des lieux du travail social au Québec. Un survol historique de la discipline permet de contextualiser travail social contemporain, en identifiant les valeurs promues par la profession, les enjeux relatifs à chaque période historique et l'évolution du travail social à travers le temps.

1.2 Assises conceptuelles

1.2.1 Savoirs pluriels

Comme le donnent à voir des travaux sur cette rencontre (Carle 2013; Fortin et Le Gall 2007; Fortin 2013; Rhéaume 2007), les savoirs sont pluriels. Ces savoirs sont parfois similaires, parfois différents, parfois recherchés par les parents (par exemple le savoir-être de l'intervenant social, les savoirs professionnels tels que des connaissances sur la « bonne parentalité ») et d'autres fois refusés (orientation des comportements parentaux selon des savoirs professionnels et académiques, par exemple l'évaluation des capacités parentales)

Envisager les savoirs comme pluriels donne lieu à un questionnement sur la rencontre en contexte d'intervention sociale, rencontre entre parents et travailleurs sociaux. Les intervenants

sont porteurs de savoirs qui influencent leur pratique professionnelle et rencontrent les savoirs des familles durant l'intervention (Dandurand 2005: 9) : «Du côté des intervenants en contact direct avec les parents, leurs actions de parentage s'accompagnent forcément de la transmission (sinon de l'imposition) concomitante de valeurs, normes et règles de conduite fondées sur les savoirs institués et légitimés qui sont les leurs». Ce sont des savoirs qui sont issus des théories psychologiques, qui tendent à remplacer les savoirs religieux antérieurs (idem). «Comme ces professionnels sont plus souvent issus des classes moyennes, ils tendent à accueillir plus favorablement les attitudes et comportements qui sont conformes aux valeurs et habitus reçus de leur famille d'origine» (Dandurand et Ouellette 1992 : 118). Donc, les professionnels et les parents ne partagent pas toujours les mêmes points de repère, puisqu'ils ont grandi dans des milieux (potentiellement) distincts.

En regard de cette disparité des savoirs (professionnels et profanes), le dialogue est nécessaire pour mettre en commun les points de repère moraux des uns et des autres. Le dialogue à propos du parentage peut s'établir entre les parents et les travailleurs sociaux. Mais puisque ces acteurs ont des points de vue différents, c'est un dialogue qui peut comporter des risques de malentendu et d'incompréhension, ayant pour effet une résistance des parents ou encore un retrait complet (Dandurand 2001)

Ici encore, cela dépend du contexte dans lequel vivent les familles et du type d'intervention en lien avec le contexte de services dans lequel elle s'inscrit (Dandurand 2005). Le niveau d'intervention réfère à la première, deuxième et troisième ligne de services en santé et services sociaux au Québec. La première ligne renvoie aux services accessibles à tous, des services universels. Par exemple, les cliniques médicales, les urgences d'hôpitaux, les services rendus par le Centre Local Services Communautaires (CLSC) ou encore les organismes communautaires. C'est une porte d'entrée, un lieu de diagnostic et de traitement, pour toute la population du Québec, où l'offre de services est publique et gratuite. La principale fonction de la première ligne est de promouvoir la santé et à prévenir les maladies. Elle se déploie dans la communauté. Puis, les services de deuxième ligne sont plus spécialisés, ils servent à soutenir les services de première ligne et comprennent les hospitalisations, les évaluations et traitements spécialisés, des suivis intensifs et du soutien pour les enfants et les jeunes. On retrouve ces services dans les Centres Intégrés de Santé et de Services Sociaux (CISSS), les organismes communautaires et certains

centres hospitaliers. Ces sont des services offerts sur référence. Quant à la troisième ligne, ce sont des services spécialisés, offerts uniquement sur référence. Ce sont des services adaptés pour des situations très complexes. La troisième ligne soutient la première et la deuxième ligne. Les travailleurs sociaux sont présents à tous les niveaux : soit en 1^e, 2^e et 3^e ligne. Ils sont des accompagnateurs, des référents, ils offrent du soutien psychosocial et facilite les liens entre les différents services. On dit souvent qu'ils agissent à titre de pivots entre les services. Ainsi, ils aident la population à avoir accès à des ressources tant dans la communauté, que dans les services référenciés ou encore dans les lieux de traitement de bout de ligne, où les services sont spécialisés.

Les travailleurs sociaux ont un savoir académique et d'expérience. En ce qui a trait à l'expérience, leur travail est porteur de nouvelles normes et de valeurs qui se bâtissent au quotidien à travers leur pratique (Hurtubise, 2005, Brodwin, 2013). L'incertitude fait aussi partie de ce quotidien, incertitudes souvent morales devant une pluralité de perspectives et de situations qui dépassent le savoir académique. Ce malaise (Hurtubise, 2005) est de ne pas toujours savoir quels sont les points de repère pour guider l'intervention. L'intervenant se retrouve souvent dans une position paradoxale. Il est porteur de rôles divergents (accompagnement, soutien, contrôle, régulation, innovation), en même temps que se négocient plusieurs normes et valeurs les siennes (à la fois personnelles et professionnelles) et celles, diversifiées des familles et parents, dans une situation de déséquilibre, inégale, où l'intervenant exerce (peut-être malgré lui) un pouvoir sur le ou les personnes assujetties ou impliquées par l'intervention. Puis, le travailleur social porte deux types de logique en son savoir : une rationnelle, issue de l'apprentissage de connaissances scientifiques propres à la clinique et une non-rationnelle, qui nourrit son engagement éthique (Sheriff 2000). Les savoirs experts et profanes se rencontrent dans l'espace défini à travers les services offerts. Ce qui devient l'objet clinique, c'est la relation entretenue entre le sujet usager des services et le sujet intervenant. Une éthique qui tienne compte de la subjectivité serait porteuse d'un possible rééquilibrage : « opter pour une diminution du normatif, au profit du renforcement de l'engagement éthique et du ressourcement de l'affectif des intervenants. Le travail avec la souffrance et avec la transgression demande beaucoup d'énergie. Or, sans une éthique du sujet, ce travail est voué à l'échec » (Sheriff 2000 : 53). Une éthique du sujet suppose que l'intervenant est un sujet qui interagit avec l'usager (sujet aussi). Au-delà du devoir de protéger ou de la préoccupation pour le développement de l'enfant, valeurs principalement mises de l'avant par la Loi sur la Protection de la Jeunesse, le sujet intervenant perçoit un manque de quelque chose qui

n'est pas défini, qui est abstrait. C'est plutôt de l'ordre de la reconnaissance de la dignité humaine que de l'ordre des services dont il est ici question (Sheriff 2000). Une sorte de rôle implicite, intimement lié à l'éthique de l'intervention sociale. Un rôle que le travailleur social se voit attribuer par la société, mais aussi à travers son expérience avec les familles et les enfants.

Dans cette rencontre entre les sujets, les savoirs des uns et des autres sont en constante négociation dans l'espace clinique – Fortin et Le Gall parlent de *renégociation des savoirs* (Fortin et Le Gall 2007). Dans cette perspective, notre étude fait une place aux récits des parents, et aux savoirs construits tout au long de leur expérience du travail social familial : l'histoire racontée est prise en compte comme savoirs expérientiels qui peuvent apporter un éclairage sur la place des parents dans l'intervention sociale. Ce faisant, la négociation des savoirs est saisie telle qu'exprimée par les parents. Et si la voix des intervenants peuple les histoires recueillies (par l'entremise de celles des parents) elle n'est pas documentée de première main et demeure racontée par les parents ayant pris part à l'étude. La narration de l'histoire des familles est une occasion d'investiguer comment les savoirs des familles sont pris en considération dans le rapport entre parents et intervenants sociaux.

1.2.2 Représentations des parents : entre l'accompagnement et la surveillance

Comment les parents perçoivent-ils l'intervention sociale, telle que vécue au sein de leur famille? Les parents ayant fait l'expérience du travail social s'en font différentes représentations. Entre contrôle social et accompagnement, deux figures sont identifiées à même le vécu des familles (Dandurand 2001) : la figure d'assistance/accompagnement, suggère un travail social d'accompagnement, de soutien et de bienveillance. Même, certains parents établissent une relation de proximité avec les intervenants sociaux. C'est la création du lien de confiance, qui apparaît comme un élément essentiel à la qualité de la relation entre le parent et l'intervenant social (Perreault et al. 1998). La figure de surveillance, vise à éduquer, modifier les habitudes parentales ou même punir quand la Loi est impliquée. Concrètement, cette représentation qui associe travail social et surveillance induit une peur, parfois viscérale, des services sociaux chez les parents (Colin et al. 1992; Dandurand 2005). Cette peur est celle du retrait de l'enfant du milieu familial. Elle est habituellement exprimée par des mères qui ont vécu une expérience avec les services sociaux dans l'enfance.

Quand on s'attarde à la légitimité morale de l'intervention sociale, l'enjeu du rôle multiple de l'intervenant entre en scène (Colle-Plamondon 2013; Dandurand 2005; Hurtubise 2005; Sheriff 2000). La contradiction des rôles portés par l'intervenant social implique des positions paradoxales, caractérisées par des finalités qui divergent, dont le contrôle, la régulation ou l'éducation (Hurtubise 2005). Le contrôle implique une direction de l'intervention qui est préétablie, par exemple lorsque l'intervenant procède à une évaluation de la famille. Cette évaluation consiste à évaluer une situation familiale particulière en fonction d'une norme sociale d'exercice de la parentalité. Celle-ci se base sur la notion d'intérêt de l'enfant et de ses besoins en matière de développement, appuyée sur des savoirs scientifiques et professionnels (Hurtubise 2005). Lorsque la finalité est la régulation, les objectifs de temporisation, d'ajustement et de résorption d'un comportement sont impliqués. Finalement, sous forme d'éducation, la finalité est de transmettre, développer des connaissances, des savoirs pratiques, des attitudes souhaitées. C'est ce qu'on retrouve par exemple dans les programmes de promotion des compétences parentales en milieu défavorisé et le soutien aux mères en difficulté pendant la grossesse (Hurtubise 2005).

L'intervention psychosociale se situe précisément aux frontières du social normatif et de la liberté du sujet ou de la personne. À partir d'une analyse concernant l'espace de rencontre propre à l'intervention sociale, Theresa Sheriff (2000), anthropologue, s'intéresse au rituel de cette rencontre et aux conditions environnementales. Elle suggère que selon l'État, le contrôle et l'aide ne sont pas en opposition : on pense plutôt à une complémentarité des deux pôles. C'est ce qui expliquerait que ce soit une seule et même personne qui agisse comme agent de contrôle et d'aide, la travailleuse sociale. Dans ses écrits, Sheriff s'inspire des théories de Michel Foucault, qui écrit dans « Surveiller et punir » sur la notion d'aveu, cette dernière référant au totalitarisme de l'incursion dans la vie privée du sujet au nom de l'aide personnelle (Foucault 1993 cité dans Sheriff 2000). L'idée est que l'intervenant ne peut être réduit à un rôle de gestionnaire de dossier, considérant qu'il ne peut imposer son aide ni commander le changement et que dans un contexte de gestion de cas.

Et de fait, un des enjeux relationnels les plus importants pour l'intervenant social est celui de la dualité entre autorité et relation d'aide, qui se voit confrontée à l'acteur usager, qui ne partage pas la même perspective :

L'un est professionnel, applique des mesures, fait de l'intervention, a des objectifs spécifiques, perçoit les effets à long terme du placement et son utilité. L'autre est l'usager, rarement

volontaire en amont, participant souvent contraint à des mesures cliniques et/ou disciplinaires parfois perçues comme ennuyeuses ou ardues. D'emblée, le fossé des perspectives est palpable (Colle-Plamondon : 67).

L'alliance thérapeutique peut briser cette distance entre l'intervenant et l'utilisateur. «Ce fossé des perspectives est élastique. Sa largeur est fortement en lien avec la manière de concilier, justement, la relation d'aide, la bienveillance, et la relation d'autorité » (Colle-Plamondon : 78).

Par ailleurs, l'efficacité du soutien, tel que perçu par les parents, serait un élément primordial qui contribue à générer des effets bénéfiques (Perreault et al. 1998). Les changements réels, concrétisés dans la vie familiale et la satisfaction des besoins ressentie par les parents sont des indicateurs de cette efficacité. On dit que cette efficacité est opératoire, c'est-à-dire qu'elle est considérée comme telle par les parents à partir de changements vécus au sein de la famille, associés à la réponse à des besoins que les parents ont vis-à-vis leur vie familiale. Par exemple, un parent qui vit une situation de précarité matérielle sera satisfait, entre autres, en ayant accès à de l'aide alimentaire ou encore de l'aide au ménage à la maison. Ce type d'efficacité opératoire coexiste avec une efficacité symbolique. Cette efficacité dite symbolique inclut une représentation de la famille assez réciproque entre parents et travailleurs sociaux ainsi que des compétences qui sont recherchées chez les intervenants (Rurka 2007). Par exemple, quand le parent rencontre une travailleuse sociale qui définit la famille de la même façon que lui, qui partage des points de repères semblables, il s'agit d'efficacité symbolique. Ces deux types d'efficacité font partie de l'appréciation que les parents ont des services et de la rencontre avec la travailleuse sociale. D'après Perreault et al. (1998), le savoir sur le développement des enfants, la connaissance de la nature humaine, l'absence de référence à la « déviance du parent », la protection des enfants, l'écoute, l'encouragement à l'action, la qualité relationnelle et la négociation sont des compétences que les parents recherchent au contact avec la travailleuse sociale. Le lien de confiance est reconnu comme un facteur déterminant dans la représentation qu'ont les parents du travail social, l'importance du lien de confiance se traduisant par un engagement réciproque entre les deux acteurs (Perreault et al. 1998).

1.2.3 Normalisation

Dans sa forme classique, l'intervention sociale avait comme visé la conformité aux exigences des instances d'intégration à la vie sociale et donc de socialisation (famille, école,

collectifs de travail, etc.) de la société salariale (Astier 2010 : 94). Les valeurs de l'institution sont celles de responsabilité, d'autonomie et de liberté. Le projet individuel est valorisé : c'est-à-dire que chaque individu doit revendiquer son identité et sa dignité. On valorise l'autoréalisation de l'individu. Cette visée soutient l'ensemble des interventions publiques (politiques sociales d'insertion, de proximité, d'accompagnement, de prise en charge de la dépendance, etc.). Ce qui est normal pour l'individu, c'est de se projeter dans un projet qu'il prend en charge pour fonctionner dans la société à laquelle il appartient. L'intervention sociale, par l'entremise des intervenants sociaux, permet d'accompagner les individus à réaliser ce projet.

Bourgeault, éthicien québécois, indique que « par-delà les «modèles» et les modes qui passent, l'intervention sociale est, en son cœur même, entreprise de normalisation et de moralisation, les modèles ne peuvent traduire la mouvante complexité du singulier » (Bourgeault 2003 : 92). Pour en changer, l'auteur propose quelques points de repères d'une éthique de la responsabilité, qui se veut à la fois faire place à l'incertitude et aussi, à la reconnaissance de l'ambiguïté de l'action (idem).

Il met en cause la catégorisation des groupes cibles :

« le diagnostic reconnaît les personnes comme porteuses de telle ou telle maladie ou tare et les « qualifie » pour le traitement qui sera prescrit, créant du même coup le groupe cible défini, faisant en quelque sorte exister comme groupes les immigrés et les réfugiés, les itinérants, les mères célibataires, etc., pour y enfermer ensuite des personnes qui en perdent leur nom et tout trait personnel, définies désormais par leur appartenance à un groupe dont les traits communs, des stéréotypes, orientent désormais le regard de tous. » (Bourgeault, 2003 : 100)

Cette catégorisation devient un obstacle au renouvellement des pratiques de l'intervention sociale (Bourgeault 2003). C'est l'État qui structure des problématiques ciblées comme ayant besoin d'être corrigées ou palliées. Il soulève un paradoxe : il reconnaît essentiel que l'État puisse légitimement investir le social, mais met en garde quant au risque de glissement vers de la stigmatisation et de l'exclusion: « toute prise en compte des inégalités sociales contribue à les renforcer et devient par là même injuste, mais il n'y a sans doute pas pire injustice, pire iniquité que de ne pas tenir compte des inégalités » (Bourgeault 2003 : 98). L'attention semble porter davantage sur les phénomènes, bien plus que sur leurs causes (Bourgeault 2003).

À la base, l'intervention sociale avait comme visée l'intégration des individus à la vie sociale : que l'individu fonctionne dans la société à laquelle il appartient. La valorisation de

l'autoréalisation dans ce projet individuel, passait par l'adhésion aux normes dictées par l'État. Ainsi, comme Bourgeault le soulève, à travers ce projet de normalisation individuel, l'enjeu inhérent est la catégorisation des personnes et des déviations. En voulant les pallier, un risque de stigmatisation des situations vécues par les individus a pour conséquence l'absence de considération pour le singulier de chaque situation (2003). La normalisation sociale ne laisserait pas place à la considération des situations individuelles.

1.2.4 Légitimation des pratiques d'intervention sociale contemporaines

La démocratie « vise à reconnaître le pouvoir de tout individu de manière égalitaire » (Parazelli 2004 : 10). Dans un appel au renouvellement des pratiques qui se veulent démocratiques, Parazelli soutient que deux questions centrales préoccupent l'intervention sociale, soit l'autonomie sociale et la question identitaire. La question de la légitimité de l'intervention sociale se pose dans un contexte de transformation des points de repère normatifs : « À partir de quelle position légitimer une forme d'intervention sociale lorsque les repères normatifs n'ont plus de stabilité ou d'échos absolus dans les collectivités? » (idem : 13).

La pluralité des repères (normatifs) engendre un climat d'incertitude, particulièrement chez les intervenants du social. Leur identité est remise en question. Des valeurs sociétales prennent forme, dans un contexte où les repères normatifs sont en mouvance (qui s'explique par la montée de différentes formes d'individualisme) : liberté individuelle et performance viennent modifier les rapports à soi et aux autres. L'autonomie individuelle prend le dessus sur le lien social. On assiste à un changement de paradigme du travail social.

Sur le plan de l'intervention sociale, des transformations sont identifiables : « de la charité au travail social, de l'étatisation à la communautarisation des services sociaux, la gestion des problèmes sociaux a accompagné la mutation du lien social » (Parazelli 2004 : 13). Ces transformations se jouent sur deux plans. Premièrement, la fonction de l'intervenant et ses fondements sont interpellés par la crise de repères normatifs qui caractérise dorénavant les repères sociaux. Ensuite, l'impact de ces transformations est identifiable dans l'organisation des services sociaux et de santé.

Paul Brodwin, anthropologue américain, indique comment les intervenants et leurs valeurs se heurtent aux commandes institutionnelles et systémiques en regard du travail qui leur est exigé

de faire : «People measure the gulf between their own values and what the job forces them to do. They try to draw a line between justifiable and excessive control of clients» (Brodwin 2013 : 4). Les valeurs du monde occidental dans des sociétés où individualisme, économie et production de marché prédominent, modulent le travail du travailleur social : «L'imposture de sociétés sans emploi suffisant, dans un monde où la valeur travail reste sacrée, produit ou alimente les formes diverses de l'exclusion» (Goguel D'Allondans 2005 : 83).

Dans ce contexte de transformation des repères normatifs, Parazelli soutient que la reconnaissance de l'autre doit passer par des formes d'organisation sociale qui permettent la rencontre avec l'autre par : l'écoute, le débat, et non seulement la mobilisation vers un objectif conjoint (Parazelli 2004).

1.2.5 Une notion phare : l'empowerment

Le concept d'empowerment attire notre attention dans la littérature. Le concept d'empowerment apparaît au courant de la décennie 70 : «Some of this new work was revisionist in spirit, proposing empowerment as an antidote to what had been identified as the 'paternalism' of social work» (Carr 2009 : 322). Un concept qui agira comme notion phare au cours des décennies 80 et 90 dans l'application pratique du travail social. Le Bossé, chercheur en psychologie à l'Université Laval, s'intéresse à la définition de l'empowerment, envisagé dans et par les pratiques sociales (Le Bossé 2008). Il propose une définition en lien avec le pouvoir en termes d'utilisation des capacités et de la possible mobilité des acteurs – appuyée par les pratiques sociales (qu'elles soient bénévoles ou professionnelles). Dans la définition de la spécificité professionnelle du travail social, l'Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) suggère que le travailleur social vise à favoriser et renforcer le pouvoir d'agir des personnes et des communautés dans l'exercice de leurs droits, l'accomplissement de leurs rôles sociaux, leurs relations interpersonnelles, leur participation citoyenne en relation avec le développement social (OTSTCFQ 2012). Cette visée est spécifiquement liée au concept d'empowerment dans la pratique du travail social.

Pour Bourgeault, l'évolution de la sémantique dans le champ de l'intervention sociale est pertinente à observer (Bourgeault 2003). Plutôt que de vraiment changer le savoir-faire ou l'action, ce sont les mots choisis, qui renvoient à des manières similaires, qui sont modifiés. Selon l'auteur,

les actions ne changent pas réellement. À titre d'exemple, un enjeu paradoxal propre à la pratique de l'empowerment est soulevé : se voulant être à la base une pratique égalitaire, le manque de questionnement sur le rapport même entre l'intervenant et la personne semble être occulté dans l'étude de ses impacts (Lemay 2007). Or, tel que soulevé en amont, la relation d'aide elle-même s'inscrit dans un rapport de pouvoir en raison des savoirs en présence, mais aussi du statut et positionnement social différentiels des acteurs en présence, des conditions matérielles d'existence, des expériences de privilèges, etc.. Dans cette perspective, la chercheuse québécoise Louise Lemay (2007), questionne l'universalité du concept d'empowerment dans un contexte de relation d'aide en soutien à des personnes en situation de vulnérabilité: est-ce que tous les contextes d'intervention peuvent offrir une expérience démocratique? Cette chercheuse québécoise invite à mieux cerner le rapport entre intervenants et usagers afin de mieux comprendre la mise en action (ou les limites) de cette notion d'empowerment dans l'intervention.

Afin de mieux saisir la critique du concept d'empowerment, Michel Parazelli, professeur de travail social à l'UQAM et chercheur, souligne que dans les milieux de pratique, des questions se posent sur l'imposition de savoirs experts, de «vérités scientifiques» sur le développement humain et les compétences parentales, par exemple dans les pratiques et programmes auprès de mères monoparentales (Parazelli 2004). Ces mères sont regardées comme susceptibles de reproduire de façon intergénérationnelle des comportements « inadaptés » : ce qui fait qu'en théorie, ces femmes se trouvent réduites à des objets d'intervention. Elles n'ont qu'à se soumettre aux recommandations des intervenants pour devenir de « bonnes mères ». Dans le cas où elles s'y opposent, elles pourraient voir leur enfant pris en charge par la protection de la jeunesse. Les promoteurs de ces programmes espèrent cependant que l'adhésion des mères soit volontaire à travers un processus «d'empowerment». Parazelli souligne une contradiction, soit l'imposition d'une mesure universelle qui s'adresse à une clientèle particulière : «Viser la modification de comportements et l'adaptation des individus aux structures sociales sans leur implication pleine et entière tend à aliéner l'individu à qui l'on demande par ailleurs d'être autonome» (Parazelli 2004 : 22). L'auteur ajoute que considérant l'absence de points de repère normatifs universaux, il est important de favoriser l'implication des individus dans les débats autour de la définition des problèmes sociaux, d'analyse des causes et d'identification des besoins et des solutions « afin de négocier collectivement les normes de l'existence sociale » (idem : 22)

1.2.6 La participation dans l'intervention sociale selon le modèle de Michel Parazelli

Différentes recherches traitent du rapport asymétrique dans l'intervention sociale et suggèrent des perspectives pour moduler ce rapport (Karsz 2006; Parazelli 2004). Dans ce contexte, la place du chercheur serait la suivante : « Il ne s'agit pas de produire des données avec la population (position participative), il ne s'agit pas d'apprendre à la population les éléments qu'elle ne saurait pas (position éducative) ; il s'agit d'organiser le libre débat entre citoyens, où la position experte est susceptible d'être critiquée (position politique et pédagogique où l'expert n'est qu'un accompagnant et où les modalités et les contenus qui déterminent l'accompagnement font partie du débat) » (Bass 1993 cité dans Parazelli 2004 : 106). L'idée de consensus permet d'orienter aussi l'articulation entre les acteurs (Karsz 2000 cité dans Parazelli 2004).

Parazelli appelle à un renouvellement des perspectives étatiques et communautaires. Dans l'exemple qu'il propose, soit celui des mères monoparentales auprès de qui des programmes de soutien sont mis en place par l'État, il s'interroge sur la marge de manœuvre des intervenants et des mères pour affirmer leur point de vue sur ce type de programme technocratique : est-ce que les uns et les autres peuvent faire valoir leurs situations particulières et proposer des solutions de rechange? Pour y arriver, certaines interventions dites «pratiques silencieuses» visent à transformer le rapport de force face à la hiérarchie administrative et politique, en développant des savoirs faire distincts, tout en préservant leur autonomie professionnelle. Quant aux perspectives communautaires, leur renouvellement résiderait dans l'examen de la place des membres dans la pratique et aussi, l'examen de ces pratiques globalement (dans la définition des pratiques d'intervention sociale – soit les politiques et les programmes). Le principal enjeu serait la capacité des pratiques communautaires à impliquer les citoyens dans la définition de leurs problèmes, besoins et projets (Parazelli 2004).

Dès lors se développe une théorie de la participation dans l'intervention sociale, pour remédier à l'asymétrie entre usager et travailleur social. Le thème de la participation est associé à l'action collective dont la participation communautaire autonome, et aussi pour mettre en exergue son instrumentalisation technocratique (Parazelli 2011). L'action communautaire a contribué historiquement à constituer la participation, et s'appuie sur elle pour revendiquer des droits et mobiliser des ressources visant l'amélioration des conditions de vie des populations marginalisées. Parazelli s'emploie à critiquer l'approche actuelle des inégalités sociales de participation selon

laquelle l'actualisation de politiques sociales sont pensées pour les populations concernées, plutôt qu'avec elles; «les bonnes intentions relatives à la bienveillance à l'égard d'autrui, mais sans le point de vue d'autrui pullulent à l'heure actuelle dans ce domaine» (Parazelli 2011 : 2). Une solution est identifiée pour renouveler les pratiques, soit la mise en place de cadres d'échanges. Ces cadres entendent favoriser un espace permettant à toutes les personnes concernées d'être impliquées dans la définition des problèmes, des moyens et des actions envisagées. Ces cadres devraient permettre à tous de s'exprimer et de juger des situations. Cette approche diffère de celle, souvent mise en pratique, qui vise à recueillir le point de vue des usagers sur des services, ayant pour but d'établir des consensus et produire des validations des programmes et des outils d'intervention déjà balisés par les experts et les politiques sociales (Parazelli 2004; 2011).

1.2.7 Une éthique appliquée au travail social : la responsabilité éthique

Brigitte Bouquet, professeure de travail social en France, s'intéresse à la responsabilité éthique chez les travailleurs sociaux : cette posture éthique est à la fois morale et juridique et elle s'articule autour de la notion de liberté humaine (Bouquet 2009). Ces responsabilités éthiques ne peuvent être dissociées des devoirs économiques, sociaux et environnementaux des droits et des devoirs des travailleurs sociaux (Bouquet 2009; Bibeau et Fortin 2008).

Selon Aristote, l'éthique est le socle de la définition d'une responsabilité qui implique que l'homme doit répondre de ses actes à partir du moment où il les a initiés (Bouquet, 2009). Pour Paul Ricoeur, éthicien, une éthique de la responsabilité suppose l'examen de la situation problématique à partir des points de repères moraux qui contribuent à la prise de décision (Ricoeur 2001). En situation d'intervention, on observe donc le processus de prise de décision à partir des normes mobilisées comme points de repère qui définissent l'éthique en question. La souffrance des uns crée de la responsabilité chez les autres, (Bouquet, 2009). Bouquet demande si les travailleurs sociaux peuvent s'entendre sur la question importante qu'est celle de leur responsabilité éthique? Les principes de la primauté et de valeur de la personne (sa singularité) en travail social devraient permettre d'orienter les décisions. Ici, l'auteure réfère à Ricoeur pour appuyer son hypothèse, selon quoi «le noyau éthique est la rencontre» et que tout repose sur le caractère non aliénable de la personne : «La responsabilité éthique est bien d'abord aptitude à être affecté par l'autre et vouloir qu'il soit lui-même» (Bouquet 2009 : 9) L'éthique de la responsabilité s'inscrit dans un rapport à l'autre, elle ne concerne pas juste un acteur ou un sujet.

En contexte d'intervention sociale, la responsabilité éthique professionnelle s'ajoute à la responsabilité éthique personnelle (Bouquet 2009). L'éthique est donc composée de plusieurs responsabilités qui coexistent. Les références éthiques du travail social, les principes de base, sont pluriels. Cela n'empêche cependant pas que l'intervenant social soit responsable de ses actes professionnels. Les principes sont par exemple, ceux de la dignité de la personne (Kant), le devoir de solidarité (Léon Bourgeois), le principe de bienfaisance, le principe de justice (Rawls), etc. La responsabilité éthique en est une qui s'inscrit dans l'action, qui se divise en trois composantes, soit le savoir, le pouvoir et le vouloir. La responsabilité est le résultat de l'articulation des trois composantes. Un des résultats escomptés est de faire advenir le sujet en soi et en autrui, à travers une relation particulière : «toute relation professionnelle est processuelle, singulière, chargée de potentialités et de singularités» (Bouquet 2009 : 45). Pour Bouquet, l'accompagnement social doit se baser sur une éthique de la responsabilité qui implique que chacun soit en mesure de faire des choix responsables. C'est une éthique qui vise à éviter les dérives de l'assistance ou du contrôle social.

1.3 Approche théorique : anthropologie, éthique(s), reconnaissance

Notre recherche se veut une réflexion à la fois anthropologique et éthique. L'anthropologie de l'éthique, ou des éthiques (Bourgeault 2004; Fortin 2013; Massé 2009) est entre autres l'étude des mécanismes par lesquels des groupes adhèrent à des principes éthiques (Massé 2009). Selon Massé, cette étude se mène sur deux fronts : le premier étant la compréhension des mécanismes et des processus qui entretiennent une certaine moralité sociale, qui, par exemple, se transmet par le pouvoir et la tradition. Le deuxième comprend l'évolution des rapports de force entre différentes moralités en contexte de pluralisme moral, soit les usages sociopolitiques de la moralité, dans un contexte de reproduction des rapports de pouvoir (Massé 2009). La pluralité morale est un de nos points de référence principaux : «l'approche anthropologique donne corps et voix aux enjeux posés par la pluralité des normes et des valeurs au cœur de situations cliniques concrètes et documente comment elles se déclinent selon les différents acteurs en contexte» (Fortin 2013 : 24).

Le choix de l'anthropologie comme posture de recherche a été fait pour différentes raisons. D'abord, la notion de relativisme culturel nous a frappés dans nos études en anthropologie en 2004. Dans notre pratique en travail social, ce concept influençait nos réflexions cliniques vis-à-vis des

situations rencontrées. Nous cherchions constamment à décortiquer les situations familiales à partir du point de vue des parents pour mieux saisir leur propre monde. Ce concept demeure intéressant pour notre recherche, puisque nous regardons justement des enjeux liés au travail social et à la famille, à partir de questions qui traitent de la dialectique entre universel et singulier.

Quant à l'éthique et l'anthropologie ou l'anthropologie des éthiques (Massé 2009), elle prend en compte la négociation et la constitution des savoirs dans la clinique (Carle 2013; Fortin et Le Gall 2007; Fortin 2013; Massé 2009; Rhéaume 2007). Cette approche sert de guide en termes d'hypothèse de travail, selon laquelle les savoirs des uns et des autres sont en constante négociation dans l'espace clinique – Fortin et Le Gall parlent de *renégociation des savoirs* (Fortin et Le Gall 2007). La négociation des savoirs dans l'espace clinique apparaît comme une voie prometteuse pour interroger la légitimité morale de l'intervention sociale auprès des familles, telle que perçue par ces dernières.

Le point de départ de l'étude et notre intérêt pour la relation entre le travail social et la famille est notre pratique professionnelle antérieure à titre de travailleuse sociale auprès des familles. Un parcours académique dans ce champ et la pratique d'intervention auprès des familles a nourri le questionnement au cœur de cette recherche. Bien que notre pratique professionnelle ne constitue pas en soi une étape de la recherche, elle a servi à donner une vision « de l'intérieur » de la relation entre les familles et le travail social, et alimente les interrogations soulevées dans cette étude. Ensemble, cette expérience professionnelle et les interrogations qui en découlent donne lieu à la question centrale au cœur de ce mémoire : quelle est la légitimité morale de l'intervention sociale auprès des familles? Ce faisant, comment s'articulent les savoirs, les normes et les valeurs des uns et des autres (parents et travailleuses sociales) dans cette rencontre? À son tour, ce questionnement a donné lieu à une enquête de terrain et collecte de données auprès de parents ayant interagi avec des travailleurs sociaux dans leur parcours de vie familiale (nous y reviendrons au chapitre de la méthodologie).

1.3.1 Éthique de la reconnaissance

Jacques Rhéaume, sociologue québécois qui étudie spécifiquement les pratiques d'intervention sociale, privilégie une éthique qui implique en elle-même une action réflexive avec l'Autre. Il est impossible de penser le sujet sans l'inscrire dans un rapport à l'autre. Ce qui

advendra du dialogue entre l'intervenant et l'interlocuteur est un compromis incertain sur le sens et les directions de l'action, ayant pour objectif un agir le plus bénéfique possible (Rhéaume 2007).

L'altérité est une condition de la subjectivité humaine. Rhéaume développe ainsi une épistémologie pluraliste, qui implique l'échange et la coproduction de savoirs dans la clinique : les savoirs académiques, scientifiques, professionnels et d'expérience, sont des savoirs qui se confrontent et s'entremêlent. Ainsi, pour tenter une résolution des enjeux éthiques dans l'intervention sociale, Rhéaume propose de pratiquer une éthique qui implique un modèle de dialogue ouvert et risqué. Ce qui concrètement veut dire : investir dans des pratiques communicationnelles marquées par l'échange, la rencontre collective, autour de projets qui rejoignent et engagent tous les partenaires visés.

Pour Sylvie Fortin, anthropologue montréalaise, l'éthique de la reconnaissance est au cœur de ses travaux dans les milieux cliniques, notamment lorsqu'il est question d'altérité. Cette reconnaissance renvoie à l'intersubjectivité entre acteurs au cœur de la clinique. L'auteure s'emploie à explorer, à travers la fenêtre des décisions «critiques», «l'évolution de la trajectoire de soins», particulièrement «le partage (ou non) des voix au fil des décisions «critiques»» (Fortin 2013 : 18). Ses recherches explorent les normes et les valeurs qui guident les choix cliniques. En écho à Ricoeur (2001), pour qui la reconnaissance admet l'incertitude et la méconnaissance de l'Autre comme partie prenante de la rencontre (et pour Fortin il s'agit ici de la rencontre clinique et d'un espace soignant/soigné). Fortin adhère à l'idée que l'éthique appliquée repose sur une morale locale. Elle suggère une posture éthique de l'altérité, appuyée sur la reconnaissance de l'autre, qui, comme nous, porte :

[...] des principes auxquels les nôtres doivent prendre le risque de se confronter. L'adoption d'une telle posture rend caduque toute prétention à savoir mieux que l'autre ce qui est dans son intérêt, tout en rendant légitime une quête de compréhension des valeurs qui soutiennent ses principes de part et d'autre. Bien davantage qu'un relativisme culturel au quotidien il s'agit de réfléchir aux conditions de production de ces valeurs et, s'il y a lieu, les inégalités sociales qu'elles génèrent (Fortin 2013 : 27).

L'éthique de la reconnaissance, c'est reconnaître l'incertitude dans la rencontre (clinique) « comme acteur au sein du processus décisionnel » (idem : 43). Cette reconnaissance peut-elle s'intégrer au dialogue entre parents et intervenants sociaux? Pour Fortin, « cette reconnaissance est l'amorce de tout dialogue, le pré requis à ce colloque qu'on voudrait singulier, entre celui qui

soigne et celui qui demande à être soigné, dans un univers où les repères sont souvent autres » (idem : 44).

C'est aussi ce qu'avancent Carl Lacharité et Vicky Lafantaisie, chercheurs québécois en intervention sociale. Ils étudient les interventions en contexte de négligence, et s'intéressent particulièrement aux vécus des parents en appelant à une prise en compte des facteurs contextuels et environnementaux qui produisent des conduites parentales et des états développementaux chez les enfants. En créant des espaces de paroles avec les parents, ils visent à mettre en lumière les savoirs d'expérience qui se façonnent dans l'intervention sociale (Lafantaisie 2011, 2017; Lafantaisie, Milot, et Lacharité 2017).

Conclusion

Rappelons notre question de recherche : Quelle est la légitimité morale de l'intervention sociale auprès des familles? Ce faisant, comment s'articulent les savoirs, les normes et les valeurs des uns et des autres (parents et travailleuses sociales) dans cette rencontre? Le chapitre 1 a permis d'exposer la problématique, les définitions retenues quant à la famille et au travail social, ainsi que les assises conceptuelles de notre étude pour répondre à ce questionnement.

Dans cette étude, la famille est entendue comme un espace à la fois privé et public (Singly 2010). Elle se trouve ainsi au cœur du champ familial (Dandurand et Ouellette 1995) où interagissent nombre d'acteurs dans la reproduction sociale de la famille, voire de la transmission de normes et de valeurs. La normativité attribuable à la famille en contexte québécois se définit par différents cadres officiels qui régissent la famille au Québec (Politique familiale, Lois, etc.).

Le travail social est compris comme un intermédiaire entre l'État et la famille. Il est porteur d'une certaine morale à transmettre. Dans ce contexte, la légitimité morale de l'intervention sociale réfère aux points de repère moraux qui guident la pratique du travail social. Ici, nous sommes intéressés par la légitimité morale qui est définie par les parents et leur regard posé sur l'intervention. Plus précisément, comment les parents adhèrent à la norme promue et comment leurs propres normes sont remises en question à travers cette rencontre.

Différents concepts servent de référence dans notre recherche. Le pluralisme moral et les savoirs pluriels, les représentations des parents vis-à-vis l'intervention sociale se situant entre deux pôles – une d'accompagnement et d'assistance, et l'autre de contrôle et de surveillance, la question

de la normalisation dans l'intervention, la légitimation des pratiques sociales contemporaines, la notion d'empowerment, la participation dans l'intervention selon le modèle de Parazelli, et l'éthique de la responsabilité.

Aux fins de notre étude, l'approche privilégiée est celle de l'anthropologie et de l'éthique, précisément l'éthique de la reconnaissance. Celle-ci admet l'incertitude dans la rencontre entre soignants et soignés, et la confiance comme élément contributif à cette rencontre. C'est une approche pertinente dans le cadre de notre recherche, car elle s'intéresse à la dynamique entre acteurs et à l'influence du rapport à l'Autre dans la relation de soin.

Le prochain chapitre propose un état des lieux concernant le travail social, la famille et la rencontre des deux acteurs. Ce chapitre expose le contexte dans lequel prend ancrage notre étude.

Chapitre 2 - État des lieux

L'État des lieux se divise en trois parties. D'abord, l'évolution de la famille est présentée ainsi que l'évolution du souci de l'État pour la famille au Québec. Ensuite, le travail social est abordé comme discipline et comme pratique d'intervention sociale. Un point de vue historique est posé sur le travail social, pour saisir son évolution et le contexte contemporain de sa pratique. Finalement, ce chapitre aborde la rencontre entre famille et travail social, comme assise contextuelle de notre recherche.

2.1 La famille au Québec

2.1.1 Historique des changements familiaux au Québec

La famille a grandement évolué au cours des dernières décennies au Québec (Corbeil et Descarries 2003). Les valeurs, les normes et les structures familiales se sont transformées. Ce qui explique cette mutation de la famille, entre autres, est la baisse des mariages et la diversification des types d'unions (mariage, union civile, union de fait). On compte aussi parmi les causes de ces changements, l'augmentation des naissances hors-mariage, l'instabilité conjugale, la pluralité des formes conjugales (biparentale, monoparentale, recomposée, homoparentale, adoptive) et finalement l'accessibilité à la contraception et l'interruption volontaire de grossesse. Tranquillement, le modèle de la famille au Québec est celui qui se centre autour de l'enfant, avec en moyenne un ou deux enfants. Intimement liés, une distinction normative s'installe entre la vie de couple et la vie familiale.

En même temps, le modèle conjugal du couple avec mère à la maison et père pourvoyeur, s'effrite, laissant place à de nouveaux modèles de parentalité. La mère participe dorénavant au marché du travail, en même temps d'être responsable de sa famille. La famille continue d'occuper une place importante dans la vie des femmes. Toutefois, il est dorénavant possible pour la femme au Québec de s'actualiser dans d'autres lieux.

On comprend mieux cette évolution en la replaçant dans son contexte historique. La société québécoise a longtemps été marquée par la présence des traditions religieuses et juridiques. C'est l'Église catholique qui détenait majoritairement l'éthique familiale avant les années 1960, en prônant un encadrement rigide de la famille (soumission des femmes et des enfants à l'autorité

paternelle, pas de rupture d'union etc.). À partir de 1960, dans la foulée du féminisme contemporain et la remise en question des rapports d'autorité et la division sexuelle du travail, on observe des changements au niveau de la famille. L'Église perd son autorité morale et politique, aux mains de l'État. Ces changements qui ont touché les dernières générations ont multiplié les normes familiales et surtout fragilisé les repères normatifs.

2.1.2 L'État québécois et les enfants

La famille au Québec est encadrée par l'État. Des contraintes à la famille se déploient sous forme de normes. Il est possible de retracer une évolution du souci de l'État pour le bien-être des enfants au Québec, depuis la moitié du XIXe siècle (Saint-Pierre et al. 2000). Les interventions étatiques ciblent alors uniquement les enfants trouvés : ces enfants sont pris en charge par des communautés religieuses (idem). Puis, en 1869, l'*Acte concernant les écoles d'industrie* vise la prévention de la délinquance chez les jeunes. En 1884, l'État adopte une visée élargie et intervient auprès des enfants qui ont besoin d'être protégés, en raison de maladie récurrente, extrême pauvreté, ivrognerie ou habitudes dites « vicieuses » de leurs parents (abus sexuels) ; en 1912, on y ajoute les enfants « habituellement battus ou traités cruellement » par leurs parents ou leurs gardiens (idem en référence à Rolet : 246).

De 1930 à la Révolution tranquille, des initiatives concernant la protection des enfants sont entreprises par l'État. En 1944, l'adoption de la *Loi de la protection de l'enfance* s'adresse aux enfants abandonnés, négligés, maltraités, de moins de 16 ans. Cette loi implique des mesures diversifiées (avant, le placement en institution était la seule option). Cependant, le premier ministre du Québec d'alors, Maurice Duplessis reprend le pouvoir et rejette la remise en cause du paternalisme étatique dans son intervention auprès des familles et refuse que l'Église devienne moins influente dans le domaine de l'assistance sociale.

Les décennies 1960 et 1970 marquent un moment clé de grandes transformations dans la société québécoise. L'organisation sociale est largement remise en question. Dans les années 1970, l'intervention de l'État auprès des familles gagne de plus en plus de légitimité. Spécifiquement en lien à la protection de l'enfance, un long débat social précède l'adoption de la *Loi sur la protection de la jeunesse* en 1977 par l'Assemblée nationale du Québec, qui s'appuie largement sur la notion de droits de l'enfant. Une nouvelle approche est valorisée dans cette loi : soit une approche mixte

qui suppose la déjudiciarisation de certaines situations. Ici, la notion de droit de l'enfant substitue celle d'intérêt de l'enfant. Précisément, cette loi précise les droits reconnus à l'enfant et aux parents vis-à-vis les organismes et les personnes qui interviennent en vertu de la loi. Les situations dans lesquelles l'État légitimise son intervention y sont énumérées, quand il est question de la protection de l'enfant. Elle décrit aussi les situations dans lesquels les personnes peuvent ou doivent signaler l'enfant au Directeur de la protection de la jeunesse (D.P.J.) (Joyal, 1999). Aujourd'hui, la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) est toujours en vigueur au Québec. Les interventions sociales auprès des enfants sont orientées en partie par cette Loi. La LPJ a connu des transformations depuis son adoption, mais dans son essence, elle demeure rattachée à la même valeur, soit celle de protéger l'intérêt supérieur de l'enfant et de défendre ses droits.

Au cours de la même période, la *Loi de l'assistance publique* (1921) est remplacée par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (1971). On assiste à l'étatisation complète du réseau de la santé et des services sociaux au Québec. C'est l'émergence de nouvelles structures d'aide à la jeunesse et à la famille : les centres de services sociaux (offrant des services à la famille, comme par exemple de la prévention, de la réadaptation et des suivis psychosociaux) et les centres d'accueil (à vocations diverses). Chaque centre de services sociaux est doté d'un D.P.J.. Les Centres locaux de services communautaires (CLSC) deviennent les services de première ligne pour la population (prévention, action sanitaire et sociale, consultation et orientation). Cette loi « reconnaît à chacun le droit de recevoir des services adéquats, au plan à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée compte tenu de l'organisation et des ressources des établissements qui dispensent ces services. La discrimination est interdite et le principe de liberté de choix du professionnel y est affirmé » (Joyal 1999 ; 244).

La famille est une entité importante pour l'État québécois. La *Loi des allocations familiales du Québec* est adoptée en 1966 (Joyal 1999). Elle suppose la distribution d'une allocation mensuelle à la mère de l'enfant. Comme le programme d'allocation familiale universel en témoigne, il est « le symbole de soutien inconditionnel de l'État aux familles qui contribuent à la reproduction de la société » (Singly 2010 : 56).

À partir de la décennie 90, « apprendre aux parents à être parents » devient le fil conducteur ou le point d'appui pour plusieurs politiques familiales. En 1991, un groupe de travail publie le rapport « Un Québec fou de ses enfants », sous la présidence de Camil Bouchard (Bouchard 1991).

Ce rapport s'intéresse principalement à l'avenir des enfants qui vivent en milieux défavorisés au Québec. Il aura une influence marquée sur les interventions auprès de la famille dans les décennies qui suivront. On y traite de négligence, de maltraitance et d'abus. Ce rapport émet plusieurs recommandations visant la prévention des situations précédemment citées, particulièrement pour les enfants en bas âges. La concertation entre les différents intervenants qui agissent autour de l'enfant est privilégiée comme moyen d'action. La démarche est en soi explicite d'une valeur au centre de la Politique familiale au Québec, soit l'enfant. L'État québécois est particulièrement soucieux de l'intérêt de l'enfant dans la mise en œuvre de ses actions qui ciblent la famille.

Retournons quelques pas en arrière : le Code civil du Québec est une autre entité législative qui régule la famille au Québec. En 1980, le Code civil précise que le statut de tous les enfants est égal, quelles que soient les circonstances de leur naissance. C'est-à-dire que les différences entre enfants jugé jadis comme « légitimes » et ceux « naturels », sont abolies. Cela implique que l'enfant qui naît hors mariage est titulaire des mêmes droits que les autres enfants. Aussi, les relations privilégiées entre petits-enfants et grands-parents sont reconnues.

2.1.2.1 Loi sur la Protection de la jeunesse

Étant donné le sujet de notre étude, la Loi sur la Protection de la jeunesse (LPJ) a une incidence marquée quand il est question de l'enfant, de la famille et de la légitimité d'intervention. Ici, il s'agit de l'intervention sociale légitimée par une Loi qui se fonde sur l'intérêt de l'enfant. Précisément, l'intérêt de l'enfant doit inspirer les interventions et décisions prises à son sujet. Entre autres, la loi valorise : le maintien de l'enfant dans son milieu parental, et si cela n'est pas possible, les interventions doivent viser à lui assurer des soins en continu, des conditions de vie stables, appropriées à l'âge et ses besoins, en se rapprochant le plus possible d'un environnement familial/parental dit normal (Joyal 1999).

Le 30 avril 2019, le décès d'une jeune fille de 7 ans à Granby a eu un effet de bombe et a soulevé des préoccupations sur le système de protection de la jeunesse et le soutien aux familles au Québec. La Commission Laurent sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse a investigué «La protection de l'intérêt de l'enfant, ainsi que le respect et la promotion des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) et la Charte des droits et libertés de la personne. Au cœur de cette mission, on retrouve les droits des enfants les plus vulnérables de

notre société.» (<https://www.cdpedj.qc.ca/fr/nos-positions/recommandations/commission-laurent>, consultée le 12 septembre 2022). Précisément, la Commission a été une réflexion qui porte non seulement sur les services de protection de la jeunesse, mais également sur la loi qui l'encadre, sur le rôle des tribunaux, des services sociaux et des autres acteurs concernés (<https://www.csdepj.gouv.qc.ca/accueil/>, consultée le 12 septembre 2022).

Brièvement, le rapport de la Commission rappelle que :

« Il faut accorder, en toute circonstance, une voix aux enfants du Québec: mieux les entendre signifie mieux les défendre ; le respect des droits des enfants, notamment ceux consacrés par la Convention relative aux droits de l'enfant, est la clé de voûte pour répondre à l'ensemble de leurs besoins et prévenir les risques d'atteintes à leur développement et à leur sécurité ; sans le financement approprié, la portée des actions en faveur des enfants risque d'être diluée, même anéantie. » (<https://www.csdepj.gouv.qc.ca/accueil/>, consultée le 12 septembre 2022).

Pour y arriver, la Commission recommande que pour assurer la protection de la jeunesse, il est impératif d'agir en amont du système de protection. Compte tenu que notre étude s'intéresse au rapport entre les parents et les services sociaux, il est évident que dorénavant, la Commission aura une incidence sur les interventions sociales concernant les enfants au Québec. Les parents se voient face à un nouveau cadre normatif, qui suppose d'être plus attentifs à l'intérêt de l'enfant, tant en prévention qu'en intervention sociale.

2.2 Travail social et travailleurs sociaux

Cette rubrique permet de faire un survol du travail social à travers une perspective sociohistorique de la discipline. Ce qui permet d'identifier les contextes en évolution ainsi que certains enjeux propres aux différentes périodes historiques, à partir du début du XXe siècle, jusqu'à aujourd'hui.

L'historique de l'évolution de la discipline du travail social se conjugue avec les différents contextes et dans lesquels ses transformations sont ancrées (Dubois et Garceau 2000). Cet exercice d'identification des différentes mutations du travail social s'est fait à l'aide de plusieurs documents (Astier 2010; Blum 2002; Dorvil et Mayer 2008; Favreau 2000; Goguel d'Allondans 2005; Mayer 2002; Sawyer 2009). Ce survol historique permet, par exemple, d'identifier des modèles d'intervention en essor, influencés par les changements sociaux qui les entourent (Mayer 2002) ;

ou encore, des perspectives différentes pour expliquer les problèmes sociaux auquel le travail social s'adresse (Dorvil et Mayer 2008).

2.2.1 Perspective sociohistorique

Certains affirment que le travail social se transforme (Astier 2010; Favreau 2000; Harper et Dorvil 2013; Mayer 2002) : «ce qui définissait le travail social à une période donnée, est mis en question à la période suivante» (Dubois et Garceau 2000 : 33). Des valeurs propres à la société concernée sont modulées, celles-là influencées par les repères normatifs qui la composent et qui sont en mouvance (Parazelli 2004). Dans ces contextes de mouvance des repères normatifs, les rapports à soi et aux autres sont aussi changés (*idem*). Cela exerce une influence sur l'intervention sociale : « de la charité au travail social, de l'étatisation à la communautarisation des services sociaux, la gestion des problèmes sociaux a accompagné la mutation du lien social » (*idem* : 13). D'autres soutiennent que l'intervention sociale reproduit des objectifs qui ne se modulent pas aux réalités en mouvement, et qui ne réussissent pas à s'adapter à la singularité des situations: «par-delà les «modèles» et les modes qui passent, l'intervention sociale est, en son cœur même, entreprise de normalisation et de moralisation, les modèles ne peuvent traduire la mouvante complexité du singulier» (Bourgeault 2003 : 92).

2.2.1.1 Les racines du travail social : la première moitié du XXe siècle

Les mesures de surveillance sanitaire et de services de santé s'amorcent au Québec à la fin du XIXe siècle, motivées par la mortalité infantile en prévalence élevée et de mauvaises conditions sanitaires (logements, eau) (Saint-Pierre et al. 2000). La prestation de services sociaux est souvent en continuité avec celle des services de santé (*idem*), ce qui est également le cas de manière contemporaine (Bourque et Grenier 2015).

Dès 1900, on retrouve une présence du service social en contexte religieux (Sawyer 2009), la discipline a des racines judéo-chrétiennes fort profondes (Dubois et Garceau 2000). La nature dogmatique et technique de la formation laisse peu de place à la critique. Aux balbutiements de la discipline, la pratique du service social tient peu compte du contexte sociopolitique de la pratique du service social. Peu de choix théoriques et de questionnements sont à l'ordre du jour, les pratiques sont surtout inspirées de la psychologie. Vers 1930, on parle d'ingénierie sociale: permettre l'accès

des citoyens à ce qu'on appelle la bonne vie (soit une vie qui permet d'accéder au bonheur). On assiste au début des classifications sociales de la vulnérabilité et de la déviance (Sawyer 2009). Ainsi, des interventions d'intégration sociale sont faites pour favoriser l'inclusion à la « grande famille sociale ».

Les concepts d'institution et de solidarité se développent au tournant du XXe siècle (Astier 2010). Léon Duguit théorise l'État de services publics, qui suppose une règle régissant l'État administratif et social, selon laquelle l'État doit être au service de la société et garantir le progrès social (*idem*). Ses assises théoriques seront les écrits de Durkheim, entre autres «De la division du travail social» (Durkheim 1892; 1978). La solidarité devient un fait nécessaire de la société (Astier 2010). L'individu se retrouve en situation de dépendance face aux autres qui composent cette société. L'institution se définit dès lors comme une instance qui détermine ce qui est solidaire et ce qui ne l'est pas.

2.2.1.2 De 1940 à 1970

Le mot *intervention* ne fait pas encore partie du vocabulaire, c'est plutôt vers la fin des années 1960 que des axes plus sociaux se déploient dans la pratique (Astier 2010). Les deux Grandes Guerres vont influencer la discipline : les travailleurs sociaux s'intéressent aux pauvres en contexte urbain, font de la défense de droits, préconisent une idéologie de moralité en regard au travail payant et de la performance (Sawyer 2009).

La genèse du terme *travail social* «devient le lieu des réponses politiques aux problèmes sociaux» (Goguel d'Allondans 2005 : 63). Au Québec, c'est la montée du travail social communautaire, au même moment que se joue la séparation entre l'Église et l'État (Favreau 2000). C'est au début de la décennie 1960 que le Québec entreprend de se doter d'un système public de santé (Saint-Pierre et al. 2000).

C'est également la période où les services de psychiatrie se désinstitutionnalisent : des personnes sortent massivement des hôpitaux, la Révolution tranquille ayant fait place à un souhait d'améliorer les conditions de vie des personnes, on assiste à une remise en question de l'endroit où doivent se donner les soins (Doré 1987). Cependant, les communautés ne sont pas outillées pour soutenir les personnes qui se retrouvent « dehors de l'hôpital », l'itinérance devient un problème

social en augmentation, et des personnes avec des troubles de santé mentale particulièrement lourds se voient sans soutien adéquat (idem).

2.2.1.3 La décennie 1970 : émergence du dualisme entre changement et contrôle

Au cœur d'une première crise du travail social, un mouvement de défense des droits prend forme (Favreau 2000). Deux écoles de pensées inspirent le travail social : d'une part, celle de l'organisation communautaire conflictuelle (Alinsky 1976). D'autre part, la quête d'un projet de société socialiste, inspirée de l'approche de conscientisation latino-américaine (Freire 1980). L'approche de Freire, pédagogue brésilien, oriente les interventions vers les populations dominées ; l'alphabétisation est un outil puissant pour contrer les écueils de la domination. C'est un effort collectif pour enrayer les hiérarchies sociales qui s'inscrivent dans le monde de l'éducation. C'est entre autres ce que cette crise apporte de nouveau à la discipline.

Durant cette période, le travail social se professionnalise (Favreau 2000) et sa fonction se conceptualise (Goguel d'Allondans 2005). C'est à partir des années 1970 que la réflexion d'une tension entre contrôle et changement émerge au sein du travail social : des soi-disant «agents de contrôle» (ou d'intégration) et soi-disant «agents de changement» (Dubois et Garceau 2000; Goguel d'Allondans 2005). C'est aussi au début des années 1970 que les sciences sociales contribuent aux réflexions du travail social et participent à l'établissement de fondements théoriques du service social (Astier 2010). Ces deux figures du travail social, soient agent d'intégration et agent de changement sont au cœur d'une crise identitaire : est-ce que le travailleur social est l'allié de la classe dominante et de l'État, ou des mouvements populaires et sociaux? (Favreau 2000)

Au Québec, c'est la période pendant laquelle un nouveau service public prend forme, celui des Centres locaux de services communautaires (CLSC) et aussi, un secteur communautaire autonome prend essor (Favreau 2000). Des valeurs y sont mises de l'avant : des services de proximité dans la localité desservie. Les CLSC ont comme orientation de jumeler des services de santé à des services sociaux, ce qui en fait leur principale caractéristique. Le secteur communautaire, quant à lui, se rapproche des individus et des groupes de la société. Il est créé par ces personnes pour répondre à leurs besoins locaux.

La question du féminisme en regard de l'analyse de la structure sociale paternaliste stimule la réflexion sur les fondements mêmes du travail social (Dubois et Garceau 2000). Il ne faut pas oublier qu'une des caractéristiques de l'évolution du travail social est l'analyse du pouvoir structurel et de l'histoire paternaliste des sociétés dans laquelle il prend forme (Sawyer 2009). L'analyse des problèmes sociaux selon une perspective féministe implique une valorisation du vécu et du savoir des femmes, de leur intuition et leur subjectivité (Dorvil et Mayer 2008). Cette nouvelle perspective permet l'exploration de sujets et de problèmes sociaux peu abordés jusqu'alors et la réalisation d'un nombre important de recherches sur les problèmes sociaux vécus par les femmes tels que ceux vécus par rapport au travail, à la maternité ou à la violence conjugale (*idem*).

2.2.1.4 La décennie 80

La décennie 80 marque la surtechnicisation du travail social et le début de l'ingénierie sociale (Goguel d'Allondans 2005). Un paradoxe puisqu'on assiste à une transformation du travail social, passant d'un projet de liberté, presque artistique, à une approche libérale d'instrumentalisation des conflits sociaux (*idem*). La visée des interventions qui jadis était axée sur la communauté et la liberté d'action, se meut vers un certain calcul de l'utilité des interventions sociales pour l'État. Au Québec, la légitimité du travail social est remise en question : les services publics sont considérés trop coûteux par l'État et en raison de la centralisation des services sociaux, les usagers se demandent si les travailleurs sociaux ne sont pas que des fonctionnaires, à distance des problèmes sociaux, représentant une figure d'agents de contrôle social (Favreau, 2000). Dans ce contexte où l'État cherche à se rapprocher de la société – un État social ou protecteur du social qui fait suite au modèle de l'État Providence – cette proximité implique un intérêt pour les spécificités locales (Astier 2010). Aussi, la transformation de l'idéologie étatique influence la lecture des problèmes sociaux, en référence aux droits individuels, devenant une valeur centrale dans l'orientation de l'intervention (*idem*). Autrefois, la solidarité était au cœur des pratiques du travail social. Ce qui s'inscrit également dans une approche communautaire. Cette transformation étatique mobilise dorénavant le travail social autour de l'individu et de son fonctionnement social. La solidarité qui jadis était au cœur des pratiques du travail social se voit reléguer au deuxième plan.

Le contexte sociopolitique des années 1980 et le rôle en transformation de l'État influencent les conceptualisations et la prestation des services sociaux (Dubois et Garceau 2000).

Différentes notions guident les interventions : empowerment, compétences, et utilité sociale (Astier 2010). Le travail social se transforme par l'émergence des dossiers individuels et une importance accordée aux particularités de chaque situation personnelle. L'action publique vise dorénavant le développement des capacités individuelles, une importance est accordée à l'estime de soi dans l'action et la dignité de la personne est valorisée. Cet élément propre à l'action sociale s'inscrit dans un contexte global de mutation de l'État, qui ses pratiques sociales sur les particularités individuelles (Rosanvallon 2008 ; Astier 2010).

C'est aussi pendant la décennie 80 qu'émerge un souci pour le lien social au cœur du travail social - ou en d'autres termes, le vivre ensemble - c'est-à-dire partir des particularités individuelles pour créer du lien social dans l'intervention (Astier 2010). L'idée de la relation de service fait sa place, impliquant que l'usager soit l'un des producteurs du service (idem). Le «principe du travail social classique est de transformer toute intervention dans l'urgence en une première étape d'un long travail de suivi éducatif. L'objectif est de modifier profondément les pratiques des individus ou du groupe » (Astier 2010 : 51).

2.2.1.5 La décennie 90

Dans les années 1990, la difficulté majeure est celle de l'écart entre l'économique et le social : c'est à cette difficulté que le travail social est confronté, et son identité s'en verra encore modulée (Favreau, 2000). Le travail social est sous-financé, à la fois dans les institutions publiques et dans le communautaire. Les problèmes sociaux et les besoins sont présents, mais l'argent n'y est pas. Ceci influence la valorisation de l'autonomie. « L'objectif du social n'est plus d'intégrer les individus dans des groupes stables d'appartenance, mais plutôt de produire, à partir de la formulation d'un projet, de la capacité à prendre place socialement parmi les autres» (Astier 2010 : 39). C'est-à-dire que l'objet d'intervention est l'individu, plutôt que le social et les conditions de vie et d'existence des personnes. Les individus doivent se mouler aux groupes sociaux déjà existants. L'individu devient responsable de sa propre situation. Les actions communautaires et sociales prennent du recul.

Le courant postmoderniste influence la perspective analytique en service social. Ce courant suppose que le discours et le langage sont à la fois le reflet d'une réalité objective et une réalité coconstruite par la rencontre entre les sujets impliqués (Dubois et Garceau 2000) :

Nous construisons notre réalité à travers notre langage, nous sommes changés par l'autre en l'écoutant. Cela a forcément des implications majeures pour nos pratiques sociales. Nous ne sommes pas des observateurs objectifs et nos clients ne sont pas des sujets passifs qui doivent être étudiés et classifiés selon une grille d'évaluation ou une typologie de catégories préétablies. Les clients ne sont pas consultés dans un plan d'intervention déjà établi, mais ce sont eux qui fournissent le contexte interprétatif qui détermine la nature du problème. Le monde du client est conçu comme une toile de significations, tissée et soutenue au travers du langage. Cette stratégie rompt avec les dilemmes où s'opposent sujet et réalité, subjectivité et objectivité (Dubois et Garceau 2000 : 30).

2.2.1.6 Du début du XXIe siècle à aujourd'hui

Les années 2000 sont caractérisées par la remise en cause du travail social préexistant. On assiste à une forme d'effritement du travail social par une nouvelle perspective de gestion (Goguel d'Allondans 2005). Deux enjeux sont identifiés dans la littérature : d'abord, l'effet pervers de la décentralisation du travail social et ensuite, la prégnance de l'institution sur l'action. Le travail social contemporain s'inscrit dans l'aire d'une technocratisation du travail et dans laquelle la fonction du travailleur social participerait au jeu de l'aliénation sociale et du contrôle social. Cette logique de gestion implique une forme de dépersonnalisation du travail social : « La gestion rationalisée de populations diversement stigmatisées s'est, petit à petit, imposée en lieu et place des prises en charge de sujets en difficulté. Nombre d'entre eux s'adressent désormais à des guichets » (Goguel D'Allondans 2003 : 141). Les intervenants de première ligne sont confrontés à la gestion de crises quotidiennes et à la bureaucratisation de leur travail, ce qui les place dans une position paradoxale (Brodwin 2013), considérant que leur intérêt premier soit la relation d'aide et la restauration du lien social. La surabondance de termes comme ceux d'urgence, d'efficacité, de bonne réponse et d'adaptabilité maximales (Goguel D'Allondans 2003), rime avec une pratique du travail social en redéfinition évidente.

Le travail social des années 2010 se veut singulier (Astier 2010). La singularité de la rencontre (Asselin, Mongeau, et Roy 2007) se traduit par une attention portée sur les particularités des situations rencontrées dans l'intervention sociale. Une tension se développe entre cet intérêt pour le singulier et une tendance pour l'approche par compétences. Celle-ci implique la mesure de la qualification des futurs intervenants par des savoirs techniques (Parazelli 2004). Donc, les actes posés par les travailleurs sociaux sont comptabilisés et mesurés, sous forme de statistiques : on mesure le rendement des intervenants. Est-ce possible de concilier singulier et quantification des

pratiques de l'intervenant? Comme écueil, le poids de la normalisation augmente au coeur des pratiques de travail social.

2.3 Parents (famille) et travail social

Les recherches et écrits qui interrogent la légitimité morale de l'intervention sociale auprès des familles posent la question suivante : jusqu'où doit aller le travail social auprès de la famille? Aussi, après avoir discuté la manière dont se pose la question de la légitimité morale dans la littérature, nous montrerons comment cette question est applicable à l'État, au travailleur social et finalement, à la famille et aux parents. Nous prenons appui sur des travaux s'étant particulièrement (mais non exclusivement) intéressés aux points de vue de parents (Colin et al. 1992; Rurka 2007; Dandurand et Ouellette 1992; Dandurand 2001; Perreault et al. 1998; Lafantaisie 2011; 2017; Lafantaisie, Milot, et Lacharité 2017).

2.3.1 Légitimité morale du travail social auprès de la famille : Jusqu'où doit aller l'intervention?

Dans le cadre de notre recherche, nous nous sommes intéressées à la légitimité morale de l'intervention sociale auprès des familles. La littérature qui traite de cette question soulève, entre autres, la question suivante : jusqu'où faut-il aller dans l'intervention sociale auprès des familles? (ÉTHOS. et al. 1990; Fortin 1990; Hurtubise 2005; Dandurand 2005). Certaines études se basent sur des données recueillies auprès de familles (Dandurand 2005), alors que d'autres le font à partir de données produites auprès d'intervenants sociaux (Fortin 1990, Hurtubise 2005). La question relative à la limite de l'intervention sociale est posée par les intervenants, eux-mêmes confrontés à l'incertitude qui serait caractéristique de toute intervention sociale (Hurtubise 2005; Parazelli 2004; Soulet 2003).

Sur le terrain, les intervenants constatent un écart entre les objectifs de la famille et ceux de l'intervenant. Ils se demandent pourquoi et pour qui intervenir. (Hurtubise 2005). À cet égard, «il y a dans les pratiques des intervenants sociaux une dimension éthique qui consiste à porter un jugement sur des situations, en mobilisant tantôt les normes relativistes, tantôt les normes universalistes. Les unes sont contextualisées dans un espace et un temps donné. Les autres, seraient valables pour tous, elles apparaissent comme une nécessité anthropologique, ont un caractère permanent et assurent la continuité» (Hurtubise 2005 : 290). À cette pluralité normative s'ajoute

une pluralité d'acteurs qui contribuent à la définition de la famille dite normale. Cette définition prend forme dans des pratiques d'intervention, des programmes sociaux et des politiques publiques. Elle semble caractérisée par un éclatement, des contradictions voire une grande complexité. De manière contemporaine, on assiste à un changement de paradigme et les nouvelles normes familiales devraient être comprises comme des manifestations dans la vie collective de la prédominance de l'individualisme dans les sociétés contemporaines (Hurtubise 2005).

Afin de répondre à la question initiale, deux analyses nous offrent des indices intéressants. Plutôt que d'identifier la frontière de l'intervention sociale, il faudrait poursuivre ce travail de mise à jour des enjeux normatifs du travail de l'intervention sociale (Hurtubise 2005). Ce qui est possible si ces enjeux sont discutés au sein des organisations, dans les regroupements d'organismes et dans les regroupements professionnels. Plutôt que de s'attarder aux limites de l'accompagnement des familles, en regard aux balises socialement définies, il faudrait s'interroger sur les valeurs et les normes familiales dont on fait la promotion dans l'intervention ; de réfléchir aux manières dont les actions professionnelles permettent à la fois de continuer, de repenser et de changer avec la famille (Hurtubise 2005).

De manière complémentaire, plutôt que de poser la réflexion et l'intervention sociale uniquement sur le rôle des parents envers les enfants, il est tout aussi primordial de s'adresser aux problèmes sociaux, dont la pauvreté des familles. Résoudre la question de la légitimité morale pourrait se faire en comprenant les processus qui influencent les conditions socioéconomiques, les inégalités sociales et leurs effets sur le « bien-être » des familles (Dandurand 2005). C'est ce que Camil Bouchard propose d'envisager dans l'intervention relative à la pauvreté et ses impacts. Il s'agit à la fois de miser sur les interventions qui auront un impact sur les effets de la pauvreté en tant que tels (par exemple, protéger les enfants des effets négatifs possibles de la pauvreté sur la santé par des programmes d'intervention précoce) et d'autre part, d'insister sur l'élimination de la pauvreté et sa réduction «afin que les populations à risque deviennent des populations en développement» (Bouchard 1989 : 147). C'est à la fois un travail de compréhension des mécanismes de production des inégalités sociales et donc tenter de comprendre les mécanismes et les processus d'entretien d'une certaine moralité sociale, qui, par exemple, se transmet par le pouvoir et la tradition (Massé 2009). Tout en regardant quelles sont les valeurs des intervenants qui traversent les interventions, on pourrait aussi se demander, pour reprendre la question de Massé

en santé publique, ces valeurs se font-elles le reflet de valeurs partagées par tous? (Massé et Saint-Arnaud 2003). Ici, il est question d'observer comment les valeurs sont hiérarchisées sur le terrain, soit quelles valeurs ont préséance sur les autres. Donc, quelles valeurs motivent les choix d'action et d'intervention.

2.3.1.1 Légitimité morale et État

La question de la légitimité de l'intervention passe par le regard que l'on porte sur les rôles, à la fois des parents et de l'État, du social, incarné par les intervenants sur le terrain (Dandurand 2001). Pour autant, dans l'exercice de l'action publique, les travailleurs sociaux occupent une des positions les plus stratégiques puisqu'ils se situent à la frontière ou l'intersection des solidarités publiques et privées (*idem*). Le rôle de l'État auprès des familles est questionné :

Jusqu'où peuvent et doivent aller, de leur part, le soutien, la prévention et la protection de l'enfant? Quels critères permettraient de fixer une frontière à cette action? Faut-il justifier toutes les interventions publiques par les risques (R. B. Dandurand et al. 2001), les coûts ou l'insécurité que génèrent, pour la société, les familles dites « dysfonctionnelles »? et « quelle part peut et doit jouer la sauvegarde du « bien commun » dans les politiques et les interventions des institutions publiques auprès des enfants et de leurs parents? (Dandurand 2005 : 12)

Le mécanisme d'intervention psychosociale par les services sociaux est l'un de ceux que la société québécoise s'est dotés pour contrôler la socialisation et la protection des enfants (Sheriff 2000). L'État se voit attribuer la fonction de veiller au bien-être des enfants. La légitimité de l'intervention « au nom du tiers » repose sur la légitimité au sens des lois (Sheriff 2000). L'autorité sociale (ce tiers référentiel) constitue la « conscience morale de la nécessité d'instituer des *interdits* afin de garantir la vie collective ». Ici, la légitimité de l'intervention auprès de la famille passe par la manière dont on la définit en contexte social : la famille idéale du XXe siècle est une famille qui se veut autonome de son entourage et nucléaire. L'enfant est vu comme un être à part entière, dont on souhaite développer le plein potentiel, à qui l'amour et la protection doivent être offerts (Fortin 1990; Ariès 1960 cité dans Dandurand 2001). Cet idéal va de pair avec l'individualisme qui caractérise les sociétés dites modernes en Occident. L'authenticité et la liberté individuelle y sont valorisées (Taylor 1998 cité dans Dandurand 2001). Il faut aussi considérer que le contexte de l'après-guerre (soit vers la moitié du XXe siècle) est caractérisé par une pluralité des normes (Ricoeur 2001; Massé 2009) et un éclatement de la normativité familiale.

L'entrée en scène de l'intervention sociale se fait lorsque la famille nucléaire n'arrive plus à soutenir l'entretien, l'éducation et le soin des enfants, dans un contexte où la famille élargie n'est pas disponible (Dandurand 2001). L'État prend le relais, par des aides publiques, ou encore, des aides du marché et c'est exactement dans cet espace qu'entre en jeu l'intervention sociale, et, notamment, les spécialistes du travail social. Dandurand propose que « l'enjeu éthique le plus important de ce parentage multiple, c'est le partage, la partition des responsabilités et, peut-on ajouter, l'exercice du pouvoir entre parents et intervenants » (Dandurand 2005 : 12). En regard de la question de l'implication des solidarités publiques auprès des familles, quatre espaces d'intervention sont proposés par Dandurand :

1. Entre l'érosion de la protection de l'État et les besoins en augmentation des familles ;
2. Entre le recul des solidarités publiques et l'importance de ne pas épuiser ni tarir les ressources des solidarités familiales
3. Entre le respect de l'autonomie des familles et la responsabilité de protection des plus vulnérables et
4. Faut-il aller vers l'éducation familiale en particulier vers l'éducation des parents dits démissionnaires? (Dandurand 2001 : 13-14).

L'État québécois rend légitime son intervention auprès de la famille relativement à des valeurs principales, soit : la sécurité, le développement, l'intérêt de l'enfant et le respect de ses droits, quand il y va du bien-être de l'ensemble de la société, ou encore, de l'avenir de ses institutions et de ses valeurs (Fortin et al 1990). S'ajoute à celles-ci : le bien-commun, le plus grand bien de la société, le développement des citoyens, le bien de la famille, la qualité de vie, le développement d'une vie familiale harmonieuse, le bonheur, la sécurité financière, la responsabilité et l'autonomie des familles, la liberté, l'égalité et la solidarité à l'intérieur de la famille ainsi que la solidarité sociale (*idem*).

2.3.2 Les savoirs expérientiels des parents

L'éthicien Guy Bourgeault pose un regard critique sur l'intervention sociale : « par-delà les "modèles" et les modes qui passent, l'intervention sociale est, en son cœur même, entreprise de normalisation et de moralisation, les modèles ne peuvent traduire la mouvante complexité du singulier » (Bourgeault 2003 : 92).

Il propose une éthique de la responsabilité, qui veut à la fois faire place à l'incertitude et aussi, à la reconnaissance de l'ambiguïté de l'action (*idem*). En ce qui a trait aux rapports intrinsèques au projet de toute intervention, il considère les personnes étant visées par les

interventions sociales comme étant exclu de la définition des situations qui sont les leurs et dont « elles ont seules une connaissance expérientielle » (Bourgeault 2003 : 101). Bourgeault soutient que les rapports entre les intervenants sociaux et la personne avec qui ils travaillent sont des rapports inégalitaires : « nous demeurons généralement les premiers intéressés, tirant “d’eux”, tel que nous les avons classés en définissant leur situation et leurs besoins, notre raison d’être. Il y a là une imposture. » (Bourgeault 2003 : 103). La structuration du champ de l’intervention sociale par le dominant et l’absence de place pour le singulier et le particulier seraient les deux dynamiques à l’œuvre dans la définition de l’intervention sociale. Bourgeault soutient que la volonté explicite de mettre la personne au centre des pratiques n’est pas réelle. L’impossibilité pratique de mettre en œuvre cet a priori théorique résiderait dans le fait que les voies d’action envisagées s’assoient sur des savoirs experts (scientifiques, académiques et/ou professionnels) et mettent dans l’ombre les savoirs expérientiels de ceux qui reçoivent les services (Bourgeault 2003; 2004).

2.3.3 Le point de vue des parents dans les études

Quelques études se sont particulièrement penchées sur le point de vue des parents face aux services sociaux. Réitèrent-elles la question d’exclusion relevée par Bourgeault quant au point de vue des utilisateurs des services sociaux? Et comment, à travers ces études, pouvons-nous être guidés dans notre recherche pour dégager des éléments importants propres à ce rapport aidant-aidé?

À partir du constat que le point de vue des parents est exclu des recherches sur la négligence parentale, Carl Lacharité et Vicky Lafantaisie concluent que cela a pour conséquences la reproduction de modèles explicatifs de la négligence par les institutions cliniques et juridiques (2017). Dans ce contexte, diverses formes d’idéologies quant à la parentalité se dessinent, malgré des constats empiriques et considérés neutres. De ce fait, une « surresponsabilisation » des parents est constatée. Cela rend difficile la réflexivité à l’intérieur du rapport entre parents et intervenants sociaux.

À cet égard, certaines figures de représentation que se font les parents de l’intervention reviennent dans certaines études. D’abord, une figure d’assistance (Dandurand 2001) et de soutien : quand l’intervention est centrée sur les forces et les besoins de la mère, plutôt que sur ses faiblesses et ses manques (Perreault, Trempe-Masson et al. 1998). Ensuite, une figure de surveillance exercée

par l'intervenant (Dandurand 2001) est relevée dans les recherches. La culpabilisation des parents ressentie dans le rapport entretenu avec les intervenants en fait partie (Colin, Ouellet et al. 1992).

Plus particulièrement, une peur des services sociaux et des travailleuses sociales est caractéristique de cette figure de surveillance :

Si des liens de confiance peuvent se tisser entre ces protagonistes et donner lieu à des relations harmonieuses et à un accompagnement fructueux, il arrive aussi que les travailleuses sociales soient vues comme des figures de surveillance qui, selon ces mères, « menacent » leur vie familiale. Sont alors très présentes la hantise de « se faire enlever (ses) enfants », la crainte d'une intervention dans sa vie sexuelle ou la peur de se voir fortement incitée à interrompre une grossesse. (Dandurand 2005 : 11).

En plus des figures de représentation du travail social, des facteurs qui influencent le rapport aux services sociaux sont dégagés. Le contexte socioéconomique agit comme un facteur qui influence les figures de représentation (Dandurand 2001, Dandurand 2005). L'étude menée par Dandurand et Ouellette dans trois quartiers montréalais distincts vise à identifier comment ce contexte agit sur les types de solidarités recherchées. Elles en viennent à la conclusion que selon les quartiers, les solidarités sociales et privées sont distinctives. Dans Saint-Henri, un milieu ouvrier, la présence des travailleuses sociales est perçue comme de la surveillance. Cela s'explique entre autres par la présence des travailleuses sociales dans leur propre histoire de vie. Ces mères ont connu des placements en famille d'accueil, des interruptions de grossesse recommandées par des travailleuses sociales (vu leur jeune âge) ou encore elles ont entendu des phrases du type : tiens-toi loin des travailleuses sociales si tu ne veux pas avoir de troubles. » (Dandurand, 2003, p10). En contexte intermédiaire, la figure du travail social varie entre surveillance et valorisation. C'est une figure d'assistance avec qui le parent crée un lien. L'intervention du travailleur social est recherchée, car elle fait appel à la résolution de problème par des moyens concrets, en puisant dans le réseau familial et social de la personne. Le placement est vu comme un moyen de « soulager la mère » plutôt que « d'enlever les enfants ». En contexte plus favorisé, la figure du travail social est en général ignorée. Ce n'est pas une ressource qui est recherchée par les parents. Dans ce contexte, les parents usent davantage de leur réseau personnel pour avoir de l'aide.

Un facteur déterminant dans la perception des services sociaux serait l'établissement d'un lien de confiance, qui agit sur le rapport d'intervention qui se crée. Il implique l'importance de l'engagement réciproque voir émotif entre les deux acteurs (Perreault, Trempe-Masson et al. 1998). Les représentations réciproques entre les parents et les intervenants sociaux ont leur impact sur

l'appréciation de l'intervention sociale. L'efficacité opérationnelle implique « une relation circulaire entre les compétences et les changements perçus, situés dans le contexte de la relation d'aide » (Rurka 2005 : 110). Quant à l'efficacité symbolique des pratiques professionnelles, plutôt que de considérer l'aspect technique des actes, elle s'inscrit dans la perspective des symboles. C'est le sens donné dans la relation d'aide qui est importante et « la diversité du sens fait de la réalité une entité plurielle » (Rurka 2005 : 110).

En somme, le défi de la réflexivité dans le rapport entre parents et travailleurs sociaux réside en quelque sorte dans cette occultation du point de vue des parents dans le rapport qui se crée entre les deux acteurs. Une attention particulière portée sur les savoirs d'expérience des familles, ainsi que les contextes dans lesquels ceux-ci prennent forme (Dandurand, 2003 et Lafantaisie, 2011, 2017), rend moins stérile l'échange entre les deux protagonistes. Des espaces de parole qui se créent à travers la recherche contribuent à déconstruire et comprendre le point de vue des parents.

Conclusion

Rappelons que la famille est envisagée selon différents angles, dont ses facettes publiques et privées, ainsi qu'à travers le champ familial. La première caractéristique permet d'envisager la famille comme une entité aux contours plus ou moins définis. Les espaces privés et publics dont disposent les familles sont modulés par l'État, qui valorise une autonomie plus ou moins grande, voire qui impose des contraintes. Les espaces privés correspondent au cercle domestique de la famille (le noyau familial et le parentage). Les espaces publics sont associés au réseau social (soit les solidarités sociales, les aides et les services publics, le réseau social qui dépasse les liens familiaux de base). Quant au champ familial, il suppose que la famille existe à travers un ensemble d'acteurs qui interagissent, tous porteurs d'une logique normative particulière. L'État québécois accorde un souci important aux enfants. Ce qui influence l'orientation des interventions sociales auprès de la famille. Finalement, le concept de parentalité est un néologisme qui réfère aux personnes qui assument la fonction de parent auprès d'un enfant. À partir de cette nouvelle conceptualisation, il apparaît possible de définir une « compétence parentale » et de déterminer les critères relatifs au « métier de parent ». Mais ici encore, définis par qui et dans quel contexte social?

Cette famille a connu des changements au cours des dernières décennies. Les causes de ces changements, l'augmentation des naissances hors-mariage, l'instabilité conjugale, la pluralité des

formes conjugales (biparentale, monoparentale, recomposée, homoparentale, adoptive) et finalement l'accessibilité à la contraception et l'interruption volontaire de grossesse. Tranquillement, le modèle de la famille au Québec est celui qui se centre autour de l'enfant, avec en moyenne un ou deux enfants. Intimement liés, une distinction normative s'installe entre la vie de couple et la vie familiale. En plus de la transformation de la famille, l'État québécois se soucie des enfants, comme nous pouvons le voir à travers l'orientation des politiques sociales et des loirs.

Nous avons vu que le travail social a évolué au cours du siècle dernier, tout comme c'est le cas de manière contemporaine. À travers cette ligne du temps, il est intéressant de constater la mouvance des valeurs au cœur de la discipline, pour en dénombrer quelques-unes : conditions de santé (physique, mentale) et conditions de vie (pauvreté par exemple) de la population, inclusion, solidarité, progrès social, lien social, droit, spécificités locales. À travers le temps, des points de repère importants influencent les pratiques du travail social. Si au début du XXe siècle le religieux est le prestataire des services sociaux, il en sera tout à fait autrement quand l'Église et l'État se séparent. Les pouvoirs institutionnels se redéfinissent avec le temps, et le travail social est garant de ces espaces qui orientent ses services. Un point tournant du dernier siècle est la désinstitutionalisation, qui transforme significativement les pratiques de travail social. Par exemple, un écueil important de cette désinstitutionalisation est l'augmentation importante de l'itinérance, à laquelle le travail social est confronté.

La dernière section montre le rapport entre l'acteur parent et l'acteur travailleur social. À travers la revue de la littérature, la question de la « limite de l'intervention sociale » s'est imposée. Les intervenants constatent un écart entre leurs objectifs et ceux de la famille et se demandent pourquoi et pour qui intervenir? Considérant que dans la conception de la famille il y a des contradictions et une grande complexité, il est convenu de parler de pluralité normative. Globalement, nous avons exposé comment l'État rend légitime ses pratiques d'intervention sociale et quels sont les savoirs expérientiels des parents et leur impact dans la rencontre. Finalement, nous avons exposé la littérature qui traite du point de vue des parents sur les services sociaux et l'intervention sociale.

Les facteurs qui influencent l'établissement de la relation d'aide, tel que le lien de confiance, et les contextes socioéconomiques ont un impact sur les figures de représentation du travail social des parents. La réflexivité entre parents et travailleurs sociaux risque de demeurer

stérile si le dialogue entre les deux acteurs est occulté. Notre recherche s'inscrit dans la lignée des études qui utilisent comme données de référence le point de vue des parents. Ainsi, l'importance de développer des études qui font place au point de vue des parents et donc et de mettre en lumière les savoirs d'expérience qui se façonnent à travers le rapport entre parents et travailleurs sociaux est réitérer dans nos travaux.

Les chapitres à venir exposent la méthodologie de recherche et une analyse des entretiens menés auprès de parents qui sont familiers avec les services sociaux, ayant vécu une ou plusieurs expériences de travail social. À travers une interprétation des récits de ces parents, nous présenterons comment les parents vivent le jeu entre sphère familiale privée et normativité sociale. Notre but est de rendre compte des espaces de légitimation de l'intervention sociale, des caractéristiques attribuables au lien de confiance, ainsi qu'une discussion en aval sur les valeurs, les normes et les savoirs qui sont mobilisés dans la rencontre entre parents et travail social.

Chapitre 3 - Méthodologie

3.1 Présentation

Dans le cadre de ce mémoire, nous visons à répondre à la question suivante : À travers les expériences de parents et leur rencontre du travail social en contexte familial, quels sont les facteurs qui contribuent à la légitimité morale de l'intervention sociale auprès des familles? Ce faisant, comment s'articulent les savoirs, les normes et les valeurs des uns et des autres (parents et travailleurs sociaux) dans cette rencontre?

Cette recherche est ancrée dans une expérience plus personnelle. Pendant plus de six ans, nous avons été travailleuse sociale auprès de familles dans le quartier Hochelaga Maisonneuve. Au cœur de cette pratique professionnelle, la voix des familles est devenue un enjeu important. C'est-à-dire que la place de cette voix dans les espaces d'intervention est apparue comme inégale vis-à-vis du monde des professionnels de l'intervention sociale. Nous avons donc cherché à mieux comprendre les tenants et aboutissants de cet enjeu. Ce faisant, nous avons opté pour une approche méthodologique qui permet aux parents de raconter leur histoire. À partir des données qualitatives recueillies auprès d'un groupe de parents lors d'une causerie et avec des entrevues individuelles semi-structurées, nous avons mis la loupe sur le rapport entre ces parents et le travail social.

L'approche anthropologique est apparue comme la plus appropriée pour investiguer cet espace entre parents et travail social. Cette approche offre la possibilité de poser un regard de l'intérieur sur les acteurs qui font partie de la rencontre. L'anthropologie de l'éthique, plus précisément, permet une analyse des morales, des normes et des valeurs qui entrent en dynamique dans la rencontre.

3.2 Biographie comme ancrage

Dans le cadre de ce projet de recherche, nous avons été inspirés, par notre expérience antérieure de travailleuse sociale. C'est après quelques années de pratique comme travailleuse sociale que nous avons débuté notre étude. Le questionnement relatif à la légitimité morale de l'intervention a particulièrement retenu notre attention. En travail social, nous sommes amenés à nous interroger sur notre pratique dans le quotidien. Bien que la pratique soit encadrée par des codes, des lois, des structures institutionnelles, elle laisse un espace pour réfléchir aux actions

posées par différents mécanismes : supervisions, formations, groupes de codéveloppement, etc. D'un point de vue plus personnel, nous avons plus particulièrement de la difficulté à nous prononcer relativement au jugement professionnel. Il semblait que pour chaque situation, il était possible de mettre et remettre en question les interventions possibles, jusqu'à parfois se demander si l'intervention était réellement nécessaire, voire utile. Cette difficulté agit comme moteur dans le cadre de cette recherche. Nous pouvons ici y regarder le travail social sous un autre angle, à partir d'une démarche anthropologique. Cette démarche est une manière pertinente d'étudier le travail social auprès des familles, afin d'essayer de mieux cerner des éléments relatifs aux questionnements éthiques. La posture anthropologique permet un recul et une analyse qui ne soit pas nécessairement pragmatique ou appliquée. Cela en fait une démarcation importante relativement à l'intervention sociale, qui cherche à résoudre des problèmes, répondre à des besoins, etc. Aussi, cette étude permet, en partie, de faire une place à la voix des familles à travers leurs expériences vécues avec le travail social. C'est le récit des parents qui devient le matériel qui constitue le corpus de données.

Notre propre expérience de terrain comme professionnelle du travail social permet, en quelque sorte, de saisir plus précisément les contextes dans lesquels s'inscrivent les discours des parents rencontrés. Toutefois, il nous a fallu faire un cheminement important vis-à-vis de nos a priori, afin que de cette démarche se dégagent des constats valides. Par exemple, notre subjectivité face à l'intervention sociale a été mise à rude épreuve. Au début du processus de recherche, notre vision du travail social et de l'intervention auprès des familles était empreinte de frustrations. Nous avons l'impression profonde que les familles, surtout les parents, étaient laissées pour compte à travers leur propre monde moral dans l'intervention sociale. Que leur univers symbolique se voyait remis en question, voire parfois critiqué et invalidé. Nous avons appris, tout au long de cette aventure, que la nuance est souvent de mise et qu'il existe rarement du tout noir, ou du tout blanc. L'éloquence des parents face à leurs expériences a contribué à une transformation de notre propre subjectivité face à l'intervention sociale. Dans cet exercice de recherche, la travailleuse sociale a dû laisser place à l'anthropologue.

3.3 La cueillette des données

3.3.1 Réflexions pré terrain

Cette recherche cible le vécu des parents (familles). Aux vues de la littérature, de notre formation et de notre expérience comme travailleuse sociale, ce vécu parental est peu documenté. Aussi, étant donné que la posture de chercheuse permet de recueillir des données en dehors du contexte d'intervention, cela ouvre des possibilités quant aux réponses des parents. Le parent vis-à-vis du chercheur n'a pas le même discours que face aux intervenants. Les discours des parents et ce qu'ils dévoilent ne sont pas les mêmes face au travailleur social que face au chercheur. Summerson E. Carr, anthropologue américaine, a mis de l'avant un intéressant constat à l'effet que la relation narrative client/clinicien favorise un discours de la part des clients qui, d'une certaine manière, répondent aux attentes du cadre clinique qui leur est implicitement proposé. C'est ce qu'elle reconnaît comme étant une convention (Carr 2010). Or, lorsque le parent est rencontré en dehors du cadre discursif habituel de l'intervention, son discours est modifié. C'est une forme de réappropriation de son expérience. Ainsi, la notion de convention narrative est mobilisée pour mieux saisir le point de vue émique des parents sur leur vécu d'intervention sociale.

Quelques critères ont orienté le recrutement des familles : être parent, avoir eu une expérience avec le travail social (au sujet de la famille) et le contexte de pauvreté. Au départ, nous cherchions à obtenir le point de vue des familles vivant en contexte de pauvreté. Étant donné notre expérience de travailleuse sociale dans ce contexte, nos questionnements initiaux prenaient ancrage dans ce contexte particulier. Ainsi, de grandes lignes concernant la perception des parents au sujet des services sociaux se dégageaient : une impression de vivre dans un monde différent de celui des intervenants, des injonctions normatives face aux pratiques parentales, un manque de compréhension de la réalité de ces familles compte tenu de leur contexte précis. Certains auteurs suggèrent que l'intervention sociale sera modulée selon la conception qui est mise de l'avant au sujet de la pauvreté (Favreau et Fréchette 1995). L'arrivée au terrain nous a cependant orienté autrement dans notre recherche. Dans nos premières démarches auprès des organismes, des intervenants nous ont questionnées sur une définition de la «pauvreté», comment circonscrire cette variable dans le but de recruter des participants pour notre recherche? Les concepts de défavorisation sociale et matérielle ont été préconisés comme outil facilitant l'identification de la

pauvreté (Townsend, Phillimore, et Beattie 1988). La défavorisation tient compte à la fois des conditions objectives d'existence et de l'isolement social (Accardo 1997).

Sur le terrain, nous constatons que les services des organismes communautaires ne sont pas nécessairement utilisés par des personnes qui vivent en situation de pauvreté, mais plutôt par des familles vivant dans des contextes distincts les uns des autres. Aussi, les familles qui fréquentent des organismes communautaires ne partagent pas nécessairement des informations sur leur statut socioéconomique. Un certain malaise était palpable de la part des intervenants au sujet de cette variable. Comment définir la pauvreté? Qui est en situation de pauvreté? Il nous a donc été difficile de produire une catégorie/variable «pauvreté» à partir de ce moment. Cela nous a amenée à modifier la trajectoire de notre recherche. Dorénavant, nous nous intéresserons aux familles et au travail social, comme données invariables. La donnée pauvreté est alors devenue un critère plus abstrait.

3.3.2 Les démarches sur le terrain

3.3.2.1 Recrutement des participants

Le recrutement des participants a eu lieu en collaboration avec des organismes communautaires familles du Grand Montréal. Avant l'arrivée au terrain, nous avons préparé une présentation écrite de notre projet de recherche, une affiche de recrutement et un questionnaire d'entrevue semi-dirigée. Ces documents ont fait l'objet d'une évaluation par le Comité éthique de l'Université de Montréal. Un certificat éthique a été émis par l'Université de Montréal et le CÉRAS.

La phase de recrutement a été un défi. Bien que certains organismes se montraient intéressés par notre recherche, et y voyaient une pertinence pour eux et leurs familles, peu de parents se sont montrés intéressés à participer d'emblée. Il nous a fallu diversifier nos moyens de recrutement afin d'obtenir un échantillonnage valable : plusieurs contacts téléphoniques avec des organismes communautaires, plusieurs rappels auprès des organismes, présence dans les organismes lors de causeries et/ou de réunion, bouche à oreille entre les organismes.

Dans un premier temps, nous avons communiqué avec un organisme, le Regroupement des Organismes Communautaires Famille de Montréal (ROCFM) qui rassemble plus de 40 membres,

desservant plus de 9000 familles de la grande région de Montréal (ROCFM 2016). L'objectif était de présenter notre projet directement à des participants d'organismes, pour favoriser le recrutement de familles pour des entretiens. La directrice du regroupement a fait des démarches auprès de ses membres, et c'est à partir de cette première étape que nous avons été mis en contact avec deux organismes du Grand Montréal, intéressés à collaborer dans le cadre de notre étude. Ainsi, nous avons pu faire quatre entrevues dans deux organismes, soit l'Association des Familles de Centre Sud et le Phare.

Dans le cas du premier organisme, nous avons d'abord participé à un comité de parents pour expliquer le projet et solliciter les participants, directement en leur présence. Deux mères se sont montrées intéressées à participer. Aussi, une autre référence par la directrice a permis de faire une troisième entrevue. Nous avons mené trois entrevues individuelles en collaboration avec l'Association des Familles de Centre Sud. Au Phare, situé à Montréal Nord, une intervenante nous a référé une famille pour une entrevue, après lui avoir parlé par téléphone

À partir de là, nous devions donc trouver d'autres moyens pour recruter des familles, car il n'y avait pas d'autres organismes qui s'étaient montrés intéressés à participer à la recherche. Nous avons communiqué directement avec plusieurs organismes dédiés à la famille, situés sur l'île de Montréal. L'organisme Interaction Famille dans le quartier Hochelaga Maisonneuve a collaboré au projet de recherche. Dans un premier temps, nous avons participé à un déjeuner-causerie, où le thème était la famille et l'intervention sociale. Dans le cadre de cette rencontre, nous avons pu récolter des données globales que les parents ont mentionnées, suite à des questions que nous avons préparées pour cette rencontre spécifique. Ensuite, deux familles qui fréquentaient cet organisme ont accepté de faire un entretien. L'organisme communautaire le Triolet nous a référé à une famille pour compléter un entretien. Ensuite, une famille a été référée par une connaissance de notre entourage. Évidemment, nous ne connaissions pas cette personne préalablement. L'organisme Repère nous a mis en lien avec un participant pour faire un entretien. Finalement, la dixième rencontre a eu lieu dans les locaux de l'organisme La P'tite Maison.

Nous avons mené onze entretiens semi-dirigés au cours de notre recherche. Ces entretiens étaient enregistrés sur support audio, pour ensuite faciliter la transcription des échanges. Nous avons rencontré deux pères, et dix mères (dix entrevues individuelles et une entrevue avec un couple). Dans notre recherche, nous avons comme intérêt la famille comme acteur. Cependant, sur

le terrain, des mères et des pères ont été rencontrés, plutôt que des familles complètes. Des treize personnes rencontrées, deux étaient des pères, séparés de la mère de leurs enfants, deux mères étaient en couple ensemble, deux mères avaient un conjoint (père des enfants) et sept mères étaient séparées.

La difficulté majeure rencontrée lors de la phase de recrutement a été de faire le pont entre les organismes, qui se montraient intéressés par notre recherche, et les familles, auprès de qui nous n'avions pas nécessairement accès pour présenter notre projet. En général, c'était une intervenante du milieu qui présentait notre étude et l'affiche de recrutement que nous avons créée. Peut-être qu'une présence plus importante dans les organismes de notre part aurait pu contribuer à améliorer le processus de recrutement, et ce, afin d'avoir un contact direct avec les familles avant les entrevues.

Toutefois, lors des entretiens avec les parents, ceux-ci se sont livrés avec une grande générosité. Au début des entretiens, nous prenions le temps de nous présenter et mettre en contexte notre recherche. Notre parcours singulier semblait rassurer les parents, puisque nous avons un vécu personnel de travailleuse sociale. Nous présentions à chaque fois l'autorisation éthique et la faisons signer aux parents, en nous assurant que tout était bien compris. Nous croyons qu'il est primordial d'offrir aux parents la possibilité de se rétracter pendant le processus d'entrevue et de recherche. Cela favorise le lien de confiance. Nous étions ouverte à accueillir leur histoire et nous avons établi des contacts intéressants avec ces parents.

3.4 L'analyse des données

Il s'agit d'une démarche de recherche d'analyse de données qualitatives. L'histoire racontée par le parent est comprise à travers le sens qu'il lui donne. L'analyse des données s'est faite en deux étapes. Suite aux transcriptions d'entretiens, nous avons procédé à faire quelques relectures de leur contenu, en annotant les mots, passages, phrases importantes. Nous donc suivi la méthode proposée par Paillé et Muchielli, soit un travail de lecture, d'annotation et de reconstitution (Paillé et Mucchielli 2003). Dans le cas de la reconstitution, « le texte produit doit permettre de faire l'expérience intime de la perspective émique, c'est-à-dire la perspective de l'acteur» (idem : 75). C'est donc la reconstitution, à partir des éléments du discours du parent, qui devient le matériel à l'étude.

La deuxième étape a consisté à déterminer des catégories générales de données : soit procéder à l'analyse thématique des données. C'est-à-dire que les données nous informent de grandes catégories de réponses aux questions posées dans la recherche. Ici, la nature de l'intervention sociale, les facteurs de légitimation de l'intervention sociale et l'éthique de la rencontre sont les trois grandes catégories identifiées. Ces catégories se décomposent chacune en différents ensembles. Pour la nature de l'intervention sociale, nous regardions si le parent était initié ou non-initié et si l'intervention était introduite ou imposée. Pour les facteurs de légitimation de l'intervention sociale, la motivation, le lien de confiance, la recherche de neutralité et la peur des services sociaux constituaient les quatre thèmes à considérer. Finalement, pour la catégorie « éthique de la rencontre », quatre éléments servaient à l'encodage, soit : les valeurs, les normes, les savoirs et la modulation du point de vue au contact de l'intervention sociale.

À travers l'analyse des données, on constate le fait que la conception de ce qu'est le travail social pour une famille peut différer de ce qu'on entend par travail social à l'intérieur de la discipline. Recevoir un service de travail social pour un parent ne réfère pas nécessairement à du travail social tel que conçu par l'Ordre professionnel. Cela nous donne des informations en lien avec ce que perçoivent les parents dans la relation avec le travail social. Et comme nous le verrons plus avant, la définition du travail social par le parent n'est pas la même que les définitions institutionnelles.

3.5 Les parents

Onze entretiens avec des parents et un groupe de discussion ont permis de recueillir des données sur le terrain. Le groupe de discussion dans un organisme communautaire qui intervient auprès des familles a été une expérience de pré-terrain riche. La discussion portait sur le thème de l'intervention sociale. Sept mères étaient présentes. Les questions du questionnaire individuel ont été adaptées pour favoriser l'échange de groupe. Ces mères vivent dans un contexte socioéconomique précaire. Elles fréquentent l'organisme pour briser l'isolement ou avoir de l'aide dans leur famille. L'atelier de discussion a duré une heure trente minutes. Ces réponses préalables au terrain ont permis d'affiner le guide d'entretien pour les entrevues semi-dirigées avec les parents¹. On y a parlé de neutralité dans l'intervention sociale, de lien de confiance, de non-

¹ Voir ANNEXE 3 Schéma d'entrevue, p. 122 – 124.

jugement et de motivation. Tous des éléments qui ont été aussi abordés par les parents dans les entrevues individuelles par la suite. Cela donne un poids au niveau de la crédibilité des données recueillies dans le cadre de cette étude.

Le Tableau 1 montre les caractéristiques principales de l'échantillonnage. Chaque participant y est présenté selon un nom fictif et son âge. Le tableau expose les contextes familiaux et les contextes de l'intervention sociale (soit l'objet d'intervention sociale), informations recueillies lors des entrevues. Ensuite, la nature de l'intervention sociale est exposée : une intervention imposée réfère à toute intervention que le parent n'a pas demandée, par exemple dans les situations où le Directeur de la Protection de la Jeunesse (DPJ) est impliqué dans le cadre d'une intervention dite non-volontaire, et parfois dans le cadre d'une intervention volontaire. C'est-à-dire que cette catégorie d'analyse de données puise à même l'expérience du parent sa nature, plutôt que d'être d'emblée associée à une intervention imposée par le système des services sociaux. L'intervention est dite imposée quand le parent la perçoit comme tel. La nature introduite de l'intervention sociale réfère à une intervention sociale souhaitée, voire demandée par le parent. Finalement, la catégorie « historique d'intervention » nous laisse voir si le parent a déjà vécu des interventions sociales dans son histoire de vie. Un parent initié a connu des interventions avant son expérience contemporaine ou la plus récente. Alors qu'un parent non-initié en est à sa première expérience.

Tableau 1 Échantillonnage

Participants (nom fictif, âge)	Contexte familial	Contexte de l'intervention sociale : l'objet d'intervention sociale	Nature de l'intervention sociale (imposée/introduite)	Historique d'intervention (initié/non-initié)
Nicole (45 ans)	Mariée, un fils adolescent	Épuisement parental, comportements du fils qu'elle n'arrive pas à gérer, besoin de conseils	Introduite	Non-initiée
Sandra (46 ans)	Monoparentale, deux enfants majeurs, deux en bas de 5 ans (père absent)	Précarité matérielle, consommation, santé mentale de la mère	Imposée et introduite (évolution à travers le temps)	Initiée

Mélissa (moins de 25 ans)	Monoparentale, deux enfants de moins de 5 ans (père absent)	Situation de violence conjugale, précarité matérielle	Imposée et introduite	Initiée
Michelle (38 ans)	Monoparentale, quatre enfants entre 4 et 14 ans (père absent)	Isolement, intégration à sa société d'accueil	Introduite	Non-initiée
Patricia (41 ans)	En couple, trois enfants, entre 6 et 10 ans	Fils avec un diagnostic de trouble de déficit d'attention avec hyperactivité (TDAH), soutien familial	Introduite	Initiée
Stéphanie (44 ans)	Monoparentale, quatre enfants, entre 13 et 21 ans (pères absents)	Fille de 13 ans placée en Centre Jeunesse (CJ), comportements de sa fille difficiles à gérer	Introduite et imposée	Initiée
Angèle (35 ans)	Mariée, deux enfants entre 0 et 5 ans	Violence conjugale	Introduite	Non-initiée
Pierre (42 ans)	Séparé et monoparental, deux enfants entre 13 et 15 ans (mère présente)	Questionnements sur son rôle de père dans le contexte de la séparation conjugale, droits du père	Introduite	Non-initié
Mickael (34 ans)	Séparé et monoparental, un fils de 4 ans (mère présente)	Enfant avec un diagnostic de Trouble du spectre de l'autisme (TSA), enjeux liés aux pratiques parentales de la mère et du père (différentes) et conflit parental	Introduite	Initié
Hélène et Jacynthe (entre 36 et 42 ans)	En couple homoparental, deux enfants entre 0 et 5 ans	Précarité matérielle, placement des deux enfants à l'extérieur de la famille, pratiques parentales remises en question par les services sociaux	Introduite et Imposée	Initiées

Nicole (45 ans) est bénévole dans un organisme communautaire. Elle est mariée et a un fils adolescent. Les grands thèmes qui traversent l'entrevue sont l'épuisement parental et les conflits avec son adolescent. Elle et son mari ont recours à des services d'une travailleuse sociale pour la première fois, Nicole est une mère non-initiée. Les services sont introduits, ils sont demandés par les parents et ceux-ci les considèrent nécessaires pour les aider avec leur fils. Ils proviennent du Centre local de service communautaire (CLSC) et des Centres jeunesse (CJ). Ces deux parents sont d'origine française, ils ne connaissaient pas les services sociaux d'ici avant leur demande au CLSC. Nicole parle de son épuisement parental et de son besoin d'avoir de l'aide avec son fils qui a des comportements qu'elle n'endosse pas : par exemple un langage vulgaire, des attitudes d'opposition, de l'arrogance. Elle veut que sa famille se fasse aider par une travailleuse sociale pour que la situation change.

Sandra (46 ans) a quatre enfants, deux sont majeurs, et deux sont en bas de cinq ans. La richesse de cette entrevue réside dans l'histoire de vie de Sandra. L'intervention sociale est omniprésente dans son vécu. C'est une mère initiée. Le regard de Sandra posé sur le travail social est celui d'une mère qui vit en situation de précarité et qui remet en question l'aide qu'elle a reçue tout au long de sa vie. En plein milieu de l'entrevue, elle se demande même si c'est correct d'être en train de parler de ça. Son récit nous donne accès à ce qui peut tirailler un parent entre l'acceptation et une vision positive de l'aide ou bien un rejet et une critique négative. Son ambivalence face au travail social donne une couleur bien particulière à cette entrevue. Sandra connaît à la fois de l'aide imposée, et de l'aide introduite. Elle a déjà rencontré des travailleurs sociaux de différents milieux, dont les CLSC, les Centre de pédiatrie sociale en communauté (CPSC) et la Direction de la Protection de la Jeunesse (DPJ). À travers la rencontre de Sandra, nous avons mieux compris comment un parcours de vie où les services sociaux sont omniprésents peut être à la fois fragilisé, mais aussi empreint d'une motivation au changement pour les générations à venir.

Mélissa est une jeune mère (moins de 25 ans) de deux enfants de moins de 5 ans. Mélissa vit en « Ressource mère-enfant »². Sa situation socioéconomique est précaire et elle souhaite retourner aux études. Elle connaît le travail social puisqu'à l'adolescence elle a été placée en Centre

² Hébergement qui accueille les mères avec leurs enfants, avec des intervenants sociaux sur place pour les accompagner dans leur quotidien.

Jeunesse. C'est donc un parent initié. Elle a aussi reçu de l'aide pour une situation de violence conjugale. Elle connaît les ressources communautaires, le CLSC et la DPJ. Mélissa a déjà eu des expériences d'intervention sociale introduite et imposée. Certains aspects de l'aide sont bien perçus par Mélissa. Toutefois, elle remet en question certains aspects de l'aide.

Michelle (38 ans) a quatre enfants, elle est célibataire. Elle vit dans une Habitation à loyer modéré (HLM) et fréquente un organisme communautaire. Elle a une expérience globalement positive avec le travail social et les travailleurs sociaux. Principalement, elle va chercher de l'aide pour l'aider à s'intégrer dans une nouvelle communauté, briser l'isolement et recevoir du soutien dans sa parentalité avec ses quatre filles. Il s'agit d'un parent non initié à l'intervention sociale qui bénéficie d'une aide introduite (voulue et demandée).

Patricia (41 ans) a un enfant qui a un diagnostic de trouble du déficit de l'attention avec hyperactivité. Elle est en couple et a trois enfants. Patricia est une intervenante elle-même. Son regard sur l'aide est intéressant, car il est à la fois intérieur et extérieur. Elle questionne certaines pratiques professionnelles et nous explique pourquoi. C'est une mère initiée avec une aide introduite.

Stéphanie (44 ans) a quatre enfants. Elle est monoparentale. Elle est habituée d'interagir avec les professionnels de la santé, car elle travaille elle-même dans un organisme communautaire. Elle est également un parent initié, car elle a connu plusieurs épisodes d'intervention sociale. La dernière expérience qu'elle a vécue avec des travailleurs sociaux est pour sa fille cadette de 13 ans. Elle est placée en Centre Jeunesse (CJ). Stéphanie apprécie l'aide pour des conseils sur sa vie parentale. Son expérience avec les services sociaux est autant avec des organismes communautaires, le CLSC et la DPJ. L'aide est à la fois introduite et imposée.

Angèle (35 ans) est immigrante. Elle vit dans un HLM avec son mari et ses deux enfants en bas âge. Elle fréquente un organisme communautaire pour tisser des liens dans son quartier, briser l'isolement, avoir de l'aide pour trouver des ressources dans son environnement. Elle a une travailleuse sociale au CLSC avec qui elle parle de sa vie familiale. Récemment, une intervention par la DPJ a été demandée, étant donné la violence conjugale vécue par la mère. Il s'agit donc d'un récit qui aborde une expérience de parent initié, et de services introduits et imposés.

Pierre (42 ans) est monoparental. Il a fréquenté des organismes communautaires pour l'aider dans son rôle de père. Il a aussi connu des intervenants sociaux du CLSC pour ses deux fils qui sont au secondaire. Pierre se présente comme un homme qui veut évoluer dans ses pratiques parentales et qui recherche du soutien dans les réseaux d'aide à sa portée. Il entretient un rapport plutôt positif avec l'aide des travailleurs sociaux. C'est un parent non initié et le type d'aide est introduit.

Mickael (34 ans) est aussi monoparental, avec un fils qui a un diagnostic de Trouble du spectre de l'autisme (TSA). Il est immigrant et sa langue maternelle est l'anglais. Ces éléments ont de l'importance dans le récit de Mickael, car il considère que cela crée des défis dans son rapport à l'aide. Il vit dans un contexte socioéconomique précaire. Depuis la naissance de son fils, il a rencontré plusieurs professionnels du champ de la santé et des services sociaux, dont des travailleurs sociaux. La nature des services est introduite et c'est un parent initié.

Hélène et Jacynthe (entre 36 et 42 ans) sont deux mères en couple. Elles vivent en appartement avec leurs deux enfants en bas âge. Les deux femmes sont à la maison, leur revenu provient de l'aide sociale. Elles ont vécu un épisode d'intervention sociale marquant : suite à un placement dans le réseau familial d'un des enfants, ces deux mères ont convenu avec la DPJ de faire un séjour en Ressource Mère Enfants. Leurs récits nous donnent accès à une expérience de parents non initiés, qui ont à la fois vécu l'expérience d'une intervention introduite et d'une intervention imposée. Cela a un impact sur leur appréciation de l'aide.

Chapitre 4 – Légitimité du travail social

J'étais dans l'utérus et il y avait une travailleuse sociale. (Sandra, mère monoparentale, quatre enfants, mère initiée, interventions introduites et imposées)

4.1 Présentation

Les expériences d'intervention sociale des parents révèlent des éléments qui influencent leur définition de la légitimité concrète des pratiques d'intervention. Ces expériences contribuent concrètement à légitimer ou non les pratiques de travail social auprès de la famille. Les deux premiers éléments correspondent à des éléments intrinsèques à l'expérience : l'historique du parent et la nature du service reçu. Le parent est-il déjà familier avec le travail social en raison d'une expérience antérieure, soit un parent initié, ou est-il novice en la matière donc un parent non-initié? Quant à la nature du service, passé ou présent, s'agit-il d'un service invité ou imposé? Une fois ces deux éléments définis, on comprend mieux la peur du travail social exprimée par certains parents. Une peur qui parfois rend stérile l'expérience. Ou encore, stimule le mouvement.

Les frontières entre les types d'expérience sociale sont parfois floues. Ce qui amène à considérer en aval les facteurs qui influencent l'appréciation à travers l'expérience. Quatre facteurs modulent l'appréciation de l'expérience: les motivations à se faire aider, le lien de confiance, le respect de la vie privée et la recherche de neutralité.

4.2 La nature de l'intervention sociale : parents initiés et non-initiés

La nature de l'intervention se décline en deux ensembles. Un premier ensemble concerne les expériences antérieures du parent avec les services sociaux. Les parents « initiés » sont ceux qui ont vécu des expériences avec le travail social antérieurement à l'expérience contemporaine relatée en entrevue. Les parents « non-initiés » sont ceux dont il s'agit d'une première expérience de travail social dans leur parcours de vie.

4.2.1 Parents initiés au travail social : Sandra et Mélissa

Sur l'ensemble des entretiens, deux mères, Mélissa et Sandra, relatent des expériences antérieures de travail social. Faisant d'elles des mères initiées à l'intervention sociale. Et aussi, des mères avec une expérience intime et intérieure des services sociaux familiaux à travers le temps. Ces deux histoires nous permettent de saisir comment une expérience dialogique peut moduler le rapport du parent aux services sociaux. Pour les onze autres parents, l'expérience relatée est unique, ce sont des parents initiés.

Pour Sandra, les expériences vécues depuis l'enfance influencent sa manière de percevoir l'aide de manière contemporaine. Le travail social est omniprésent dans son histoire. Au début de l'entretien, Sandra raconte son expérience de travail social : « De maintenant? Parce que j'étais dans l'utérus et il y avait une travailleuse sociale. » (Sandra, mère monoparentale, initiée au travail social, nature des services imposée et invitée)

Tout comme son histoire à elle, le début de l'entrevue donne le ton à ce qui suivra. Sandra a été en contact avec des travailleuses sociales tout au long de son enfance. Puis, tout au long de sa vie de mère. Deux constats principaux se font à partir de son récit. D'abord, Sandra intègre dans son enfance un rapport à l'aide particulier : « C'est des choses de l'enfance : « parle en pas ». C'est une mentalité que j'ai prise d'une mentalité de quelqu'un d'autre. Ce n'était pas la mienne dans le fond. » (Sandra)

Puis, à partir de ses propres expériences de mères, son rapport aux services sociaux se transforme :

Chercheuse : Et finalement, tu t'es fait ta propre idée?

Sandra : Oui. Et dans mon cas, il a fallu qu'ils m'enlèvent ma fille, et ils ont bien fait. Parce que je ne sais pas où il serait mes quatre autres enfants s'ils n'étaient pas intervenus. J'aime autant ne pas y penser, mais c'était justifié. Mais ça aussi ça prend un certain travail intérieur, qu'il faut que tu te dises... regarde, qu'est-ce que tu en penses? Et j'ai encore un long travail à faire. (Sandra)

Sandra affirme que son point de vue sur l'intervention est maintenant stimulé par un désir de transmettre une vie différente à ses enfants. D'autres éléments majeurs influencent sa posture qui est plutôt contradictoire : à une peur des services sociaux bien ancrée se juxtapose l'absence de vie privée ressentie quand les services sociaux sont présents dans la vie familiale.

Pour Mélissa, une mère initiée aux services sociaux, l'expérience vécue à l'adolescence marque la manière qu'elle a de décrire les types d'intervention sociale. C'est-à-dire qu'elle fait une distinction entre demander de l'aide et être forcée à en recevoir. Comme mère, elle est allée chercher de l'aide individuelle pour mieux se comprendre et orienter ses choix. C'est en deuxième partie d'entretien qu'elle aborde son vécu d'adolescente. Depuis le début de son récit, son point de vue vis-à-vis l'aide est positif. Toutefois, son expérience d'adolescente est quasi à l'opposé.

Mélissa : Et j'ai comme toujours eu des intervenants dans ma vie. Donc j'ai continué quand je suis déménagée dans le quartier. Aussi pour les ressources et continuer à travailler. C'est comme un genre de psychologue. (Mélissa, mère monoparentale, initiée au travail social, nature des services imposé et introduit)

Chercheuse : Tu dis que tu as eu beaucoup d'intervenants dans ta vie avant?

Mélissa : Oui

Chercheuse : Dans l'enfance, adolescence

Mélissa : Adolescence

Chercheuse : Les Centres Jeunesses ou?

Mélissa : Oui.

Chercheuse : Et de cette expérience-là veux-tu en parler un peu?

Mélissa : Je peux. C'est sûr que les travailleuses sociales de la DPJ ce n'est pas la même chose comme je te dis. C'est sûr que par rapport aux petits, ils sont plus après les petits, mais par rapport aux ados, je ne sais pas, c'est eux qui prennent les décisions. Il y avait comme des désaccords entre moi ce que je voulais et elles ce qu'elles pensaient que j'avais besoin. Ça n'a pas été la même...

Chercheuse : Relation?

Mélissa : Oui, c'est ça. Ce n'était pas, moi je n'ai pas trouvé ça aidant.

Chercheuse : Ça a été une expérience plus négative?

Mélissa : Oui. Vraiment.

Chercheuse : Là, est-ce que tu sentais qu'ils te surveillaient?

Mélissa : Oui. Ce n'est pas la même chose. Même j'ai une de, une fille que je connais elle voulait aller en travail social, en DPJ, et je lui ai dit fais pas ça, tu ne vas pas aider, parce qu'elle pense

aider les jeunes, mais moi, de mon expérience, je ne trouve pas qu'ils m'aient aidée. On dirait vraiment plus de la surveillance. Et ça, t'es un ado, si t'es une travailleuse sociale, c'est que tu as un problème. Non, ce n'est pas le même genre. Pense pas que tu penses aider un ado en faisant ça. Tu penses que l'ado va être reconnaissant envers toi, non. Ça, c'est sûr que non, pour moi.

Chercheuse : Qu'est-ce qui a fait que comme adulte ou maman, tu aies demandé de l'aide, en ayant vécu quelque chose?

Mélissa : Parce que ce n'est pas pareil. Ce n'est pas pareil la DPJ, et plus quand tu es adulte. Elle (sa mère) avait demandé pour une travailleuse sociale pour moi, parce qu'elle avait besoin d'aide avec moi (...) Là, le Monsieur il faisait des menaces, comme quoi j'allais être en Centre, et qu'on allait me clouer, je n'aimais pas les rencontres avec le Monsieur, du tout, je ne l'aimais pas le Monsieur. Il faisait des rencontres avec moi, c'est ça, il me menaçait, il me disait c'était comment le Centre, il essayait de me faire peur, je ressortais de là toujours fâchée, en lançant des choses, comme, il ne me parlait pas pour m'aider, je ne sais pas ce qu'il essayait de faire, mais ça ne m'aidait pas. Et là oui, je suis rentrée en Centre après. Pendant six mois tout allait bien, après j'ai vu lui, puis je suis rentrée en Centre. C'est sûr que pour moi c'est non. Mais ça, c'est une travailleuse sociale pour les familles, que j'ai eue, de 0 à 5 ans. Ce n'est pas la même chose.

On comprend que pour Mélissa, ce qui fait la différence en tant que mère, c'est son besoin à elle de vouloir de l'aide. Quand elle était adolescente, on saisit bien qu'elle s'est sentie obligée et surveillée. Mélissa nous aide à saisir une distinction importante entre l'imposition de l'aide et la demande d'aide.

Mélissa : Là toi tu veux de l'aide pour des ressources, pour parler seulement à quelqu'un, donc ce n'est pas la même chose. Quand tu demandes, c'est bon. Quand c'est volontaire, c'est sûr que c'est bon. C'est positif. Je ne sais pas quand tu es obligée... quand t'es obligée, moi c'était ça mes expériences de quand c'était obligé, c'était négatif. Je pense que le volontaire, un vrai volontaire, pas un ouin je suis obligée, OK je suis volontaire... Parce que tant que la personne ne veut pas réellement, ça ne marchera pas, ça ne sera pas positif pour elle.

Dans sa recherche auprès de familles vivant dans trois quartiers avec des contextes socioéconomiques distincts, Dandurand, anthropologue, fait état de ces familles qui ont une vision plutôt négative de l'intervention, ce qu'elle qualifie de figure de surveillance (Dandurand 2001). Elle explique également que selon les mères rencontrées, «cette méfiance est inscrite dans leur propre histoire, personnelle et familiale» (Dandurand 2001 : 10). Ces propos font écho aux récits de Sandra et de Mélissa. La méfiance des services sociaux s'inscrit dans une histoire personnelle et familiale. Elle se cristallise à travers certaines expériences. Et se transforme dans d'autres situations.

4.2.2 La peur des services sociaux

La peur de perdre leur enfant, soit qu'ils soient placés en dehors du milieu familial, est présente dans les récits de Sandra, de Mélissa et du couple Hélène et Jacynthe. La fille aînée de Sandra a été retirée du milieu familial et placée en Institution de l'âge de 15 à 18 ans. Quand la DPJ s'est impliquée dans sa famille pour ses plus jeunes, elle refusait les services. Justement parce qu'elle ne voulait pas «qu'ils (lui) enlèvent les autres» :

Je n'étais pas en opposition, mais j'étais sur la défensive. Je pense que ce que je faisais c'est que, ils venaient, ils me disaient quoi faire et blablabla, je disais OK OK je vais le faire, je le faisais juste pour pas qu'ils m'enlèvent les autres (...) C'est là que ça a commencé, que je me suis dit qu'il fallait que je m'associe à l'aide et que je la prenne. C'est ça que j'ai fait. Ce n'était même pas difficile comme décision et un coup que j'ai arrêté d'être sur la défensive, juste pour pas qu'ils m'enlèvent les autres parce que j'avais peur, c'est là que c'est devenu plus facile d'accepter l'aide (Sandra, mère initiée au travail social, nature des services imposée).

Sandra comprend les parents qui ont peur, peur de perdre leurs petits. Elle souligne que peu importe les situations, les parents aiment leurs enfants. Que ce qui entre en jeu c'est les manières de vivre « tu ne sais pas vivre, parce que tu ne l'as pas appris » :

Il y a du monde qui ont peur, et ils ne veulent pas s'impliquer comme moi je me laisse, je laisse ça rentrer dans ma vie. Eux, ils ont peur. Mais ils ne devraient pas avoir peur, parce que le mandat premier, c'est pour les petits. Des fois c'est mieux d'avouer je prends de la drogue, je bois des fois, ma maison est à l'envers, oui j'ai tapé sur mon petit, oui, j'ai fait telle telle chose, mais, je suis prête à changer, montre-moi comment s'il-vous plaît. Aide-moi. Ils ont peur, parce qu'ils ne veulent pas perdre leurs petits. Et même les pires situations, tu les aimes tes petits, même si ça a l'air que tu ne les aimes pas. Tu les aimes pareil. Mais tu ne sais pas vivre, parce que tu ne l'as pas appris. Je trouve ça dommage pour eux. (Sandra)

Pour Sandra, sa vision de l'aide a évolué avec le temps, par la rencontre de quelques intervenants et avec un changement de point de vue, ce qu'elle appelle du « travail sur elle ». Dans son récit, elle navigue entre une vision positive et une critique négative de l'intervention sociale. Elle reconnaît que l'aide est utile pour ses enfants, elle qui souhaite leur offrir un meilleur avenir (au niveau des conditions de vie). À son avis, ce qui peut faire la différence dans la relation d'aide, c'est de prendre le temps pour connaître l'histoire du parent :

Ce n'est pas parce que quelqu'un a des troubles qu'il faut forcément leur ôter leurs petits... Peut-être passer un peu plus de temps et savoir leur histoire. Mais c'est ce qu'ils ont fait avec moi. Mais ça n'arrive pas normalement. Mais c'était bien. (Sandra)

Ces deux éléments ont de l'importance pour Sandra : le temps et la connaissance de l'Autre « parent » par l'intervenant modulent la peur de retrait de l'enfant du milieu familial d'origine. Le

rapport de Sandra entretenu avec les services sociaux et l'aide s'est transformé avec le temps. Elle mentionne qu'elle fait confiance aux intervenants, après un long processus. Ce qui l'importe, c'est que l'intervention sociale ait un rôle à jouer pour ses enfants, en leur offrant un meilleur avenir. Elle va jusqu'à se dévoiler aux intervenants et changer ses habitudes de vie pour assurer cette continuité familiale.

Dans la situation d'Hélène et de Jacynthe, un signalement à la DPJ a été fait par l'intervenante du CLSC qui suivait la famille depuis quelque temps :

Jacynthe : Ils ont comme tout déformé un peu et ils ont mis ça pour que ce soit rapide. Dans la journée même

Hélène : Ils sont venus et il y avait trois policiers qui ont ramassé les enfants

Chercheuse : Un placement en urgence

Jacynthe : Placement d'urgence 48 heures. Puis au bout de 24 heures, ils ont décidé de les garder une semaine.

Hélène : Trente jours

Jacynthe : Trente jours. Ils sont venus faire signer un placement de trente jours ou on se ramassait en cour.

Hélène : Placement volontaire (fait un signe de guillemets avec ses mains)

Chercheuse: Qu'est-ce que tu veux dire par le signe?

Jacynthe : Parce que t'es obligé, sinon tu te ramasses devant le juge.

Hélène : Parce qu'ils disent placement volontaire de trente jours, mais c'est parce que ce n'est pas vraiment volontaire. C'est soit que tu acceptes qu'il soit placé pendant trente jours, ou soit que

Jacynthe : Le lendemain tu passes à court.

Hélène : Soit que tu passes à la cour et tu risques de les perdre à vie. Tu n'as comme pas le choix.

Chercheuse : Comment vous vous sentiez là?

Hélène : Trahies.

Jacynthe : Trahies énormément par la travailleuse sociale du CLSC et la femme de ménage. Je m'excuse, je ne suis pas capable de l'appeler autrement que ça. L'éducatrice je l'ai vue par exemple et je sais qu'elle n'a pas rapport là-dedans, parce que ce que je lui ai dit à elle, ça ne s'est pas ramassé dans la plainte. (Hélène et Jacynthe, mères en couple, non-initiées au travail social, nature introduite et imposée).

Pour sa part, Mélissa a vécu un signalement à la DPJ fait par la travailleuse sociale du CLSC, puisqu'il y avait une situation de violence conjugale au sein du couple parental. Selon elle, la crainte de se faire enlever ses enfants s'explique quand on a quelque chose à cacher, du moins c'est ce qu'elle croyait avant de vivre une expérience avec la DPJ. Elle exprime avoir un peu plus compris cette peur que certains parents peuvent avoir que les enfants soient retirés du milieu familial quand elle a eu la DPJ dans sa vie, puisqu'elle a perçu que les intervenants s'intéressaient seulement à l'enfant, pas aux parents. Elle fait une distinction entre les services du CLSC et ceux de la DPJ. Soit que les premiers prennent davantage compte de la famille et des parents, alors que les deuxièmes sont centrés sur l'enfant. Effectivement, la Protection de la Jeunesse agit en fonction de la Loi, qui rend légitimes ses interventions. La société s'est dotée de ce mécanisme législatif pour assurer la protection et la sécurité des enfants. C'est d'ailleurs ce que la perception de cette mère valide, mais aussi, c'est ce qu'elle remet en question : à savoir, la place accordée aux parents dans les interventions en Protection de la Jeunesse. La Loi de la Protection de la Jeunesse est centrée sur la Protection de l'intérêt et du développement de l'enfant. Certes, à travers le temps, la société québécoise s'est dotée de mécanismes qui tiennent compte du ou des parents. Toutefois, au cœur de cette Loi, réside la Protection de l'enfant. Mettant parfois un voile sur la prise en compte de la complexité des situations et ainsi, du bien-être des parents et/ou de la famille.

Oui, exactement. C'est sûr que là, après ça, c'était comme plus... Je comprends pourquoi les familles ont peur, tu comprends. Elles ne veulent pas ça. Et moi aussi, j'ai capoté, mais après ça, si t'as vraiment rien à cacher pis tout, tu n'as pas de raison d'avoir peur d'être surveillé ou peu importe. Parce que moi, ça s'est réglé tout de suite là. La DPJ est venue trois semaines après, ils m'ont parlé, ils ont parlé au père, ils ont vu les enfants, ils ont dit bye bye (Mélissa).

Les récits de ces deux mères nous amènent à regarder plus en profondeur comment cet enjeu d'introduction de l'intervention et d'imposition de l'intervention transforme l'expérience. L'histoire d'Hélène et de Jacynthe met en perspective ces deux types d'intervention sociale, soit une en CLSC : une intervention dont la nature est généralement introduite et volontaire. Et une autre intervention par la DPJ, qui s'impose à la famille suite à un signalement retenu en urgence.

4.3 Intervention sociale introduite et intervention sociale imposée : le cas d'Hélène et de Jacynthe

Un deuxième ensemble regroupe deux types d'origines de l'intervention sociale. Parfois, le premier contact du parent avec le travail social se fait dans un contexte de demande volontaire, ce

que nous appelons ici une intervention sociale invitée. C'est-à-dire que l'intervention est recherchée par le parent et stimulée par différentes situations familiales qu'ils souhaitent modifier. Dans d'autres cas, les services s'imposent aux parents. Par exemple, lorsque la Protection de la Jeunesse est impliquée. Toutefois, nous verrons que l'imposition du service est perçue comme telle par les parents dans d'autres situations que dans un contexte d'injonction législative.

Les travailleurs sociaux s'introduisent dans le parcours des familles rencontrées à partir de différentes situations familiales : diagnostic d'un enfant (TDAH, trouble du spectre de l'autisme), difficultés vécues dans la gestion des comportements d'un enfant, isolement social de la famille (peu ou pas de réseau social), conflits parentaux en contexte de séparation ou encore violence conjugale.

L'histoire d'Hélène et de Jacynthe nous donne accès à une situation d'intervention complexe : les deux parents participent à l'entretien et différents types de services sociaux sont impliqués. En un seul entretien, on comprend bien comment la nature de l'intervention, qu'elle soit introduite ou imposée, influence le rapport des parents avec les services. Plus avant, on comprend que ce n'est pas uniquement la nature de l'intervention qui module le rapport, mais d'autres facteurs. Ce qui fait que les frontières entre ces deux types d'intervention sociale sont floues.

Hélène et Jacynthe sont un couple. Très accueillantes lors de la rencontre, ces mères veulent raconter leur histoire. Elles ont deux enfants, un garçon (l'aîné) et une fille. Hélène a porté les deux enfants. Nous rencontrons ces deux mères dans un organisme communautaire famille de Montréal. Au moment de l'entretien, Hélène et Jacynthe étaient bénéficiaires de l'aide sociale. Elles avaient travaillé auparavant, l'une comme éducatrice en garderie, et l'autre, avait tenté de démarrer une entreprise. Elles ont perdu leurs emplois alors que l'une d'elles était enceinte du premier enfant. Elles changent alors de quartier et prennent un plus grand logement.

Au tout début, c'est l'infirmière du Centre Hospitalier Universitaire Ste-Justine qui les a référées à la travailleuse sociale de l'Hôpital, voyant qu'elles n'avaient pas beaucoup de revenus. Elle a fait une référence à Jeunesse au Soleil (organisme communautaire de Montréal spécialisé en aide alimentaire et autres aides en situation de crise) et au CLSC pour le Programme OLO (Œuf, Lait, Oranges, Programme québécois d'aide aux femmes enceintes en difficulté). C'est ainsi qu'elles rencontrent une première travailleuse sociale et une équipe de soutien, dont une infirmière et une nutritionniste (pour l'alimentation du bébé). Selon Hélène et Jacynthe, cela n'a pas très bien

été puisque les intervenants ont fait un signalement à la DPJ. Elles disent cependant avoir eu beaucoup d'aide du CLSC. Leur point de vue est partagé : entre l'appréciation de l'aide reçue et le signalement en Protection de la Jeunesse qu'elles vivent difficilement. C'est donc une appréciation positive pour les services introduits et volontaires et une appréciation plutôt négative pour les services imposés. Ces services sociaux imposés n'incombent toutefois pas uniquement à la Protection de la Jeunesse, qui oriente ses actions en fonction d'une Loi. Quand des interventions sociales gravitent autour de la famille en présence de la DPJ, l'ensemble des intervenants impliqués dans le processus (pendant et après le signalement en Protection de la Jeunesse) sont identifiés par Hélène et Jacynthe comme des intervenants qui imposent leurs interventions. L'aspect de surveillance de l'intervention sociale devient quasi omniprésent aux yeux de ces parents.

Dans le logement où elles habitent pendant la grossesse du premier enfant, il y a des punaises. Quand le CLSC a su qu'il y avait des punaises, les visites à domicile (travailleuse sociale, infirmière) ont été interrompues. Pour éliminer les punaises, le couple devait faire beaucoup de ménage et de lavage. Elles mettaient le bébé dans un parc pendant qu'elles faisaient les tâches ménagères. Le premier signalement a été fait par une auxiliaire familiale du CLSC. Ce signalement concernait les conflits entre les deux mères et la sous-stimulation du bébé. Elles associent la sous-stimulation à l'utilisation d'un parc de bébé : « Puis ma mère le pire, c'est ça qu'elle faisait avec nous autres » (Jacynthe, en référence à l'utilisation d'un parc pour bébé). Déjà, dans le contenu du signalement, Jacynthe est face à une remise en question d'une pratique parentale qu'elle a connue dans sa propre famille d'origine. Une contradiction majeure entre la norme des parents et celle portée par la travailleuse sociale. Le logement a aussi de la moisissure, puisqu'il y avait eu un dégât d'eau. Une des deux mères exprime avoir « pété une coche [s'être fâchée] » au CLSC pour leur dire qu'ils ne les aidaient pas comme il le faut. Les deux mamans auraient voulu plus d'aide pour nettoyer le logement par exemple.

C'est dans le cadre d'un deuxième signalement que la DPJ fait une première intervention : le logement est déclaré insalubre, à cause des punaises, de la moisissure et des tas de linge qui se trouvent dans le logement, et de la négligence est observée dans les pratiques parentales (un enfant laissé seul dans la voiture quelques minutes, un enfant qui passe du temps dans une bassinet³, une

³ L'utilisation du parc pour bébé comme pratique parentale sera discutée plus en profondeur dans le chapitre 5, qui abordera les normes relatives à chacun des acteurs p. 94

fessée corrective⁴). Le cumul des deux signalements mène à un placement d'urgence des deux enfants (à ce moment, Hélène et Jacynthe ont deux enfants, qui sont placés chez la sœur de la mère, donc dans le réseau familial). Laissons la place à Hélène et Jacynthe pour raconter cet épisode de vie particulièrement significatif :

Jacynthe : Ils ont comme tout déformé un peu et ils ont mis ça pour que ce soit rapide. Dans la journée même

Hélène : Ils sont venus et il y avait trois policiers qui ont ramassé les enfants

Chercheuse : Un placement en urgence

Jacynthe : Placement d'urgence 48 heures. Puis au bout de 24 heures, ils ont décidé de les garder une semaine.

Hélène : Trente jours

Jacynthe : Trente jours. Ils sont venus faire signer un placement de trente jours ou on se ramassait en cour.

Hélène : Placement volontaire (fait un signe de guillemets avec ses mains)

Chercheuse: Qu'est-ce que tu veux dire par le signe?

Jacynthe : Parce que t'es obligé, sinon tu te ramasses devant le juge.

Hélène : Parce qu'ils disent placement volontaire de trente jours, mais c'est parce que ce n'est pas vraiment volontaire. C'est soit que tu acceptes qu'il soit placé pendant trente jours, ou soit que

Jacynthe : Le lendemain tu passes à court.

Hélène : Soit que tu passes à la cour et tu risques de les perdre à vie. T'as comme pas le choix.

Les enfants ont été placés chez la sœur de Jacynthe. Elle explique que sa sœur ne voulait plus lui parler suite au placement. Elle regrette avoir dit à la travailleuse sociale qu'elle avait donné la fessée. Pourtant, elle a parlé de cette situation justement pour avoir de l'aide au niveau éducatif, des trucs, etc. Ce qui aurait justifié le placement en urgence, c'est l'insalubrité du logement. Les enfants avaient des symptômes physiques liés aux conditions du logement (écoulements jaunes sur le bord des yeux par exemple).

⁴ La fessée corrective sera aussi abordée dans la discussion au chapitre 5 p. 95

Du moment où la Protection de la Jeunesse entre dans sa vie, Hélène considère que les enfants n'appartiennent plus aux parents, qu'ils appartiennent à l'État, et que « si l'État décide de te les enlever, ils les prennent et t'as aucun mot à dire ». Donc, c'est quand l'intervention sociale est imposée qu'il y a un changement de perception de l'aide.

À partir de là, ces parents ont le sentiment de devoir dire ce qu'elles croient que les intervenants veulent entendre : « Hélène : Ils nous disaient de dire ça, on le disait. Moi tout ce que je veux, c'est ravoir mes enfants, je m'en fous ça soit vrai, ça soit pas vrai, tout ce que je voulais c'est de ravoir les enfants. On a tellement braillé la fin de semaine qu'ils sont partis avec les kids là. »

Pour Hélène et Jacynthe, c'est inconcevable qu'Élizabeth ait été retirée du milieu familial, alors qu'Hélène l'allaitait toujours. Elle a eu des grosses montées de lait, elle avait mal, de plusieurs manières :

En tirant mon lait, ça soulageait, j'avais moins mal au sein. À chaque fois que j'avais une montée de lait, je me remettais à pleurer, parce que là je me souvenais que les enfants me manquaient. C'est parce que j'avais ma montée de lait aux deux heures. Là à chaque deux heures, je me remettais à brailler (Hélène).

Hélène et Jacynthe racontent ne pas avoir vu le premier sourire de leur fille, qui l'a fait pendant le placement chez la sœur de Jacynthe « Ça m'a fait mal » (Hélène).

S'il y avait quelque chose à changer, ce serait d'avoir quelque chose pour les zones grises, par exemple une escouade « punaises », de l'aide pour relocaliser les gens aussi. Pas juste dans les situations de sinistres (feu) ou pour des personnes réfugiées. C'est ce que proposent Hélène et Jacynthe en guise de solutions. C'est de ce type d'aide qu'elles auraient voulu avoir, plutôt que d'un déplacement de leurs enfants pour les « protéger ».

Actuellement, elles ont signé une mesure d'un an avec la DPJ. Une mesure volontaire, entre guillemets... parce que « T'as pas le choix, parce que tu veux avoir tes enfants, t'as pas envie de te ramasser devant le juge » (Jacynthe).

Hélène : Parce que devant le juge, c'est ni toi ni la travailleuse sociale qui a le dernier mot, c'est le juge.

Jacynthe : Elle décide de qui qui paraît le mieux. Mais on s'entend tu, si tu me mets moi à côté de quelqu'un qui a ben des études et qui essaie de parler, eux autres ils vont arriver avec des grands termes et des grandes affaires, j'ai aucune chance.

Hélène : Ouin, tsé. Avec nos langages de quartier.

Jacynthe : On parle pas avec des ‘‘faque’’, mais tsé...

Chercheure : Donc vous choisissez de remplir la mesure volontaire, mais un peu malgré vous

Jacynthe et Hélène : Oui, c’est ça.

Jacynthe : T’as pas le choix, autrement t’as pas grand chance de survivre pis ils ne te donnent pas le temps de te revirer de bord, de te prendre un avocat. C’est le lendemain que tu passes à la cour.

Cette situation illustre bien que l’intervention imposée n’est pas le seul facteur qui influence le point de vue. C’est aussi les manières de faire et les incompréhensions vécues qui ont un impact significatif. L’impression d’être jugées sur ce qu’elles sont (couple homosexuel), sur le milieu de vie dans lequel elles vivent (milieu défavorisé), sur leurs pratiques parentales connues dans leur famille d’origine et leur langage aussi, sont des éléments qui s’y ajoutent.

Une deuxième phase du récit vient moduler le rapport à l’aide en contexte d’imposition. Pendant le placement, elles trouvent un nouveau logement. La travailleuse sociale de la DPJ leur annonce qu’elles iront passer un séjour dans un foyer mère-enfant. Elles expliquent avoir été chanceuses de pouvoir y rester ensemble, qu’habituellement, c’est juste un parent qui peut être hébergé.

Le savoir-être des intervenants, tel que perçu par les parents, est aussi un élément qui transforme le rapport aux services sociaux :

Jacynthe : Non, non, non, non, la travailleuse sociale ne voulait rien savoir. Les gens du foyer étaient ouverts, mais la travailleuse sociale ne voulait rien savoir, elle m’haïssait la face et elle voulait vraiment tout faire pour me sacrer dehors de l’équation.

Chercheure : Pourquoi tu dis qu’elle t’haïssait la face?

Jacynthe : J’étais même pas capable de placer un mot.

Hélène : Elle la coupait aux deux secondes tout le temps tout le temps tout le temps

Jacynthe : Je ne pouvais jamais dire ma version des faits. Mme Sauriol, taisez-vous.

Hélène : Tout le temps

Jacynthe : Tout le temps. Je te jure là, cette madame-là, je ferais une poupée vaudou et je lui en ferais du mal.

Chercheure: Ça a été la travailleuse sociale qui était là

Jacynthe : Pour le signalement, le trente jours.

Hélène : Parce qu'après le trente jours, on est tombés avec celle qu'on a maintenant.»

Au foyer, elles se sentaient observées 24h sur 24h. Elles se sentaient piégées, plutôt qu'aidées. Par exemple, quand une éducatrice note un comportement à répétition et qu'après elle fait une intervention, elles auraient préféré se faire dire dès la première fois que le comportement n'était pas celui attendu.

Le récit d'Hélène et de Jacynthe parle de dépossession de leurs enfants (aux mains de l'État). La souffrance vécue par Hélène par ses montées de lait en l'absence de son bébé illustre l'émotion vécue. Selon Jacynthe, une information fausse s'est retrouvée dans le signalement, soit qu'elle est toxicomane et dépendante à l'insuline. Comme chercheuse, nous constatons que les éléments s'accumulent : que la situation est complexe. Que plusieurs éléments s'additionnent ou se contredisent dans ce qui contribue à l'appréciation des services sociaux : comportements parentaux jugés inadéquats, qui parfois sont calqués sur les pratiques existantes dans l'environnement familial d'origine du parent, savoir-être des intervenants, sentiment d'être surveillées, dépossession de l'enfant aux mains de l'État, questionnement des parents sur ce qui doit être dit aux intervenants dans la demande d'aide, puisque parfois, les informations semblent être utilisées à d'autres fins, remise en question d'une mesure supposée volontaire alors que l'enjeu est que sans cette signature, la situation est judiciairisée et passe devant le Tribunal de la Jeunesse :

C'est ça je te dis, ce n'est pas blanc, ce n'est pas noir, c'est entre les deux, mais, une fois que t'es rentré dedans et que t'as coopéré avec eux autres, ça va. Celle qui a ramassé mes enfants par exemple, qui a fait un signalement et qui nous a enlevé nos enfants, moi je trouve quasiment c'est un kidnapping ce qu'elle a fait. Légal, mais c'est pas grave (Jacynthe).

On constate que le ton change quand le placement d'urgence est abordé. C'est un moment qui influence la suite de choses. Si au départ elles appréciaient l'aide offerte, les signalements DPJ et le placement d'urgence ont eu un impact majeur sur leur vision des interventions sociales familiales. Pourtant, elles reconnaissent avoir appris des choses très positives au centre, entre autres dans la relation avec leur fils - « des super bons trucs ». Actuellement, avec la travailleuse sociale qu'elles ont dans leur vie, elles disent avoir beaucoup de services, ce qu'elles apprécient. Par exemple la garderie pour le plus vieux et des ateliers de stimulation. Elles ont aussi bénéficié d'une référence dans un organisme qui offre des vêtements ou encore de l'aide alimentaire :

C'est carrément ça. C'est frustrant parce que dans ces endroits-là, il y a des personnes qui travaillent et qui ont du cœur, tout ça, mais ça se ramasse à être comme, à passer en dessous de

la table, on ne le voit plus parce que tout ce qu'on voit c'est le négatif qu'on a vécu, c'est plus facile de se rappeler du négatif que du positif (Jacynthe).

La disparité des points de vue sur le parentage explique en partie la crainte de perdre son enfant :

[...] le dialogue à propos du parentage peut tout de même s'établir de façon constructive et permettre un accompagnement fécond et une collaboration réussie des parents avec l'intervenant à propos de l'enfant. Mais parce que ces acteurs ont des positions et des points de vue différents, ce dialogue peut aussi comporter des risques de malentendu et d'incompréhension, qui provoquent soit une résistance, soit un retrait pur et simple des parents (Dandurand 2001 : 237).

C'est ce qui est arrivé pour Hélène et Jacynthe, qui n'avaient pas le même point de vue que les intervenants sur leur situation familiale et sur la conception de la parentalité. Elles ont vécu des malentendus et de la colère face aux intervenants. Elles auraient voulu se retirer, mais ce n'était pas possible puisque la Protection de la Jeunesse a été impliquée. Elles expliquent comment elles devaient se rallier à l'aide, au risque de perdre la garde de leurs deux enfants. Sans leur « collaboration » (terme d'usage en intervention sociale), les enfants étaient face à un destin de prise en charge par la Protection de la Jeunesse. Elles ont accepté les services offerts, soit de vivre trente jours dans une Ressource mère/enfants.

Donc il y a ce qui traditionnellement correspond à l'intervention sociale volontaire ou non volontaire. La première qu'on associe en général avec les services sociaux autres que la Protection de la Jeunesse. Et l'intervention imposée, quant à elle, pourrait être entendue comme l'injonction législative. L'histoire d'Hélène et de Jacynthe donne à voir comment les frontières entre les deux catégories d'intervention deviennent floues dans l'expérience. C'est-à-dire que l'intervention invitée et l'intervention imposée se chevauchent parfois. Dans un contexte comme celui-là, les parents vivent certainement des frustrations et des incompréhensions. Cela remet en question leur vision de l'aide, en justifiant ici une motivation à se retirer complètement des services sociaux.4.4 Facteurs de légitimation de l'intervention sociale

L'expérience des parents avec les travailleurs sociaux met en perspective différents aspects qui contribuent à la légitimation morale de l'intervention sociale. Les motivations à recevoir de l'aide sont variées, nous allons les explorer. Le lien de confiance occupe une place prioritaire dans la relation qui se définit entre parents et travailleur social. La recherche de neutralité a été soulignée plusieurs fois et par plusieurs parents comme un ingrédient significatif dans la création d'un lien

de confiance. Finalement, le respect de la vie privée contribue à la construction du lien de confiance.

Dans la relation d'aide qui se construit entre le travailleur social et la famille, la présentation des motivations à se faire aider permet de porter un regard sur l'aspect pragmatique de l'intervention, puisque les parents relatent ce qui les pousse à demander de l'aide ou encore, à adhérer aux services qui leur sont offerts. Ici, adhérer renvoie à l'acceptation de l'offre de services qui est faite via le rapport d'intervention. Plusieurs parents ont décrit ce que leur apporte le travail social de manière positive dans leur vie familiale. Cet aspect de la relation d'aide apporte une partie de réponse à ce qui fait office de légitimité morale de l'intervention sociale du point de vue des parents.

Un élément important de la relation d'aide est le lien de confiance. Les entretiens révèlent la place qu'elle occupe pour les parents, ce qui le constitue, ce qui peut lui nuire et enfin, une caractéristique importante de ce lien, la recherche de neutralité. Cet aspect retient particulièrement l'attention dans le corpus de données, étant souligné par plusieurs parents. Cette neutralité se décline en trois composantes : a) une neutralité basée sur des savoirs experts b) une neutralité distinctive entre le réseau de proches et le réseau de services sociaux et c) une remise en question de la neutralité.

Des limites à l'intervention sociales sont identifiées par les parents, dont le respect de la vie privée. Cette dernière caractéristique liée à la légitimité morale est importante pour les parents : même si le travail social fait partie de leur vie, ils tiennent à se garder un espace privé. Pourtant, certaines interventions sociales ne semblent pas permettre ce type d'espace privé familial.

4.3.1 Motivations à se faire aider

Certains parents recherchent la validation de leurs comportements parentaux par des intervenants et obtenir un regard extérieur sur leur vie. Si l'intervention sociale confronte les habitudes de vie familiale, lorsqu'elle les remet en question, elle permet aussi d'être valorisé comme parent dans ses «bons coups» et dans ses forces (Pierre, père monoparental, deux fils et Nicole, mère en couple, un fils. Recrutement via des organismes communautaires Famille de Montréal). La relation d'aide devient pour certains un espace pour se décharger, souffler un peu et

ressentir un soulagement. L'espace relationnel qui s'établit avec le travail social est dans certains cas un lieu qui répond à un besoin de parler et de se faire soutenir psychologiquement. L'aide est également perçue comme une motivation parentale et une source de réconfort (Michelle, mère non-initiée, interventions sociales introduites et imposées et Mélissa mère citée plus haut).

Aussi, l'aide apportée par le travailleur social permet de sortir de certaines situations qui posent problème pour les parents : en situation de violence conjugale par exemple (Angèle, mère en couple, deux enfants, Mélissa et Pierre). L'intervention sociale vient jouer un rôle de médiation dans cette situation qui est vécue comme insupportable. Elle permet de trouver des solutions. Angèle explique comment la travailleuse sociale a cherché « avec elle » des idées pour changer la situation.

L'isolement est une autre réalité que les parents abordent. L'aide permet de se sentir appuyé et entouré. Michelle relate que l'aide dont elle a bénéficié a été utile dans l'intégration à la communauté : il s'agit du cas d'une femme immigrante qui ne connaissait personne à son arrivée à Montréal. L'intervention sociale a été vécue positivement puisque cela lui a permis de se développer un réseau de personnes autour d'elle, avec le soutien d'une intervenante sociale par des suivis individuels et par des groupes d'entraide dans un organisme communautaire. Jacynthe et Hélène expriment aussi comment l'aide des organismes communautaires leur est précieuse dans l'intégration à leur nouveau quartier de résidence. C'est également le cas pour Nicole, Sandra, Mélissa, Stéphanie et Angèle (Stéphanie, mère monoparentale, initiée aux services sociaux, nature des services introduite et imposée). Cette aide favorise un sentiment d'appartenance à une nouvelle communauté.

4.3.2 Lien de confiance

Les entretiens révèlent avec insistance que le lien de confiance est important pour les parents dans la relation qui se crée avec le travailleur social. Nicole se prononce sur le lien de confiance, elle dit :

AH. C'est énorme. Parce qu'on se décharge sur eux. On est tellement comme des lavettes, on n'a plus confiance en nous. Donc ces gens-là, ils sont là aussi pour nous valoriser. Pour nous dire «regarde, ce que t'as fait c'est bien là. Oui, tu vas trouver ça dur, mais regarde tu as fait des progrès». Nous aussi on a besoin, il n'y a pas juste notre enfant qui a besoin de se faire encourager. Oui des fois ce n'est pas facile avec mon intervenant. Il me dit «Madame Petit». Je

sais. Ça nous confronte à nous même aussi. (Nicole, mère en couple, non-initiée aux services sociaux, nature des services introduits).

Nicole souligne l'importance du lien qui s'établit avec l'enfant, mais aussi avec le parent qui a « besoin de se faire encourager ». Elle souligne l'importance de la collaboration dans l'intervention :

Il faut s'entendre avec les intervenants. Si on [ne] suit pas, ce sera des confrontations. Si on ne met pas en application, ce qu'ils nous apprennent là-bas, il faut le faire aussi à la maison. C'est vraiment une grande équipe (Nicole).

Parfois, le lien de confiance n'est pas possible, ou encore, il est plus difficile à établir. Pour Pierre, avec la première travailleuse sociale qui a été impliquée dans la famille, il n'y a pas eu de déclic nécessaire pour qu'une relation de confiance se crée. Il apparaît donc qu'une certaine subjectivité et nécessairement un savoir-être soient mobilisés dans la construction du lien de confiance entre le parent et l'intervenant. Justement, des qualités sont recherchées chez l'intervenant. Un couple identifie l'empathie comme ce qui fait la différence entre une «bonne» et une «moins bonne» travailleuse sociale. Aussi, le fait que la travailleuse sociale ait un ou des enfants, les rendrait plus humains et compréhensifs. Cependant, ce critère n'est pas exclusif, puisque le couple a vécu une autre expérience avec une travailleuse sociale qui n'a pas d'enfant, et il constate qu'elle a une grande ouverture d'esprit (Hélène et Jacynthe). Une autre mère exprime que ce qu'elle apprécie dans l'intervention, c'est le non-jugement et l'affection qu'elle démontre pour ses enfants (Michelle, mère monoparentale, non-initiée aux services sociaux, nature des services introduite).

L'espace d'intervention est aussi un lieu qui fait place à la parole :

Oui, je parlais beaucoup, de n'importe quoi. Je parlais surtout de ma relation avec le père, de la vie avec, surtout du passé, de maintenant comment je me sens, des fois des choses que je ne comprends pas par rapport à moi, comment je me sens par rapport au père, comment je me sens par rapport à la famille et aux enfants. Des choses que je ne comprenais pas ou que je n'étais pas sûre. On essayait de travailler des choses, d'améliorer des choses pour que ça aille mieux, à la maison, avec lui ou avec les enfants. C'était pas mal ça pendant deux ans de temps. Aussi parler de l'école, de ce qui me stressait (Mélicia).

Toutefois, le lien de confiance peut se briser. Pour Jacynthe et Hélène, un moment de rupture dans la relation prend forme à partir du moment où elles se sentent jugées, Jacynthe dit que «ils ont sortis hors de leur rôle». L'incident critique dont il est question est le moment où l'équipe du CLSC qui offrait un suivi familial a pris la décision de signaler la situation familiale à la DPJ.

C'est un moment de rupture important pour ces deux mères, qui n'étaient pas d'accord avec la démarche de signalement. Le lien de confiance en souffre alors considérablement. Elles remettent en question les confidences qu'elles ont faites aux intervenants, elles se demandent si elles n'auraient pas dû rien dire, entre autres en lien avec le fait qu'une des deux mères ait donné la fessée à son enfant. Pour elle, d'en faire part à l'intervenant, c'était une manière d'aller chercher des outils pour agir autrement avec son enfant.

On sait que le lien de confiance est identifié comme un élément nécessaire au succès des interventions, du point de vue des intervenants (Perreault, Trempe-Masson et al. 1998). Ces mêmes auteurs se sont questionnés sur le point de vue de mères, sur le processus relationnel avec les intervenants, afin de «mettre en évidence divers éléments qui influencent la relation entre l'intervenante et la femme enceinte» (idem, p. 168). Le lien de confiance se veut un engagement réciproque voir émotif, tel que verbalisé par les mères participantes (idem). C'est également ce que Bouchard démontre dans une étude qui porte sur les programmes d'intervention précoce, parmi sept facteurs qui auront une incidence sur la réussite de l'intervention, il identifie l'intimité de la relation et le lien de confiance fort (Bouchard 1989).

L'intervenant situe son travail entre le sujet et le social (Sheriff 2000 ; Dandurand 2005). Cependant, ici, il est face à un certain vide : l'intervenant est porté à le combler avec ses valeurs altruistes, attitude qu'il exprime par le savoir-être (Sheriff 2000). Une des caractéristiques des interventions des travailleurs sociaux est la relation de confiance, complexe parce que l'intervenant est confronté à différents enjeux relationnels qui pourraient mettre en péril cette confiance (être à l'écoute de l'enfant, des parents, rappeler les interdits et rendre compte de l'autorité sociale) (idem). C'est d'ailleurs ce que mettent en lumière plusieurs expériences de parents que nous avons rencontrés.

Dans ce lien de confiance, la recherche de neutralité (qui inclut la confidentialité et le non-jugement) est importante pour les parents. La prochaine partie de la discussion des résultats est consacrée à cet aspect de la relation d'aide, puisqu'à travers les entretiens, il semble que cet élément soit particulièrement important dans le vécu des parents rencontrés.

4.3.3 Recherche de neutralité

Le regard de l'autre n'est pas neutre. C'est une perception qui provoque une alerte émotive, une sensation d'invitation ou d'intrusion (Cyrulnik 1993)

La neutralité est recherchée par les parents dans leur rapport avec le travailleur social. Celle-ci est associée à différentes caractéristiques, dont le recul, le non-jugement, un regard externe posé sur la situation familiale et la capacité à donner un avis sur celle-ci. C'est donc une neutralité qui est rendue possible grâce à des savoirs experts. Aussi, cette neutralité semble davantage possible à retrouver dans l'intervention sociale avec un professionnel, que dans le rapport que les parents entretiennent avec leurs proches (famille, amis).

Cependant, certaines nuances sont soulevées relativement à cette neutralité. Un cas illustre que dans l'intervention, un manque de neutralité a été interprété par les parents. Nous verrons que cette situation met en perspective la posture des parents en rapport avec un jugement professionnel qui est remis en question. Dans une autre situation, une mère explique qu'elle aurait voulu une prise de position, plutôt qu'un regard neutre sur ce qu'elle vivait. Il apparaît donc que certains parents recherchent plutôt un point de vue qui les aide à orienter leur vécu, en contrepartie d'une neutralité «pure». Puis, deux parents constatent que le regard qui est posé sur eux change lorsque l'intervenant social n'est pas le même, ce qui rappelle la subjectivité dans le rapport entre parents et travailleurs sociaux (en contraste avec la neutralité).

Cette neutralité est empreinte d'un recul, que le parent n'a pas nécessairement sur sa situation. Ce recul se caractérise par le fait que la personne puisse poser un regard externe et moins émotif. L'intervenant est dénué de la «partialité des uns et des autres» (Pierre, père monoparental, deux enfants). Pierre a interpellé les services sociaux dans un contexte de séparation parentale, il dit que :

[...] dans tout ça, les ressources les plus neutres étaient obligatoirement les services sociaux. Et je parle vraiment de neutralité parce que pour prendre du recul et prendre les bonnes décisions, puis valider ou invalider ce que je faisais de bien ou pas bien, j'ai besoin de neutralité. Je ne peux pas fonctionner avec du conflit, avec de la partisanerie, avec de la subjectivité, je ne peux pas fonctionner comme ça. (Pierre, père monoparental, non-initié aux services sociaux, interventions introduites et imposées).

Pierre soulève également un point intéressant vis-à-vis de ce que le travail social est en mesure d'offrir, soit une vision posée à partir de connaissances, il emploie les termes statistique, externe et historique pour qualifier ce regard :

Mais j'avais besoin moi de rencontrer des gens qui étaient capables de me donner un avis neutre versus l'historique québécois en faveur de la mère ou pas, les abus des pères ou les abus des mères sur les pères, puis sur, comment dire, comment est-ce que les pères se font parfois gruger, se font parfois détruire par, pour des bonnes ou des mauvaises raisons, à juste titre ou pas, on s'entend que ce soit du côté maternel ou paternel, il y a de très bonnes mères et de mauvaises mères comme il y a de très bons pères comme il y a de mauvais pères. Donc au milieu de tout ça, je dirais que moi je voulais me situer, puis pour me situer, bien ce n'est pas les amis qui pouvaient me le dire. C'était obligatoirement des services sociaux qui eux ont un regard plus statistique, plus externe, plus historique, qui étaient plus capable de me dire «bon OK, ça vous le faites bien, ça, essayez de changer ça, essayez de changer, par exemple, ne partagez pas vos problèmes financiers avec vos enfants», ça c'est quelque chose qui a été nommé. (Pierre)

Il s'agit donc d'une neutralité basée sur des savoirs experts. L'intervenant social porte deux types de logiques en son savoir : une rationnelle, issue de l'apprentissage de connaissances scientifiques propres à la clinique et une non-rationnelle, qui nourrit son engagement éthique (Sheriff, 2000). Les savoirs scientifiques et profanes se rencontrent dans l'espace entre parents et travailleurs sociaux. C'est ce qu'on voit dans l'ensemble des récits cités dans ce chapitre. Ce qui devient l'objet clinique, c'est la relation entretenue entre le sujet usager des services et le sujet intervenant (Sheriff, 2000).

Les professionnels de la santé et les familles sont porteurs de croyances, de normes et de valeurs qu'ils ne partagent pas toujours. Chacun intervient avec son cortège d'identités, de statuts, de rôles et de références. Les premiers interviennent sur la base d'une compétence d'experts, en vertu d'un mandat de soutien aux familles. En plus de normaliser les pratiques de ces dernières, ils ont un pouvoir parfois direct, parfois indirect de sanctionner les conduites jugées inadéquates ou, dans certains cas, de se substituer aux familles (Fortin et Le Gall 2007 : 9).

Ce que Karsz nous dit dans son analyse de la neutralité est que pourtant, celle-ci est impossible dans le soutien à la parentalité, mais elle revêt un caractère pertinent pour l'intervention : «Nous voudrions montrer que ces discours et ces actions ne sont pas, ne peuvent pas être neutres, mais cette impossible neutralité, loin de les hypothéquer, en fait leur intérêt, leur force et leurs limites» (Karsz 2004 : 111).

Cette neutralité portée par le travailleur social est mise en contrepartie par les parents de ce que le réseau familial et de proches est en mesure d'offrir : c'est une objectivation dénuée de

jugement, ce qui, semble-t-il, est impossible à retrouver chez des amis ou de la famille. Les amis et la famille donnent un conseil à partir d'un contexte de vie et un certain point de vue (Mélissa). De plus, impliquer la famille dans les problèmes vécus implique le risque de causer des conflits (Mélissa, Nicole). En 1978, Agnès Pitrou, sociologue de la famille, demande comment on peut expliquer une certaine préférence des familles envers les formes d'aide qui les entourent, ce qu'elle appelle les solidarités familiales (Pitrou 1978). Voilà certainement un élément de réponse, à l'effet que les familles recherchent dans le réseau de services une neutralité, un regard extérieur sur leur situation. En dehors des solidarités familiales privées, différents agents jouent un rôle auprès des familles, dont les travailleurs sociaux, qui, reçoivent des formations techniques et psychologiques pour arriver à prendre un recul par rapport aux situations rencontrées (Pitrou 1978). Bien que ce recul soit pris pour s'éloigner d'une certaine influence, Pitrou rappelle que : «même si c'est parfois pour mieux en jouer. Ils sont de toutes façons tenus à respecter les normes de l'organisme qui les emploie» (Pitrou 1978 : 130). C'est dire que les savoirs professionnels sont à la fois neutres de par le recul que pose le travailleur social sur la situation familiale et à la fois influencés par des facteurs externes, dont les normes issues du milieu de pratique du travailleur social.

Cette quête de neutralité se voit cependant inatteignable ou remise en question à travers certaines expériences : deux parents rencontrés expliquent que lors de l'intervention sociale, la travailleuse sociale aurait manqué de neutralité, puisqu'elle s'est positionnée par rapport à une décision parentale, position avec laquelle ces deux parents sont en désaccord, soit de ne pas avoir un second enfant (Hélène et Jacynthe). Cette position d'intervention s'expliquait par le fait que selon la situation des deux parents, avoir un autre enfant semblait être trop de responsabilités relativement à ce qu'ils étaient en mesure de faire comme parents. C'est donc un jugement professionnel, selon une évaluation par l'intervenant, qui est remis en question par les parents.

La prise de parti est celle des sujets pris dans une action, en revanche l'objectivité concerne les analyses qu'ils conduisent. On ne saurait demander à des humains de se dépouiller de tout engagement idéologique et de tout investissement psychique, conscient et inconscient. Mais on peut exiger que les diagnostics qu'ils posent et les argumentaires qu'ils produisent comportent des effets de connaissances - malgré et/ou grâce à leur impossible neutralité. Science et idéologie ne sont pas à opposer, mais à articuler dialectiquement (Karsz 2006 : 147).

Pour transcender la subjectivité propre à tout acteur, une exigence de jugement professionnel basé sur des connaissances permettrait d'arriver à transcender la subjectivité propre à tout acteur, soit les savoirs. Pour sa part, Yves Hurtubise, maître en travail social et sociologue

montréalais, affirme que le jugement professionnel mobilise des normes relativistes et des normes universalistes : dans les pratiques des intervenants sociaux, il y a une dimension éthique qui consiste à porter un jugement sur des situations, en mobilisant tantôt les normes relativistes, tantôt les normes universalistes (Hurtubise, 2005).

Mélissa critique la neutralité imposée comme norme pour la travailleuse sociale. Elle aurait souhaité que la travailleuse sociale lui donne davantage son point de vue sur sa situation conjugale et familiale, afin d'apporter des changements dans sa vie :

Oui, j'aurais aimé une prise de position. Parce qu'elle, dans le fond, elle ne répond pas à mes questions. Elle te pose des questions qui font que tu vas réaliser toute seule des choses. Être trop neutre aussi je trouve ça... oui, c'était une bonne intervenante, on dirait que des fois ça me tannait qu'elle ne me réponde pas (Mélissa).

Deux parents constatent que la perception des situations familiales par deux intervenantes distinctes, varie de l'une à l'autre, et donc implique nécessairement une certaine subjectivité (Hélène et Jacynthe). Effectivement, «est toujours mise en branle une certaine conception concernant la contribution que l'éducation des enfants, les rapports de filiation et d'héritage sont censés apporter à la reproduction d'un genre donné dans la société» (Karsz 2004 : 118). La neutralité intégrale n'est probablement pas possible à travers les interventions du travailleur social, puisque tout un système de normes, de valeurs, de points de repère sont impliqués dans l'intervention. Nous y reviendrons au prochain chapitre (5).

Perreault et al. (1998) ont identifié des qualités recherchées chez l'intervenante sociale, soit : «l'ouverture d'esprit, le respect (en particulier de l'autonomie et des choix en matière de santé), l'empathie, la discrétion, la confiance, la disponibilité, la flexibilité, le tact, la gentillesse ainsi que la continuité, l'intensité et la régularité de la relation» (Perreault, Trempe-Masson et al. 1998 : 173). À travers notre démarche de recherche, nous constatons que la neutralité est généralement appréciée dans le travail des travailleurs sociaux. Elle est recherchée par les parents dans leur rapport avec les travailleurs sociaux. Cette neutralité est mobilisée dans les échanges qui se font entre les deux acteurs.

4.4 Limites de l'intervention

Les parents rencontrés se sont prononcés sur la limite de l'intervention sociale, selon leur expérience avec les travailleurs sociaux. Plusieurs auteurs questionnent cette limite en cherchant à savoir jusqu'où faut-il aller dans l'intervention sociale auprès des familles? (Fortin et al. 1990; Fortin 1990; Dandurand; 2005; Hurtubise 2005). La même question est moins investiguée du point de vue des parents, bien que Dandurand s'y soit intéressée (Dandurand 2005). Dans notre recherche, la question a été posée directement aux parents lors des entretiens.

Un parent mentionne que cette limite dépend des situations vécues. Le corpus de données suggère trois thèmes liés à la limite de l'intervention sociale : a) La vie privée b) Le conseil comme une option, non une obligation et c) Aucune limite.

D'abord, le respect de la vie privée, comme limite, se décline de différentes façons. Pour une des mères rencontrées, une limite est établie entre sa vie familiale et sa vie personnelle. Puisque l'intervention s'adresse à la famille, elle conçoit difficilement que sa vie personnelle (soit ses relations interpersonnelles) soit utilisée dans l'intervention (Stéphanie). Pour une autre, le fait que l'intervenant entre dans la maison va trop loin, c'est une limite à ne pas franchir (Sandra). Allant dans la même optique, un parent mentionne l'importance du respect de son environnement. Cette limite trouve écho dans la conceptualisation de la famille qui est privée et publique (Durkheim, 1892 cité dans Singly 2010), et comme Singly l'explique, que l'État se dote de règles pour intervenir dans la sphère privée familiale. Ces règles concernent l'intérêt de l'enfant, les préoccupations sanitaires et éducatives, impliquant «un droit de regard sur la conduite des parents» (Singly 2010 : 15). Cette réalité collective influence donc le rapport entretenu entre les travailleurs sociaux et les parents, puisque l'intrusion dans la famille privée est légitimée par des valeurs socialement acceptées. Quand il s'agit de l'enfant, la morale sociale valorise sa protection et son développement. Dès lors, la vie privée de la famille peut être dénaturée par l'intervention des travailleurs sociaux, ceci étant justifié par des choix sociaux.

Un peu plus avant, une mère exprime que la limite doit être posée par le client, que c'est lui qui a le choix : de respecter le choix de la personne de ne pas vouloir parler de quelque chose. À cet égard, une mère exprime comment elle est parfois en colère face à l'intervention qui s'immisce

dans sa vie privée. Elle explique accepter cette situation par le fait qu'elle reçoive un revenu de l'État et dit :

Vu que moi, j'ai des fonds publics qui me font vivre, et font vivre mes petits, ça ne me dérange pas de ne pas avoir de vie privée. Mais ça me fait chier souvent, mais pas à un point où je vais mordre la main qui me nourrit. Est-ce que tu comprends ce que je veux dire ? (Sandra).

Une règle qui limite et justifie l'intervention de l'État : la solidarité comme fait nécessaire de la société, garante d'un cadre légitime du droit, à la fois orientation et limite (Astier 2010; Donzelot 1984). Dans ce contexte où l'État cherche à se rapprocher de la société – un État social ou protecteur du social qui fait suite au modèle de l'État Providence – cette proximité implique un intérêt pour les spécificités locales (Astier 2010). Aussi, la transformation de l'idéologie étatique influence la lecture des problèmes sociaux, en référence aux droits individuels, devenant une valeur centrale dans l'orientation de l'intervention (*idem*). Le contrôle de l'État remplace celui des parents des conjoints, de la communauté et du voisinage» (Singly 2010 : 16). Cette *modernisation* de la famille implique donc, non pas une disparition des contraintes, mais par la modification de sa forme, une transformation de qui portera dorénavant ce rôle de contrôle. Dandurand et Kempeneers, anthropologue et sociodémographe, ont développé le concept de *substrat normatif* (Dandurand and Kempeneers 2002) qui permet d'observer comment le travail reproductif est défini dans le droit, les chartes de droits et les législations (*idem*). Ce substrat normatif suscite soit une adhésion, soit une résistance dans la sphère privée, et de même dans la sphère publique (débat, luttes, coalitions) (*idem*).

Dandurand s'est penchée sur le rôle de l'État auprès des familles :

Jusqu'où peuvent et doivent aller, de leur part, le soutien, la prévention et la protection de l'enfant? Quels critères permettraient de fixer une frontière à cette action? Faut-il justifier toutes les interventions publiques par les risques (Kempeneers et Dandurand, 2001), les coûts ou l'insécurité que génèrent, pour la société, les familles dites « dysfonctionnelles »? et « quelle part peut et doit jouer la sauvegarde du « bien commun » dans les politiques et les interventions des institutions publiques auprès des enfants et de leurs parents? (Dandurand, 2005 : 12).

Dandurand se demande si l'intervention sociale ne doit pas plutôt s'adresser aux problèmes sociaux, spécifiquement celui de la pauvreté des familles, plutôt que de favoriser des interventions ciblées auprès des familles. On sait que les inégalités sociales agissent, dans leur processus, sur le « bien-être » des familles, pour reprendre l'expression de la chercheuse. Dans cette situation où une mère conçoit l'aide reçue par les travailleurs sociaux parce que c'est l'État qui est garant de

son revenu familial, il est précisément question des processus des inégalités sociales sur le bien-être des familles. D'ailleurs, à ce sujet, Dandurand (2001) questionne où faut-il se situer entre le respect de l'autonomie des familles et la responsabilité de protection des plus vulnérables? Les questionnements de Dandurand se voient réitérés par le récit de Sandra et son rapport avec les aides publiques.

Dans un autre ordre d'idées, certains parents affirment que l'intervention doit avoir comme fonction d'amener les parents à faire des prises de conscience et que c'est à eux d'orienter leurs choix en fonction de celles-ci. Mélissa souligne que l'intervenant ne doit pas chercher à «sauver» la personne, que ce n'est pas son rôle. Pourtant, on sait que la légitimité de l'intervention sociale passe entre autres par un droit de regard que l'État s'attribue sur les situations des familles. Plus loin, au chapitre cinq, nous verrons ce que révèlent les expériences d'intervention telles que vécues par les familles en ce qui a trait aux pratiques parentales « normalisées ».

L'espace de rencontre entre parents et travailleurs sociaux peut donc être perçu comme un lieu où l'agencéité de l'acteur parent est important pour ce parent sur lui-même. Cette agencéité, qui réfère à la manière dont les individus évaluent de façon critique leur situation et choisissent leur comportement, est également en lien avec leur capacité de choisir un comportement (dans un contexte donné) (Cockerham 2005). Les parents qui mentionnent que le conseil est une option, et non une obligation, ont vécu des expériences de travail social introduites, c'est-à-dire qu'ils recevaient un service de travail social s'adressant à la famille à leur demande. Dans les cas où la Protection de la Jeunesse est impliquée, c'est-à-dire qu'il y a une intervention encadrée par une loi, les parents souhaitent également que ce qui leur est recommandé soit non-obligatoire, mais bien qu'ils puissent bénéficier d'un espace de liberté d'action relativement à ce qu'on leur demande de modifier comme comportements parentaux, un cadre légal rend légitime l'obligation de se comporter selon des normes prescrites. Ce seraient ces normes qui définiraient les capacités parentales et la « bonne parentalité ».

Bouquet, rappelle que «le noyau éthique est la rencontre» et que tout repose sur le caractère non aliénable de la personne : «La responsabilité éthique est bien d'abord aptitude à être affecté par l'autre et vouloir qu'il soit lui-même» (Bouquet 2009: # page manque toujours). Effectivement, cette agencéité est importante pour le parent.

L'ensemble des résultats révèle également que certains parents ne voient pas de limite à l'intervention. Pour une mère, c'est l'enfant qui mettra la limite, si limite il y a. Cette réponse prend naissance dans un contexte où la mère utilise un service pour briser l'isolement social, pour l'aider à suppléer à la figure du père qui est manquant dans la vie familiale. Cette mère considère l'aide comme très utile dans sa vie et celle de ses enfants. Elle ne voit pas de limite à l'intervention sociale. Dans son vécu d'intervention sociale, elle a noué un lien de confiance particulièrement significatif avec la travailleuse sociale en contexte communautaire. Michelle décrit cette relation : «Je sais que c'est une intervenante, mais notre relation ça va plus qu'intervenante. Je la vois comme une bonne amie. Une bonne amie qui me guide» (Michelle, mère monoparentale, quatre filles entre 7 et 14 ans, parent non initié au travail social, recrutement dans un organisme communautaire famille).

4.5 Légitimité concrète du travail social

À travers leurs expériences, les parents nous ont permis d'identifier des facteurs qui modulent la légitimation de la présence du travail social dans leur vie. L'histoire de vie des parents initiés et non-initiés révèle comment peut se transformer ce rapport complexe. Quant à la peur des services sociaux, ce qui fait la différence réside principalement dans le savoir-être et le temps qui est pris pour donner une place au parent. L'imposition d'une intervention sociale est aussi une caractéristique majeure dans le rapport qui s'établit avec le travailleur social, bien qu'elle ne soit pas exclusive. D'autres éléments ont une incidence sur le vécu de cette imposition : la communication entre les parents et la travailleuse sociale, le sentiment d'être jugé négativement dans sa parentalité dans un contexte où des pratiques parentales sont inspirées des pratiques familiales de la famille d'origine et la mise à distance de l'enfant (retrait de l'enfant du milieu familial) qui fait souffrir la mère. Cette souffrance mériterait d'être investiguée davantage pour y faire une place et réfléchir sur les pratiques de placement d'urgence qui ont un impact significatif sur les mères et les pères. Et probablement sur les enfants.

Plus avant, des caractéristiques concrètes dans le rapport à l'aide sont révélées. Les motivations des parents influencent la relation qui s'établit avec la travailleuse sociale. Le lien de confiance est définitivement un point d'ancrage significatif dans le rapport qu'entretient le parent avec les services sociaux qu'il reçoit. L'empathie et l'espace fait pour la parole enrichissent ce lien.

Enfin, la neutralité est recensée comme une caractéristique nécessaire à un rapport vécu comme légitime.

Le prochain chapitre poursuit l'analyse du rapport entre parents et travailleur social. L'objet d'intervention sociale apparaît comme le troisième facteur qui influence la légitimité de l'intervention sociale. Nous verrons comment les normes, les valeurs et les savoirs des uns et des autres sont présents dans la rencontre.

Chapitre 5 – Légitimité de l’objet d’intervention sociale

On dirait qui « rentrent » eux autres là, y’ont inventé un nouveau monde (Une mère dans le documentaire de Ester Filion, 2006).

Nous sommes sur deux planètes différentes (une intervenante dans un verbatim Fortin, 2000).

Le cinquième chapitre propose une analyse et une discussion autour de la légitimité de l’objet d’intervention sociale. Ainsi, la présentation des valeurs et des normes mises de l’avant par les parents, en regard de leur rencontre avec les travailleurs sociaux, permet de voir comment les parents s’emploient à définir une famille qui est la leur. Une définition exacerbée par cette rencontre particulière avec les travailleurs sociaux. Ils identifient des valeurs importantes propres à la famille, leur famille, que nous mettons en dialogue avec celles mises de l’avant tantôt explicitement, tantôt implicitement, par la Politique familiale étatique, l’Ordre Professionnel des Travailleurs Sociaux et Thérapeutes Familiaux du Québec (OPTSTCFQ) ainsi que par des intervenants sociaux sur le terrain. Nous verrons comment cette définition de la famille se module à travers le contact avec les travailleurs sociaux. De plus, nous cherchons à comprendre comment les parents vivent à leur manière l’hypothèse d’injonction normative portée par le travail social (Parent 2000, Bourgeault 2003, Karsz 2004, Astier 2010). Finalement, la discussion portera sur l’échange des savoirs entre parents et travailleurs sociaux. Certains parents remettent en question les savoirs professionnels, alors que d’autres les recherchent. Nous verrons quels éléments participent à ces quêtes divergentes.

Plus encore, rappeler les exigences sociales en termes de règles ou de normes, interroger le rapport d’une famille à une morale sociale, c’est aussi inviter cette dernière à tenter de construire son propre rapport à la société. C’est lui donner les outils pour s’articuler au social selon ses modalités propres, pour entrer dans un rapport socialisé avec les autres (Parent 2000 : 73).

Parent affirme que l’intervention sociale sera plus significative si cette intervention « parle » à cette famille et si elle rejoint son univers de sens, son système symbolique. C’est donc dire qu’à travers sa rencontre avec le travailleur social, le parent se définit dans un rapport au social. Ici, on part du point de vue de l’intervention sociale. Qu’en est-il selon les parents? Comment leurs

valeurs, leurs normes et la mobilisation de leurs savoirs dans la rencontre révèlent leur identité familiale?

L'ensemble de l'analyse qui porte sur la dynamique des normes, des valeurs et des savoirs dans la rencontre entre parents et travailleurs sociaux nous montrent que l'objet d'intervention sociale est un élément central servant à définir la légitimité de l'intervention sociale. Cet objet est divers : pratiques parentales autour d'un bébé ou d'un adolescent, violence conjugale, défis liés à l'immigration et pratiques liées à la culture d'origine, etc.

5.1 Des valeurs familiales

Les valeurs associées à la famille, telles que la gratitude, le respect, l'entraide, permettent de la définir. Voyons quelques verbatim qui proposent un regard bien intime sur le vécu familial des parents rencontrés :

En tant que parent. Le rôle qui te tient le plus à cœur dans la vie c'est d'être un parent. (Jacynthe)

C'est le noyau. On doit pouvoir compter sur elle et y revenir quand c'est nécessaire. (Patricia, mère en couple, initiée aux services sociaux, nature des services introduite)

Pour moi la famille, c'est des personnes que tu vas voir souvent, presque tous les jours, ou parler tous les jours. (Mélissa)

Et puis tu peux compter les uns sur les autres (...) on s'appelle la tribu. On compte vraiment les uns sur les autres. (Nicole)

La famille pour moi c'est une unité de société. La famille, ça pourrait être juste un couple, ou des couples avec des enfants, c'est le micro-unité de la société. (Angèle, mère en couple, non-initiée aux services sociaux, nature des services introduite)

À travers les entretiens, on constate que les parents abordent la famille comme étant un espace très important. Les termes tels que « noyau », « ensemble », « tribu » ou « unité » en témoignent. C'est aussi une famille vers laquelle on peut se tourner, un lieu où il est possible de compter les uns sur les autres. Les mots d'Angèle traduisent comment la famille est vue comme forte et contributrice à la société. La famille est en soi une valeur. À laquelle se juxtaposent et s'entrecroisent d'autres valeurs significatives : les enfants, être parent, être ensemble/passer du temps ensemble, compter les uns sur les autres/s'aider/pouvoir se tourner vers elle, la confiance en soi comme parent, le respect, la gratitude, la religion, l'amour. Tout au long du processus de recherche et à chaque rencontre avec un parent, la famille est apparue comme une entité particulièrement porteuse de sens. La famille est une référence, un lieu, un repère.

Afin de bien saisir comment la dynamique des valeurs se joue entre parents et travailleurs sociaux et comment les valeurs nommées par les parents révèlent un univers de sens particulier, ces valeurs sont ici mises en comparaison avec celles attribuées par trois autres espaces d'acteurs : l'État, l'OPTSTCFQ et les intervenants sociaux. Cette présentation permet de voir comment les valeurs se distinguent et se recoupent d'un groupe à l'autre.

Le sociologue Pierre Fortin (1990) s'est penché sur l'éthique de l'intervention sociale. Il s'est intéressé aux enjeux éthiques entre intervenants sociaux et familles en situation de maltraitance. Dans son analyse, Fortin énumère des valeurs recensées auprès des intervenants comme associées à un modèle idéal de la famille imaginée par l'intervenant : « respect, communication, amour, confiance, support, valorisation des personnes, autonomie, responsabilité, bonheur, honnêteté, travail, civisme » (Fortin 1990). Ces valeurs servent à définir un étalon de mesure quant aux notions de risque, de maltraitance, de difficultés et de problèmes multiples. Les valeurs sont considérées comme des points de repère importants, des guides pour la pratique des intervenants sociaux.

L'État québécois est porteur de valeurs familiales, valeurs qui s'expriment notamment par le biais de l'intervention sociale dans un contexte de soins/services publics. Fortin voit dans l'intervention sociale un enjeu éthique qui se joue dans la différence entre intervenants sociaux et familles. Cette différence révèle des points de repère distincts au niveau des valeurs. Son analyse suggère de regarder plus largement comment les interventions sociales sont légitimées par des points de repère étatiques, afin de mieux saisir l'enjeu éthique de la légitimation des pratiques. D'abord, l'État légitime son intervention dans la famille, quand il est question : de sécurité, du développement et de l'intérêt de l'enfant, du respect de ses droits, du bien-être de l'ensemble de la société, de l'avenir de ses institutions et de ses valeurs. La même étude propose une liste de valeurs mises de l'avant pour légitimer l'intervention de l'État dans la famille : « le bien-commun, le plus grand bien de la société, le développement des citoyens, le bien de la famille, la qualité de vie, le développement d'une vie familiale harmonieuse, le Bonheur, la sécurité financière, la responsabilité et l'autonomie des familles, la liberté, l'égalité et la solidarité à l'intérieur de la famille ainsi que la solidarité sociale » (Fortin 1990 : 16).

Quant à l'Ordre Professionnel Des Travailleurs Sociaux et Thérapeutes Familiaux et Conjugaux du Québec (OPTSTCFQ), qui encadre la pratique des travailleurs sociaux et la

régleme, il vise à baliser la pratique par des valeurs et des principes précis : le respect de la dignité de tout être humain, la croyance en la capacité humaine d'évoluer et de se développer, la reconnaissance de la nécessité de percevoir et de comprendre l'être humain en tant qu'élément de système interdépendant et potentiellement porteur de changement, le respect des droits des personnes, des groupes et des collectivités, le respect du principe d'autonomie de la personne et du principe d'autodétermination, la reconnaissance du droit de tout individu en danger de recevoir assistance et protection selon ses besoins, la promotion des principes de justice sociale (OTSTCFQ 2012). Ces valeurs sont donc portées par les travailleurs sociaux dans leur pratique quotidienne.

Cette pluralité de valeurs (Ordre professionnel, intervenants sociaux, État, parents) qui entre en jeu dans l'espace entre travailleurs sociaux et familles permet de mieux saisir les malentendus, voir les conflits qui peuvent en émerger. Il est possible d'identifier des valeurs qui sont communes, soit l'amour, le respect et l'entraide au sein de la famille, toutes trois identifiées à la fois par les parents et les intervenants sociaux. À contrario, l'autonomie en tant que valeur répertoriée chez les intervenants sociaux, l'État et l'OPTSTCFQ, n'est jamais mise de l'avant par les parents rencontrés. Toutefois, être ensemble revêt une importance pour les parents quand ils définissent leur famille. Nous supposons que face à une intervention sociale qui valorise l'autonomie, une famille qui souhaite un meilleur vivre ensemble puisse être confuse. Un peu comme si elle se retrouvait face à un paradoxe. Ce qui complexifie la dynamique entre les parents et les travailleurs sociaux.

Dans certaines situations, les familles en viennent à épouser les mêmes valeurs que celles véhiculées par l'État ou le travail social, alors que dans d'autres, elles chercheront à faire valoir leur propre identité d'une manière plus singulière. C'est une mise en relation qui semble conduire le parent à se définir à travers les interventions sociales et le parcours que cela implique. La portée d'une relation entre parent et travailleur social rappelle les propos de Paul Ricoeur à l'effet que les valeurs évoluent au fil des interactions. La morale est portée par les sujets, elle s'auto-nourrit, c'est une boucle. L'individu lui donne forme et vice et versa (Ricoeur 2001). La relation entre la famille et l'intervenant nourrit la morale qui se définit pour les parents. Ce fut étonnant de constater comment les parents, par leur voix, donnaient corps à une morale singulière. Elle se définit par ce contact, et parfois, elle se transforme au fil des rencontres.

Dans sa recherche en contexte de maltraitance, Fortin (1990) relate comment certains intervenants ont vu leur perception des familles transformée avec l'expérience. Une infirmière et une travailleuse sociale expriment comment chacune d'entre elles est singulière et qu'elles nécessitent des professionnels une approche unique à chaque fois (Fortin, 1990). Aussi, des intervenants relatent un sentiment d'injustice vécu vis-à-vis de ce qui est attendu des familles, de l'imposition d'une norme idéale dans les comportements, mais aussi, dans l'inégalité des moyens disponibles. Ils évoquent aussi le fait que comprendre l'histoire de la famille permet de relativiser leur perception et de moduler leur jugement (Fortin, 2000).

5.2 Des normes familiales

Les normes familiales se traduisent par les comportements et les habitudes des parents. Tantôt des habitudes ancrées depuis leur propre enfance, tantôt des normes intégrées à même leur vécu de parents. Nous verrons comment les parents vivent soit une validation ou une remise en question de leurs points de repère normatifs à travers leur rencontre avec les travailleurs sociaux. Nous discuterons la notion d'injonction normative et verrons comment les parents la vivent *in usum*.

5.2.1 Normalité attendue

Mais il y a des exigences à suivre, des consignes. Il faut que j'agisse d'une façon normale, ça prend un effort de ma part. Ils ne vont pas donner quelque chose aux petits et à moi si je suis assise à la maison à rien faire. C'est normal, il faut que je m'implique. (Sandra, citée au chapitre précédent, interventions introduites et imposées, parent initié)

Et même les pires situations, tu les aimes tes petits, même si ça a l'air que tu ne les aimes pas. Tu les aimes pareil. Mais tu ne sais pas vivre, parce que tu ne l'as pas appris. (Mélissa, citée au chapitre précédent, interventions introduites et imposées, parent initié)

Ces deux extraits montrent comment des parents se placent face à cette norme familiale induite par le travail social. Sandra dit qu'il «faut agir de façon normale». Mélissa dit «tu ne sais pas vivre, parce que tu ne l'as pas appris». On voit bien que la normalité attendue se situe en dehors d'elles comme mères. C'est une normalité sociale. Puis, comme le donnent à voir ces verbatim, ces mères qualifient négativement leur propre normalité familiale, à la lumière de ce qui est prôné socialement. Aussi, Sandra et Mélissa parlent de la normalité en lien avec leurs «petits». « Agir de

façon normale » et « savoir vivre » sont des exigences pour être ce « bon parent », tel que véhiculé par le travail social.

L'histoire d'Hélène et de Jacynthe traduit bien ce rapport qui peut exister entre parents et services sociaux, relativement aux normes familiales des uns et des autres.

Mise en contexte : Hélène et Jacynthe forment un couple. Elles ont deux enfants en bas âge. Lors de notre entretien, la famille est à nouveau réunie dans son lieu de vie, après un mois passé en Ressource Mère-enfant⁵. L'extrait suivant cible principalement la question de la norme parentale/familiale. Au début de l'extrait, Hélène et Jacynthe ont déjà des services à domicile, pour aider à l'entretien du logement (travailleuse sociale, éducatrice et auxiliaire familiale). Le logement est infesté de punaises, et elles ont aussi eu un dégât d'eau.

Pour bien saisir les contradictions qui peuvent exister entre normes des parents et normes des intervenants sociaux, nous regarderons ici quelques exemples qui mettent en lumière ce que concrètement Hélène et Jacynthe ont vécu. Deux thèmes sont cités en exemple : (1) l'utilisation du parc et (2) la fessée corrective.

THÈME 1 : Le parc et la stimulation infantile

Puisque le logement est infesté de punaises, Hélène et Jacynthe doivent faire beaucoup de lessive. Elles optent pour l'utilisation d'un parc⁶ pour assurer la sécurité de leur fils.

Hélène : D'aller prendre le linge qu'on est en train de plier, alors nous on ne veut pas le laisser lousse dans la pièce, ce qu'on fait, on le met dans le parc, avec des jouets. Le parc est là, moi je suis en train de plier du linge et je le mets là, j'y parle et je joue avec pareil là. Mais là euh...

Jacynthe : Elle est allée dire qu'il était sous stimulé.

Hélène : À cause de ça

Jacynthe : Parce qu'il restait tout le temps dans un parc, mais il ne restait pas tout le temps dans un parc.

Ici, on voit bien qu'une situation perçue par les parents ou par les intervenants sociaux peut varier. Si mettre l'enfant dans un parc pour les unes est un moyen pour faciliter l'organisation de

⁵ Le type de ressource mère/enfant qu'ont fréquenté Hélène et Jacynthe est un organisme qui accueille les mères et leurs enfants sur une période de temps prédéterminée, et ce à temps plein (jour et nuit). Cette ressource collabore avec la Protection de la Jeunesse pour la mise en place d'un plan d'intervention. Sur place, des éducatrices spécialisées accompagnent les familles dans leur quotidien.

⁶ Le parc est un petit espace délimité par des toiles, qui assure le confort du bébé et sa sécurité.

l'environnement en période de crise, l'utilisation du parc semble être perçue comme de la sous-stimulation pour l'intervenante sociale. La norme varie considérablement ici entre celle des parents et celle portée par la travailleuse sociale.

Hélène : On voulait pas passer notre temps à le chicaner, on lui donnait des jouets et on s'en occupait. Il ne se plaignait même pas, il était correct le petit là. Je ne le ferais plus aujourd'hui, je ne veux pas voir un parc monté dans la maison, je suis traumatisée. Puis ma mère le pire, c'est ça qu'elle faisait avec nous autres.

C'est donc un comportement parental normalisé par les parents, ayant comme point de repère leur propre vécu d'enfant et familial antérieur. Ce comportement est remis en question par les services sociaux. Alors que les parents y voient un moyen de bien s'occuper de leur enfant. Cette disparité de normes contribue à définir une morale familiale distinctive. Elle entre en jeu de manière concrète à travers le signalement à la DPJ, qui a un impact significatif sur le vécu de cette famille.

THÈME 2 : La fessée corrective

Hélène : Puis moi je demandais de l'aide aussi au CLSC, dans cette période-là, parce que j'étais bien stressée, j'avais bien de la misère avec autre chose et écoute, j'ai grandi dans les années 80, la fessée corrective je l'ai eue, puis à un moment donné une fois je l'ai donné à Michel (enfant du couple, 2 ans), je ne savais plus quoi faire, puis elle (Jacynthe) vient me voir et elle m'a dit «fais quelque chose, je ne sais plus quoi faire». Bien, j'ai fait quelque chose. Après ça elle me dit «bien, je ne suis pas d'accord», bien il me semble que c'est correct, on va aller voir sur internet «ah, t'as raison, j'ai pas raison».

Jacynthe : À partir de deux ans, jusqu'à l'âge de 12 ans, il faut que l'enfant soit vraiment conscient de pourquoi il reçoit une fessée corrective.

Hélène : Là, à ce moment-là, j'ai appelé le CLSC, j'ai expliqué à ma travailleuse sociale ce qui se passait, qu'est-ce qui s'était passé, et je lui ai demandé «peux-tu m'avoir une éducatrice qui pourrait me donner d'autres outils». Parce que moi, l'éducation qu'on m'a donnée, c'est ça. Elle m'a envoyé une éducatrice spécialisée, mais je n'ai même pas eu le temps de la voir trois fois. Ils ont fait enlever les enfants. Ils ont fait un deuxième signalement, la DPJ a débarqué, supposément j'aurais fait une colère au CLSC pour faire enlever la travailleuse sociale.

Là ils ont demandé à mon père s'il m'avait abusé sexuellement, ça c'est la DPJ là. Ils ont été demander à ma mère si elle me battait quand j'étais jeune, il y a des choses qui se sont passées, mais je ne considérerais pas ça battre, pour l'époque. Aujourd'hui ça serait épouvantable, écoute j'ai donné une fessée sur une couche de mon gars, c'est la fin du monde. Je suis une criminelle quasiment.

Un signalement à la DPJ a été fait à cause d'un cumul de situations qui ont été évaluées comme préjudiciable à la sécurité et au développement des deux enfants d'Hélène et de Jacynthe.

Dans ce contexte où le signalement est retenu par la DPJ, l'ensemble des comportements parentaux sont compilés dans un rapport d'évaluation qui servira plus tard à orienter les services. Ce rapport est symbolique pour les parents. Elles en parlent pendant notre entretien. Pour Hélène et Jacynthe, la mention et même la déqualification de leurs comportements parentaux viennent remettre en question tout un univers de normes familiales qu'elles prônaient jusqu'alors.

L'utilisation du parc et la fessée corrective sont des exemples de comportements parentaux normalisés à l'intérieur de la famille, qui, lorsque mis en contact avec une normativité extérieure, véhiculée par les travailleurs sociaux, se voient disqualifiés, voire interdits et punis.

THÈME 3 : Exemples divers

D'autres exemples de comportements parentaux ont été relevés dans les entretiens. Pour Stéphanie (mère de Laura, 14 ans), une différence de points de repère normatifs s'est avérée une source de conflits :

Stéphanie : J'ai toujours eu un bon contact avec les travailleuses sociales, la même vue d'ensemble, mais à ce moment-là la relation était un peu plus difficile puis il y a des choses qu'on ne voyait pas de la même façon, c'était un peu plus conflictuel, que je pourrais dire.

Ça a duré sept mois. Sur ce sept mois-là, il devait y avoir des contacts réguliers avec la travailleuse sociale, puis encore là, j'ai dû faire face à une situation avec la travailleuse sociale que je n'étais pas toujours sur la même longueur d'onde. Puis avec elle, ce que j'ai de la difficulté, et dans mon milieu de travail je fais face à ça moi aussi, c'est quand ça vient toucher nos propres valeurs personnelles. Ça touchait beaucoup ses valeurs personnelles et elle me répétait souvent ses valeurs.

Chercheuse : Comment ça se passait?

Stéphanie : Comme genre la façon que ma fille s'habille, les permissions que j'accordais à ma fille. Disons, elle avait onze ans, disons je la laissais aller à la Ronde, ou prendre le métro, l'autobus toute seule. Pour elle, dans ses valeurs, je ne devrais pas faire ça. Des choses comme ça. Elle venait beaucoup sur ces sujets-là. Que moi, je venais sentir le besoin de me justifier, jusqu'au point d'aller chercher des informations sur internet puis d'aller bonifier ça envers elle.

Stéphanie suggère, pour remédier à ces écarts qui se font sentir dans l'espace d'intervention : «Moi je pense qu'elle aurait pu prendre en compte mes points de vue à moi. Avoir une certaine flexibilité ». C'est étonnant de voir comment les parents remettent en question les interventions, tout en suggérant des pistes d'action différentes de ce qu'ils ont vécu.

Pour Mickael (père monoparental, un enfant de 4 ans avec diagnostic de trouble du spectre de l'autisme, parent non-initié, intervention sociale introduite), les différentes normes parentales

sont associées à la culture de la personne. Il critique le manque d'hétérogénéité chez les intervenants sociaux. Selon lui, une plus grande diversité, en reflet de la société québécoise actuelle, permettrait une meilleure compréhension du vécu des familles :

Mickael : Elle dit «pourquoi il dort dans ton lit maintenant?». Je dis «dans deux semaines, il y a une famille qui donne moi un petit lit». C'est pas la fin du monde, you know. C'est juste partager le même lit. I know in North America they don't do this as much, c'est plus froid you know. Je sais il a besoin d'une chambre fermée. I come from Asian background, why do I have to listen to this anyway? Don't need this just because it's white majority who makes this rules, to be honest. It doesn't mean it's always the best thing. Les Africains, ils partageaient le lit avec les enfants aussi, you know. C'est pas un nouveau chose. C'est juste un chose du monde occidental. Regarde a dit comme les sociaux voir les choses comme ça, juste pour partager un lit. Parce que je veux retourner à l'école, j'ai pas beaucoup de l'argent, pour ma bourse...

You know, Jeremy peut dormir seul aussi, peut-être je rencontre une femme une journée. C'est la vie. Lui aime ronfler dans le soir et je dis «tabarnak», je dors pas dans le soir, you know. C'est juste convenient all the time, dans une semaine, deux semaines... Le social worker qui prend mon situation, si c'est dangereux pour Jeremy... toutes les choses comme ça. Je pense c'est un problème avec le réseau. J'ai jamais rencontré un social worker pas blanc. Toujours les personnes qui font l'intervention, sont blancs. Maybe it will be nice it reflects Quebec real society. We have lots of immigrants here. We need that, for economy, with more diversity, maybe in the social services, not just with social workers, police officers, doctors, everybody in the social services, people work for the blue collar, now we hire immigrants. Just hire the person who's best for the job. If you come from different cultures, you're more open to other cultures. Like a person who's laugh at my level of French when I'm speaking, when you're asking for services. Ça vient accrocher sur moi parce que j'ai un accent. J'ai un grosse accent, je sais. Fais un peu des efforts. Souvent, il accroche sur moi. It's not the only service people about why you're different, you know. I think we have to be more culturally sensitive, non the dominant culture. I think they're both the same.

La pluralité des normes est un enjeu important en contexte d'intervention sociale. Pour Mickael, la norme parentale est portée par une certaine culture dominante (occidentale, blanche, francophone, etc.). Cette norme se place à son tour comme dominante dans la rencontre entre parents et travailleurs sociaux. Une morale sociale se transmet par des codes et des normes imposés, soit indirectement via un processus d'enculturation, soit directement via la coercition et les sanctions (Massé 2009 : 22). Ces moralités se situent effectivement selon une hiérarchie dans un contexte social/local donné (idem). C'est exactement ce que Mickael traduit par son expérience.

Massé nous rappelle que l'éthique est un lieu où les subjectivités se construisent et se reconstruisent pendant l'expérience. Dans les situations de ruptures se manifestent des dilemmes conduisant « l'individu à puiser dans son répertoire de valeurs, de représentations ou de normes pour résoudre les dilemmes éthiques émergeant en situation de rupture » (Massé 1990 : .33).

L'individu se reconstruit une nouvelle identité. Dans notre recherche, c'est ce qui revient de manière récurrente : l'identité de la famille se définit et se redéfinit à travers les rencontres avec les travailleurs sociaux. Étant donné que les normes parentales et familiales des parents sont confrontées à un univers normatif nouveau et distinct, ils vivent implicitement une remise en question de leurs comportements habituels.

5.3 Échange des savoirs

L'identification d'une certaine dynamique des savoirs entre les parents et les travailleurs sociaux nous informe sur le rapport entre les uns et les autres. Les entretiens donnent à voir comment les parents envisagent les savoirs professionnels et expérientiels des travailleurs sociaux. L'analyse du matériel quant aux différents savoirs mobilisés renforce l'hypothèse du pluralisme moral dans cette rencontre entre parents et travailleurs sociaux. En plus, nous verrons comment les parents se situent à l'intérieur de cette dynamique particulière. La rencontre des savoirs d'expérience des parents et des savoirs professionnels et expérientiels des travailleurs sociaux permet une meilleure définition de l'univers de sens qui se crée dans cet échange entre les uns et les autres.

Voyons ce que nous dit Angèle sur sa rencontre avec la travailleuse sociale :

J'ai remarqué deux choses. Chaque fois que l'intervenante a entendu quelque chose de nouveau de ma vie, elle voulait savoir, et elle voulait savoir comment je me sentais, qu'est-ce que je pensais à ça, comment je pourrais réagir, comment j'ai réagi et comment je pourrais réagir autrement et tout ça. Et la deuxième fois, c'est, elle m'a donné beaucoup de ressources, selon mes besoins, elle m'a donné des ressources proches de moi et c'est ça. Elle a pris du temps pour me comprendre et elle m'a donné des ressources et pas vraiment des conseils, mais... oui, elle m'a donné des conseils, j'ai aimé ça (Angèle).

Dans cet exemple, et même dans la chronologie que la mère emploie pour réciter son expérience, l'intérêt porté par la travailleuse sociale pour les savoirs d'expérience de la mère est placé en premier plan. Angèle apprécie positivement le temps qui a été pris pour être comprise comme parent et comme famille. Ses savoirs expérientiels de mère sont dès lors mobilisés dans la rencontre. Encore une fois ici, comme pour Sandra, la notion de temps est directement liée à l'appréciation de l'intervention qui est proposée.

Nous verrons maintenant plus précisément comment les parents se situent face aux savoirs des professionnels du travail social. Les savoirs professionnels répertoriés sont en général des

conseils recherchés et des savoirs référant à la parentalité pour améliorer sa vie familiale. Les savoirs expérientiels réfèrent à l'expérience plus personnelle de l'intervenant, qui influence le lien qui se crée entre le parent et le travailleur social. Outre les savoirs recherchés par les parents, une vision plus critique s'est exprimée lors des entretiens. Cette critique est parfois liée au discours professionnel et à celui qui le porte, le travailleur social. C'est un discours, un jargon professionnel, que les parents ne comprennent pas toujours. Nous verrons comment les parents se rebutent à un lexique qui ne rejoint pas toujours leur univers de sens. Comme si le langage des uns n'était pas le même que le langage des autres.

5.3.1 Savoirs professionnels

Les savoirs professionnels recherchés par les parents se déclinent sous forme de recommandations, de trucs et de connaissances sur les habiletés parentales :

«Mais on a appris des supers de bons trucs pareil pendant qu'on était là.» (Hélène et Jacynthe sur leur séjour en Ressource mère/enfant)

«Je suis allé chercher de l'aide, je suis allé chercher des recommandations (...)» (Pierre)

«Pour les habiletés parentales, que pour des situations conflictuelles entre conjoint et conjointe, par rapport à comment intervenir auprès des enfants (...) ils m'ont donné des outils aussi» (Stéphanie)

Ces savoirs professionnels sont aussi perçus comme des points de repère quant au savoir-faire comme parent :

Donc l'aide d'une travailleuse sociale ça m'a permis d'avoir comme une balise de comment m'y prendre, parce que j'avais comme un grand besoin de, je ne savais pas comment m'y prendre. (Stéphanie)

Oui, définitif parce que parent, ça ne s'apprend pas à l'école, c'est quelque chose qu'on apprend sur le tas puis, je dirais, deux enfants séparés de six ans, ça n'amène pas la même gestion. Ma sœur et moi, par exemple, on avait juste un an d'écart, même là mes parents n'avaient pas, on était deux personnes, deux tempéraments complètement différents. Moi j'étais un enfant plutôt calme et docile, ma sœur était une enfant plutôt rebelle et plutôt à batailler les décisions des parents, à tout remettre en question puis les enfants... je ne suis pas né avec un diplôme de parent (Pierre)

Bien que ces savoirs professionnels soient nouveaux ou différents des points de repères des parents, ceux-ci les prennent en compte pour modifier leur propre expérience familiale. Ces savoirs contribuent à une redéfinition de la famille.

5.3.2 Savoirs expérientiels

Les savoirs expérientiels recensés lors des entretiens réfèrent à l'expérience plus personnelle des travailleurs sociaux. Deux exemples illustrent cette place que peuvent prendre les savoirs expérientiels dans un contexte d'intervention. Michelle est une mère d'origine haïtienne. Elle a quatre filles et n'a pas de partenaire. Quand nous avons rencontré Michelle, dans un organisme communautaire à proximité de sa résidence, ce lien privilégié qu'elle entretient avec une intervenante (Yasmine) s'est imposé dans son récit.

Un, c'est une Haïtienne, deux, ce n'est pas parce qu'elle est intervenante, pas seulement, elle est une Haïtienne, on a créé des liens comme naturellement, même culture, elle est comme, moi je ne la considère pas comme une intervenante (..) C'est ça l'importance. Il faut s'informer. Parce que ça se peut que moi aussi, si je n'avais pas mon groupe, ou je n'ai pas mon amie... quand tu arrives quelque part, tu vois une Haïtienne, je te vois comme intervenante, j'ai des enfants, je suis toute seule, c'est sûr que je vais être moins ouverte avec toi, que je vais l'être avec Yasmine. Un, c'est une Haïtienne, deux, elle connaît notre communauté mieux que tout le monde, elle étudie en plus dans le domaine, elle est plus capable de comprendre pourquoi on fait si, pourquoi on fait ça. (Michelle)

Cet exemple de récit montre bien comment les savoirs d'expérience de la travailleuse sociale peuvent jouer un rôle dans la construction du lien de confiance. Le savoir de l'intervenante sociale est reçu comme positif parce que l'intervenante est aussi validée de par la position qu'elle occupe au sein du groupe (de la communauté). La proximité d'appartenance semble favoriser une reconnaissance de la part du parent. La proximité d'appartenance est ici reconnue comme un facteur qui favorise l'appréciation positive de l'intervention sociale. Toutefois, ce constat n'implique pas que ce soit toujours le cas. Cette proximité pourrait générer d'autres points de vue (qu'il nous reste à explorer dans de futures recherches).

Un autre parent a abordé le rapport à l'expérience d'une manière similaire. Mickael est un père monoparental, il a un fils de 4 ans, qui a un diagnostic de Trouble du spectre de l'autisme. Clairement, il exprime comment les différences entre le parent et la travailleuse sociale peuvent creuser un écart quand les points de repère sont différents :

C'est comme un manque ou quelque chose. If anyone who's... little culturally different, it's hard, I can understand if you're from a different culture. It's different when you're stuck and there's no... there's no... people'll make a little of an exception you know, if you're culturally a little bit different. You make all the difference and it doesn't reflect back a little bit, it's so rigid sometimes. Yes, sometimes it's a problem (Mickael, père monoparental d'un fils de 4 ans, avec un diagnostic de Trouble du spectre de l'autisme)

La manière d'envisager les pratiques parentales se définit à partir des expériences de vie de chacun. Pour Michelle, c'est l'appartenance à une même communauté qui facilite le lien de confiance. Pour Mickael, ce sont les distinctions implicites à la *culture (tel qu'il emploie ce terme)* qui expliquent parfois le manque de compréhension et la rigidité perçus chez les intervenants sociaux.

5.3.3 Discours professionnel

Le lexique professionnel est en soi un savoir. Ce savoir académique/professionnel ne correspond pas toujours aux savoirs des parents. Le lexique propre au travail social s'apprend à l'école, dans les livres, etc. Hélène et Jacynthe se rappellent une évaluation du développement de leur fils aîné Michel (2 ans à l'époque de l'intervention). Le langage utilisé dans l'évaluation faisait défaut aux yeux des deux mères, loin de leur réalité. C'est aussi la remise en question du développement de Michel et de leurs aptitudes de parents comme le propose l'extrait suivant :

Jacynthe : «un retard cognitif, un retard langagier, un manque de stimulation» blablabla. Par contre, ça ne tenait pas en compte que Michel descendait, montait et descendait les escaliers tout seul.

Hélène : Oui. Ah c'est ça, dans le test c'est marqué.

Hélène et Jacynthe : «marche avec aide»

Hélène : C'est parce qu'il marche depuis qu'il a neuf mois et demi, il saute, il grimpe

Jacynthe : Sous-stimulé

Hélène : Il monte la glissoire ici au parc.

Jacynthe : Il empilait des blocs legos pour se faire des marches, pour être capable de grimper pour aller chercher quelque chose de plus haut dans la bibliothèque de jeux.

Hélène : Mais tsé, cognitivement il n'était pas assez avancé (avec un ton "sarcastique").

Cet extrait place en avant-plan la distinction entre le discours professionnel et le discours des parents. Comme si les parents et les intervenants regardent deux réalités différentes. Chaque acteur a sa manière de la décrire. D'un côté les professionnels qui possèdent des savoirs acquis par leur formation et leur expérience professionnelle ; de l'autre, des savoirs parentaux expérimentiels.

5.4 Légitimité de l'objet d'intervention sociale

À travers la présentation des valeurs, des normes et des savoirs en dynamique dans la rencontre entre parents et travailleurs sociaux, il apparaît que l'objet d'intervention sociale est un facteur déterminant quant à la légitimité de l'intervention sociale. On constate que différents types de légitimité se dégagent de cette pluralité de pratiques et de normes, celle-là qui s'entrecroisent, s'interinfluencent, se côtoient et s'affrontent.

La légitimité des pratiques et des normes des parents renvoie à la justification des parents quant à leurs habitudes parentales, par exemple la fessée corrective ou l'utilisation du parc pour bébé. Ici, ils évoquent les pratiques et normes apprises de leurs parents ou grands-parents. Si cela correspond à la façon d'apprendre le rôle de parent, il convient de rappeler que les générations précédentes à celle des parents d'aujourd'hui ont eu d'autres façons de soigner et d'éduquer leurs enfants, vu les changements importants qu'a connus la famille et les droits des enfants et des femmes au Québec depuis les dernières générations.

La légitimité des pratiques et normes de la travailleuse sociale ou du travail social se situe au croisement des normes, des valeurs et des savoirs pluriels détenus par les professionnels du travail social. En plus de ces dimensions, rappelons que l'entretien et le rétablissement du lien social est la cible principale des travailleurs sociaux. Ainsi, la légitimité des pratiques passe à travers la multiplication des liens qui unissent les travailleurs sociaux aux acteurs qui composent le champ familial. Ces acteurs qui s'emploient à définir une « famille normale » au Québec influencent les interventions sociales. Les pratiques et les normes de l'Ordre professionnel et celles de ces principaux intervenants auprès des familles, les travailleurs sociaux, sont modulées par cette interaction entre acteurs du champ familial. Le *droit familial* impose aux parents des « responsabilités » concernant le droit et le devoir de garde, l'entretien, la surveillance et l'éducation de leurs enfants, des responsabilités auxquelles les parents doivent se soumettre pour ne pas se voir confisquer leur *autorité parentale*, une « déchéance » que le Tribunal de la jeunesse peut autoriser de façon partielle ou totale, à la suggestion d'ailleurs de la travailleuse sociale.

Précisément en lien avec les interventions sociales familiales, il est important de rappeler que la Loi sur la Protection de la jeunesse exerce un poids considérable quant à la légitimité des pratiques des travailleurs sociaux. Nous avons vu que cette loi préconise la protection de l'intérêt

de l'enfant et le respect de ses droits fondamentaux. Quand la travailleuse sociale intervient comme intermédiaire entre l'État et la famille, et que la protection de l'enfant est l'objet d'intervention, la légitimité de cette intervention est justifiée et endoctrinée par le contexte juridique. Intervenir auprès des familles a pour fonction de protéger les droits de l'enfant et aussi pour surveiller les parents pour « abandon, négligence, absence de soins appropriés, abus sexuels mauvais traitements physiques, etc ». Aussi, le droit criminel s'oppose aux corrections physiques en contexte familial ; ainsi, quand les parents ont des pratiques qui n'encodent pas avec le droit de l'enfant, les interventions sociales sont légitimées.

Finalement, les normes et les règles qui régissent les interventions sociales sont influencées de plus en plus par les sciences psychologiques, dont la théorie de l'attachement, les notions de développement de l'enfant etc. Comme nous avons pu le voir dans l'état des lieux, l'évolution du travail social au Québec est influencée par des modèles de pratique, ceux-ci agissant comme jalons de la légitimité des pratiques d'intervention sociale.

Ainsi, pour comprendre la *légitimité que les parents reconnaissent ou non à l'intervention sociale*, d'après leur point de vue, il est primordial de considérer les deux autres types de légitimité : soit celle des pratiques et des normes des parents et celle des pratiques et des normes de la travailleuse sociale. En explorant les normes, les valeurs et les savoirs des uns et des autres, ainsi que leurs interactions, on constate que cette légitimité est complexe : elle se dessine à travers une pluralité de normes issues de coutumes familiales, de règles professionnelles de conduite, de lois sur l'enfance et la famille ainsi que de valeurs et savoirs de tous ordres.

5.5 Éthique de la reconnaissance : un regard posé sur la rencontre entre parents et travail social

Dans cette rencontre entre parents et travailleurs sociaux, cette voix des parents met en perspective une question importante soit comment penser cette rencontre? C'est-à-dire que ce que les parents ont révélé à travers notre démarche de recherche nous donne accès à leur monde de perceptions. Alors comment concrètement penser la rencontre entre les parents et les travailleuses sociales pour que cette voix soit entendue. Cela nous amène à questionner s'il y a une autorité morale, qui prime sur une autre dans cette rencontre? Est-ce qu'un des deux univers de sens a une plus grande valeur qu'un autre? L'éthique de la reconnaissance propose des pistes pour penser cette

rencontre (Ricoeur 1990, 2001; Rhéaume 2007; Fortin 2013). Cette éthique suppose une coproduction des savoirs entre acteurs du soin. Les savoirs s'entremêlent et se confrontent (Fortin 2013). Dans un contexte de pluralisme moral, elle place au cœur de sa théorie l'incertitude et la méconnaissance de l'Autre (Ricoeur 1990, Ricoeur 2001, Fortin 2013). À cet égard, il convient de penser que les moralités en présence ont chacune une valeur intrinsèque, qu'on gagne à définir. « L'adoption d'une telle posture rend caduque toute prétention à savoir mieux que l'autre ce qui est dans son intérêt, tout en rendant légitime une quête de compréhension des valeurs qui soutiennent ses principes de part et d'autre. » (Fortin 2013 : 27). En adoptant une éthique de la reconnaissance, on opte pour une identification des normes et des valeurs qui sont en interaction. La présente étude montre comment il peut être possible d'identifier l'univers moral des parents lorsqu'on s'y intéresse. Leurs récits d'intervention mettent de l'avant les normes et les valeurs qui guident leurs actions de parentage. En plus de les situer face à une morale sociale véhiculée par les travailleurs sociaux, cette recherche a été l'occasion de mieux saisir les fondements moraux des uns et des autres.

Un concept à mettre de l'avant dans une telle lecture des situations d'intervention est la subjectivité et l'intersubjectivité des acteurs. Une théorie du sujet implique de penser ce dernier dans un rapport à l'autre (Rhéaume 2007). C'est exactement ce que montrent les récits de parents. Soit que le sujet « parent » se définit à travers la rencontre avec les travailleurs sociaux. Dans les entretiens, les parents se sont positionnés face à leur expérience. Ils ont soulevé des questionnements vis-à-vis des travailleurs sociaux rencontrés. Ils se sont demandé si le monde moral défini par les interventions des travailleurs sociaux leur ressemble ou non. À travers les services sociaux qu'ils reçoivent, ces parents se définissent davantage. Au-delà des valeurs explicites, il est intéressant de constater que la famille est en soi une valeur majeure pour les parents qui côtoient les services de travail social dans leur vie familiale. Cela nous permet de penser que la rencontre avec les services contribue à la construction d'une meilleure définition de la famille pour les parents. L'univers de sens des parents se voit confronté à un univers moral extérieur et se transforme. Peu importe que les parents apprécient positivement ou non les services sociaux, ils se définissent à travers cette rencontre. Ils se situent face à leurs propres valeurs, normes et savoirs.

Cette recherche a permis de faire ressortir les valeurs des parents et leur propre normativité familiale. Le contact avec les travailleurs sociaux amène les parents à se définir. C'est dire que la

rencontre vécue par le parent le place vis-à-vis sa propre construction morale du monde familial. Ce rapport à l'Autre contribue à définir le sujet, comme Ricoeur nous l'enseigne (Ricoeur 1990). Les parents, étant face à une moralité nouvelle, distincte, se rendent compte de leur propre subjectivité et de leur monde moral ; soit un espace de normes, de valeurs et de savoirs qui leur sont propres.

Dès lors, comment faire mieux entendre la voix des parents, en admettant que dans un même espace de rencontre puisse coexister plus d'une morale? Comment cette voix des parents pourrait être mieux entendue? L'éthique de la reconnaissance propose des avenues sensibles aux réalités de ces parents. Elle implique un modèle de dialogue ouvert et risqué (Rhéaume 2007). Ce qui, concrètement veut dire : investir dans des pratiques communicationnelles marquées par l'échange, la rencontre collective, autour de projets qui rejoignent et engagent tous les partenaires visés (idem). C'est une éthique qui suppose le compromis. La reconnaissance serait une possible ouverture vers le dialogue entre soignants et soignés : « Cette reconnaissance est l'amorce de tout dialogue, le prérequis à ce colloque qu'on voudrait singulier, entre celui qui soigne et celui qui demande à être soigné, dans un univers où les repères sont souvent autres » (idem : 44).

Si on regarde l'ensemble des entretiens, on constate que les parents se disent entendus quand différents facteurs sont réunis: prendre le temps, l'intervenante comme une amie, des conseils comme une option et non une obligation, la compréhension des distinctions en lien avec la communauté d'origine, le respect de la vie privée, la neutralité et le lien de confiance. L'ensemble de ces facteurs apparaissent comme des éléments clés dans un processus de rencontre qui se veut coconstruit. Alors que ce qui est critiqué comme facteurs renvoie à des situations où un écart se creuse entre le parent et le travailleur social : l'injonction normative, le sentiment que ses valeurs profondes n'ont pas leur place dans la rencontre, l'absence de vie privée au profit d'une intrusion des services dans sa vie familiale et l'imposition de l'aide. Puis, les valeurs, les normes et les savoirs des uns et des autres se rencontrent. Implicites à un univers de sens de chacun, leurs différences et leurs similitudes influencent la rencontre et son issue.

C'est d'ailleurs cette idée de dialogue qui stimule l'ancrage de cette recherche. On en arrive ici à dire que le dialogue entre les parents et les travailleurs sociaux est une avenue possible pour que les différentes moralités soient entendues. Un dialogue qui s'inscrit dans un contexte où on prend le temps de se parler et de s'écouter. C'est exactement de ce que mettent de l'avant Carl

Lacharité et Vicky Lafantaisie dans leurs études sur la négligence au Québec : une surresponsabilisation des parents est constatée dans ce contexte. Cela rend difficile la réflexivité à l'intérieur du rapport entre parents et intervenants sociaux. Suite à ces conclusions, les auteurs revendiquent qu'une attention soit portée sur les facteurs contextuels et environnementaux qui produisent des conduites parentales et des états développementaux chez les enfants. Les auteurs appellent les chercheurs à créer des espaces de paroles avec les parents. Et cela, afin de mettre en lumière les savoirs d'expérience qui se façonnent dans l'intervention sociale. (Lacharité et Lafantaisie, 2015, 2020).

Cette hypothèse permet de croire qu'il est possible de transformer le rapport entre soignants et soignés. Alors que Bourgeault remet en question cette dynamique et parle d'appropriation de l'Autre comme d'un pouvoir détenu par les soignants (Bourgeault, 2003), la Reconnaissance met de l'avant un processus qui engage une coproduction des savoirs entre acteurs. Semble-t-il que cette voie soit intéressante à envisager dans cette rencontre particulière entre parents et travailleurs sociaux

CONCLUSION

Tu les aimes tes petits, même si ça a l'air que tu ne les aimes pas. Tu les aimes pareil. Mais tu ne sais pas vivre, parce que tu ne l'as pas appris. (Sandra)

La voix des parents met en lumière que chaque famille a sa propre histoire. Leurs expériences avec les travailleurs sociaux ont été examinées sous la loupe d'une éthique anthropologique. Celle-ci nous permet de regarder localement le pluralisme moral qui coexiste entre les différents acteurs dont il est question, soit les parents et les travailleurs sociaux. La démarche anthropologique entreprise a permis de documenter différentes perspectives de parents qui interagissent avec des travailleurs sociaux. Ainsi, nous avons recensé trois facteurs majeurs qui ont un impact sur la légitimation des pratiques d'intervention sociale pour les parents : l'historique d'intervention sociale, la nature des services sociaux et l'objet d'intervention sociale.

Les récits des parents donnent à voir, en quelque sorte, un lexique moral de la parentalité quand celle-ci est remise en question par ce contact avec une moralité sociale différente de la leur. Si cette morale sociale attribuable à une supposée «bonne parentalité» est transmise et portée par les travailleurs sociaux dans les interventions (puisque'ils sont intermédiaires et renforçateur des liens sociaux), elle n'est pas toujours admise comme la morale principale à adopter par les parents. Des variantes normatives sont possibles. Les normes, les valeurs et les savoirs qui sont négociés dans l'espace d'intervention évoquent ce pluralisme moral. Qui plus est, les parents sont en quête d'une reconnaissance de leur propre moralité familiale.

Les facteurs de légitimation de l'intervention sociale témoignent de cette quête. À même les récits des parents, nous avons répertorié quatre facteurs principaux qui modulent l'appréciation que font les parents de l'intervention, ainsi que la légitimité qu'ils y accordent : les motivations à se faire aider, la présence ou non d'un lien de confiance, la neutralité du travailleur social et les limites à l'intervention sociale.

En plus des facteurs qui influencent l'appréciation de l'intervention sociale, d'autres éléments modulent ce rapport à l'aide : l'historique d'intervention sociale (le fait d'être initié ou

non à l'intervention sociale), la nature de l'intervention sociale (l'imposition de l'intervention sociale versus l'introduction de l'aide dans la famille) et l'objet d'intervention social. L'histoire de vie des parents joue définitivement un rôle dans leur manière d'appréhender la présence d'un travailleur social dans leur vie. Des exemples majeurs appuient cette idée : des mères qui ont connu des travailleurs sociaux dans leur enfance ou encore qui ont entendu parler du travail social par leurs parents. Une perspective apprise avant l'expérience contemporaine module le rapport actuel avec les intervenants sociaux. En plus, il est documenté et appuyé dans cette recherche que la peur de se faire enlever ses enfants par les services sociaux peut être très présente chez des parents qui associent les travailleurs sociaux au placement d'enfants. Cette peur est parfois même viscérale. D'autres parents se sentent davantage compris dans leurs univers familiaux quand la travailleuse sociale est à proximité et qu'elle partage des valeurs semblables.

Du moins, cet espace qui se crée entre les parents et les travailleurs sociaux est un lieu où valeurs, normes et savoirs sont mis de l'avant. Des uns, et des autres. Notre recherche a permis aux parents de dire ce qui pour leur famille est significatif. Ces parents rencontrés ont contribué à explorer plus en profondeur le pluralisme moral entre eux et les travailleurs sociaux. Mais aussi, ils ont eu un espace pour se définir à partir de leur propre expérience. Pour certains, ce fut un moment émotif, pour d'autres, ce fut un espace de remise en question.

L'éthique de la reconnaissance, telle que présentée dans ce mémoire en discussion avec les données recueillies, offre des pistes de compréhension qui peuvent être utilisées sur les terrains de l'intervention sociale. Si la famille est unique vis-à-vis une normativité sociale, la famille demande du temps pour faire entendre sa voix. Cette voix est le véhicule d'un univers de sens particulier. «Mettre en œuvre une politique de la reconnaissance consiste en définitive à désinstitutionnaliser la souffrance en donnant la parole à celui qui souffre, qui est exclu, stigmatisé, en un mot à l'utilisateur» (Astier 2010 : 104).

Dans la sphère particulière entre parents et travailleurs sociaux, normes, valeurs et savoirs se rencontrent. Dans ce contexte, le parent, sujet, se définit et se redéfinit. Sa définition de la famille se transforme. Le parent prend ou rejette ce qui lui est proposé. Ce qui fait un sens pour lui avec ses enfants. Le dialogue, risqué, advient une piste pour échanger sur le pluralisme moral en présence. Pour y arriver, prendre le temps est nécessaire et impossible de «penser le sujet sans l'inscrire dans un rapport à l'autre» (Rhéaume 2007).

Certes, instaurer et favoriser un dialogue entre les parents et les travailleurs sociaux apparaît comme une avenue enrichissante pour favoriser la prise de parole des parents vis-à-vis les services sociaux qui leur sont proposés. Ce dialogue est possible à travers les débats sociaux (Parazelli 2004) et par des recherches qui s'intéressent au point de vue des parents dans les processus d'intervention sociale (C. Colin, Desrosiers, et Ministère de la santé et des services 1989; R. B. Dandurand et Ouellette 1992; R. Dandurand 2001; ÉTHOS. et al. 1990; Vicky Lafantaisie, Milot, et Lacharité 2017; Lafantaisie 2011; 2017; Perreault et al. 1998; Rurka 2007). Notre recherche a été l'occasion de participer à ce dialogue. L'approche anthropologique qui donne corps et voix aux parents dans cette démarche enrichit nos connaissances sur les perspectives des parents face aux pratiques d'intervention sociale des travailleurs sociaux. En plus de nous donner une compréhension plus approfondie de la légitimité des pratiques de travail social auprès des familles.

Références bibliographiques

Accardo, Alain, 1997, *Introduction à une sociologie critique : lire Bourdieu*, Bordeaux, Le Mascaret, 280p.

Alinsky, Saul David, 1976, *Manuel de l'animateur social : une action directe non-violente*, Paris, Seuil, 248p.

Asselin, Pierre, Suzanne Mongeau, et Linda Roy, 2007, « L'intervention clinique avec les familles et les proches en travail social », *Problèmes sociaux, tome IV, sous la direction de Henri Dorvil*, Montréal, Presses de l'Université du Québec, p187-214.

Astier, Isabelle, 2010, *Sociologie du social et de l'intervention sociale*, Paris, Armand Colin, 126p.

Bibeau, Gilles, et Sylvie Fortin, 2008, « Inégalités et souffrance sociale: une approche anthropologique », *Les inégalités sociales de santé au Québec*, Montréal, Les Presses de l'Université de Montréal, p111-39.

Blair, Kevin D, 2007, « Social Work and the Cultural Dialogue », *Critical Social Work*, Volume 8, no.1, adresse : <https://doi.org/10.22329/csw.v8i1.5742>, document consulté en ligne le 22 Janvier 2021.

Blum, Françoise, 2002, « Regards sur les mutations du travail social au XXe siècle », *Le Mouvement Social*, no.1992, France, p83-94.

Bouquet, Brigitte, 2009, « Responsabilité éthique du travail social envers autrui et envers la société : une question complexe », *Vie sociale : La responsabilité, entre philosophie, éthique et droit*, no.3, Paris, Eres, p43-55.

Bourdieu, Pierre, 1976, « Le champ scientifique », *Actes de la recherche en sciences sociales*, no. 2, p88-104.

Bourdieu, Pierre, 1984, « Espace social et genèse des " classes " », *Actes de la recherche en sciences sociales*, no 52, p3-14.

Bourgeault, Guy, 2003. « L'intervention sociale comme entreprise de normalisation et de moralisation: Peut-il en être autrement ? À quelles conditions ? », *Nouvelles pratiques sociales*, volume 16, no.2, Montréal, p92-105.

Bourgeault, Guy, 2004, « Entre le bruit et le silence. Le dit et le non-dit, l'élué des éthiques », *Dit et non-dit, contredit, interdit*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, p17-43.

Bourque, Mélanie, et Josée Grenier, 2015, « Réseau de la santé et services sociaux au Québec : transformations, mouvances et conséquences sur les acteurs », Ministère de la santé et des services sociaux et Université du Québec en Outaouais, 146p.

Brodwin, E. Paul, 2013, *Everyday Ethics, Voices from the Front Line of Community Psychiatry*,

Oakland, University of California Press, 248p.

Carle, Marie-Ève, 2013, « Logiques divergentes et confrontations des savoirs ». *Anthropologie Et Sociétés*, Volume 37, no. 3, p139-56.

Carr, E. Summerson, 2011, « Qualifying the Qualitative Social Work Interview A Linguistic Anthropological Approach », *Qualitative Social Work*, Volume 10, no. 1, p123-43.

Carr, E. Summerson, 2009, « Anticipating and inhabiting institutional identities », *American Ethnologist*, Volume 36, no.2, p317-36.

Cockerham, William C, 2005, « Health Lifestyle Theory and the Convergence of Agency and Structure », *Journal of Health and Social Behavior*, Volume 46, p51-67.

Colin, Christine et Hélène Desrosiers, 1989, *Naître égaux et en santé : avis sur la grossesse en milieu défavorisé*, Québec, Ministère de la santé et des services sociaux, 153p.

Colin, Christine, Francine Ouellet, Ginette Boyer, et Catherine Martin, 1992, *Extrême pauvreté, maternité et santé*, Montréal, Éditions Saint-Martin, 259p.

Collectif, « Encyclopédie Universalis », consulté en ligne le 15 octobre 2017, <https://www.universalis.fr/dictionnaire/famille/>.

Colle-Plamondon, Maya, 2013, « Le lien intervenant-jeune en unité de réadaptation : de la relation d'aide à l'alliance thérapeutique dans un contexte d'autorité », *Mémoire de maîtrise*, (M.Sc., Anthropologie), Université de Montréal, 120 pages.

Commission des droits de la personne et des droits de la famille, <https://www.cdpedj.qc.ca/fr/nos-positions/recommandations/commission-laurent>, 2022, consultée le 12 septembre 2022.

Commission spéciale sur les droits des enfants et de la jeunesse, 2022, <https://www.csdepi.gouv.qc.ca/accueil/>, consultée le 12 septembre 2022.

Corbeil, Christine et Francine Descarries, 2004, «La famille : une institution sociale en mouvement», *Nouvelles pratiques sociales*, Volume 16, no. 3, p16-26.

Cyrulnik, Boris, 1993, *Les nourritures affectives*, Paris, Éditions Odile Jacob, 254p.

Dandurand, Renée B., 2001, « Familles et services sociaux : quelles limites aux interventions? », *Service social*, Volume 48, no. 1, p1-15.

Dandurand, Renée B., 2005, « Parentage multiple et partition des responsabilités », *Familles en mouvance : quels enjeux éthiques*, Françoise-Romaine Ouellette, Renée Joyal et Roch Hurtubise dir., Culture et Société, Presses de l'Université Laval. p. 227-40.

Dandurand, Renée B., Josée Bergeron, Marianne Kempeneers, et Marie-Hélène Saint-

Pierre, 2001, *Les politiques familiales : comparaison des programmes en vigueur au Québec avec ceux d'autres provinces canadiennes, des États-Unis, de la France et de la Suède*, Montréal, Institut national de la recherche scientifique, Culture et Société, 21p.

Dandurand, Renée B., et Françoise-Romaine Ouellette, 1992, *Entre autonomie et solidarité : parenté et soutien dans la vie de jeunes familles montréalaises*, Rapport déposé au Conseil québécois de la recherche sociale, Institut québécois de recherche sur la culture (avril), 432 p.

Dandurand, Renée B., 1995, « Famille, État et structuration d'un champ familial », *Sociologie et sociétés*, Volume 27, no. 2, p103-19.

Donzelot, Jacques, 1977, *La police des familles*, Paris, Les Éditions de Minuit, 224p.

Doré, Mireille, 1987, « La désinstitutionnalisation au Québec », *Santé mentale au Québec*, Volume 12, no. 2, p144-57.

Dorvil, Henri, et Robert Mayer. 2008, *Problèmes sociaux: définitions et dimensions*, Problèmes sociaux, Tome I, Théories et méthodologies, Les Presses de l'Université du Québec, p1-13.

Dubois, Madeleine, et Marie-Luce Garceau, 2000, « L'évolution du travail social: une histoire à suivre—Entrevue avec Roland Lecomte », *Reflets: Revue ontarioise d'intervention sociale et communautaire*, Volume 6, no.1, p18-34.

Durkheim, Émile, 1892, « La famille conjugale », *Revue philosophique*, n° 90, p9-14.

Durkheim, Émile, 1978. *De la division du travail social*, 10e éd. Paris, Presses universitaires de France, 416 p.

Favreau, Louis, 2000, « Le travail social au Québec (1960-2000): 40 ans de transformation d'une profession », *Nouvelles pratiques sociales*, Volume 13, no. 1, p27-47.

Favreau, Louis, et Lucie Fréchette, 1995, « Pauvreté urbaine et exclusion sociale. Les nouvelles figures du travail social auprès des personnes et des communautés locales en difficulté », *Service social*, Volume 44, no. 3, p71-93.

Filion, Esther, 2006, *Y'ont inventé un nouveau monde*, « documentaire », Montréal, Centre d'éducation populaire de Saint-Henri.

Fortin, Pierre, 1990, « Quand la norme vacille, quel chemin tracer de l'É-norme à l'Hors-norme? Ou les enjeux éthiques soulevés dans et par les interventions professionnelles auprès des familles vivant de problèmes de «maltraitance» », *cahier ÉTHOS*, n° 7 p49-64.

Fortin, Sylvie, 2013, « Éthique(s) et prise de décision médicale en contexte de diversité. », *Migrations et santé*, n° 146-147, p17-51.

Fortin, Sylvie, et Josiane Le Gall, 2007, « Néonatalité et constitution des savoirs en contexte migratoire : familles et services de santé. Enjeux théoriques, perspectives anthropologiques », *Enfances, Familles, Générations* no 6, printemps 2007, p15-37.

Foucault, Michel, 1993, première parution en 1975, *Surveiller et punir : naissance de la prison*, Paris, Gallimard, 424p.

Freire, Paulo, 1980, *La pédagogie des opprimés*, Paris, La Découverte, 202 p.

Goguel d'Allondans, Thierry, 2005, *Les gardiens du seuil, lecture anthropologique du travail social*, Montréal, Gallimard, 150p.

Fortin, Pierre, Giroux, Guy et Pierre-Paul, Parent, 1990, *Le pouvoir et la légitimité de l'intervention de l'État auprès des familles en lien avec l'autorité et la compétence parentale, dans le contexte des législations et des pratiques existantes: approche éthique*, Groupe de recherche ÉTHOS, Université du Québec à Rimouski, 89p.

Harper, Elizabeth, et Henri, Dorvil, 2013, *Le travail social : théories, méthodologies et pratiques*, Québec, Presses de l'université du Québec, 458 p.

Hurtubise, Roch, 2005, « Intervention sociale, normativité familiale et changement. Continuer et repenser le familial. », Françoise-Romaine Ouellette, Renée Joyal et Roch Hurtubise (dir.), *Familles en mouvance : quels enjeux éthiques?*, Québec, Presses de l'Université Laval, p281-96.

Joyal, Renée, 1999, *Les enfants, la société et l'État au Québec, 1608-1989. Jalons*, Montréal, Hurtubise HMH, Cahiers du Québec coll. Droit et Criminologie, 319p.

Karsz, Saül, 2004, « Pourquoi le travail social? », Paris, Dunod, 161p.

Lafantaisie, Vicky, 2011, « L'isolement social des familles négligentes: une étude qualitative du point de vue des mères. », Mémoire, Gatineau, Université du Québec en Outaouais, Département de psychoéducation et de psychologie, 58 p.

Lafantaisie, Vicky, 2017. « Recherche et intervention en négligence : comment expliquer l'exclusion du point de vue des familles dans ces espaces institutionnels », Thèse, Trois-Rivières, Université du Québec à Trois-Rivières, 139 p.

Lafantaisie, Vicky, Milot, Tristan et Carl Lacharité, 2017, « À la recherche du point de vue des familles dans les études sur la négligence », *Bulletin de liaison*, no 42, volume 2, p9-10.

Le Bossé, Yann, 2008., « L'empowerment: de quel pouvoir s'agit-il? Changer le monde (le petit Et le grand) au quotidien », *Nouvelles pratiques sociales*, no 21, p137-49. Lemay, Louise, 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*, no 20, p165-80. Martin, Claude. 2003, *La parentalité en question, Perspectives sociologiques : rapport pour le Haut conseil de la population et de la famille*, France, 65 p.

Massé, Raymond, 2009, « Anthropologie des moralités et de l'éthique: essai de définitions ». *Anthropologie et sociétés* no 33, p21-42.

Massé, Raymond, et Jocelyne Saint-Arnaud, 2003, *Ethique et santé publique: enjeux, valeurs et normativité*, Québec, Presses Université Laval, 430p.

Mayer, Robert, 2002, *Évolution des pratiques en service social*, Boucherville, Éditions Gaetan Morin, 512 p.

Ministère de la Santé et des Services sociaux, 1991, *Un Québec fou de ses enfants*, <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000205/>, document consulté le 18 août 2021.

Ordre professionnel des Travailleurs Sociaux et Thérapeutes Conjugaux et Familiaux du Québec, 2012, *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, <https://www1.otstcfq.org/documentation/referentiel-de-competences-des-travailleurs-sociaux/>, document consulté le 29 août 2021, 32p.

Ott, Laurent, 2010, *Travailler avec les familles, Parents-professionnels : un nouveau partage de la relation éducative*, Paris, Érès, 128 p.

Paillé, Pierre, et Alex Mucchielli, 2003, *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, Paris, Armand Colin, 424 p.

Parazelli, Michel, 2000, « L'imaginaire familialiste et l'intervention sociale auprès des jeunes de la rue : piste d'intervention collective à Montréal », *Santé mentale au Québec*, no 25, volume 2, p40-66.

Parazelli, Michel, 2004, « Le renouvellement démocratique des pratiques d'intervention sociale », *Nouvelles pratiques sociales*, no 17, volume 1, p9-32.

Parazelli, Michel, 2011, « Des inégalités sociales de la participation », *Nouvelles pratiques sociales*, no 23, volume 2, p1-10.

Parent, Pierre-Paul, 2000, « Le contexte contemporain d'intervention auprès des familles et les conflits éthiques portés par les intervenants. », *Les interventions auprès des familles, sous la direction de Pierre-Paul Parent.*, Saint-Laurent, Fidès, p11-21.

Perreault, Michel, Catherine Trempe-Masson, Denise Gastaldo, Ginette Boyer, et Christine Colin, 1998, « Le soutien social de l'intervenante tel que perçu par les participantes d'un programme de prévention en périnatalité en milieu d'extrême pauvreté », *Santé mentale au Québec*, no23, volume 1, p163-86.

Pitrou, Agnès, 1978, *Vivre sans famille? les solidarités familiales dans le monde d'aujourd'hui*, Toulouse, Privat, 235p.

Pregno, Gilbert, 2011, « Le travail avec les familles qui ne demandent rien: la non-collaboration comme une solution... », *Thérapie Familiale*, no 32, volume 4, p419-36.

Rhéaume, Jacques, 2007, « Éthique et altérité: de quelle éthique et de quelle altérité », *Éthique de l'altérité. La question de la culture dans le champ de la santé et des services sociaux*, Marguerite Cagnet et Catherine Montgomery, dir., Montréal, Presses de l'Université Laval, p1938.

Ricoeur, Paul, 2001, « De la morale à l'éthique et aux éthiques », *Le juste*, no 2, p55-68.

Rosanvallon, Pierre, 2008, *La légitimité démocratique : impartialité, réflexivité, proximité*, Paris, Seuil, 275 p.

Rurka, Anna, 2007, « Les parents face aux travailleurs sociaux. Quelles représentations pour quelle efficacité de l'intervention ? », *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle*, no 1, volume 40, p97-113.

Saint-Pierre, Marie-Hélène, Anne Deret, Nancy Meilleur, Annie Leblanc, Caroline O. Patenaude, et Marianne Kempeneers, 2000, *La prise en charge des enfants au Québec : présentation d'une recension informatisée des écrits*, Montréal, INRS-Culture et société.

Sawyer, Lena, 2009, « Transforming Swedish Social work with engaged anthropology », *New Proposals : Journal of Marxism and Interdisciplinary Inquiry*, no 2, volume 2, p12-17.

Sheriff, Teresa, 2000, « Légitimité de l'intervention auprès des enfants et des familles en difficulté. », *Les interventions auprès des familles, sous la direction de Pierre-Paul Parent.*, Fidès, p.23-53.

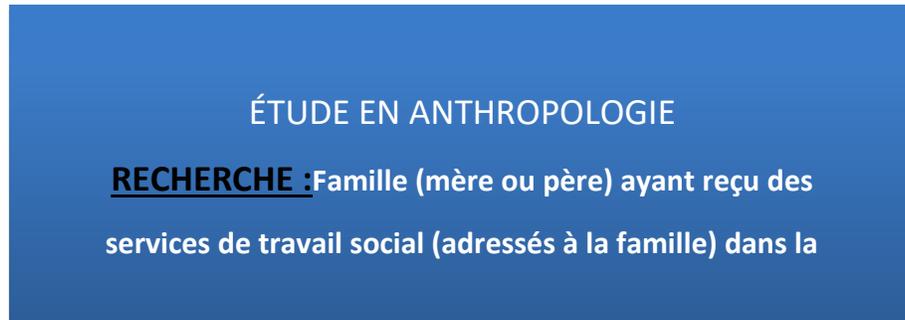
Singly, François de, 2010, *Sociologie de la famille contemporaine*, 4e éd.. Paris, Armand Colin.

Soulet, Marc-Henry, 2003, « Penser l'action en contexte d'incertitude: une alternative à la théorisation des pratiques professionnelles? », *Nouvelles pratiques sociales*, no 16, volume 2, p125-41.

Townsend, Peter, Peter Phillimore, et Alastair Beattie, 1988, *Health and Deprivation : Inequality and the North*, London, New York, Croom Helm.

Annexes

ANNEXE 1 : Affiche de recrutement



Mon nom est **Annick Quesnel Bolduc** et je suis étudiante dans le programme de maîtrise en **anthropologie** de l'Université de Montréal. Ma recherche porte sur le thème de la perception du travail social par les familles. Je mène ce projet de recherche sous la direction de Sylvie Fortin, Ph.D., anthropologie.

BUT : Ma recherche vise à montrer le point de vue des familles quant à l'intervention sociale qui leur est dédiée : qu'est-ce que les familles ont à dire? L'expérience qu'une famille a par rapport au travail social en dit beaucoup sur ce qui est important à tenir compte dans les services qui lui sont offerts. C'est pourquoi je mène cette étude : pour mieux comprendre la perception des familles du travail social, en lien avec leur expérience d'intervention.

PARTICIPATION : Vous êtes invités à faire un entretien avec moi. Dans le cadre de cette étude, vous serez invités à participer à au moins une entrevue individuelle avec moi (deux, au besoin). Cette rencontre sera d'une durée moyenne de 60 minutes et se fera à l'endroit que nous déterminerons ensemble. Un formulaire de consentement devra être rempli et l'entrevue pourrait être enregistrée sur support audio, si cela vous convient (sinon, des notes seront prises en cours d'entrevue). Vous pouvez aussi être assurés que votre nom demeurera confidentiel.

OBJECTIF : L'entrevue servira d'espace pour décrire votre expérience des services reçus. Des thèmes seront prévus pour faciliter l'échange. Cependant, c'est votre expérience qui sera intéressante pour la recherche, il n'y a donc pas de bonne ou de mauvaise réponse à prévoir ou à donner.

Cette étude a reçu l'approbation du Comité d'éthique à la recherche en arts et en sciences (CÉRAS) de l'Université de Montréal.

Pour participer ou pour obtenir plus d'informations, communiquez avec moi

MERCI POUR VOTRE INTÉRÊT DANS CETTE RECHERCHE, j'ai hâte de vous rencontrer!

ANNEXE 2 : Document de présentation pour les organismes

Document de présentation

Perception des familles à l'égard des services sociaux : l'expérience de participation des familles dans le cadre d'une intervention sociale.

Annick Quesnel Bolduc

Candidate à la maîtrise en anthropologie

Université de Montréal

Présentation :

Bonjour, il me fait plaisir de vous contacter afin de vous faire part de mon projet de recherche. Je suis Annick Quesnel Bolduc, candidate à la maîtrise en anthropologie à l'Université de Montréal. Mon projet de recherche est supervisé et dirigé par Madame Sylvie Fortin, Ph.D., anthropologie, professeure à l'Université de Montréal, au département d'anthropologie. Mon étude porte sur la perception qu'ont les familles du travail social qui leur est offert.

Problématique et question de recherche :

Le sujet de ma recherche est la compréhension du rapport entre le travail social et la famille vivant en contexte de défavorisation à Montréal. Mon étude servira à clarifier la perception des familles relatives au travail social qui leur est dédié. Pour répondre à la question qu'est celle de la place occupée par les savoirs expérientiels des familles dans la relation entretenue entre le travail social et ces dernières, donc de la participation des familles dans l'intervention, je chercherai à documenter l'expérience d'intervention sociale familiale vécue par les familles elles-mêmes. Ainsi, je chercherai à analyser le rapport entre les deux sphères, et comment s'actualise le va-et-vient entre les différents savoirs en présence : qu'ils soient profanes, professionnels ou académiques et scientifiques. Je suppose qu'il ne s'agisse pas d'un rapport unidirectionnel, mais bien d'un rapport dynamique, dans lequel chacun des savoirs alimente les autres (Rhéaume 2007, Fortin 2013).

Objectifs de recherche :

Je chercherai à obtenir le point de vue des familles sur les services sociaux afin d'identifier comment est perçu le travail social, précisément l'intervention sociale comme garante de la transmission de certaines valeurs et modèles familiaux (Parent 1999, 2000) auprès de la famille en contexte de pauvreté. J'aimerais savoir ce que les familles ont à nous dire sur les enjeux implicites à l'intervention qui leur est dédiée : la pression de performance, une certaine normativité moralisatrice, un modèle familial particulier (Fortin 1990, Bourgeault 2003, Massé and Saint-Arnaud 2003). De plus, à partir du corpus de données, mettre en exergue comment l'intervention sociale est une figure de soutien et d'accompagnement, ou encore, de surveillance (Dandurand 2001). Ultiment, c'est la complexité relative à la perception qu'ont les familles du travail social qui sera abordé dans mon étude.

Méthodologie :

Dans un premier temps, je présenterai mon projet aux familles participantes de votre organisme. Cette rencontre d'informations servira à expliquer l'étude et ses objectifs. Par la suite, une affiche et mes coordonnées seront laissées sur les lieux.

Aux fins de mon étude, les participants seront rencontrés afin de compléter un entretien d'une durée d'environ 45 minutes à 2 heures. Ces familles devront avoir reçu les services d'une travailleuse sociale dans la dernière année, service adressé spécifiquement à la famille. L'entrevue sera semi-dirigée et organisée selon des thèmes préétablis.

Finalement, un atelier sera proposé afin de présenter les résultats de la recherche, auprès des familles et des intervenants.

Coordonnées et informations :

Pour de plus amples informations, vous êtes invités à me contacter. Il me fera plaisir de m'entretenir avec vous et de répondre à vos questions. Ci-dessous, vous trouverez mes coordonnées.

Merci de votre collaboration.

Annick Quesnel Bolduc, candidate à la maîtrise en anthropologie, Université de Montréal

Bibliographie sommaire

- Bourgeault, Guy. 2003. "L'intervention sociale comme entreprise de normalisation et de moralisation: Peut-il en être autrement ? À quelles conditions ?" *Nouvelles pratiques sociales* 16 (2):92-105. doi: 10.7202/009845ar.
- Dandurand, Renée. 2001. "Familles et services sociaux : quelles limites aux interventions?" *Service social* 48:1-15.
- Fortin, Pierre. 1990. "Quand la norme vacille, quel chemin tracer de l'É-norme à l'Hors-norme? Ou les enjeux éthiques soulevés dans et par les interventions professionnelles auprès des familles vivant de problèmes de «maltraitance»." *cahier d'ÉTHOS* (7):49-64.
- Fortin, Sylvie. 2013. "Éthique(s) et prise de décision médicale en contexte de diversité." *Migrations et santé* (146-147):17-51.
- Massé, Raymond, and Jocelyne Saint-Arnaud. 2003. *Ethique et santé publique: enjeux, valeurs et normativité*: Presses Université Laval.
- Parent, Pierre-Paul. 1999. "Les interventions auprès de familles. Questions éthiques soulevées au sein des pratiques." *Les Cahiers de l'Actif* 276/277:57-75.
- Parent, Pierre-Paul. 2000. "Le contexte contemporain d'intervention auprès des familles et les conflits éthiques portés par les intervenants." In *Les interventions auprès des familles, sous la direction de Pierre-Paul Parent.*, edited by Fides, 11-21. Saint-Laurent.
- Rhéaume, Jacques. 2007. "Éthique et altérité: de quelle éthique et de quelle altérité." In *Éthique de l'altérité. La question de la culture dans le champ de la santé et des services sociaux*, Marguerite Cagnet et Catherine Montgomery, dir., 19-38. Montréal: Presses de l'Université Laval.

ANNEXE 3 : Schéma d'entrevue

1. Texte d'introduction

Bonjour,

Merci d'avoir accepté de participer à cette entrevue. Je suis Annick Quesnel Bolduc, étudiante à la maîtrise en anthropologie à l'Université de Montréal. J'effectue actuellement une recherche sur la perception des familles vis-à-vis du travail social qui leur est adressé. Aujourd'hui, l'objectif de notre rencontre est de mettre en mots votre expérience relativement au travail social. Si vous êtes d'accord, j'enregistrerai l'entrevue afin de la retranscrire par la suite. Si vous n'êtes pas confortable avec cette idée, je peux également prendre des notes. À vous de me dire ce qui vous convient. Soyez assurés que les données de l'entrevue demeureront confidentielles. Ainsi, vos prénom et nom seront changés afin de garder l'anonymat des données. Maintenant, je vous invite à regarder avec moi et à signer, la fiche de consentement.

2. Schéma d'entrevue

a) Le **contexte de vie**, c'est-à-dire, les ressources matérielles et sociales de la personne.

1. Parlez-moi de vous et de votre famille.
2. Parlez-moi de votre milieu de vie (sans entrer dans les détails, votre statut socio-économique, votre logement, etc.)
3. Avez-vous un réseau de personnes proches autour de vous (amis, famille)?
4. Avez-vous un réseau d'aide ou de soutien autour de vous (organisme, institution)?
5. À qui préférez-vous vous confier : un proche ou un intervenant? Pourquoi?

b) L'**historique de l'expérience d'intervention sociale**

1. Choisissez une expérience d'intervention sociale reçue en rapport avec la famille et élaborer sur sa nature, les motifs de l'intervention, le contexte, volontaire ou non volontaire, le service offert par qui? – institution, organisme communautaire, etc.
2. Que retenez-vous de cette expérience (apprentissages, frustrations, une idée, un mot)?
3. Est-ce que l'intervention a changé quelque chose dans vos façons de faire?
4. Vous rappelez vous d'un moment, une situation, une intervention particulièrement significative (soit positivement, ou non) et pouvez-vous en parler?
5. Selon vous, y aurait-il quelque chose à maintenir dans l'intervention sociale?
6. Y aurait-il quelque chose à changer?
7. Est-ce que l'intervenant a tenu compte de votre expérience dans les interventions? Un exemple?
8. Avez-vous appris quelque chose au cours de l'intervention, savez-vous quelque chose de nouveau?
9. Selon vous, y a-t-il une utilité à l'intervention sociale auprès de la famille? Pouvez-vous en dire plus? (ou quelle est sa fonction?)

c) **La famille**

1. Si vous aviez à la définir, que diriez-vous?
2. Quelles valeurs attribuez-vous à la famille? (ce qui a de l'importance pour vous en ce qui a trait à la famille)
3. Qu'avez-vous retenu dans votre famille d'origine sur la famille?
4. Croyez-vous que lors de l'intervention sociale, vous et la personne-intervenante aviez la même vision de la famille? Si oui, de quelle manière? Si non, de quelle manière?

d) **D'autres informations pertinentes** à mentionner selon vous?

Merci de votre participation. Bientôt, dans le cadre de mon projet, je vais présenter les résultats sous forme d'ateliers dans les organismes communautaires qui ont accepté de participer. Je vous inviterai personnellement en temps et lieu.