

Université de Montréal

La collaboration des parents de minorités visibles avec les services de la protection de la
jeunesse :

le rôle du soutien informel parental et des compétences de l'intervenant

par

Dominique Couture

École de psychoéducation

Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté à la Faculté des arts et des sciences

en vue de l'obtention du grade Maîtrise ès science (M.Sc.) en psychoéducation

option maîtrise avec mémoire et stage

août 2012

© Dominique Couture 2012

Université de Montréal
Faculté des arts et des sciences

Ce mémoire intitulé :

La collaboration des parents de minorités visibles avec les services de la protection de la
jeunesse :
le rôle du soutien informel parental et des compétences de l'intervenant

présenté par :

Dominique Couture

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Sarah Fraser

présidente-rapporteuse

Sarah Dufour

directrice de recherche

Chantal Lavergne

examinatrice externe

Résumé

En réponse à la disproportion des familles de minorités visibles dans le système montréalais de la protection de la jeunesse, cette recherche explore, du point de vue de l'intervenant, le rôle de ses compétences culturelles et du soutien informel parental dans l'élaboration d'une relation de collaboration. L'analyse porte sur 24 entrevues individuelles, où 48 interventions sont racontées par des intervenants. Les résultats proposent une typologie, élaborée à partir de la collaboration des parents et de l'engagement de leur réseau informel dans l'intervention. Ils présentent ensuite une description des compétences culturelles et de leur utilisation auprès des dynamiques familiales comprises dans la typologie. La discussion aborde la résilience sociale, les stratégies d'intervention et le constructionnisme social. Trois principales idées sont évoquées : une conception de la collaboration qui inclut le réseau informel, une réflexion sur la notion de « compétences culturelles » et le développement d'une pratique réflexive.

Mots-clés : protection de la jeunesse, collaboration, compétence culturelle, soutien social, recherche qualitative.

Abstract

This research is in response to the overrepresentation of visible minority families in the Montreal child welfare system. It explores, from the perspective of the practitioner, the role of the practitioner's cultural competencies and of informal parental support in developing collaborative relationships. The analysis looks at data from 24 individual interviews, during which practitioners described 48 different interventions. The results propose a typology based on the collaboration of parents and the involvement of their informal network in the intervention. The practitioners provide a description of the competencies and how they are used with typology profiles. The discussion evokes the concept of social resilience, intervention strategies and social constructionism. Three outcomes result from this research : a view of collaboration that expands on the informal network, a questioning of cultural competencies, and the development of a reflective practice.

Keywords : child welfare, collaboration, cultural competence, social support, qualitative research.

Table des matières

Résumé.....	iii
Abstract.....	iv
Table des matières.....	v
Liste des tableaux.....	viii
Remerciements.....	ix
Introduction.....	1
Recension des écrits.....	2
Collaboration des minorités visibles en contexte de protection de la jeunesse.....	2
Soutien social informel.....	5
Compétences culturelles des intervenants.....	7
But et questions de recherche.....	12
Méthode.....	13
Participants.....	13
Procédure.....	14
Instruments de collecte des données.....	14
Protocole d'entrevue.....	14
Grille d'analyse des dossiers des usagers des Centres jeunesse.....	14
Analyses.....	15
Dynamiques familiales.....	16
<i>Collaboration des parents</i>	16
<i>Soutien social informel</i>	17
<i>Analyse matricielle</i>	18

Compétences professionnelles des intervenants	19
<i>Compétences des intervenants</i>	19
<i>Analyse matricielle</i>	19
Validation des résultats auprès d'intervenants	20
Résultats	21
Dynamiques familiales favorables au déroulement de l'intervention	22
Dynamique familiale dont le réseau est enrobant	22
Compétences utilisées auprès des familles dont le réseau est enrobant	23
<i>Compétences partagées</i>	23
<i>Compétences propres aux familles dont le réseau est enrobant</i>	25
Dynamique familiale dont le réseau est suppléant	26
Compétences utilisées auprès des familles dont le réseau est suppléant	28
Dynamique familiale dont le réseau est effacé	29
Compétences utilisées auprès des familles dont le réseau est effacé	30
Dynamiques familiales défavorables au déroulement de l'intervention	31
Dynamique familiale dont le réseau est furtif	31
Compétences utilisées auprès des familles dont le réseau est furtif	32
Dynamique familiale dont le réseau est opposant	33
Compétences utilisées auprès des familles dont le réseau est opposant	34
Dynamique familiale dont le réseau est éclaté	35
Compétences utilisées auprès des familles dont le réseau est éclaté	36
Synthèse comparative entre les dynamiques familiales	37
Caractéristiques des dynamiques familiales	37

Compétences utilisées par les intervenants selon les dynamiques familiales.....	37
Discussion.....	40
Faits saillants en lien avec les questions de recherche.....	40
Soutien informel et résilience sociale.....	41
Compétences des intervenants.....	43
Description des compétences.....	43
Répartition des compétences entre les dynamiques.....	46
Forces et limites de la recherche.....	48
Implications pour la recherche et la pratique.....	49
Conclusion.....	51
Références.....	53
Annexe A : Protocole d’entrevue.....	i
Annexe B : Grille d’analyse des dossiers des usagers des Centres jeunesse.....	viii

Liste des tableaux

Tableau I : <i>Dynamiques familiales favorables et défavorables au déroulement de l'intervention selon la collaboration des parents et l'engagement de leur réseau informel.</i> ...	21
Tableau II : <i>Répartition des compétences en fonction des dynamiques familiales.</i>	38

Remerciements

Tout d'abord, je souhaite remercier Sarah Dufour, qui a dirigé la rédaction de ce mémoire. Elle m'a laissé beaucoup de liberté dans les choix que j'ai été appelée à faire. Cela a développé mon autonomie et me rend d'autant plus fière du résultat accompli. La présence de mes amis et de ma famille a aussi été importante. Ces derniers ont cru en moi et m'ont soutenu pendant la rédaction de ce mémoire. Puis, je veux remercier mes collègues d'université avec lesquels j'ai partagé cette expérience et développé des relations d'amitié.

Je suis reconnaissante envers le Groupe de recherche et d'action sur la victimisation des enfants (GRAVE). D'une part, pour son soutien financier. D'autre part, parce qu'il m'a donné la chance de diffuser mes résultats de recherche à son colloque, tenu en juin 2012 à Montréal. Cette présentation orale a donné lieu à des discussions qui ont stimulé ma réflexion et bonifié le contenu de ce mémoire. Je remercie donc le GRAVE, mais aussi mes pairs et les chercheurs qui ont démontré un intérêt envers mon sujet de recherche. Par ailleurs, d'autres personnes ont également alimenté ma réflexion, c'est le cas des enseignants de l'école de psychoéducation de l'Université de Montréal, qui se sont montrés disponibles et intéressés par mon sujet de recherche.

Enfin, je souhaite remercier l'équipe d'intervenants qui m'a accueillie en stage. Ce stage s'est déroulé en protection de la jeunesse, avec une équipe travaillant à l'application des mesures auprès d'une clientèle à l'enfance et majoritairement de minorités visibles. La présence et l'accueil de cette équipe m'ont permis de mieux concevoir le point de vue des intervenants et leur travail quotidien. Cette expérience a enrichi ma réflexion, ce qui m'a aidé à approfondir la compréhension de mon sujet de recherche. Enfin, l'intérêt des membres de cette équipe envers mes travaux m'a permis de valider une première partie de mes résultats auprès d'eux. Je tiens donc à les remercier pour leur accueil et leur implication.

Introduction

Plus de 90 % des personnes de minorités visibles au Québec résident dans la région métropolitaine de Montréal (Statistiques Canada, 2006). Or, un enfant ayant la peau noire a 1,96 fois plus de chance que tous les autres enfants d'être signalé au système de protection de la jeunesse, alors qu'un enfant d'une autre minorité, telle qu'une origine asiatique, arabe ou latino-américaine, a moins de chance d'être signalé (Lavergne, Dufour, Sarniento & Descôteaux, 2009). Cette disproportion, également présente à l'évaluation du besoin de protection et au placement, suggère que ces enfants pourraient subir de la discrimination. Considérant que le poids démographique de ces familles est grandissant, des auteurs s'intéressent aux interventions qu'elles reçoivent. Pour certains, leurs caractéristiques sont des sources d'incompréhension qui complexifient la relation avec l'intervenant (Désy, Battaglini & Bastien, 2005). Or, la collaboration entre ces derniers est essentielle, puisque la protection de la jeunesse considère les parents comme les premiers responsables de leurs enfants et compte sur eux pour apporter des changements (Ministère de la santé et des services sociaux du Québec, 2010). Afin de mieux comprendre ce contexte d'intervention, il s'avère important d'explorer les éléments susceptibles de modifier cette collaboration. D'une part, selon Yatchmenoff, (2005), le soutien informel des parents est lié à leur engagement dans l'intervention de la protection de la jeunesse. D'autre part, certains auteurs privilégient l'utilisation de compétences culturelles auprès des familles de minorités visibles pour favoriser leur collaboration (Borrego & Terao, 2005; Derezotes & Poertner, 2005). Or, peu d'études expliquent le processus par lequel le soutien informel modifie la collaboration des parents de minorités visibles. Qui plus est, peu de chercheurs se sont intéressés à la manière dont les intervenants définissent et mettent en pratique leurs compétences culturelles. Cette recherche explore donc, du point de vue de l'intervenant, les dynamiques familiales favorables et défavorables à la collaboration des parents de minorités visibles, lorsque l'on tient compte de leur soutien informel. Par la suite, elle présente une analyse du discours des intervenants qui décrit leurs compétences et explore leur utilisation auprès des diverses dynamiques. Ce mémoire se divise donc en cinq chapitres. D'abord, une recension des écrits rapporte l'état des connaissances à propos des sujets étudiés. La méthode est ensuite présentée. Elle est suivie par les résultats de la recherche et le chapitre de la discussion. Enfin, la conclusion rappelle l'objectif de recherche et les principales idées évoquées dans les résultats.

Recension des écrits

Collaboration des minorités visibles en contexte de protection de la jeunesse

Le concept de minorités visibles est difficile à définir puisque les caractéristiques utilisées pour le décrire varient. Alors que certains auteurs se limitent aux traits physiques, d'autres tiennent compte du pays de naissance ou de la religion (Chan, 2008; Statistique Canada 2006). Au Québec en 2006, 9 % de la population est composée de personnes de minorités visibles (Statistique Canada 2006). Ces dernières vivent presque toutes (90 %) dans la région métropolitaine de Montréal, où elles représentent 16,5 % de la population. Selon les données du Ministère de l'immigration et des communautés culturelles (2011), 30 % des gens de minorités visibles habitant au Québec sont natifs du Canada, 65 % sont des immigrants et 5 % sont des résidents permanents. En outre, leur majorité est composée d'immigrants. Qui plus est, les prévisions de Statistique Canada (2010) avancent qu'en 2031, environ 30 % des Canadiens seront issus des minorités visibles et 25 à 28 % seront nés à l'étranger. Par conséquent, cette recherche définit les minorités visibles comme ceux qui diffèrent de la majorité en raison de leur couleur de peau, leur culture, leurs traditions et/ou leur religion (Chan, 2008). Par ailleurs, les immigrants vivent sous différents statuts pouvant être révélateurs d'expériences et de réalités différentes, entre autres le statut de réfugiés, qui s'accompagne souvent d'une expérience migratoire complexe (Hassan, Fraser, Papazian-Zohrabian & Rousseau, 2012). C'est pourquoi ce chapitre s'inspire d'écrits sur les communautés culturelles et l'immigration, tout en précisant le groupe auquel leurs conclusions se rapportent.

Bien que les minorités visibles représentent un groupe hétérogène, le fait qu'ils diffèrent de la majorité et soient minoritaires dans la population constitue une caractéristique commune. Cette différence pourrait, d'une part, modifier leur manière d'entrer en relation avec l'intervenant de la protection de la jeunesse et d'autre part, leur faire subir un traitement différentiel. La loi de la protection de la jeunesse est une mesure de contrôle, de surveillance et d'aide, qui s'applique lorsque la sécurité ou le développement d'enfants de moins de 18 ans est compromis (MSSS, 2010). Depuis son entrée en vigueur en 1979, elle stipule que les parents sont les premiers responsables de leurs enfants (MSSS, 2010). Cette prise de position rend compte que la protection des enfants est optimisée lorsque les parents utilisent l'aide nécessaire et que l'intervenant se décentre de l'intervention pour agir de façon complémentaire

à ces derniers. Appellant à la responsabilisation parentale, leur collaboration est mesurée à l'aide de trois critères : leur reconnaissance au moins partielle de la situation de compromission, leur consentement aux mesures proposées et leur capacité ou leur motivation à apporter les changements (Publications du Québec, 2010). Une réponse positive à ces critères correspond à la collaboration, alors qu'une réponse négative à certains ou à leur totalité témoigne de résistances parentales. Cette description de la collaboration est partagée par plusieurs auteurs, pour lesquels un parent engagé dans l'intervention participe à ses différentes étapes et se mobilise vers l'atteinte de ses objectifs (Darlington, Healy & Feeney, 2010; Hassan & Rousseau, 2007; Lacharité, 2009). Cependant, plusieurs y ajoutent une dimension relationnelle, la faisant correspondre au degré selon lequel les parents et l'intervenant travaillent ensemble dans le but de surmonter la situation de compromission (Altman, 2008a; Charlesworth, 1998; Ouellet, René, Durand, Dufour & Garon, 2000). Ils l'inscrivent donc dans une relation positive et réciproque, qui valorise l'autonomie du client, la confiance, le respect et l'égalité (Bronfenbrenner, 1979; Guay, 2010; Healy, 1998). Cette définition se rapproche de l'alliance thérapeutique, qui représente un accord envers l'objectif d'intervention et les tâches qui en découlent (Dumbrill, 2011). Cette alliance est le meilleur prédicteur de résultats positifs. C'est cette définition qui est utilisée dans la présente recherche.

Certains auteurs affirment qu'une telle relation égalitaire peut être difficile à obtenir en contexte de protection de la jeunesse, en raison de l'autorité inhérente au rôle de l'intervenant (Dumbrill, 2010; Healy, 1998; Healy & Darlington, 2009). L'autorité se définit comme l'influence potentielle d'une personne en fonction de la position qu'elle occupe (Trottier & Racine, 1992). Indissociable des relations, elle en précise les règles de fonctionnement et en régule les interactions (Gosselin, 1979). Cinq types d'autorité peuvent être exercés par les intervenants psychosociaux : l'autorité légale, institutionnelle, de rôle, d'expertise ou personnelle (Trottier & Racine, 1992). Cependant, la possibilité de produire une influence réelle dépend de la manière dont elle est exercée par l'intervenant et perçue par le client (Trottier & Racine, 1992). En effet, une étude réalisée auprès de parents recevant des services de protection de la jeunesse met en évidence que lorsqu'ils perçoivent l'autorité comme étant exercée pour les contrôler, ils s'y opposent ou feignent la collaboration, alors que s'ils la perçoivent comme étant utilisée pour les aider, ils collaborent (Dumbrill, 2006). De plus,

lorsque les parents sont issus de l'immigration et ont un passé dans lequel l'autorité légale a été associée à une forme de violence organisée, ils peuvent avoir développé une méfiance envers celle-ci (Désy et al., 2005; Hassan & Rousseau, 2007). Par ailleurs, des expériences antérieures telles que de la discrimination, de l'oppression ou du racisme peuvent aussi influencer la relation avec l'intervenant. En somme, ce contexte d'intervention peut exacerber le défi de créer une alliance thérapeutique avec les parents.

Plusieurs auteurs se sont intéressés aux diverses formes de résistances en contexte d'autorité. L'ambivalence constitue une première forme, dans laquelle le parent oscille entre le désir de changer et l'inconfort ou les difficultés reliées à la mise en action (Forrester, Westlake & Glynn, 2012; Trottier & Racine, 1992). Forrester et ses collaborateurs (2012) l'associent à la honte, expliquant que cette émotion incite le parent à nommer son désir de changer, bien qu'il maintienne des comportements non souhaités. En contexte interculturel, l'intervention peut aussi produire un sentiment de honte. Cependant, celle-ci est plutôt associée à l'intervention de l'État dans la sphère familiale (Hassan & Rousseau, 2007). Au nom de cette honte, les parents peuvent refuser le soutien de leur communauté et accroître leur isolement, réduisant la capacité de l'intervenant à utiliser des formes de soutien locales. D'autres formes de résistances sont énumérées par Trottier et Racine (1992) : la révolte, le marchandage et la négation. Ces auteurs associent la révolte à un sentiment d'injustice qui s'exprime par de la colère. Ils considèrent le marchandage comme une fuite ou un appel à la discussion, signifiant que le pouvoir de l'intervenant est trop intense pour le parent et qu'il cherche un compromis. Enfin, ils voient la négation comme un mécanisme d'adaptation vers le changement, surtout lorsqu'elle apparaît dans les premières étapes de l'intervention. Par ailleurs, la négation peut prendre différentes formes (Cirillo, 2006). La négation des faits se produit lorsque le parent clame son innocence. La négation de conscience prend la forme d'une explication dans laquelle le parent n'est pas responsable. La négation de la responsabilité apparaît lorsqu'il reconnaît les faits, mais attribue la responsabilité à la victime. Puis, la négation de l'impact apparaît lorsqu'il reconnaît les faits, mais en minimise les conséquences. Bref, ces informations soulignent que la résistance prend diverses formes et qu'elle a un caractère changeant qui est sensible au contexte dans lequel se trouve la relation.

En plus de la collaboration ou de la résistance qui définit la relation entre l'intervenant et les parents de minorités visibles, leurs interactions se produisent dans un contexte interculturel. La culture correspond à un ensemble de croyances, d'attitudes, de valeurs et de normes comportementales, transmises au fil des générations et modifiables dans le temps (Abney, 2002). Elle façonne la conception de l'autorité parentale, de la famille et de la discipline, modifiant la manière dont chaque parent remplit ses responsabilités (Hassan & Rousseau, 2009; Maiter & Stalker, 2010; Moro, 2010). Pour les familles réfugiées, l'expérience pré-migratoire et le défi d'adaptation à une nouvelle culture peuvent modifier leurs pratiques parentales et le bien-être des membres de la famille (Lewig, Arney & Salveron, 2010). En situation d'intervention, lorsque les pratiques parentales s'éloignent de celles de la culture majoritaire, les parents peuvent se sentir disqualifiés devant leurs enfants, allouer une image menaçante aux intervenants ou pressentir que ces derniers ont une image négative de leur famille (Désy et al., 2005; Hassan & Rousseau, 2009). Or, une conception commune des besoins de l'enfant favorise la collaboration des parents. Cette conception est transmise par les médias, les renseignements à caractère textuel ou les interactions sociales (Lacharité, 2009). Elle varie en fonction de l'adaptation à la culture d'accueil, tributaire des interactions avec celle-ci et du désir de maintenir son héritage culturel (Berry, 2001).

En résumé, la relation entre l'intervenant et les parents peut se définir en termes de collaboration ou de résistance à l'intervention. Diverses caractéristiques propres au contexte d'intervention ou aux familles de minorités visibles peuvent modifier cette relation, notamment la distance culturelle qui est associée à une conception différente du rôle parental. Les relations informelles transmettent de l'information sur ce thème. Elles pourraient donc favoriser la collaboration entre l'intervenant de la protection de la jeunesse et les parents.

Soutien social informel

Le soutien social correspond aux relations d'aide qui se produisent dans un climat de confiance et de respect, entre les gens d'un même milieu familial, scolaire, résidentiel ou communautaire (Beauregard & Dumont, 1996; Gordon, 2000). Lorsqu'il désigne l'aide des pairs ou des non professionnels, on le dit de source informelle. Défini de manière multidimensionnelle, il se compose d'un réseau, de comportements et de perceptions. Le réseau de soutien fait référence aux liens sociaux entre un individu et les personnes

importantes de son environnement (Beauregard & Dumont, 1996). Il représente l'intégration et l'identification de l'individu aux valeurs et aux institutions de sa communauté (Boucher & Laprise, 2001). Les comportements de soutien correspondent aux actions qui fournissent de l'aide à la personne, ils peuvent être actifs ou peuvent représenter un soutien potentiel (Barrera, 1986). Enfin, la perception du soutien correspond à l'évaluation cognitive du soutien reçu. Ces trois dimensions permettent de décrire le soutien social. Par ailleurs, Bronfenbrenner (1979) en apporte une perspective complémentaire qui tient compte de son aspect relationnel. Il le qualifie comme étant impliqué, perturbateur ou absent pour le système auprès duquel il intervient. Ces termes sont utilisés dans la présente recherche pour l'illustrer.

Les échanges informels qui offrent du soutien se réalisent dans un climat de confiance et de respect. Ces derniers améliorent la qualité générale de la vie et protègent contre l'effet négatif du stress (Gordon, 2000). Des auteurs mentionnent qu'il permet de développer un regard critique sur soi-même, reconnaître ses difficultés, ses forces personnelles et son potentiel de changement (Altman, 2008a; Côté, Berteau, Durand, Thibodeau & Tapla, 2002; Healy, 1998). Après des familles immigrantes, il aide à développer un sentiment d'organisation, de normalité et d'appartenance tout en brisant l'isolement (Maiter & Stalker, 2010). Cependant, la disponibilité, l'existence et la forme des réseaux de soutien sont tributaires de la culture et des sous-cultures (Bronfenbrenner, 1979). De manière générale, pour plusieurs familles de minorités visibles, la communauté procure un soutien pratique, émotionnel et spirituel (Dutt & Phillips, 2010). Les résultats d'une recherche mettent en évidence qu'auprès des familles immigrantes, les relations maintenues au-delà des frontières nationales maintiennent une identité commune (Edwards, 2009). Après l'immigration, ces relations peuvent aider à surmonter le stress relié à l'exclusion, les inégalités sociales ou la marginalisation. De plus, l'implication de la génération âgée procure une ressource culturelle et sociale (Edwards, 2009). Elle peut devenir une source de régulation sur les pratiques parentales. Enfin, un soutien social impliqué auprès de ces familles n'est pas toujours positif pour l'intervention. Par exemple, une perception négative des services peut être amplifiée lorsque les parents issus de l'immigration partagent leurs expériences négatives avec des pairs confrontés à des difficultés similaires (Désy et al., 2005).

Lorsque les relations informelles sont pauvres ou conflictuelles, le soutien informel risque de perdre sa propriété aidante et générer du stress (Edwards, 2009; Gordon, 2000; Manji, Maiter & Palmer, 2005). Par exemple, les conflits relationnels peuvent provenir de déceptions ou d'un désaccord au sujet des pratiques parentales, des choix de vie ou du conjoint. Les parents vivant de tels désaccords utilisent moins le soutien dont ils disposent en raison de la pression au conformisme qu'ils ressentent. En outre, ces parents peuvent se retrouver avec des relations de soutien perturbatrices.

L'absence de soutien informel est surtout rapportée auprès des familles immigrantes. L'isolement social qui en découle peut résulter de l'immigration récente (Désy et al., 2005). Il produit des répercussions sur l'intervention. En effet, une recherche qui a donné la parole à des familles réfugiées cite qu'elles se disent désavantagées, car en plus de manquer d'information à propos de la procédure d'intervention, elles n'ont pas de réseau de soutien pour les aider à en surmonter les défis ou en comprendre les enjeux (Dumbrill, 2009).

Ces informations permettent de constater que le soutien informel est susceptible de modifier les comportements des parents de minorités visibles et par conséquent, leur collaboration avec l'intervenant. Cependant, peu d'auteurs se sont intéressés à ce sujet. Les résultats d'une étude, effectuée en contexte de protection auprès de familles blanches, hispaniques et noires non hispaniques, démontrent une corrélation positive entre les compétences culturelles de l'intervenant et l'utilisation des sources de soutien formelles et informelles par les familles (Rajendran & Chemtob, 2010). Selon les auteurs, les compétences culturelles permettent de cerner les besoins des parents pour les orienter vers un soutien adéquat. Ces résultats rappellent que l'effet positif du soutien social survient lorsqu'il répond aux besoins des familles (Levine, Perkins & Perkins, 2005). Ils avancent aussi l'importance de s'intéresser aux compétences culturelles.

Compétences culturelles des intervenants

Les compétences culturelles sont définies comme la capacité d'établir des liens avec des personnes de différentes cultures, d'une manière sensible et respectueuse tout en adaptant sa pratique (Abney, 2002; Rycus & Hughes, 2005). Abney (2002) les regroupe sous les thèmes de la connaissance, des valeurs et des méthodes. Cette nomenclature est utilisée ici pour regrouper les principales compétences culturelles répertoriées dans la littérature.

Les connaissances associées aux compétences culturelles sont de divers ordres. Elles concernent le processus d'immigration et les différents statuts qui y sont reliés, les rôles parentaux et sexuels de la culture d'origine des parents, les classes sociales, les méthodes éducatives et les modes de communication (Pines & Drachman, 2005; Rycus & Hughes, 2005). Abney (2002) recommande d'en acquérir à propos de l'histoire du racisme et de l'oppression, de même qu'au sujet des bases théoriques en intervention interculturelle. Bien que nécessaires, ces connaissances ne mettent pas à l'abri d'erreurs telles que l'ethnocentrisme, les stéréotypes ou les préjugés (Cohen-Emerique, 2000; Rycus & Hughes, 2005). Leur usage est limité par le fait qu'elles définissent l'individu à partir d'éléments invariants, alors qu'il exprime sa culture d'une manière unique et subjective, transformée par son expérience migratoire et post-migratoire (Cohen-Emerique, 2000; Hassan et al., 2012).

Selon Abney (2002), les valeurs regroupent des croyances, des comportements et des attitudes qui servent de référence pour comparer les gens et les événements. Elles consistent à reconnaître les différences culturelles, les biais et le pouvoir d'action des parents. La reconnaissance des différences culturelles permet de mieux distinguer la norme du comportement problématique afin d'éviter que ce dernier soit perçu à tort comme une pathologie (Abney, 2002; Humphreys, Atkar & Baldwin, 1999; Maiter & Stalker, 2010; Walsh, 2006). La reconnaissance de biais rappelle que la compréhension de l'autre passe par la découverte de son histoire, ses mythes et ses stéréotypes individuels et institutionnels, pour être à l'affût de leurs conséquences sur son jugement professionnel (Cohen-Emerique, 2000; Dutt & Phillips, 2010; Harran, 2002; Moro, 2010; Walsh, 2006). Enfin, il s'avère important de reconnaître le pouvoir des parents lorsqu'ils cherchent une réponse à leurs besoins. Cette capacité peut être influencée par les biais ou les différences culturelles (Côté et al., 2002; Dumbrill, 2009; Hassan & Rousseau, 2007). En étant reliées, ces trois éléments forment un tout qui prédispose l'intervenant à reconnaître l'unicité des parents et leur offrir des services personnalisés auxquels ils risquent d'être réceptifs.

Les méthodes utilisées par les intervenants correspondent à leur habileté à évaluer et à s'adapter cliniquement aux valeurs, aux comportements et aux attitudes culturelles (Abney, 2002). Pour y parvenir, plusieurs auteurs proposent de questionner les familles au sujet de leur expérience migratoire et de leur situation post-migratoire (Borrego & Terao, 2005; Dutt &

Phillips, 2010; Pine & Drachman, 2005). D'autres suggèrent d'aborder leur projet de transmission familiale et culturelle (Dufour, Hassan & Lavergne, 2012). L'expérience migratoire est importante, car elle peut être empreinte de ruptures familiales et de transitions difficiles, notamment dans un camp de réfugiés ou un milieu de détention. La situation post-migratoire fait plutôt référence à la langue, l'ethnicité du cercle social et l'implication sociale. Cet échange d'information est important. D'une part, la narration permet aux parents de réorganiser leur discours, ce qui peut devenir une source d'empowerment (Sisneros, Stakeman, Joyner & Schmitz, 2008). D'autre part, il fournit des informations sur les enjeux émotionnels liés aux expériences passées et le degré d'acculturation, ce qui permet de planifier une intervention personnalisée qui dépasse les besoins pratiques (Pine & Drachman, 2005).

Afin de produire une intervention individualisée, que ce soit auprès de familles de minorités visibles ou non, plusieurs auteurs affirment que l'élément central consiste à comprendre la perspective des parents, notamment leurs problèmes et leurs sources d'espoir (Dumbrill, 2011; Dutt & Phillips, 2010; Pine & Drachman, 2005). Dans le même ordre d'idées, des recherches ayant donné la parole aux parents et aux intervenants démontrent que des attitudes rassurantes, empathiques et engagées envers le bien-être de l'enfant sont liées à l'engagement des parents dans l'intervention (Altman, 2008b; Forrester et al., 2012). Enfin, en intervention interculturelle, des compétences consistant à interroger les valeurs, les normes, les attitudes et les croyances parentales permettent d'acquérir une compréhension de leurs comportements et d'en saisir la signification d'un point de vue familial (Borrego & Terao, 2005; Rycus & Hughes, 2005).

Ces informations sont cohérentes avec les propos de Dumbrill (2011), soulignant que si le parent perçoit l'intervenant comme une personne en mesure de comprendre sa pensée et son ressenti, une alliance thérapeutique peut se créer. Dans le même ordre d'idées, lorsque l'on donne la parole à des réfugiés, ils s'attendent à ce que l'intervenant reconnaisse leurs pratiques parentales ou leur désir de protéger l'enfant (Dumbrill, 2009). Or, les parents de minorités visibles disent que l'intervenant veut aider l'enfant, mais perçoivent peu d'ouverture de sa part, ce qui les confronte à la crainte d'être jugés (Côté et al., 2002; Dumbrill, 2009; Lewig et al., 2010; Maiter & Stalker, 2010). Dans ce contexte, certains auteurs privilégient la reformulation, car elle nomme aux parents la compréhension que l'intervenant se fait de leur

situation et leur donne l'occasion de la corriger (Forrester et al., 2012). D'autres auteurs s'étant intéressés à l'intervention en contexte d'autorité suggèrent de discuter avec les parents de leurs réactions quant à celle-ci (Forrester et al., 2012; Healy, 1998; Healy & Darlington, 2009; Trotter & Racine, 1992). Cela est d'autant plus pertinent en intervention interculturelle, en raison de la perception qu'ont les parents de l'autorité légale, mais aussi parce que l'intervention peut s'accompagner d'un sentiment de perte d'autorité parentale ou de confiance en ses capacités (Hassan & Rousseau, 2007).

Enfin, l'alliance thérapeutique consiste à trouver un espace congruent entre la perspective des parents et celle de l'intervenant, ce qui correspond à déterminer un objectif commun (Altman, 2008a; Dumbrell, 2011). Cela est important en intervention auprès des familles de minorités visibles, en raison de l'écart entre les perceptions des parents et celles de l'intervenant. Dans cette situation, centrer l'objectif sur le bien-être de l'enfant peut aider à surmonter les différences (Hassan & Rousseau, 2009).

La communication constitue le principal outil de travail de l'intervenant. Des parents issus des minorités visibles ou de l'immigration affirment qu'ils ne connaissent pas le rôle des intervenants de la protection et des professionnels gravitant autour de l'intervention (Clarke, 2011; Lewig et al., 2010). L'explication du rôle de l'intervenant ou des droits et des devoirs parentaux devient donc un élément incontournable de la communication, de même que l'honnêteté par rapport au processus d'intervention (Désy et al., 2005; Lewig et al., 2010). Or, lorsque la langue de communication n'est pas maîtrisée de part et d'autre, elle peut devenir une source de discrimination (Humphreys et al., 1999). Par exemple, de telles difficultés peuvent nuire à la compréhension des services ou du rôle de l'intervenant et laisser les parents dans une perception biaisée (Désy et al., 2005; Hassan & Rousseau, 2007; Maiter & Stalker, 2010). Elles peuvent aussi isoler certains membres de la famille du plan de traitement (Dufour et al., 2012). Dans ces situations, l'utilisation de l'interprète est de mise, bien que la durée de chaque interaction s'en trouve allongée (Désy et al., 2005).

Le fonctionnement organisationnel peut également faire obstacle à la communication, car le temps d'intervention est principalement utilisé pour faire correspondre l'expérience parentale aux catégories connues par l'institution (Dumbrell, 2011; Healy & Darlington, 2009; Lacharité, 2009). Ce cadre est aidant dans la mesure où il permet de déterminer la complexité

de la situation de compromission. Cependant, il éloigne le dialogue du sens que les parents donnent à leur expérience, pouvant transformer leur collaboration en une acceptation passive de la situation telle que reformulée par l'intervenant (Lacharité, 2009). Par ailleurs, cet exercice peut réduire la responsabilité parentale en la déplaçant sur l'histoire personnelle ou le milieu psychosocial (Ausloos, 2010). Or, les interventions réalisées auprès des parents de minorités visibles demandent plus de temps. Les intervenants doivent transmettre plus d'informations et consacrer plus de temps aux relations familiales ou à leur préparation (Désy et al., 2005). Par conséquent, ces conditions peuvent exacerber cet enjeu organisationnel (Healy, 1998; Healy & Darlington, 2009).

Pour conclure, les compétences culturelles comprennent des connaissances, des valeurs et des méthodes qui aident l'intervenant à sortir de son cadre conceptuel pour adopter une lecture qui le préserve de l'ethnocentrisme ou du relativisme culturel. Le relativisme culturel se reconnaît lorsque toute valeur ou action associée à une culture est acceptée (Maiter, 2004). Ainsi, les compétences culturelles diminuent le risque de discrimination en évitant de produire des interventions non nécessaires qui résulteraient de l'ethnocentrisme, ou de tolérer des pratiques parentales inadéquates qui résulteraient du relativisme culturel (Abney, 2002). Par conséquent, ces compétences permettent de reconnaître l'identité propre à chaque famille, de partager la lecture de leurs besoins et de déterminer une manière acceptable d'y répondre (Altman, 2008b; Fong, 2004; Rycus & Hughes, 2005). En somme, cette lecture permet d'orienter les familles vers des ressources de soutien informel qui répondent à leurs besoins et favorisent leur collaboration.

But et questions de recherche

Cette recherche explore le processus par lequel le soutien social informel des familles de minorités visibles et les compétences des intervenants favorisent ou non l'élaboration d'une relation de collaboration entre les parents et les services de la protection de la jeunesse telle que vécue par les intervenants. Plus précisément, elle vise à répondre aux questions suivantes :

1. Considérant l'engagement de leur réseau informel, quelles sont les dynamiques familiales favorables et défavorables à la collaboration des parents de minorités visibles à l'intervention de la protection de la jeunesse ?
2. Quelles sont les compétences utilisées par les intervenants de la protection de la jeunesse selon ces diverses dynamiques familiales?

Méthode

Participants

Des analyses qualitatives secondaires, effectuées sur des données recueillies dans le cadre du projet de recherche intitulé « La réponse du système de la protection de la jeunesse aux enfants autochtones ou issus des minorités visibles¹ » permettent de répondre aux questions de recherche. Vingt-quatre intervenants provenant à la fois du Centre jeunesse de Montréal ($n=19$) et du Centre de la jeunesse et de la famille Batshaw ($n=5$) ont participé à cette recherche. Ils ont été sélectionnés selon les trois critères suivants : a) travailler en protection de la jeunesse, b) sur le territoire montréalais et c) auprès d'une clientèle de minorités visibles. Parmi eux, cinq travaillent à l'étape de l'évaluation/orientation et dix-neuf sont à l'étape de l'application des mesures. Leur majorité a une expérience à l'enfance, auprès d'une clientèle âgée entre 0 et 5 ans ($n=28$) ou 6 et 11 ans ($n=13$), alors que le tiers a une expérience auprès d'adolescents âgés de 12 à 17 ans ($n=7$). D'un point de vue sociodémographique, cet échantillon comprend une majorité de femmes ($n=15$). Seize intervenants sont natifs du Canada alors que huit sont nés à l'extérieur de ce pays. Le nombre d'années depuis lequel ils y vivent fluctue entre deux et quarante ans ($X=20$; $ÉT=19,63$). Sauf un diplômé collégial, ils possèdent tous une formation universitaire de premier ($n=16$) ou de deuxième cycle ($n=7$). Les disciplines étudiées varient entre le travail social ($n=14$), la criminologie ($n=4$), la psychoéducation ($n=2$), la psychologie ($n=1$) ou d'autres disciplines connexes ($n=3$). Les intervenants diffèrent sur leurs années d'expérience en protection de la jeunesse; certains n'en ont qu'une alors que d'autres en ont cumulé vingt-neuf ($X=8,04$; $ÉT=7,86$). Ayant en moyenne seize dossiers à leur charge ($ÉT= 3,85$), leur proportion de dossiers impliquant des familles de minorités visibles varie entre 3 % et 100 % ($X=46\%$; $ÉT= 29,72$). Malgré cet écart, lorsque l'on utilise une échelle catégorielle à trois niveaux (faible, moyen, élevé), la plupart des intervenants qualifient leur degré de familiarité avec cette clientèle de « moyen » ($n=12$) ou « élevé » ($n=9$), rarement de « faible » ($n=3$)

¹ Subvention accordée à Sarah Dufour, professeure à l'Université de Montréal, et Chantal Lavergne, chercheure au Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire, par le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH) dans le cadre du programme Subventions ordinaires de recherche (2007-2010).

Procédure

Après l'obtention du certificat d'éthique, les intervenants sont recrutés par l'intermédiaire de leur chef d'équipe. Leurs coordonnées (téléphone ou courriel) sont transmises par ce supérieur à l'agente de recherche responsable d'effectuer un premier contact avec eux. Elle obtient d'abord leur consentement puis leur transmet le protocole d'entrevue, afin qu'ils se familiarisent avec les questions. Les intervenants doivent choisir deux dossiers, l'un qu'ils jugent exemplaire et l'autre difficile, impliquant des familles de minorités visibles comprises dans leur charge de cas des trois dernières années. Ces dossiers totalisent quarante-huit cas pour lesquels l'évaluation doit être terminée. Ils transmettent les numéros de dossiers à l'agente de recherche qui utilise leur contenu pour remplir une grille d'analyse. Par la suite, les entrevues individuelles, réalisées en face à face et enregistrées, se déroulent au bureau de l'intervenant. Elles sont transcrites intégralement. Une compensation financière de 35 \$ par intervenant est remise à la fondation des deux centres jeunesse participant à la recherche.

Instruments de collecte des données

Protocole d'entrevue. Des entrevues individuelles semi-structurées d'environ une heure trente chacune sont réalisées avec les intervenants. Le protocole d'entrevue explore les deux situations d'intervention qu'ils ont préalablement choisies. Chacune d'elle est racontée à l'aide de quinze questions, totalisant trente questions par entrevue (voir annexe A). Elles abordent cinq thèmes : a) la conception qu'ils ont d'une intervention exemplaire ou difficile; b) ce qui facilite ou fait obstacle à une intervention efficace auprès des minorités visibles; c) ce qui différencie les dossiers des enfants issus des minorités visibles des dossiers des québécois de souche sur le plan des interventions et des situations; d) ce que les intervenants ressentent lors de leurs interventions; e) ce qui devrait être fait pour les améliorer. Ces thèmes permettent de poser divers types de questions. Par exemple, certaines sollicitent l'opinion de l'intervenant : « Par rapport aux interventions que vous avez mises en place, diriez-vous qu'elles sont plutôt similaires ou différentes des interventions qui auraient pu y avoir auprès d'enfants québécois de souche? », alors que d'autres s'intéressent à leurs sentiments : « Que vous a fait vivre cette situation, comment vous êtes-vous senti dans ce dossier? »

Grille d'analyse des dossiers des usagers des Centres jeunesse. Les dossiers des usagers dont les cas sont discutés en entrevue sont analysés à l'aide d'une grille. Celle-ci

comprend quarante-cinq questions ouvertes ou à choix de réponse, regroupées sous trois thèmes (voir annexe B). Le premier s'intéresse aux caractéristiques sociodémographiques de l'enfant et de sa famille, soit l'appartenance ethnique, la constellation familiale, le nombre d'enfants dans la fratrie et les difficultés particulières. Le second aborde le motif et le contenu des signalements antérieurs, ainsi que les difficultés de l'enfant au moment du signalement analysé. Par exemple, ce thème présente un résumé du signalement et de la vérification des faits, les réactions de l'enfant et la décision au terme de l'évaluation. Enfin, le dernier thème s'intéresse à l'orientation du signalement. Il comprend plusieurs descriptions portant sur l'évolution de la situation, les forces de la famille et de son environnement, et le type de mesure choisie.

Analyses

L'analyse qualitative consiste à réduire les données en triant, distinguant, rejetant et organisant les idées pour en extraire des résultats (Miles & Huberman, 2003). Selon les différentes étapes de ce processus et en fonction de choix délibérés, une analyse horizontale ou verticale peut être employée. L'analyse horizontale s'intéresse à un thème, une idée ou une question dont le contenu se distribue dans tous les cas à l'étude (ou unités d'analyse, correspondant ici à un des 48 cas de protection analysés). À terme, cette analyse rassemble le contenu transversal du thème, et en retire une description détaillée qui est riche en informations contextuelles (Miles & Huberman, 2003). L'analyse verticale s'intéresse plutôt à chaque unité prise individuellement. Elle se réalise en trois étapes (Miles & Huberman, 2003). La première consiste à identifier des phénomènes propres à chaque unité d'analyse, tels que des configurations, des associations, certaines causes ou certains effets. La seconde demande de comparer les unités entre elles, dans le but de les regrouper sur la base de phénomènes identiques ou semblables. Enfin, la dernière consiste à comparer les unités sur la base d'une caractéristique supplémentaire, correspondant à l'objet principal de recherche. À terme, cette analyse produit des explications enracinées dans des histoires communes à plusieurs cas (Miles & Huberman, 2003).

Ce projet de recherche dispose de deux sources de données : des entrevues individuelles et des dossiers d'utilisateurs. Il s'inscrit dans une approche post-positiviste, selon laquelle la multiplication des sources permet de se rapprocher d'une vision globale de la

réalité (Avenier & Gavard-Perret, 2008). Deux stratégies sont utilisées pour réduire chaque source. La première stratégie utilisée pour réduire les entrevues consiste à réunir et organiser leur contenu en une structure, ou méta-matrice, à partir de laquelle il est possible de procéder à d'autres analyses et regroupements (Miles & Huberman, 2003). Cette structure organise les données sous la forme d'une arborescence de nœuds thématiques créée avec le logiciel informatique N-Vivo 8. Par la suite, l'analyse du contenu relatif à chaque nœud permet de le classer en un nombre de catégories mutuellement exclusives, représentatives de son ensemble et liées à l'orientation de la recherche (Paillé & Mucchielli, 2008). Ce processus de réduction des données est validé par un accord inter-juges. La seconde stratégie analytique consiste à réduire chaque entrevue en une fiche synthèse d'une à deux pages résumant le contenu relatif à l'enfant, aux parents et à la nature de l'intervention mise en place.

Le matériel issu des 48 dossiers dont l'histoire est racontée en entrevue est réduit à partir de deux stratégies analytiques différentes de celles-ci. D'abord, une vignette clinique est rédigée pour chaque dossier. Ces 48 vignettes représentent une narration chronologique d'une réalité comprenant un espace, des acteurs et une période de temps (Miles & Huberman, 2003). Leur contenu tient sur une page, il aborde les caractéristiques de l'utilisateur, du signalement et de son évolution. Il est validé par un second analyste. La deuxième stratégie analytique consiste à encoder les informations descriptives des dossiers, telles que l'âge, le sexe ou l'origine ethnique, sous forme d'attributs dans le logiciel N-Vivo 8.

Dynamiques familiales. Trois étapes analytiques permettent de répondre à la première question de recherche. D'abord, la relation entre les parents et l'intervenant est analysée (thème de la collaboration des parents). Ensuite, la relation entre le réseau informel et les parents, ainsi que celle entre le réseau informel et l'intervenant sont analysées (thème du soutien social informel). Enfin, une analyse matricielle met à jour une typologie qui décrit les dynamiques familiales sur la base des trois relations précédentes.

Collaboration des parents. L'analyse du thème « collaboration des parents » a été complétée dans le cadre de la recherche principale. Dans un premier temps, une analyse horizontale a porté sur les fiches synthèses des entrevues. En réponse à la question : « Quel est le principal enjeu auquel l'intervenant est confronté pendant son intervention? », deux catégories ont émergé : 1- une collaboration présente et 2- une collaboration absente, faible ou

mitigée. Ces deux catégories homogènes et exclusives sont créées puis validées par trois analystes à partir des attitudes et des comportements parentaux tels que rapportés par les intervenants. Dans un deuxième temps, une analyse verticale des deux sources de données, soit les fiches synthèses et les vignettes cliniques, a permis de classer les quarante-huit cas dans le groupe collaborant ($n=16$) ou résistant ($n=32$). Chaque cas est classé par deux analystes (accord inter-juges de 91 %). Comme les désaccords portent sur des cas atypiques, ils sont utilisés pour préciser les définitions des catégories. La classification finale des cas où il y a eu désaccord est obtenue par consensus entre les analystes.

Soutien social informel. L'analyse du thème « soutien social informel » est effectuée dans le cadre du présent projet de recherche. Les extraits d'entrevues relatifs à ce thème sont d'abord réunis dans un même nœud de l'arborescence du logiciel N-Vivo 8. Le contenu de ce nœud est divisé en deux groupes : 1- relations entre les parents et leur réseau informel, et 2- relations entre l'intervenant et le réseau informel des parents. Par la suite, deux analyses permettent de réduire le contenu codé dans chacun de ces deux groupes. La première est une analyse horizontale de type mixte. Elle se caractérise par une classification du contenu qualitatif dans des catégories présélectionnées à partir d'écrits scientifiques, auxquelles peuvent s'ajouter des catégories induites pendant l'analyse (L'Écuyer, 1990). Dans ce cas-ci, la nomenclature de Bronfenbrenner (1979) est d'abord utilisée. Elle propose que la relation entre le soutien informel et un autre système soit impliquée, perturbatrice ou absente. Les étiquettes de ces catégories sont ensuite modifiées afin qu'elles se rapprochent des propos des intervenants. Par exemple, au terme de cette analyse, le soutien perturbateur s'appelle plutôt opposant. De plus, cette nomenclature est enrichie par l'ajout d'une catégorie supplémentaire (soutien de type neutre).

La seconde analyse est de type vertical et elle s'effectue à partir des 48 fiches synthèses. Lors de celle-ci, chaque unité (cas) subit deux classements. Le premier classe la relation entre le réseau informel et les parents, dans l'une ou l'autre des catégories créées précédemment, alors que le second reproduit le même exercice avec la relation entre le réseau informel et l'intervenant. Enfin, ce classement est validé à l'aide d'une triangulation avec une autre source de donnée, soit les vignettes cliniques des dossiers, qui confirme les résultats précédents et leur octroie une validité interne (Miles & Huberman, 2003).

Analyse matricielle. L'analyse matricielle a pour fonction d'organiser l'information d'une manière cohérente en reliant le contenu de plusieurs thèmes. Utilisée pour créer la typologie, elle se déroule en deux étapes. La première consiste à explorer les relations entre les thèmes, afin de choisir la typologie la plus pertinente. La seconde consiste à faire des analyses verticales, afin de repérer les configurations qui caractérisent les dynamiques familiales, ou les groupes de la typologie (Miles & Huberman, 2003).

D'abord, des matrices sont créées en utilisant les trois thèmes à l'étude : 1- la collaboration des parents, 2- la relation entre le soutien informel et les parents, puis 3- la relation entre le soutien informel et l'intervenant. Toutes les matrices pouvant être obtenues en croisant ces thèmes sont produites. Par exemple, le croisement entre les deux catégories de collaboration des parents (collaboration, résistance) et les quatre catégories de la relation entre le soutien informel et l'intervenant (engagé, neutre, opposant, absent) produit une matrice à huit cellules (2 X 4). L'analyse d'une matrice consiste à lire le contenu de chacune de ses cellules (qui donne des groupes ou des dynamiques familiales), à la recherche de la typologie qui répond le mieux à la question de recherche. Le choix s'arrête sur celle qui croise la collaboration des parents avec la relation entre l'intervenant et le réseau informel. Deux raisons expliquent ce choix. D'une part, la collaboration des parents correspond à l'objet principal de la recherche. D'autre part, la relation entre le réseau informel et l'intervenant présente un contenu clinique beaucoup plus riche que celui de la relation entre ce réseau et les parents, car il provient des propos de l'intervenant, lui-même impliqué dans la relation. Une fois cette matrice choisie, une analyse verticale permet de classer les 48 cas à l'étude dans l'une des dynamiques identifiées (soit une des cellules de la matrice). Enfin, la validité interne de cette classification est obtenue en reproduisant cet exercice avec les fiches synthèses.

La seconde étape d'analyse consiste à comparer les groupes ou dynamiques familiales sur la base d'une caractéristique supplémentaire : la relation entre le réseau informel et les parents. La lecture des cas inclus dans chaque dynamique familiale permet de déterminer leurs similitudes et leurs différences à cet égard. Par conséquent, cette analyse enrichit leur description et permet d'en développer une nouvelle lecture. En effet, lorsque l'on considère les trois relations à l'étude, c'est-à-dire celles existant entre les parents, les membres de leur réseau informel et l'intervenant, la description des dynamiques n'est plus centrée sur la

relation entre les parents et l'intervenant (collaboration/résistance), mais sur son aspect favorable ou défavorable au déroulement de l'intervention. En somme, cette analyse apporte une nouvelle organisation des dynamiques familiales en mettant en valeur cet élément qui est plus large que l'unique collaboration des parents. Pour terminer, des analyses additionnelles sont exécutées, à la recherche de différences supplémentaires entre les groupes. Celles-ci sont effectuées à partir de caractéristiques codées sous forme d'attributs dans N-vivo 8, soit le nombre d'années depuis l'arrivée des parents au pays, leurs problèmes fonctionnels (problèmes de santé mentale/violence conjugale/toxicomanie), la mesure de protection utilisée (judiciaire/volontaire) et la structure familiale (monoparentale/biparentale). Les résultats obtenus n'établissent aucune différence entre les groupes.

Compétences professionnelles des intervenants. Deux étapes analytiques permettent de répondre à la deuxième question de recherche. D'abord, les compétences des intervenants sont définies et décrites en étant fidèle à leur discours, suite à quoi une analyse matricielle examine leur distribution au sein de chaque dynamique familiale.

Compétences des intervenants. Le thème « compétences des intervenants » provient de l'association entre deux nœuds compris dans la base de données de la recherche principale : « compétences des intervenants » et « ce que je changerais à mon intervention ». Ce thème est d'abord réorganisé pour être divisé en catégories (compétences) dont le contenu est homogène, tout en étant hétérogène lorsqu'on les compare entre elles (Patton, 2002). Par la suite, une étiquette leur est attribuée à partir du vocabulaire des intervenants et une brève description en est rédigée. Enfin, une analyse verticale répertorie les compétences à l'œuvre dans chaque cas (ou unité d'analyse) et les classe dans l'une des douze catégories précédemment créées.

Analyse matricielle. La dernière analyse sur les compétences des intervenants utilise également les dynamiques familiales de la typologie. En effet, une matrice est construite en croisant les six groupes de la typologie identifiée à l'analyse précédente (première question de recherche) avec les douze compétences. Une fois la matrice créée, la manière dont se manifeste chaque compétence entre les six dynamiques familiales est examinée. Cette analyse met en évidence certaines différences inter-groupes qui apportent un nouveau regard sur les résultats de cette recherche.

Validation des résultats auprès d'intervenants. Dans le but de vérifier la pertinence et le degré de signification des résultats de cette recherche, ils sont présentés à un milieu de pratique (Barbier & LeGresley, 2011). Ce milieu est composé d'une équipe de dix intervenants d'un chef de service et d'une adjointe clinique. Tous travaillent dans le système de protection de la jeunesse montréalais, à l'application des mesures et auprès d'une clientèle à l'enfance qui est majoritairement de minorités visibles. La présentation des résultats dure deux heures. Elle prend la forme d'une discussion de groupe portant sur la typologie et les compétences. Les participants valident d'abord les catégories composant la collaboration et le soutien social, en les illustrant à partir d'exemples provenant de leur pratique. Par la suite, ils posent un regard critique sur le nombre de catégories par thème et leur sens. Ils ne suggèrent aucune catégorie supplémentaire. Le même exercice est ensuite réalisé avec les six dynamiques familiales de la typologie. Dans un deuxième temps, les compétences sont discutées. Les intervenants appuient et approfondissent les résultats provenant des analyses. En somme, cet échange confirme leur validité interne (Barbier & LeGresley, 2011).

Résultats

Les intervenants de la protection de la jeunesse décrivent la collaboration des parents et l'engagement de leur réseau informel dans l'intervention d'une façon riche et nuancée. Leurs propos permettent de diviser tous les cas abordés en entrevues en six groupes ou dynamiques familiales qui peuvent être soit favorables, soit défavorables au déroulement de l'intervention (voir le tableau I, p.21). L'analyse des compétences des intervenants met quant à elle en évidence que certaines compétences sont à l'œuvre dans toutes les dynamiques, alors que d'autres ne sont utilisées qu'auprès de quelques-unes d'entre elles (voir le tableau II, p.38).

Le chapitre des résultats rassemble les six groupes de la typologie et les compétences qui leur sont associées pour les diviser en deux sections : selon qu'ils sont favorables ou défavorables au déroulement de l'intervention telle que perçue par les intervenants. Une première dynamique familiale favorable au déroulement de l'intervention est décrite et ensuite illustré par une vignette clinique. Par la suite, les compétences utilisées auprès de toutes les dynamiques sont mentionnées, pour terminer avec celles qui lui sont propres. Les cinq autres dynamiques sont présentées selon la même structure. Ce chapitre se termine par une synthèse comparative entre les six dynamiques familiales.

Tableau I

Dynamiques familiales favorables et défavorables au déroulement de l'intervention selon la collaboration des parents et l'engagement de leur réseau informel.

Collaboration	Engagement du réseau informel parental			
	engagé	neutre	opposant	absent
Parents collaborants	Familles dont le réseau est enrobant ** (n=8)	Familles dont le réseau est effacé ** (n=8)	n.a.	n.a.
Parents résistants	Familles dont le réseau est suppléant ** (n=7)	Familles dont le réseau est furtif * (n=9)	Familles dont le réseau est opposant * (n=7)	Familles dont le réseau est éclaté * (n=9)

** Dynamiques familiales favorables au déroulement de l'intervention

* Dynamiques familiales défavorables au déroulement de l'intervention

Dynamiques familiales favorables au déroulement de l'intervention

Cette section présente les dynamiques familiales dont les interactions entre les parents, les membres du réseau informel et l'intervenant favorisent le déroulement de l'intervention. Bien que toutes les dynamiques dont les parents collaborent en fassent partie, ils n'en font pas l'exclusivité. Ces dynamiques comprennent les familles dont le réseau est enrobant, suppléant ou effacé.

Dynamique familiale dont le réseau est enrobant. L'intervention auprès des familles ayant un réseau enrobant se caractérise par une action concertée entre l'intervenant, les parents et les membres de leur réseau informel. Les parents de cette dynamique admettent les problèmes soulevés par le signalement et collaborent à l'intervention. Leurs interactions avec l'intervenant démontrent qu'ils le considèrent comme une ressource et reconnaissent ce qu'il peut leur apporter. En outre, ils sont transparents, nomment leur besoin d'aide et acceptent les services qui leur sont proposés. Par ailleurs, leur réseau informel est composé de personnes qui ont conscience des difficultés vécues par les parents. Les membres de ce réseau peuvent habiter à l'étranger ou à proximité des figures parentales. Dans tous les cas, leurs propos ou leurs initiatives sont cohérents avec les objectifs de l'intervention. En outre, ils priorisent le bien-être de l'enfant tel que défini par la protection de la jeunesse. Comme l'extrait suivant le démontre, ils deviennent un allié de l'intervenant : « La famille élargie nous tenait au courant de chaque étape, fait que c'est pour ça que ça s'est bien passé. Elle nous disait : « On a peur qu'il arrive telle chose, qu'est-ce que vous en pensez? » (cas1E). Bien que les membres du réseau informel participent à l'intervention, l'intensité de leur implication varie. En outre, ils peuvent assumer une part ou la totalité des responsabilités parentales. Dans tous les cas, leur présence apporte un soutien et aide les parents à s'investir auprès de leur enfant.

Corey (cas 17E). Corey est né à trente-trois semaines de grossesse. À sa naissance, il a des symptômes de sevrage liés à la polytoxicomanie de sa mère. Celle-ci consomme quotidiennement de l'alcool, régulièrement de la cocaïne et occasionnellement du cannabis. Elle a appris qu'elle était enceinte un mois avant l'accouchement et n'a bénéficié d'aucun suivi médical. De plus, elle ne s'est pas procurée de matériel pour accueillir son fils. Corey a donc été signalé pour risque de négligence. À la suite de ce signalement, la mère reconnaît la vulnérabilité et les besoins de son enfant. Elle accepte de réaliser l'évaluation de ses capacités

parentales et admet que son mode de vie est précaire et inapproprié pour celui-ci. Elle autorise donc qu'il soit confié à sa mère. Cette grand-mère s'investit dans l'intervention, de même qu'un oncle maternel. Bien que le père n'habite pas avec la mère, il visite l'enfant quotidiennement et apporte une aide financière. L'intervenant explique la dynamique familiale : « Tout le monde avait une bonne entente, il y avait des forces à ce niveau. Il faut dire que la maman n'a jamais caché sa consommation. Elle a toujours dit qu'elle n'était pas capable d'arrêter (...). Ce n'est donc pas sur elle qu'on a misé. On a essayé de trouver d'autres choses autour d'elle en étant toujours transparent. » Comme l'illustre cet extrait, l'intervenant a utilisé le réseau informel de la mère pour construire un environnement protégeant autour de l'enfant. Ses actions ont favorisé le maintien des liens entre les parents et l'enfant, tout en respectant les capacités de chaque personne impliquée.

Compétences utilisées auprès des familles dont le réseau est enrobant. Parmi les compétences utilisées auprès des familles dont le réseau est enrobant, cinq sont utilisées auprès des toutes les dynamiques familiales, alors que trois lui sont propres. Les compétences partagées soit l'empathie, la considération, la transparence, l'éducation au rôle de la protection de la jeunesse et la sensibilité culturelle sont d'abord décrites. Puis celles qui lui sont propres sont abordées : la souplesse, la négociation et la congruence.

Compétences partagées. Selon les intervenants, l'empathie correspond à la capacité de comprendre avec humilité le point de vue des parents. Cette compréhension peut porter sur ses expériences personnelles : « Monsieur est en perte d'identité, dans le sens qu'il n'est pas capable d'assumer son rôle de père, son rôle de mari. Il a été sur le chômage à partir de janvier et il vient de se retrouver un emploi » (intervenant 22), tout comme elle peut porter sur les différences culturelles : « Je pense aussi au fait qu'elle a vécu beaucoup plus longtemps dans son pays d'origine. Elle était toujours très imprégnée de ça. Ici, elle n'était pas du tout intégrée à la culture québécoise. Fait que pour elle, c'était difficile d'essayer de changer certaines mentalités et de comprendre, de faire preuve d'un peu plus de souplesse » (intervenant 1). En somme, cette compétence permet aux intervenants de se mettre à la place des parents pour comprendre le sens qu'ils attribuent aux événements de leur vie.

La considération est décrite par les intervenants comme le respect des parents, de leurs capacités et la reconnaissance de leur unicité. Les intervenants peuvent utiliser les expériences

ou les solutions des parents pour résoudre une difficulté, notamment en contexte d'adaptation culturelle : « Le père était très inquiet des allées et venues des fils et de ce qu'ils faisaient à l'extérieur du domicile. On a pu regarder comment ça s'était passé dans leur pays d'origine. Qu'est-ce qu'y l'avait rassuré dans cet environnement. On a ensuite regardé ici, avec les garçons, qu'est-ce qu'on pourrait reproduire pour que papa continue d'être rassuré » (intervenant 21). Cette seconde compétence permet donc à l'intervenant de percevoir et d'utiliser les ressources de chaque individu impliqué dans l'intervention.

Une troisième compétence utilisée auprès de toutes les dynamiques familiales est la transparence. Celle-ci correspond à une attitude d'honnêteté envers les parents et à la capacité de s'ouvrir à eux. D'une part, elle concerne les actions de l'intervenant et le processus d'intervention à venir. Par exemple, un intervenant mentionne : « Chaque fois que j'étais pour poser une action, j'étais pour lui expliquer puis la rencontrer » (intervenant 11). Un autre précise : « C'est toujours de leur dire ce qui se passe, autant quand ça va bien que quand c'est plus difficile » (intervenant 21). D'autre part, cette compétence correspond à la capacité de s'ouvrir aux familles : « Êtes-vous mariée? Voulez-vous des enfants? Tsé, est-ce que je suis mariée; oui. Est-ce j'ai des enfants; non. Ça les a bin gros gagnés » (intervenant 18). Bref, selon les intervenants, la franchise associée à cette compétence permet aux parents d'anticiper les événements à venir et de leur faire confiance.

La quatrième compétence est l'éducation au rôle de la protection de la jeunesse. Elle consiste à expliquer le rôle, les droits et les responsabilités de l'intervenant et des parents, ainsi que le processus d'intervention du Centre jeunesse. Dans certains cas, cette compétence permet de clarifier des malentendus. Un intervenant explique : « Il y a aussi la vision de tout ce qui est judiciaire; pour eux, c'est corrompu. En conséquence, dans les premiers temps, la mère ne venait pas à la cour. Le fait que je représente la DPJ est vraiment un obstacle parce que les parents me voient un peu comme la personne qui veut placer les enfants » (intervenant 4). Cette compétence permet donc de clarifier les rôles de chacun et de défaire les perceptions qui font obstacle à la collaboration.

La dernière compétence utilisée auprès de toutes les dynamiques familiales est la sensibilité culturelle. D'une part, les intervenants mentionnent la pertinence d'avoir des connaissances à propos du processus migratoire ou de la culture d'origine des parents afin

d'être sensible à leur vécu. D'autre part, ils ajoutent l'importance de mettre leurs préjugés et leurs connaissances de côté pour s'intéresser à leur vécu et les accueillir tels qu'ils sont. Un intervenant explique : « Parce que j'aime ça arriver sans nécessairement avoir d'idée préconçue sur la culture quand je ne la connais pas. Donc je les laisse eux me dire comment ils percevaient les choses là-bas » (intervenant 4). Un autre décrit bien cette compétence : « Quand on ne vit pas dans une culture, on peut pas la comprendre. Nos interprétations sont souvent erronées. (...) On a peut-être une facilité d'interpréter des éléments, mais il faut toujours se dire que c'est par rapport à nous comme personne dans notre culture et qu'on ne peut pas utiliser d'emblée cette chose-là sur l'autre qui ne vient pas de la même culture » (intervenant 22). Bref, la sensibilité culturelle permet aux intervenants de dépasser leurs connaissances pour s'intéresser au parcours des parents et produire une lecture qui se rapproche de leur situation personnelle.

Compétences propres aux familles dont le réseau est enrobant. Avant de nommer les compétences propres à cette dynamique familiale, on peut rappeler que dans ces situations, l'intervenant a accès à plusieurs personnes impliquées dans l'intervention. D'une part, cela lui permet de varier ses points de vue sur la situation familiale et d'en dégager une compréhension globale. D'autre part, cela lui permet de produire une action concertée avec le réseau et les parents. Dans ce contexte, l'intervenant mentionne que la congruence ses propos, que ce soit au fil du temps ou entre les différentes personnes impliquées, ainsi que la congruence entre ses propos et ses actions, sont importantes. Cette compétence lui permet de maintenir ou gagner la confiance de toutes les personnes investies dans l'intervention.

La souplesse dans la façon de collaborer avec les parents et leur réseau est une deuxième compétence que les intervenants évoquent. Ils la décrivent comme le respect du fonctionnement, du rythme et des valeurs importantes pour les membres du réseau informel. L'un d'eux explique : « Bien, en fait, pour arriver à discuter avec ces gens-là, à échanger et à construire quelque chose, fallait quand même que moi je m'adapte à une partie de leur culture » (cas 17E). Dans le cas de la dynamique enrobante, cette adaptation consiste à appliquer les suggestions du réseau ou utiliser leurs ressources, comme c'est le cas dans cette situation : « Ils [la famille élargie] nous avaient référé quelqu'un en qui ils avaient confiance. (...) Ils voulaient que ce monsieur soit là et que je passe par lui au départ. Il fallait ce bout-là

pour s'appriivoiser » (cas 17E). La souplesse fait aussi référence au respect des figures d'autorité au sein de la famille : « C'était le frère aîné, le plus vieux des oncles qui vit au Canada depuis près de 20 ans, qui a accepté d'expliquer la culture et d'être notre porte-parole auprès de sa famille et surtout auprès de la grand-mère. (...) C'est elle qui était un peu la chef de la famille; qui avait l'autorité (...), mais lui, en étant son fils aîné, avait une certaine autorité sur elle » (cas 1E). Dans ce cas-ci, le respect des figures d'autorité permet à un membre du réseau de jouer un rôle de facilitateur entre l'intervenant et la famille élargie. Enfin, ce respect peut également servir de levier d'intervention : « Il [l'oncle] nous donnait de l'information sur sa culture, comment sa famille allait réagir par rapport à ça [au placement] et comment être stratégique là-dedans » (cas 1E).

Enfin, des aptitudes à la négociation sont essentielles pour créer une alliance avec les parents et les membres de leur réseau informel. Un intervenant mentionne : « J'trouve qu'on a travaillé très fort pour atteindre la collaboration de toute la famille, puis j'pense qu'on a réussi à avoir sa réelle adhésion aux mesures de protection de l'enfant. Toute la famille s'est mobilisée, s'est mise derrière nous, nous a appuyés dans nos recommandations et nous a suivis là-dedans » (Cas 1E). Dans cet exercice de négociation, l'intervenant travaille avec les forces du parent et de son réseau. Il est appelé à respecter les différents pouvoirs en présence et à considérer les capacités de chacun lors des décisions.

Bien que les compétences nommées précédemment ne soient pas les seules utilisées par les intervenants lorsqu'ils interagissent avec les familles ayant un réseau enrobant, elles y occupent une place importante. En effet, les intervenants mentionnent que ces compétences les aident à collaborer avec les parents et leur réseau pour créer d'un filet de sécurité autour de l'enfant. En outre, elles l'aident à interagir avec eux d'une manière favorable au déroulement de l'intervention.

Dynamique familiale dont le réseau est suppléant. La relation entre l'intervenant et les familles appartenant à la dynamique familiale dont le réseau est suppléant se caractérise par une action concertée avec le réseau informel, afin de suppléer à ce que l'intervenant perçoit comme étant une forme de résistance parentale. Les parents de ce groupe ne reconnaissent pas du tout, ou que partiellement, les problèmes soulevés par le signalement. Cependant, tout comme pour la dynamique enrobante, les membres du réseau informel sont en

accord avec les objectifs d'intervention et s'impliquent selon diverses intensités. Mis à part ces points en communs, cette dynamique se différencie en fonction de la place prépondérante de l'enfant. En effet, certaines personnes peuvent être en conflit avec les parents, mais s'investir dans l'intervention pour le bien-être de ce dernier. Un intervenant explique : « Le père a des frères et sœurs qui critiquent ses actions. Bon, ce qu'on semble comprendre c'est que le père a un frère à qui appartient le building où demeure la grand-mère. Il serait ingénieur donc lui il a bien réussi. Il critique son frère qui ne prend pas ses responsabilités auprès de l'enfant. (...) La sœur elle va aux études, travaille en même temps, elle a eu la garde de cet enfant-là. Elle reste dans le même building. Ce qui fait en sorte que cet enfant est encore dans ce milieu-là, c'est qu'il y a le réseau familial qui est quand même supportant » (cas 11D). Dans toutes les familles de cette dynamique, il y a au moins un membre du réseau qui est en accord avec les objectifs d'intervention et qui maintient une relation positive ou d'autorité avec les parents. Il peut même jouer un rôle pacificateur entre le parent et l'intervenant. En somme, les actions posées par l'intervenant et le réseau créent un filet de sécurité autour de l'enfant sans forcément inclure les parents.

Tamara (cas 19E). Tamara est âgée de 14 ans. Elle habite avec sa mère qu'elle dénonce d'utiliser la punition physique comme méthode éducative. Elle est signalée pour abus physique. À la suite de ce signalement, elle a peur de subir des représailles et démontre de l'anxiété. Elle mentionne que les humeurs de sa mère sont imprévisibles. Interrogée, la mère nie ces faits. Elle ne comprend pas pourquoi sa fille l'accuse. D'autant plus qu'elle croit que son devoir est de se conformer et lui obéir. Par conséquent, elle ne discute pas avec elle. Son discours avec l'intervenant est incohérent. Elle explique les événements par de la sorcellerie et ne reconnaît pas sa part de responsabilité. Bien qu'elle refuse l'aide proposée, les membres de son réseau s'impliquent dans l'intervention. Par exemple, ils permettent à l'intervenant de communiquer avec le milieu scolaire de l'enfant, lui transmettent des informations à propos de l'état de santé de la mère et lui demandent des conseils pour agir auprès d'elle. L'intervenant mentionne : « Je lui [la mère] offre d'aller faire une demande d'aide sociale, a veut pas. Je lui offre des banques alimentaires, a veut pas; j'veais l'empoisonner. Bon, y'a tout cet aspect-là. Mais la famille a insisté beaucoup, ils se sont relayés. Y'a quatre oncles d'impliqués, en plus des conjoints et des aînés. Ils ont un gros réseau. Alors eux, y'ont beaucoup intervenus auprès

de la maman ». Malgré l'implication du réseau informel, la mère reste méfiante envers les services et n'en perçoit pas la légitimité. Tamara est donc retirée de son milieu familial pour vivre chez son oncle. Après ces événements, les relations entre la mère et son réseau restent conflictuelles.

Compétences utilisées auprès des familles dont le réseau est suppléant. Quatre compétences sont utilisées spécifiquement auprès des familles appartenant à cette dynamique : la congruence, la souplesse, la négociation et l'affirmation de ses limites. Bien que les trois premières compétences aient été décrites lorsqu'il fut question de la dynamique familiale dont le réseau est enrobant, certaines nuances méritent d'être soulignées. D'abord, aux dires des intervenants, la congruence est particulièrement importante auprès des familles dont le réseau est suppléant en raison des relations plus ou moins harmonieuses que les parents entretiennent avec leur réseau et l'intervenant. Dans ce contexte, une faible congruence peut-être une source de mécontentement et de conflits. En ce qui concerne la souplesse, son importance est liée au fait qu'elle permet de rejoindre le parent résistant. Enfin, la négociation demande une attention particulière auprès des familles qui correspondent à cette dynamique, car un excès de suppléance envers le rôle du parent peut entretenir sa résistance. En outre, il peut s'avérer important de lui redonner du pouvoir. Pour y arriver, un intervenant suggère d'utiliser les rencontres individuelles : « Peut-être qu'on a tendance à prendre pour acquis qu'à partir du moment que la famille est là, on rencontre toute la famille ensemble. Donc, peut-être qu'effectivement, s'assurer aussi de rencontrer les personnes en individuel (...) Ça serait peut-être à préconiser un petit peu » (cas 3E).

Au-delà des compétences partagées avec la dynamique dont le réseau est enrobant, les intervenants mentionnent la nécessité d'affirmer leurs limites, à la fois pour se distancier de la lourdeur des situations et pour mobiliser les parents. Dans l'extrait suivant, l'intervenant nomme l'importance de mobiliser un parent ambivalent : « Le parent reconnaît. Mais ensuite, faut se mobiliser. Faut se projeter vers l'avant. C'est là qu'on est rendu. (...) Peut-être que j'deviendrais plus directif plus rapidement. Parce que là, le temps avance et faut que les choses changent » (cas 5D). Cette compétence est utilisée en réponse à la résistance du parent et elle distingue donc cette dynamique familiale de la précédente.

Dynamique familiale dont le réseau est effacé. L'intervention auprès des familles dont le réseau informel est effacé se caractérise par une action concertée entre les parents et l'intervenant, dans le but de répondre aux besoins de l'enfant. Ces parents collaborent à l'intervention. Cependant, leur réseau informel n'est pas disponible pour s'engager dans celle-ci. Cette situation peut s'expliquer par un réseau habitant à l'extérieur du pays ou non construit en raison d'une immigration récente, une habitude à agir sans impliquer son entourage, ou un choix. Lorsque le réseau est mis à l'écart volontairement, cela peut reposer sur le désir de préserver la confidentialité du signalement : « Je n'ai pas contacté la famille qui est au Québec; je n'ai pas eu l'autorisation de la mère. Par contre, madame est accompagnée par sa tante qui va à ses rendez-vous médicaux avec elle. Tout le monde fait semblant un peu que c'est correct, c'est une entente tacite (...) J'peux donc pas aborder l'sujet, à part si eux autres le savaient » (cas 5E). Bien que le réseau informel apporte une aide ponctuelle, son absence de relation avec l'intervenant empêche de produire une action concertée et orientée vers les objectifs d'intervention. Dans tous les cas les parents s'investissent dans au moins une relation d'aide avec un membre d'un réseau formel, notamment un professionnel, un « big brother », l'intervenant lui-même ou un intervenant du CLSC. Bien que les parents aient la capacité de s'investir dans une relation stable, les démarches qu'ils réalisent à l'extérieur de la dyade intervenant/parents sont tributaires de leur autonomie et de leur ouverture sur le monde : « La mère donnait vraiment envie de la prendre en charge, autant que c'était lourd, autant que tu te disais « pauvre petite, on peux-tu appeler pour elle ». Mais tu ne peux pas toujours appeler pour elle, faut qu'elle l'appelle la carte d'assurance maladie. J'ai dû la pousser un peu : retourne dans tes cours de français, vas-y, fais tes choses, va voir les gens » (cas 1E). En outre, cette collaboration peut mener les parents vers de nouvelles relations, tout comme elle peut les confiner dans leur relation avec l'intervenant et entretenir leur dépendance à ses services.

Dimitri (cas 4E). Dimitri est âgé de sept ans. Il est témoin de violence physique et verbale entre ses parents. Il est donc signalé pour mauvais traitements psychologiques. Ses parents reconnaissent les faits et leurs problèmes conjugaux. Ils précisent qu'ils vivaient des difficultés conjugales avant leur arrivée au Québec, il y a quatre ans. Selon eux, leurs conflits proviennent de leurs différents points de vue sur leurs méthodes éducatives. En effet, ils se dénigrent et doutent de leurs compétences mutuelles. Soucieux de transmettre un modèle

familial positif à leur enfant, ils collaborent à l'intervention. L'intervenant explique : « C'était des parents qui étaient très ouverts, ils ont accepté notre intervention dès le départ (...) on parlait de choses, je leur laissais des papiers qu'ils consultaient durant les 2 semaines qu'on ne se voyait pas, puis après on revenait là-dessus ». De plus, les parents ont participé activement à des ateliers : « Monsieur a fait des tableaux d'émulation pour stimuler son fils dans ses devoirs, il a même fait des petits billets d'argent avec sa photo dessus. Je pense que ces ateliers lui ont vraiment permis de se recentrer sur son rôle auprès de son fils ». Bien que ces parents aient un grand réseau d'amis, ils ne les impliquent pas dans l'intervention. Malgré l'absence de réseau informel dans l'intervention, ils modifient leur situation en utilisant leurs ressources personnelles telles que l'autonomie et leur ouverture sur le monde.

Compétences utilisées auprès des familles dont le réseau est effacé. Deux compétences sont propres à cette dynamique : relier le parent et la souplesse. La première consiste à relier le parent à des services ou des personnes, pour qu'ils obtiennent de l'aide, développent des compétences ou leur autonomie : « Avoir impliqué l'éducatrice de l'école a été positif pour eux, les parents ont trouvé des moyens pour réaliser les devoirs de Dimitri » (cas 4E). Cette compétence aide les parents à poser des actions qui répondent aux besoins de leur enfant. Cependant, il n'est pas toujours simple de les relier à des ressources : « C'est difficile d'entourer cette mère-là. Parce que y'a quand même une certaine honte dans cette maladie-là; honte de l'avoir transmise à son fils. Elle se sent très coupable » (cas 5E). L'intervenant doit donc respecter les limites du parent et cibler des ressources adéquates.

La seconde compétence utilisée auprès des familles dont le réseau est effacé est la souplesse. Celle-ci correspond au respect du fonctionnement, du rythme ou des valeurs importantes pour la famille. Par exemple, dans la situation suivante, l'intervenant ajuste ses attentes aux valeurs du parent : « Je ne lui demande pas nécessairement de nommer, de nous le dire dans tout ce que ça représente pour lui. Ça va, tant qu'il en prend conscience. (...) C'est des gens qui sont lettrés, qui sont quand même instruits aussi, donc ils sont capables réfléchir, et je pense que vu ce que ça représente, de l'admettre à la protection de la jeunesse en tant que crainte, de dignité, de tout ça, moi je ne m'attends pas à ce qu'ils le reconnaissent » (cas 3D). L'intervenant accepte donc que la reconnaissance du parent envers la situation de compromission se manifeste d'une manière différente.

En résumé, une utilisation judicieuse des deux compétences précédentes stimule la collaboration des parents compris dans cette dynamique. Elle mène à la création d'alliances positives, tant avec l'intervenant qu'avec d'autres ressources formelles, ce qui motive les parents à réaliser des actions favorables au déroulement de l'intervention. Cet aspect constitue donc ce qui caractérise les familles incluses dans cette dynamique.

Dynamiques familiales défavorables au déroulement de l'intervention

La deuxième partie des résultats porte sur les dynamiques familiales dont les interactions entre les parents, les membres du réseau informel et l'intervenant ne favorisent pas le déroulement de l'intervention. Toutes ces dynamiques familiales sont composées de parents résistants qui diffèrent selon l'implication de leur réseau informel dans l'intervention. Ils comprennent donc les familles dont le réseau est furtif, opposant ou éclaté.

Dynamique familiale dont le réseau est furtif. La première dynamique familiale défavorable au déroulement de l'intervention comprend des parents résistants dont le réseau informel n'est pas à la portée de l'intervenant. Par conséquent, l'intervenant n'a pas accès aux ressources pouvant soutenir les parents dans les moyens à mettre en place pour atteindre les objectifs de protection. Comme pour les parents dont le réseau est effacé, cette situation s'explique par un réseau habitant à l'extérieur du pays ou non construit en raison d'une immigration récente, une habitude à ne pas le solliciter ou un choix. Dans tous les cas, les parents ont la capacité de s'investir dans une relation stable, que ce soit à moyen ou à long terme. Cependant, les intervenants considèrent que les parents ne sont pas toujours prêts à affronter leurs difficultés ou à changer et certains abandonnent. L'intervenant se retrouve donc en relation avec des parents résistants à l'intervention, pouvant être plus ou moins engagés dans leur relation avec leur enfant. Il tente de les mobiliser sans avoir la certitude qu'ils réaliseront des changements durables.

Francis (cas 17D). Francis est âgé de 10 mois. Il est hospitalisé en raison d'une fracture crânienne, ce qui mène à un signalement pour abus physique. À la suite de son hospitalisation, il est retiré de son milieu familial pour être hébergé chez sa tante. Lors d'un entretien avec ses parents, ils nient avoir commis des gestes abusifs. Ils perçoivent l'intervention comme une injustice et se disent être victimes d'abus de pouvoir. Leur attitude est hostile, autant envers les intervenants de la protection de la jeunesse qu'envers les autres

professionnels impliqués dans le dossier. Ils refusent leurs visites, limitant ainsi l'accès au domicile familial. L'intervenant explique la complexité de la relation qu'il entretient avec les parents : « C'est des gens très méfiants qui viennent d'un petit village où la police est mal vue. Et là, tu arrives, tu es l'État, la police débarque, donc ça fait un gros obstacle pour créer un lien de confiance ». De plus, les parents contrôlent l'accès au réseau informel : « Ils [les parents] viennent d'une grande famille, mais elle est encore dans leur pays d'origine. Il y avait les amis des fois qui étaient là, mais ils se retiraient dans une autre pièce. C'était clair que c'était eux seuls et ils ne voulaient rien savoir qu'il y ait quelqu'un d'autre d'impliqué ». L'intervenant se retrouve donc isolé avec des parents résistants, qui refusent les services et bloquent l'accès à leur réseau informel.

Compétences utilisées auprès des familles dont le réseau est furtif. Trois compétences sont propres à ces familles : l'affirmation de ses limites, la collaboration multisectorielle et relier le parent. L'affirmation de ses limites permet de se distancier de la lourdeur des situations ou de mobiliser les parents. Les intervenants ont recours à cette compétence lorsqu'ils interagissent avec des parents résistants. Une seconde compétence consiste à relier les parents à des ressources formelles. En plus de les relier des ressources qui pourraient répondre à leurs besoins, ils cherchent à les mettre en lien avec des personnes qui pourrait les aider à développer une perception positive de l'intervention. L'un d'eux explique : « Moi, j'essayais d'aller le chercher, mais le père ne me donnait pas accès, fait que ça aurait pris quelqu'un qui vienne le confronter sur le même terrain que lui » (cas 1D). L'intervenant cible donc une ressource qui répond à un besoin spécifique tout en étant positive pour le déroulement de l'intervention. Une dernière compétence employée auprès de ces familles est la collaboration multisectorielle. Dans ce contexte, caractérisé par des parents résistants qui transmettent peu d'informations, la collaboration avec d'autres intervenants devient essentielle : « Qu'on ait accès à son enseignant ça c'était quelque chose qui nous donnait des éléments de plus. Donc, d'autres points de vue sur Ahmed et sur ce qui se passait et tout ça » (cas 1D). Cette collaboration permet de mieux comprendre le dossier et d'orienter les interventions futures.

En résumé, l'intervention auprès des familles dont le réseau est furtif revêt certains défis. Les compétences nommées précédemment ne permettent pas d'améliorer à tout coup les

situations ou d'obtenir la collaboration des parents. Cependant, elles sont susceptibles de les stimuler pour amorcer un processus de changement.

Dynamique familiale dont le réseau est opposant. Les familles ayant un réseau opposant sont résistantes à l'intervention et entourées d'un réseau informel impliqué auprès des parents. Les membres du réseau peuvent donc les soutenir ou suppléer à leurs actions. Toutefois, ils se dressent contre l'intervention. Comme le démontre cet extrait, ils ne reconnaissent pas les droits et les besoins de l'enfant tels que définis par la protection de la jeunesse : « Parce que c'est des communautés qui se soutiennent beaucoup... La famille élargie par exemple prend beaucoup la défense de madame (...) pour défendre, non l'intérêt de l'enfant, mais vraiment l'intérêt de madame de reprendre son fils » (cas 13D). Dans ces situations, il est possible que les motifs derrière l'attitude des membres du réseau informel soient liés au désir de protéger l'image et la stabilité de la famille. Leur attitude peut aussi produire de l'oppression et limiter les actions des parents : « Peut-être que Madame est pas si réticente que ça, mais il n'est pas question de partir. C'est pas dans les plans. Ça paraît pas bien et une femme musulmane divorcée pourrait avoir des représailles de la communauté. Elle pourrait être ostracisée » (cas 22D). Dans ces situations, l'intervenant est devant une cellule familiale repliée sur elle-même, dont les membres sont engagés les uns envers les autres. Que le réseau informel soit en alliance avec un seul ou les deux parents, l'influence de la relation limite la portée des actions de l'intervenant.

Azzam (cas 15D). Azzam est le cadet d'une fratrie de cinq enfants. Il est signalé à la naissance pour risques de mauvais traitements psychologiques. En effet, bien que ses parents n'habitent plus ensemble, ils se côtoient régulièrement et l'enfant est alors témoin de violence conjugale. Ces derniers reconnaissent sa vulnérabilité, mais minimisent les conséquences de la violence. De plus, la mère est ambivalente dans son désir de retourner vivre avec son conjoint. L'intervenant décrit l'attitude de la mère : « C'est du jeu, malgré qu'il y ait un éducateur pis tout ça, elle ne va pas appliquer ce qu'on lui dit. Elle va rester dans sa même dynamique de violence. C'est une dynamique, du moins de ce qu'on voit en ce moment, qui n'a pratiquement pas changé depuis les dernières années ». Par ailleurs, la mère est entourée des membres de sa famille qui habitent à proximité et sont disponibles pour lui donner des moments de répit. Cependant, ils défendent ou minimise la violence conjugale : « La sœur de

madame m'a téléphoné pour dire : « On peut-tu enlever la plainte de madame contre monsieur parce que là finalement monsieur dans son bon fond, il n'est pas si méchant que ça puis madame a besoin d'aide à la maison pour s'occuper de 5 enfants » (...) Ils sont beaucoup dans la protection, pis il ne faut pas oublier que c'est une deuxième union pour madame, ils n'ont pas envie qu'elle se trouve un troisième chum là. Donc ils vont beaucoup protéger ça ». Le parent est donc entouré d'un réseau informel qui ne priorise pas les besoins de l'enfant et peut inhiber des initiatives qui seraient favorables au déroulement de l'intervention.

Compétences utilisées auprès des familles dont le réseau est opposant. Trois compétences sont propres à ces familles : la collaboration multisectorielle, l'affirmation de ses limites et le soutien des pairs. La collaboration multisectorielle permet aux intervenants d'obtenir des informations justes, dans un contexte où l'opposition du réseau informel et la résistance des parents peuvent bloquer la communication ou lui fournir des informations contradictoires. Par exemple : « Quand je parle de la communauté, c'est notamment le CLSC et la garderie que fréquentaient les deux plus vieux, elle favorisait cette intervention-là et pouvait nous dire : « Écoutez il y a ça, il y a ça. On a vu ça par rapport aux enfants, la mère nous a appelés, il y a ça qui ne va pas, mais elle ne veut pas qu'on vous en parle à cause de votre mandat » (cas 2D). Cette collaboration permet donc à l'intervenant de recueillir de l'information à propos de la famille et de mobiliser une équipe autour d'elle.

Une seconde compétence employée auprès de ces familles consiste à affirmer ses limites. Par exemple, dans cet extrait, un intervenant mentionne l'importance de prendre ses distances : « Ne pas se laisser absorber, non pas par la problématique qui a fait l'objet du signalement, mais par toutes les manifestations autour. Ce sont les rebondissements dans ce dossier, ici il y en avait trop » (cas 2D). Dans ce cas-ci, la lourdeur de la dynamique familiale exige que l'intervenant prenne une distance pour éviter qu'elle ne l'envahisse.

Une dernière compétence utilisée auprès des familles appartenant à cette dynamique familiale est la capacité à aller chercher le soutien de ses pairs. Ce soutien peut prendre la forme de discussions cliniques ou d'intervention en dyades, que ce soit avec un collègue ou un interprète. Un intervenant mentionne : « Ne pas être seul parce que c'est lourd, c'est violent, autant pour la protection de soi-même, tu t'en va pas seul » (cas 15D). Que ce soutien prenne

la forme d'une discussion clinique ou d'un accompagnement direct dans l'intervention, il aide l'intervenant à développer un sentiment de confiance et de sécurité.

En résumé, ces trois compétences aident l'intervenant à agir dans des situations complexes. Bien qu'elles ne promettent pas de créer une relation de collaboration avec les parents, elles lui permettent de persévérer et de modifier ses façons de faire dans le but de mobiliser ces familles, dont la dynamique n'est pas favorable au déroulement de l'intervention.

Dynamique familiale dont le réseau est éclaté. Les parents inclus dans cette dynamique familiale résistent à l'intervention et sont entourés d'un vide relationnel. Bien qu'ils créent des relations avec les membres de leur réseau, ils n'arrivent pas à les entretenir à moyen ou à long terme. Celles-ci peuvent s'effriter pour différentes raisons. Ce peut être parce qu'elles sont liées au réseau instable de la drogue. Il peut y avoir des conflits, entre autres lorsque le réseau ne reconnaît pas les difficultés du parent, désapprouve son mode de vie ou ses choix. Enfin, les membres du réseau peuvent s'être épuisés à force d'aider le parent et choisir de se retirer de l'intervention : « C'est le cousin qui a fourni plein d'affaires, pis tout d'un coup y dit : « Moi j'pu capable d'elle, là, j'm'en occupe pu. » (...) Même lui veut pu rien savoir. C'est vraiment des parents qui s'ferment toutes les portes. Sont tellement difficile à gérer. La mère est tellement déconnectée, puis pas agréable » (cas 18D). Les parents que l'on retrouve dans cette dynamique créent donc une distance avec leur réseau ou sont en rupture avec ce dernier.

Jimmy (cas 23D). Jimmy est âgé de 4 mois. Il a un développement normal, mais est sous-stimulé. Sa mère vit au Québec depuis cinq ans. Elle a été adoptée par une tante dans le but d'améliorer la situation de sa famille restée dans le pays d'origine, mais cette tante l'a abandonnée peu après son arrivée. La mère a maintenant des difficultés financières. Elle est soupçonnée de déficience intellectuelle. Alors qu'elle est hébergée dans un centre, les membres du personnel l'observent tirer son enfant par le bras et lui donner de la nourriture solide. Malgré leurs explications, elle s'entête et maintient ces comportements. L'enfant est donc signalé pour risque d'abus physique. Lorsque les intervenants rencontrent la mère, elle ne saisit pas leurs inquiétudes : « elle dit : « non non, y mange, tout est correct, yé pas battu. Avez-vous des marques sur son corps, comme quoi qui a été battu? Non. Bien, laissez-moi

tranquille » et elle ne répond pas à la porte, quand je sais pertinemment qu'elle est de l'autre bord ». Malgré sa résistance et bien qu'elle ait de la difficulté à entretenir ses relations, elle est réceptive à l'aide de sa communauté. L'intervenant explique : « Au niveau d'la communauté, les gens ont souvent pitié d'elle. Elle a souvent été prise en charge par une dame et la communauté l'a souvent pris sous son aile. C'est souvent des périodes d'un an, mais elle n'a pas d'fin; elle va demander et demander. À un moment donné, il faut qu'tu puisses donner toi aussi. Donc, souvent, la relation s'défait ». En résumé, la mère n'a pas accès à un réseau sur lequel elle peut compter à moyen ou long terme pour l'aider à répondre aux besoins de son enfant. Le filet social autour d'elle est très mince et il est composé de relations éphémères.

Compétences utilisées auprès des familles dont le réseau est éclaté. Trois compétences sont propres aux familles de cette dynamique familiales : la collaboration multisectorielle, l'affirmation de ses limites et le soutien des pairs. Tout comme pour la dynamique familiale dont le réseau est opposant, la collaboration multisectorielle permet d'obtenir de l'information à propos de la famille. Cela est pertinent auprès de ces dynamiques puisque l'intervenant a difficilement accès à l'information en raison de la résistance des parents et du caractère absent ou éphémère du réseau informel. Par ailleurs, une caractéristique des parents de cette dynamique est qu'il est difficile de maintenir leur implication dans des services à moyen ou à long terme. Cela nuance le rôle de la collaboration multisectorielle : « Ce qui est questionnant, c'est la quantité de services et les partenaires impliqués à gauche et à droite. Même la communauté trouve difficile d'intervenir avec madame. Ils ne sont pas capables de l'intégrer dans les ateliers parents-enfants (...), ils avaient l'impression que madame dédaignait et regardait de haut les gens autour d'elle comme si elle était au-dessus de ça et qu'elle n'avait pas à participer aux activités avec ses enfants » (cas 19D). En somme, en plus d'obtenir de l'information à propos de la situation familiale, cette compétence permet de multiplier les ressources autour du parent, dans le but de les varier et prévenir leur épuisement.

Une seconde compétence utilisée auprès des parents de cette dynamique familiale consiste à nommer ses limites. Dans cet extrait, l'intervenant nomme ses limites au parent : « J'ai été obligée d'lui dire que j'allais mettre fin à la communication parce que moi-même j'étais en train d'me mettre à crier avec elle au téléphone. (...) Avec du recul, j'pense que j'm'en ferais moins, ouais, parce que dans l'fond, t'as beau t'en faire, ça change rien » (cas

18D). Cette compétence permet donc à l'intervenant d'éviter d'être envahi par les émotions de la mère.

Enfin, une dernière compétence est la capacité de demander le soutien de ses pairs. Celle-ci peut être utilisée en intervention directe auprès du parent, ou pour prendre des décisions : « On a fait différents comités où on a pris les décisions en collégialité avec les autres. Alors quand on prend des décisions, on n'est pas les seuls à les prendre, c'est pris en groupe, toujours dans la perspective de l'intérêt de l'enfant » (cas 21D). Ce soutien des pairs permet à l'intervenant de ne pas être seul dans cette situation et de nourrir son sentiment de confiance et de sécurité. En somme, ces trois compétences permettent à l'intervenant de rejoindre les parents malgré leur résistance. Elles maintiennent un filet de sécurité autour d'eux tout en veillant sur l'enfant.

Synthèse comparative entre les dynamiques familiales

Caractéristiques des dynamiques familiales. Certaines caractéristiques sont communes aux dynamiques favorables au déroulement de l'intervention, alors que d'autres se retrouvent dans les dynamiques défavorables à celle-ci. Les familles incluses dans les dynamiques favorables au déroulement de l'intervention sont composées de parents ou d'un réseau informel qui partagent une compréhension commune des difficultés parentales avec les intervenants. En outre, ils partagent leur point de vue avec l'intervenant, sont en accord avec les orientations de l'intervention et priorisent les besoins de l'enfant. Les divergences entre ces familles concernent l'engagement du réseau informel dans l'intervention, celui-ci pouvant être présent ou ne pas être impliqué, mais représenter une ressource potentielle.

Les familles appartenant aux dynamiques familiales défavorables au déroulement de l'intervention partagent aussi certaines caractéristiques. Par exemple, toutes ces familles sont composées de parents perçus comme étant résistants, qui n'ont pas de réseau informel pouvant favoriser le déroulement de l'intervention. Les divergences entre ces dynamiques concernent l'influence du réseau sur les parents. Celui-ci peut contribuer au maintien de leurs résistances ou, au contraire, agir en cohérence avec les objectifs de la protection de la jeunesse.

Compétences utilisées par les intervenants selon les dynamiques familiales. Certaines compétences sont communes à toutes les dynamiques familiales, notamment l'empathie, la considération, la transparence, l'éducation au rôle de la protection de la jeunesse

et la sensibilité culturelle (voir le tableau II, p.38). D'autres compétences sont propres à chaque dynamique. Ainsi, celles qui sont favorables au déroulement de l'intervention se distinguent par l'utilisation de compétences telles que la souplesse, la négociation et la congruence, ces deux dernières caractérisant les dynamiques dont le réseau est engagé dans l'intervention. Les dynamiques défavorables au déroulement de l'intervention se distinguent plutôt par l'utilisation de compétences telles que la collaboration multisectorielle et le soutien des pairs. Le soutien des pairs est propre aux dynamiques familiales dont le réseau informel est en opposition ou en rupture par rapport à l'intervention. Enfin, deux compétences sont partagées entre les dynamiques favorables et défavorables au déroulement de l'intervention : la capacité à affirmer ses limites et à relier le parent. La première est utilisée auprès des dynamiques familiales dont les parents résistent à l'intervention, alors que la seconde est utilisée auprès des parents dont le réseau informel est neutre par rapport à celle-ci.

La répartition des compétences auprès des diverses dynamiques familiales représente des préférences qui ont émergées spontanément du discours des intervenants. Ainsi, l'absence d'une compétence auprès d'une dynamique familiale ne signifie pas que les intervenants ne l'utilisent pas, mais rend compte du fait qu'ils n'ont fourni aucune information à son sujet. En outre, ces résultats rendent compte des compétences que les intervenants ont tendance à utiliser et suggèrent que leur choix soit dépendant du contexte dans lequel ils interviennent. Le contexte fait ici référence aux relations entre les acteurs concernés par l'intervention soit, les parents, leur réseau informel et l'intervenant.

Tableau II

Répartition des compétences en fonction des dynamiques familiales

Compétences	Familles dont le réseau est...					
	enrobant	suppléant	effacé	furtif	opposant	éclaté
Empathie	X	X	X	X	X	X
Considération	X	X	X	X	X	X
Transparence	X	X	X	X	X	X
Éducation à la DPJ	X	X	X	X	X	X
Sensibilité culturelle	X	X	X	X	X	X

Souplesse	X	X	X			
Négociation	X	X				
Congruence	X	X				
Collaboration multisectorielle				X	X	X
Soutien des pairs					X	X
Affirmer ses limites		X		X	X	X
Relier le parent			X	X		

- Dynamiques familiales favorables au déroulement de l'intervention
 Dynamiques familiales défavorables au déroulement de l'intervention

Discussion

Le but de cette recherche consistait à explorer le processus par lequel le soutien social informel des familles de minorités visibles et les compétences des intervenants modifient la collaboration des parents avec les services de la protection de la jeunesse. Les analyses ayant porté sur le soutien social informel ont permis d'obtenir une typologie où chaque dynamique familiale s'est vu associer des compétences. La présente section discute le sens de ces résultats. D'abord, les faits saillants sont rappelés. Puis, une réflexion permet de les lier aux écrits scientifiques. Les forces et les limites de la recherche sont abordées et enfin, les implications pour les milieux de la recherche et de la pratique sont discutées.

Faits saillants en lien avec les questions de recherche

La première question de recherche s'intéresse aux dynamiques familiales pouvant favoriser ou défavoriser le déroulement de l'intervention, lorsque l'on tient compte de la collaboration des parents et de l'engagement de leur réseau informel dans l'intervention. La seconde question s'intéresse aux compétences utilisées auprès de ces différentes dynamiques. Dans un premier temps, les résultats obtenus mettent en évidence que le soutien social informel favorise le déroulement de l'intervention lorsqu'il est engagé dans celle-ci, c'est-à-dire lorsque les parents appartiennent à la dynamique familiale dont le réseau est enrobant ou suppléant. Ces deux dynamiques sont associées à des compétences professionnelles similaires, notamment la souplesse, la négociation et la congruence. L'affirmation de ses limites est utilisée auprès de la dynamique dont le réseau est suppléant, se caractérisant par des parents résistants. Dans un deuxième temps, les résultats démontrent que le soutien social informel ne favorise pas le déroulement de l'intervention lorsqu'il est opposant. Les compétences utilisées auprès des familles de cette dynamique sont la collaboration multisectorielle, le soutien des pairs et l'affirmation de ses limites.

Les résultats mettent à jour deux autres rôles que peut jouer le soutien social informel sur le déroulement de l'intervention : il peut être absent ou neutre. Le réseau informel absent correspond à la dynamique familiale dont le réseau est éclaté. Il se caractérise par des relations coupées, conflictuelles ou instables avec les parents. Bien que ce réseau puisse apporter une aide ponctuelle, l'intervenant ne peut pas compter sur lui pour soutenir les parents dans leurs démarches de changement ou de collaboration. En interaction avec les parents de cette dynamique, l'intervenant applique les mêmes compétences que lorsqu'il intervient auprès de

ceux dont le réseau est opposant, soit la collaboration multisectorielle, le soutien des pairs et l'affirmation de ses limites. Le réseau informel de type neutre représente une ressource potentielle pour les parents. Il correspond aux dynamiques familiales dont le réseau est effacé ou furtif. Lorsque les parents collaborent (réseau effacé), l'intervenant utilise la souplesse et tente de les relier à des ressources formelles. Lorsqu'ils sont résistants (réseau furtif), il tente aussi de les relier, mais il n'utilise pas la souplesse. Il collabore plutôt avec des partenaires multisectoriels et affirme ses limites. Enfin, en plus des compétences précédentes qui sont propres à chaque dynamique, l'empathie, la considération, la transparence, l'éducation au rôle de la protection de la jeunesse et la sensibilité culturelle sont utilisées auprès de toutes les dynamiques familiales. Pour conclure, ces résultats démontrent que les interactions provenant des échanges entre les parents, les membres de leur réseau informel et l'intervenant peuvent interférer avec le déroulement de l'intervention. Par ailleurs, l'analyse des compétences révèle que certaines sont utilisées auprès de toutes les dynamiques alors que d'autres ne le sont qu'auprès de certaines. Cela permet de constater que les stratégies d'intervention sont privilégiées selon la lecture que fait l'intervenant de la dynamique familiale, et que celles qu'il choisit d'utiliser peuvent moduler les réactions des parents. La nature de ces résultats remet en question l'approche post-positiviste sur laquelle s'est construite cette recherche pour privilégier une approche interactionniste. C'est en se référant à cette approche que les résultats sont discutés dans les prochaines sections.

Soutien informel et résilience sociale

La typologie met en évidence l'importance de considérer les interactions avec le réseau informel lorsque l'on s'intéresse à la collaboration des parents ou au déroulement de l'intervention. L'apport du réseau informel sur le changement individuel est abordé dans le concept de la résilience sociale. Celui-ci postule que la capacité de l'individu à s'adapter à diverses expériences provient de ses interactions avec son environnement, entre autres composé soutien formel et informel, et influencée par la culture (Ungar, 2007). D'autres auteurs ont étudié le processus menant aux actions résilientes. Ils le définissent comme le potentiel des communautés (Mancini & Bowen, 2009). Leurs résultats de recherche mentionnent que le sentiment de responsabilité des membres de la communauté (fort, faible), ainsi que leur sentiment de compétence (fort, faible), sont deux éléments qui permettent de

répondre aux besoins des individus et d'affronter les situations qui menacent leur bien-être. Ces éléments permettent d'expliquer l'organisation des dynamiques familiales qui composent la typologie. En effet, la majorité des dynamiques favorables au déroulement de l'intervention (2/3) a un réseau informel engagé dans celle-ci, et des caractéristiques se rapprochant d'un fort sentiment de responsabilité et de compétence. En ce qui concerne les dynamiques défavorables au déroulement de l'intervention, seulement une sur trois correspond à un fort sentiment de responsabilité et de compétence (opposant). Bien que les parents de cette dynamique détiennent un potentiel de résilience, l'intervenant n'en fait pas mention. Cette divergence s'explique avec les résultats de recherche obtenus par Ungar (2007), selon lesquels les individus résilients choisissent leurs stratégies d'adaptation en fonction de sept paramètres : le maintien des relations, l'accessibilité aux ressources matérielles, les sentiments d'identité, de pouvoir et de contrôle, de cohérence avec sa culture, d'occuper un rôle social et d'appartenance. Ces paramètres sont illustrés entre autres par les comportements des parents dont le réseau est opposant. En outre, les familles comprises dans cette dynamique familiale permettent de souligner que l'expression de la résilience peut prendre des formes perçues comme étant positives ou négatives (Ungar, 2007). En outre, elle peut prendre la forme d'une résistance. Par conséquent, le rôle de l'intervenant consiste à accompagner l'individu pour qu'il développe une expression positive de son potentiel de résilience.

Les résultats d'une récente recherche, menée par DuMont, Ehrhard-Dietzel et Kirkland (2012), apportent des informations complémentaires aux présents résultats. Cette recherche a évalué le rôle du soutien informel auprès de 524 mères américaines à risque de maltraitance, dont certaines étaient de minorités visibles (blanches, hispaniques ou africaines). Les sources de soutien évaluées incluaient le conjoint, le réseau informel et le groupe religieux. Les résultats confirment que le réseau informel est une ressource pour la mère, mais qu'il peut déroger de cette finalité si les normes qu'il partage avec elle valorisent de faibles capacités parentales. Ce résultat est cohérent avec ceux de la typologie. Il souligne l'importance qu'il y ait une cohérence entre les valeurs des parents, du réseau informel et de l'intervenant. Qui plus est, ils suggèrent que les parents compris dans les dynamiques défavorables au déroulement de l'intervention peuvent avoir une compréhension de la situation qui diffère de celle de l'intervenant, expliquant ainsi les difficultés que l'intervenant énonce.

Par ailleurs, la résilience correspond à la capacité d'aller vers des ressources pour accroître son bien-être et traverser l'adversité. Elle se développe dans des relations d'interdépendance qui sont positives et offrent du soutien (Ungar, 2011a; Walsh, 2006). Dans le même ordre d'idées, une récente étude précise que plus l'individu se sent appartenir à sa communauté, plus il est motivé à apporter des changements (Mancini, Arnold, Martin & Bowen, sous presse). Ce sentiment d'appartenance augmente les sentiments de responsabilité et de compétence décrits précédemment. En outre, la qualité du réseau social informel des parents de la typologie explique l'hétérogénéité de leurs réponses envers les changements demandés par l'intervenant. Pour terminer, la disponibilité des ressources est aussi un élément à considérer lorsque l'on s'intéresse à la résilience sociale (Ungar, 2011a). Certains auteurs tiennent pour acquis que les communautés possèdent toutes les ressources nécessaires à la résilience des individus (Mancini & Bowen, 2009). Or, la typologie démontre qu'elles peuvent être rares pour des parents recevant des services de protection de la jeunesse, entre autres ceux dont le réseau est éclaté.

En résumé, les résultats de la typologie soulignent deux éléments inédits dans les écrits scientifiques. D'une part, ils offrent une vision de la collaboration qui inclut le réseau informel des parents en soulignant que la collaboration est mieux perçue lorsque les interventions sont cohérentes avec les valeurs des protagonistes impliqués. D'autre part, ils suggèrent d'évaluer la collaboration en considérant la qualité et la disponibilité du réseau informel dans l'environnement des parents.

Compétences des intervenants

La deuxième question de recherche s'intéresse aux compétences qui ont émergé lors de l'analyse du discours des intervenants. Ses résultats mènent à deux sujets de discussion. D'abord, la correspondance entre les propos des intervenants et les écrits scientifiques est vérifiée. Puis, la répartition des compétences entre les dynamiques familiales est explorée et expliquée.

Description des compétences. Les compétences nommées par les intervenants correspondent à celles retrouvées dans les écrits portant sur la relation de collaboration en contexte d'autorité ou interculturel. Forrester et ses collègues (2012) se sont intéressés aux compétences pouvant réduire la résistance des parents qui reçoivent des services en contexte

d'autorité. Comme d'autres auteurs, ils privilégient l'écoute, le respect, la communication empathique et la discussion de manière claire et transparente de la situation de compromission (Dumbrill, 2011; Dutt & Phillips, 2010; Pine & Drachman, 2005). Désy et ses collaborateurs (2005) nomment ce qui caractérise les interventions auprès des familles immigrantes. Celles-ci requièrent plus d'échanges entre les intervenants à l'intérieur de l'organisme, plus de collaboration avec les partenaires externes, ainsi que de la souplesse et de la patience par rapport aux résultats attendus. Plusieurs auteurs rapportent qu'il y a plus d'informations à transmettre aux familles, notamment sur le rôle de la protection de la jeunesse, et qu'il y a plus de situations de médiation ou de négociation entre les membres de la famille ou entre ces derniers et l'intervenant (Désy et al., 2005; Lewig et al., 2010). Enfin, travailler avec les compétences des parents, considérer leur singularité et faire preuve de sensibilité culturelle est aussi rapporté dans les écrits portant sur la collaboration en contexte interculturel (Abney, 2002; Rycus & Hughes, 2005). Bref, presque toutes les compétences nommées par les intervenants, soit l'empathie, la considération, la transparence, l'éducation au rôle de la protection de la jeunesse, la sensibilité culturelle, la souplesse, la négociation, la collaboration multisectorielle, le soutien des pairs et l'action de relier le parent sont cohérentes avec les écrits.

Malgré cela, la description de trois compétences nuance ce que l'on retrouve dans les écrits. D'abord, l'affirmation de ses limites y est peu mentionnée. Lorsqu'elle est utilisée dans le but de mobiliser le parent, elle ressemble à la confrontation telle que décrite par Egan (1992), qui consiste à conscientiser le parent pour l'amener à passer à l'action. Se limitant à cette définition, les écrits ne rendent pas compte des propos des intervenants, qui affirment l'utiliser pour se distancier de la lourdeur des situations. Or, l'intérêt de plusieurs auteurs envers la résistance des parents en contexte d'autorité permet de constater qu'elle est fréquente dans les interventions (Forrester et al., 2012; Trottier & Racine, 1992). Cette compétence est donc importante à considérer, d'autant plus qu'elle répond au besoin qu'ont les intervenants de prendre une distance par rapport aux situations. Ensuite, les compétences telles que la congruence de ses propos et de ses actions, que ce soit au fil du temps ou entre les personnes impliquées dans l'intervention, ainsi que la capacité à s'ouvrir, associée ici à la transparence, sont peu mentionnées dans les écrits. Selon les intervenants ayant participé à la recherche, ces

deux compétences permettent de gagner la confiance des personnes impliquées dans l'intervention. Or, la confiance est un élément central de la collaboration, car elle favorise l'identification d'un objectif commun (Altman, 2008a; Dumbrill, 2011; Healy, 1998). En somme, le discours des intervenants apporte des nuances pertinentes qui reposent sur leur expérience auprès des familles et les besoins qui en découlent.

Dans un autre ordre d'idées, certains auteurs insistent sur le processus clinique découlant de l'application des compétences précédentes. À l'instar des intervenants impliqués dans la présente recherche, ils nomment l'importance de comprendre la problématique dans son contexte actuel et passé et selon le point de vue des parents. Cependant, ils précisent que la compréhension contextuelle ne s'obtient pas simplement en recueillant des faits, mais au terme d'un processus. En outre, elle s'inscrit dans une série d'échanges dont l'objectif est de construire une compréhension de la situation qui inclut les éléments clés provenant de la perspective des parents et de l'intervenant (Dumbrill, 2011). Dans le même ordre d'idées, Ungar (2011a) considère que cette rencontre avec l'autre ne s'acquiert qu'au fil d'interactions et de négociations. Bien que les propos des intervenants et des chercheurs s'unissent pour valoriser cette pratique, celle-ci n'apparaît pas clairement dans les résultats de la présente recherche. Ce constat est cohérent avec les résultats d'une récente étude, dans laquelle des intervenants travaillant en protection de la jeunesse auprès de familles de minorités visibles affirment qu'en raison de la nature de leur travail, les facteurs contextuels tels que la pauvreté et l'origine ethnique ne sont pas pris en compte dans leurs évaluations (Clarke, 2011). Une telle lecture est associée à des compétences en communication, et le temps nécessaire pour y arriver confronte les intervenants à des obstacles organisationnels.

En résumé, les résultats de cette recherche permettent de constater que les compétences mentionnées par les intervenants et divers auteurs relèvent davantage de stratégies d'interventions telles que la communication, que de compétences réservées à l'intervention auprès des familles immigrantes ou de minorités visibles. Ce résultat peut s'expliquer par le fait que la formation des intervenants en intervention interculturelle s'acquiert de diverses manières qui résultent souvent d'initiatives personnelles (lectures, conférences, expériences de vie). Par conséquent, ce qu'ils apprennent est diversifié. Qui plus est, l'utilisation de ces

compétences n'est pas reprise par le milieu professionnel. Il est donc possible que les intervenants ne les aient pas intégrées à leur pratique.

Par ailleurs, les stratégies d'intervention qui émergent des résultats précédents se rapprochent des termes utilisés par Gendreau (2001) pour catégoriser les compétences professionnelles soit, le savoir, le savoir-être et le savoir-faire. Ce constat permet de suggérer que les catégories créées dans cette recherche pour analyser les compétences des intervenants sont trop générales pour identifier leurs comportements et leurs attitudes relevant de leurs compétences culturelles. À titre d'exemple, la souplesse décrite par les intervenants fait référence aux compétences culturelles consistant à reconnaître les différences, les biais et le pouvoir d'action des parents (Abney, 2002). Dans le même ordre d'idées, la sensibilité culturelle définie par les intervenants comprend la compétence culturelle consistant à questionner le parcours migratoire. Ces grandes catégories permettent de suggérer que les intervenants utilisent une panoplie de stratégies comprenant à la fois des compétences professionnelles et culturelles. En somme, l'absence d'une formation uniformisée et l'utilisation de catégories générales peuvent expliquer pourquoi les résultats des analyses proposent des stratégies d'intervention plutôt que des compétences culturelles.

Répartition des compétences entre les dynamiques. Les intervenants qui ont participé à la recherche, ainsi que ceux qui en ont validé les résultats, nomment l'importance de produire des interventions qui répondent aux caractéristiques propres à chaque famille. Leurs propos sont cohérents avec ceux d'Ungar (2011b), qui privilégie une intervention en cas par cas, afin d'offrir des ressources cohérentes avec le contexte et la culture à laquelle les parents s'identifient. Les résultats de la présente recherche illustrent ces propos. En effet, une partie des compétences se distribue différemment entre les dynamiques familiales. Cette répartition peut s'expliquer par le fait que les intervenants les utilisent selon leur lecture de la situation familiale (Gendreau, 2001; Pine & Drachman, 2005). Or, selon Ausloos (2010), l'observateur est impliqué dans le système familial qu'il observe. Il en subit l'influence, de même que son attitude en influence le fonctionnement. Dans le même ordre d'idées, le constructionnisme social est un concept selon lequel le savoir, les actions, l'identité et les émotions sont le produit de relations sociales (Elkaim, 1995). Bref, en contexte d'intervention, le sens que l'intervenant donne aux événements provient de la manière dont il expérimente sa

relation avec les familles. En outre, ces informations permettent de suggérer que les stratégies utilisées semblent être choisies en fonction de la manière dont l'intervenant perçoit les parents et leurs ressources informelles, et en expérimente la relation.

La répartition des compétences distingue aussi les dynamiques favorables des dynamiques défavorables au déroulement d'une intervention qu'il qualifie teintée de collaboration. Auprès des dynamiques favorables au déroulement de l'intervention, les intervenants utilisent des compétences qui privilégient la relation directe avec les parents, alors qu'auprès des dynamiques défavorables à son déroulement, ils orientent leurs interactions vers des ressources externes (pairs, professionnels). Ce constat est cohérent avec les propos des auteurs précédents, selon lesquels les interactions directes et répétitives avec les parents constituent un élément menant à la collaboration (Dumbrill, 2011; Ungar, 2011a). Or, peu d'écrits s'intéressent aux protagonistes avec lesquels les intervenants interagissent. Dans un autre ordre d'idées, certains auteurs soulignent que la formation des intervenants ne les prépare pas à intervenir en contexte d'autorité ou auprès des clients résistants (Healy, 1998; Trottier & Racine, 1992). Devant ce constat, les propos d'intervenants travaillant auprès de familles immigrantes en protection de la jeunesse apportent une piste de réflexion intéressante. Ils affirment qu'il importe de prendre du recul par rapport à leur travail auprès de ces familles, pour questionner ce qu'ils tiennent pour acquis, notamment leur rôle, la distance culturelle et les valeurs à l'origine de leurs interventions (Désy, 2005). Ce recul se rapproche d'une pratique professionnelle qui consiste à réfléchir sur ses actions pendant et après l'intervention (Saint-Arnaud, 2001). Cette pratique soutient l'interaction directe, offre des stratégies pour juger la pertinence de ses interventions et propose d'augmenter leur efficacité. Elle représente un moyen de développer des compétences qui s'avère approprié lorsque les intervenants sont confrontés à des situations nouvelles.

En résumé, la manière dont la résilience et les compétences des intervenants sont abordées dans cette discussion rappelle que chaque parti impliqué dans l'intervention de la protection de la jeunesse détient un pouvoir et des compétences pouvant être mises en commun pour produire des actions qui réduisent la gravité de la situation de compromission dans laquelle se trouve l'enfant. Dans un premier temps, la section sur la résilience sociale présente les parents comme étant confrontés à un défi qui leur demande d'utiliser leurs

capacités pour apporter des changements. Dans un deuxième temps, la section sur les compétences propose que la relation entre les parents et l'intervenant le confronte à diverses situations qui lui donnent l'opportunité de diversifier ses compétences. Ces idées dévoilent une conception de la collaboration qui résulte de l'interaction entre l'intervenant et les parents. De plus, elles proposent de définir les stratégies utilisées comme résultant d'un travail réflexif et interactif, auquel s'adjoint la participation des parents et du réseau informel.

Forces et limites de la recherche

Afin que le lecteur acquière une compréhension plus juste des résultats de cette recherche, ses forces sont abordées, à la suite desquelles ses limites sont présentées. D'abord, les diverses méthodes utilisées pour valider les analyses et les résultats de cette recherche constituent sa force principale. En effet, la triangulation entre deux sources d'informations (dossiers et entrevues) et entre analystes (accord inter-juges) augmente sa validité interne. Celle-ci est également augmentée par la validation des résultats auprès de pairs ayant le même profil que les participants à la recherche. De plus, la taille de l'échantillon est tout à fait appropriée pour une recherche qualitative (Patton, 2002). La stratégie d'échantillonnage des situations analysées assure la couverture d'un large éventail d'interventions particulièrement significatives pour les intervenants, ce qui confère de la crédibilité aux résultats. Par ailleurs, l'émergence des thèmes en provenance de l'analyse de cas contrastés (exemplaires et difficiles) est d'un intérêt particulier, car ces derniers reflètent une expérience commune, dans des contextes variés et hétérogènes (Patton, 2002). Finalement, en plus de ces forces méthodologiques, les résultats de cette recherche proposent une compréhension approfondie des situations d'intervention auprès des familles de minorités visibles en protection de la jeunesse, un sujet peu étudié à ce jour.

Sur le plan des faiblesses, il s'avère d'abord important de rappeler que les analyses sont de type secondaire. Elles proviennent de données préexistantes qui ne sont pas directement liées aux questions de ce projet de recherche. Par ailleurs, les résultats sont basés sur des interventions racontées par les intervenants. Il est donc possible que leurs récits fassent l'objet d'un biais, en raison du rappel des événements passés, ou d'un écart entre leur théorie professée et leur théorie d'usage (Argyris & Schön, 1974). La théorie professée est celle que l'intervenant communique. Elle représente un construit et peut s'avérer incohérente avec les

comportements observés, notamment lorsque l'intervenant acquiert des connaissances sans les appliquer. La théorie d'usage s'obtient lorsque l'individu décrit ses comportements en détail. Elle relève de croyances individuelles et gouverne les actions. Enfin, les données sur le réseau informel proviennent du point de vue de l'intervenant. Le point de vue du parent sur le même sujet aurait amélioré la qualité des données. Finalement, les récits portent sur des interventions dont la durée réelle diffère d'un cas à l'autre, pouvant couvrir quelques mois tout comme quelques années. Par conséquent, certains cas classés dans une dynamique ont appartenu à une autre dynamique antérieurement. Or, comme ces trajectoires n'étaient pas rapportées dans tous les récits, il n'a pas été possible d'en tenir compte dans les analyses. Bien que ces informations les auraient enrichies, les analyses ont traité les cas comme une photo dans le temps, correspondant à la situation la plus récente des familles.

Implications pour la recherche et la pratique

À la lumière des résultats précédents, diverses implications peuvent être suggérées pour les milieux de la recherche et de la pratique. Les premières concernent le milieu de la recherche. D'abord, comme la typologie est construite sur la base de la collaboration et du réseau informel parental, il serait pertinent de vérifier si elle peut s'appliquer à l'ensemble de la clientèle en protection de la jeunesse, plutôt que seulement aux familles de minorités visibles. Ensuite, une étude des trajectoires familiales utilisant la typologie permettrait d'illustrer l'évolution de la collaboration des familles dans le temps. Finalement, le développement d'instruments qui mesurent la collaboration d'une manière multidimensionnelle permettrait de tenir compte de ses dimensions individuelles, relationnelles et contextuelles.

Les implications pour la pratique sont de divers ordres. En ce qui concerne les interactions avec les clients, il s'avère d'abord pertinent d'utiliser le réseau informel pour faire une lecture systémique des situations familiales. Ensuite, développer des compétences qui permettent d'intervenir en situation de résistance semble répondre à un besoin nommé par les intervenants. En ce qui concerne le développement des compétences, la typologie peut être utilisée pour poser un regard sur ses interventions passées, réfléchir à leur efficacité dans leur contexte et en planifier des nouvelles. L'intervenant peut ainsi développer un regard introspectif sur son rapport à la collaboration en contexte d'autorité et devenir plus compétent.

Enfin, ces implications pratiques conduisent à des recommandations pour la formation des futurs intervenants. Dans un premier temps, elles suggèrent de les former pour qu'ils acquièrent des compétences culturelles. Or, considérant que la mise en application de ces compétences est tributaire du contexte d'intervention, son enseignement ne peut pas garantir leur utilisation par les intervenants. C'est pourquoi, dans un deuxième temps, elles proposent de leur enseigner des techniques pour qu'ils puissent poser un regard sur leur pratique et à terme, développer une compréhension interactionniste.

Conclusion

Selon leur groupe culturel, les familles de minorités visibles sont surreprésentées (par ex. : Noirs) ou sous représentées (par ex. : Asiatiques) à toutes les étapes du système de protection de la jeunesse montréalais. Cette disproportion est inquiétante, puisque c'est une population grandissante, centralisée dans la région métropolitaine de Montréal et qu'elle peut témoigner de discrimination ou d'un traitement différentiel. Afin de comprendre le phénomène de la maltraitance dans ces familles, des auteurs s'intéressent à leurs caractéristiques et aux interventions qu'elles reçoivent. Leurs conclusions portent, notamment sur la collaboration des parents, qui représente un élément central en contexte de protection de la jeunesse, car elle oriente les services qui seront rendus à la famille.

Cette recherche a l'originalité de s'intéresser à l'apport de l'environnement sur la collaboration des parents de minorités visibles. Elle pose un regard sur le processus par lequel la lecture que fait l'intervenant de la collaboration des parents et de l'engagement de leur réseau informel oriente les stratégies d'intervention qu'il choisit. Ce choix interagit avec la collaboration des parents et l'engagement du réseau informel, qui adoptent en retour diverses attitudes envers les services de protection. Dans un premier temps, elle explore les dynamiques familiales favorables et défavorables à la collaboration des parents de minorités visibles lorsque l'on considère l'engagement du réseau informel dans l'intervention. Dans un deuxième temps, elle s'intéresse aux stratégies utilisées par les intervenants auprès des diverses dynamiques. L'analyse porte sur 48 interventions impliquant des familles de minorités visibles, racontées lors d'entrevues individuelles réalisées auprès de 24 intervenants travaillant en protection de la jeunesse. Elle s'effectue en deux temps. D'abord, une typologie familiale est produite à partir des trois thèmes suivants : la collaboration des parents; la relation entre les parents et leur réseau informel; la relation entre l'intervenant et le réseau informel des parents. Ensuite, les stratégies qui émergent du discours des intervenants selon les diverses dynamiques familiales sont décrites.

Les résultats se divisent en deux parties. D'abord, la typologie illustre diverses manières dont le réseau informel peut faire fluctuer la collaboration des parents de minorités visibles avec les services de protection de la jeunesse. Ce résultat démontre que la relation entre le réseau informel et les parents ou l'intervenant influence la collaboration des parents telle que décrite par l'intervenant. Il souligne l'importance de développer une conception de la

collaboration qui considère le réseau informel et les ressources disponibles dans l'environnement des parents. Il permet d'appliquer le concept de la résilience sociale au contexte de la protection de la jeunesse.

La deuxième partie des résultats porte sur les compétences des intervenants. Dans un premier temps, les éléments convergents et divergents avec les écrits sur les compétences reconnues pour favoriser la collaboration des parents sont mentionnés. Au terme de cet exercice, les résultats proposent que les compétences mentionnées par les intervenants représentent des stratégies d'intervention qui se rapprochent de catégories générales regroupant à la fois des compétences professionnelles et culturelles. Dans un deuxième temps, leur distribution entre les dynamiques de la typologie est explorée. Les résultats obtenus suggèrent que le choix des stratégies utilisées par l'intervenant est sensible à sa perception du contexte relationnel dans lequel il intervient et soulignent la pertinence de développer une pratique réflexive.

Pour conclure, les résultats de ce mémoire invitent à réaliser des recherches supplémentaires afin de valider et développer des outils d'analyse permettant d'accompagner les intervenants qui travaillent auprès des familles de minorités visibles. Ils suggèrent également de développer des méthodes d'intervention sensibles aux caractéristiques de ces familles lorsqu'elles reçoivent les services de protection de la jeunesse. Finalement, des efforts pour appliquer les résultats de recherche au milieu de la pratique sont tout aussi essentiels pour développer des méthodes à la fois sensibles aux caractéristiques de ces familles et aux enjeux que rencontre l'intervenant. Bref, la considération des besoins de ces deux protagonistes semble prometteuse si l'on veut non seulement comprendre le phénomène de la disproportion des familles de minorités visibles dans le système de protection montréalais, mais mettre en œuvre des interventions sur mesure, qui misent sur la qualité des relations existant entre les familles et les intervenants.

Références

- Abney, V. D. (2002). Cultural competency in the field of child maltreatment. In J. E. B. Myers, L. Berliner, J. N. Briere, C. T. Hendrix & T. A. Reid (Eds.), *APSAC handbook on child maltreatment* (pp. 477-486). Thousand Oaks, CA : Sage.
- Altman, J. C. (2008a). A study of engagement in neighborhood-based child welfare services. *Research on Social Work Practice, 18*(6), 555-564. doi : 10.1177/1049731507309825
- Altman, J. C. (2008b). Engaging families in child welfare services : Worker versus client perspectives. *Child Welfare, 87*(3), 41-61. doi : 10.1016/0190-7409(96)00010-2
- Argyris, C., & Schön, D. A. (1974). *Theory in practice : Increasing professional effectiveness*. San Francisco, CA : Jossey-Bass Publishers
- Ausloos, G. (2010). *La compétence des familles*. Toulouse, Fr : Érès.
- Avenier, M-J., & Gavard-Perret, M-L. (2008). Inscrire son projet de recherche dans un cadre épistémologique. In M-L. Gavard-Perret & B. Aubert (Eds), *Méthodologie de la recherche : réussir son mémoire ou sa thèse en science de gestion* (pp.4-45). Paris, Fr : Pearson Education.
- Barbier, P-Y., & LeGresley, A. (2011). Pour faciliter la gestion de la validité interne de l'argumentation à l'occasion du processus décisionnel jalonnant le parcours de recherche et d'écriture. *Recherche Qualitative, 11*, 24-39.
- Barrera, M. (1986). Distinctions between social support concepts, measures, and models. *American Journal of Community Psychology, 14*(4), 413-445. doi : 10.1007/BF00922627
- Beauregard, L., & Dumont, S. (1996). La mesure du soutien social. *Service social, 45*(3), 55-76.
- Berry, J. W. (2001). A psychology of immigration. *Journal of Social Issues, 57*(3), 615-631. doi : 10.1111/0022-4537.00231
- Borrego, J. J., & Terao, S. Y. (2005). The consideration of cultural factors in the context of child maltreatment. In F. P. Tealley (Ed.), *Handbook for the Treatment of Abuse and Neglected Children* (pp. 341-357). Binghamton, NY : The Haworth Press Inc.
- Boucher, K., & Laprise, R. (2001). Le soutien social selon une perspective communautaire. In F. Dufort & J. Guay (Eds.), *Agir au cœur des communautés : la psychologie communautaire et le changement social* (pp. 117-156). Québec, CA : Les Presses de l'Université Laval.

- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development : experiments by nature and design*. Cambridge, Mass : Harvard University Press.
- Chan, A. (2008). Every child matters? A critical review of child welfare reforms in the context of minority ethnic children and families. *Child Abuse Review*, 17, 6-22. doi : 10.1002/car.1001
- Charlesworth, W. R. (1998). Resources and resource acquisition during ontogeny. In K. B. MacDonald (Ed.), *Sociobiological perspective on human development* (pp. 24-77). New York, NY : Springer-Verlas.
- Cirillo, S. (2006). *Mauvais parents, comment leur venir en aide*. Paris, FR : Éditions Fabert.
- Clarke, J. (2011). The challenges of child welfare involvement for Afro-Caribbean families in Toronto. *Children and youth services review*, 33, 274-283. doi : 10.1016/j.chilyouth.2010.09.010
- Cohen-Emerique, M. (2000). L'approche interculturelle auprès des migrants. In G. Legault (Ed.), *L'intervention interculturelle* (pp. 161-185). Montréal, CA : Gaétan Morin.
- Côté, B., Berteau, G., Durand, D., Thibodeau, M.-F., & Tapla, M. (2002). *Empowerment et femmes immigrantes*. Montréal : Direction de la santé publique, Régie régionale de la Santé et des Services sociaux de Montréal-Centre.
- Darlington, Y., Healy, K., & Feeney, J. A. (2010). Challenges in implementing participatory practice in child protection : A contingency approach. *Children and Youth Services Review*, 32, 1020-1027. doi : 10.1016/j.chilyouth.2010.03.030
- Derezotes, D. M., & Poertner, J. (2005). Factors contributing to the overrepresentation of African children in the Child Welfare System. In D. M. Derezotes, J. Poertner & M. F. Testa (Eds.), *Race Matters in Child Welfare*. Washington, DC : CWLA Inc.
- Désy, M., Battaglini, A., & Bastien, R. (2005). *Mesure de l'intensité nécessaire à l'intervention auprès des jeunes immigrants et leur famille : Centre jeunesse de Montréal et Centre de la jeunesse et de la famille Batshaw*. Montréal, CA : Direction de la santé publique de Montréal.
- Dufour, S., Hassan, G., & Lavergne, C. (2012). Mauvais traitements et diversité culturelle : bilan des connaissances et implications pour la pratique. In M.-H. Gagné, S. Drapeau & M.-C. Saint-Jacques (Eds.), *Les enfants maltraités : de l'affliction à l'espoir. Pistes de compréhension et d'action*. Québec, Qc : Presses de l'Université Laval.
- Dumbrill, G. C. (2006). Parental experience of child protection intervention : A qualitative study. *Child Abuse & Neglect*, 30(1), 27-37. doi : 10.1016/j.chiabu.2005.08.012

- Dumbrill, G. C. (2009). Your policies, our children : messages from refugee parents to child welfare workers and policymakers. *Child Welfare*, 88(3), 145-168.
- Dumbrill, G. C. (2010). Power and child protection : The need for a child welfare service users' union or association. *Australian Social Work*, 63(2), 196-206. doi : 10.1080/03124071003717655
- Dumbrill, G. C. (2011). Doing anti-oppressive child protection casework In D. Baines (Ed.), *Doing anti-oppressive practice : social justice social work* (2 ed., pp. 51-63). Halifax, NS : Fernwood Publishing.
- DuMont, K., Ehrhard-Dietzel, S., & Kirkland, K. (2012). Averting child maltreatment : Individual, economic, social and community resources that promote resilience parenting. In M. Ungar (Ed). *The social ecology of resilience: A handbook of theory and practice*. (pp.199-217). New-York : NY, Springer.
- Dutt, R., & Phillips, M. (2010). Assessing the needs of black and minority ethnic children and families. In J. Horwath (Ed.), *The child's world* (2 ed., pp. 354-367). London, UK : Jessica Kingsley Publishers.
- Edwards, R. (2009). The dynamics of families, social capital and social change : a critical case study. In J. A. Mancini & K. A. Roberto (Eds.), *Pathways of human development : explorations of change* (pp. 267-290). Lanhan, MD : Lexington Books.
- Egan, G. (1992). *Communication dans la relation d'aide*. Laval, Qc : Études Vivantes.
- Elkaim, M. (1995). Constructivisme, constructivisme social et narrations : aux limites de la systémique. In M. Elkaim (Ed). *Panorama des thérapies familiales* (pp.543-567). Paris, Fr : Éditions du Seuil.
- Fong, R. (2004). Overview of immigrant and refugee children and families. In F. Fong (Ed.), *Culturally competent practice with immigrant and refugee children and families* (pp. 1-18). New-York, NY : The Guilford Press.
- Forrester, D., Westlake, D., & Glynn, G. (2012). Parental resistance and social worker skills : towards a theory of motivational social work. *Child & Family Social Work*, 17(2), 118-129. doi : 10.1111/j.1365-2206.2012.00837.x
- Gendreau, G. (2001). *Jeunes en difficulté et intervention psychoéducative*. Montréal, CA : Béliveau éditeur.
- Gordon, J. (2000). Ecological influences on parenting and child development. *British Journal of Social Work*, 30(6), 703-720.
- Gosselin, J. (1979). La relation d'aide en contexte d'autorité. *Intervention*, 54, 5-14.

- Guay, J. (2010). Les familles récalcitrantes en protection de la jeunesse. *Santé mentale au Québec*, 35(2), 47-59.
- Harran, E. (2002). Barriers to effective child protection in a multicultural society. *Child Abuse Review*, 11(6), 411-414. doi : 10.1002/car.770
- Hassan, G., & Rousseau, C. (2007). La protection des enfants : enjeux de l'intervention en contexte interculturel. *Association pour la recherche interculturelle*, 45, 37-50.
- Hassan, G., & Rousseau, C. (2009). North African and Latin American parents' and adolescents' perceptions of physical discipline and physical abuse : when dysnormativity begets exclusion. *Child Welfare*, 88(6), 5-23.
- Hassan, G., Fraser, S., Papazian-Zohrabian, G., & Rousseau, C. (2012). La psychologie clinique culturelle une question de savoir-être. *Psychologie Québec*, 29(1), 32-34.
- Healy, K. (1998). Participation and child protection : The importance of context. *British Journal of Social Work*, 28(6), 897-914.
- Healy, K., & Darlington, Y. (2009). Service user participation in diverse child protection contexts : Principles for practice. *Child & Family Social Work*, 14(4), 420-430. doi : 10.1111/j.1365-2206.2009.00613.x
- Humphreys, C., Atkar, S., & Baldwin, N. (1999). Discrimination in child protection work : Recurring themes in work with Asian families. *Child & Family Social Work*, 4(4), 283-291. doi : 10.1046/j.1365-2206.1999.00132.x
- Lacharité, C. (2009). L'approche participative auprès des familles. In C. Lacharité & J.-P. Gagnier (Eds.), *Comprendre les familles pour mieux intervenir* (pp. 158-182). Montréal, CA : Gaëtan Morin Éditeur.
- Lavergne, C., Dufour, S., Sarniento, J., & Descôteaux, M.-È. (2009). La réponse du système de protection de la jeunesse montréalais aux enfants issus des minorités visibles. *Intervention*, 131, 233-241.
- L'Écuyer, R. (1990). *Méthodologie de l'analyse développementale de contenu. Méthode GPS et concept de soi*. Sillery, CA : Presses de l'Université du Québec.
- Levine, M., Perkins, D.D., & Perkins, D.V. (2005). *Principles of community psychology : Perspectives and applications*. New-York, NY : Oxford University Press.
- Lewig, K., Arney, F., & Salveron, M. (2010). Challenges to parenting in a new culture : Implications for child and family welfare. *Evaluation and Program Planning*, 33(3), 324-332. doi : 10.1016/j.evalprogplan.2009.05.002

- Maiter, S. (2004). Considering context and culture in child protection services to ethnically diverse families : An example from research with parents from the Indian subcontinent (South Asians). *Journal of social Work Research and Evaluation*, 5(1), 63-80.
- Maiter, S., & Stalker, C. (2010). South Asian immigrants' experience of child protection services : are we recognizing strengths and resilience? *Child & Family Social Work*, 16(2), 138-148. doi : 10.1111/j.1365-2206.2010.00721.x
- Mancini, J. A., & Bowen, G. L. (2009). Community resilience : A social organization theory of action and change. In M. J.A. & K. A. Roberto (Eds.), *Pathways of human development : exploration of change* (pp. 245-265). Lanhan, MD : Lexington Books.
- Mancini, J. A., Arnold, A. L., Martin, J. A., & Bowen, G. L. (sous presse). Community capacity. In T. P. Gullotta & M. Bloom (Eds.), *Encyclopedia of primary prevention and health promotion* (2 ed.). New-York, NY : Kluwer Academic/Plenum.
- Manji, S., Maiter, S., & Palmer, S. (2005). Community and informal social support for recipients of child protective services. *Children and Youth Services Review*, 27(3), 291-308. doi : 10.1016/j.childyouth.2004.10.006
- Miles, M. B., & Huberman, M. A. (2003). *Analyse des données qualitatives (2e édition)*. Paris, FR : De Boeck Université.
- Ministère de la santé et des services sociaux du Québec. (2010). *Manuel de référence sur la protection de la jeunesse*. La direction des communications du ministère de la santé et des services sociaux du Québec. Récupéré à : <http://intranetreseau.rtss.qc.ca>
- Ministère de l'immigration et des communautés culturelles. (2011). *Fiche synthèse sur l'immigration et la diversité ethnoculturelle au Québec*. La direction de la recherche et de l'analyse prospective. Récupéré à : http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/recherchesstatistiques/FICHE_syn_an2011.pdf
- Moro, M. R. (2010). *Nos enfants de demain pour une société multiculturelle*. Paris : Odile Jacob.
- Ouellet, F., René, J.-F., Durand, D., Dufour, R., & Garon, S. (2000). Intervention en soutien à l'empowerment. *Nouvelles pratiques sociales*, 13(1), 85-102.
- Paillé, P., & Mucchielli, A. (2008). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales (2e édition)*. Paris, FR : Armand Colin.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods (3 ed.)*. Bruxelles : De Boeck-Université.
- Pine, B., A., & Drachman, D. (2005). Effective child welfare practice with immigrant and refugee children and their families. *Child Welfare League of America*, 84(5), 537-562.

- Publications du Québec. (2010) *Loi sur la Protection de la Jeunesse*. Récupéré à : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_34_1/P34_1.html.
- Rajendran, K., & Chemtob, C. M. (2010). Factors associated with service use among immigrants in the child welfare system. *Evaluation and Program Planning*, 33(3), 317-323. doi : 10.1016/j.evalprogplan.2009.06.017
- Rycus, J., S., & Hughes, R., C. (2005). *Guide terrain pour le bien-être des enfants*. Montréal, CA : Éditions Sciences et culture.
- Saint-Arnaud, Y. (2001). *Relation d'aide et psychothérapie : le changement personnel assisté*. Boucherville, Qc : Gaëtan Morin.
- Sisneros, J., Stakeman, C., Joyner, M. C., & Schmitz, C. L. (2008). Arenas for critical multicultural practice. In J. Sisneros, C. Stakeman, M. C. Joyner & S. C.L (Eds.), *Critical multicultural social work* (pp. 95-104). Chicago, IL : Lyceum Book Inc.
- Statistique Canada (2006). *Guide de référence sur la Population des minorités visibles et Groupe de population*, Recensement de 2006. Récupéré à : http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2006/ref/rp-guides/visible_minority-minorites_visiblesfra.cfm
- Statistique Canada (2010). *Étude : Projections de la diversité de la population canadienne*. Récupéré à : <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/100309/dq100309a-fra.htm#il>
- Trottier, G., & Racine, S. (1992). L'intervention en contexte d'autorité, points saillants. *Service social*, 41(3), 5-24.
- Ungar, M. (2007). Contextual and cultural aspects of resilience in child welfare setting. In I. Brown, F. Chaze, D. Fuchs, J. Lafrance, S. McKay & S. Thomas Prokop (Eds.), *Putting a human face on child welfare : voices from the Prairies* (pp. 1-23). Prairie Child Welfare Consortium/Centre of Excellence for Child.
- Ungar, M. (2011a). Resources and their meaning. In M. Ungar (Ed.), *Counseling in challenging contexts* (pp. 43-64). Belmont, CA : Brooks/Cole.
- Ungar, M. (2011b). Context and culture. In M. Ungar (Ed.), *Counseling in challenging contexts* (pp. 65-78). Belmont, CA : Brooks/Cole.
- Walsh, F. (2006). *Strengthening family resilience*. New-York, NY : The Guilford Press.
- Yatchmenoff, D. K. (2005). Measuring client engagement from the client's perspective in nonvoluntary child protective services. *Research on Social Work Practice*, 15(2), 84-96. doi : 10.1177/1049731504271605

Annexe A

Protocole d'entrevue

L'objectif de la recherche est de bien comprendre les interventions en protection de la jeunesse auprès d'enfants issus de minorités visibles. Ces informations permettront de faire des recommandations pour mieux intervenir auprès de cette clientèle. Comme intervenant, votre expérience est précieuse pour mieux comprendre ce qui est particulier dans ces interventions. Je vous rappelle que les renseignements que vous nous donnerez demeureront confidentiels. Aucune information permettant de vous identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publiée.

Afin de bien préparer la rencontre, j'ai lu les éléments principaux des deux dossiers dont vous avez choisi de discuter aujourd'hui. Ce qui m'intéresse maintenant, c'est votre point de vue sur ces situations. Les questions seront les mêmes pour les deux situations.

Commençons par la situation exemplaire. Vous avez identifié le dossier de (prénom de l'enfant) _____ comme étant une situation exemplaire d'intervention en protection de la jeunesse auprès d'un enfant issu de minorités visibles.

1. Pourriez-vous me décrire cette situation en quelques phrases?
(Comment peut-on résumer cette situation?)

2. À quelle étape du dossier êtes-vous intervenu, évaluation/orientation ou application des mesures?

3. Dans quelle langue communiquiez-vous avec la famille ? L'enfant?

4. Parmi tous les dossiers dans lesquels vous êtes intervenu depuis les trois dernières années, vous avez choisi celui-ci pour illustrer une intervention exemplaire impliquant un enfant issu de minorités visibles. Qu'est-ce qui a été particulièrement réussi dans cette intervention?
(Pourquoi qualifiez-vous cette situation d' « exemplaire »?)

J'aimerais que vous compariez ce dossier aux dossiers des enfants québécois de souche.

5. Si vous pensez à la situation de protection de (prénom de l'enfant) _____ de manière globale, diriez-vous qu'elle est plutôt similaire ou plutôt différente des situations de protection impliquant la clientèle québécoise de souche? (*Les événements comme tels*)

Expliquer et donner des exemples

6. Et par rapport aux interventions mises en place, diriez-vous qu'elles sont plutôt similaires ou plutôt différentes des interventions impliquant la clientèle québécoise de souche?

Expliquer et donner des exemples

Maintenant j'aimerais que vous réfléchissiez aux différentes caractéristiques de cette situation qui ont influencé la nature, la qualité et l'efficacité de votre intervention.

7. Selon vous, qu'est-ce qui a facilité votre intervention dans le dossier de (prénom de l'enfant) _____?

(*Donner des exemples concrets*)

8. Avez-vous d'autres idées sur des facilitants, par exemple par rapport
à des caractéristiques de (prénom de l'enfant) _____?
à des caractéristiques de ses parents ou d'autres membres de sa famille?
à des caractéristiques du contexte ou de l'environnement?
à vos propres caractéristiques comme intervenant ou comme personne?
d'autres idées?

Même si vous considérez que l'intervention dans la situation de (prénom de l'enfant) _____ a été exemplaire, il y a probablement aussi eu des aspects plus difficiles à gérer dans la situation.

9. Selon vous, quels ont été les obstacles ou les difficultés à franchir?

10. Avez-vous d'autres idées sur des obstacles ou des difficultés, par exemple par rapport
à des caractéristiques de (prénom de l'enfant) _____?
à des caractéristiques de ses parents ou d'autres membres de sa famille?
à des caractéristiques du contexte ou de l'environnement?
à vos propres caractéristiques comme intervenant ou comme personne?
D'autres idées?

Les questions suivantes sont plus personnelles, mais elles sont très importantes afin de bien comprendre votre expérience dans la situation dont nous discutons.

11. Que vous a fait vivre cette situation, comment vous êtes-vous senti dans ce dossier?
(Quelles émotions/sentiments avez-vous ressentis?)

12. Avec le recul, que changeriez-vous dans votre intervention de l'époque? Pourquoi?

13. Qu'est-ce que vous referiez de la même manière? Pourquoi?

14. Quelles sont les leçons les plus importantes à retenir de cette expérience?
(Quels messages voudriez-vous transmettre à vos collègues?)

Une dernière question sur le cas dont nous discutons. Je vous rappelle que l'objectif de la recherche est de bien comprendre les pratiques d'intervention en protection de la jeunesse auprès d'enfants issus de minorités visibles.

15. Y a-t-il un aspect important dans le dossier de (nom de l'enfant) _____ dont nous n'avons pas parlé et qui m'aiderait à répondre à cet objectif?

Passons maintenant à la situation difficile. Vous avez identifié le dossier de (prénom de l'enfant) _____ comme étant une situation difficile d'intervention en protection de la jeunesse auprès d'un enfant issu de minorités visibles.

1. Pourriez-vous me décrire cette situation en quelques phrases?

(Comment peut-on résumer cette situation?)

2. À quelle étape du dossier êtes-vous intervenu, évaluation/orientation ou application des mesures?

3. Dans quelle langue communiquiez-vous avec la famille ? L'enfant?

4. Parmi tous les dossiers dans lesquels vous êtes intervenu depuis les trois dernières années, vous avez choisi celui-ci pour illustrer une intervention difficile impliquant un enfant issu de minorités visibles. Qu'est-ce qui a été particulièrement difficile dans cette intervention?

(Pourquoi qualifiez-vous cette situation de «difficile»?)

J'aimerais que vous compariez ce dossier aux dossiers des enfants québécois de souche.

5. Si vous pensez à la situation de protection de (prénom de l'enfant)

_____ de manière globale, diriez-vous qu'elle est plutôt similaire ou plutôt différente des situations de protection impliquant la clientèle québécoise de souche? *(Les événements comme tels)*

Expliquer et donner des exemples

6. Et par rapport aux interventions mises en place, diriez-vous qu'elles sont plutôt similaires ou plutôt différentes des interventions impliquant la clientèle québécoise de souche?

Expliquer et donner des exemples

Maintenant j'aimerais que vous réfléchissiez aux différentes caractéristiques de cette situation qui ont influencé la nature, la qualité et l'efficacité de votre intervention.

7. Selon vous, quels ont été les obstacles ou les difficultés à franchir?

(Donner des exemples concrets)

8. Avez-vous d'autres idées sur des obstacles ou des difficultés, par exemple par rapport

à des caractéristiques de (prénom de l'enfant) _____?

à des caractéristiques de ses parents ou d'autres membres de sa famille?

à des caractéristiques du contexte ou de l'environnement?

à vos propres caractéristiques comme intervenant ou comme personne?

d'autres idées?

Même si vous considérez que l'intervention dans la situation de (prénom de l'enfant) _____ a été difficile, il y a probablement aussi eu des aspects plus faciles à gérer dans la situation.

9. Selon vous, qu'est-ce qui a facilité votre intervention dans le dossier de (prénom de l'enfant)

_____?

10. Avez-vous d'autres idées sur des facilitateurs, par exemple par rapport

à des caractéristiques de (prénom de l'enfant) _____?

à des caractéristiques de ses parents ou d'autres membres de sa famille?

à des caractéristiques du contexte ou de l'environnement?

à vos propres caractéristiques comme intervenant ou comme personne?

D'autres idées?

Les questions suivantes sont plus personnelles, mais elles sont très importantes afin de bien comprendre votre expérience dans la situation dont nous discutons.

11. Que vous a fait vivre cette situation, comment vous êtes-vous senti dans ce dossier?

(Quelles émotions/sentiments avez-vous ressentis?)

12. Avec le recul, que changeriez-vous dans votre intervention de l'époque? Pourquoi?

13. Qu'est-ce que vous referiez de la même manière? Pourquoi?

14. Quelles sont les leçons les plus importantes à retenir de cette expérience?

(Quels messages voudriez-vous transmettre à vos collègues?)

Une dernière question sur le cas dont nous discutons. Je vous rappelle que l'objectif de la recherche est de bien comprendre les pratiques d'intervention en protection de la jeunesse auprès d'enfants issus de minorités visibles.

15. Y a-t-il un aspect important dans le dossier de (nom de l'enfant) _____ dont nous n'avons pas parlé et qui m'aiderait à répondre à cet objectif?

16. Et de manière non spécifique aux deux enfants dont nous avons discuté, auriez-vous des commentaires à ajouter pour répondre au but de la recherche?

Annexe B

Grille d'analyse des dossiers des usagers des Centres jeunesse

1. Type de dossier :

Dossier « difficile »

Dossier « exemplaire »

2. Numéro de l'intervenant :

3. Numéro d'utilisateur de l'enfant ciblé au CJ :

4. Période où l'intervenant a été impliqué dans le dossier :

5. Nom de l'analyste :

Date de l'analyse :

Enfant ciblé

6. Prénom :

7. Année et mois de naissance :

8. Sexe

Masculin

Féminin

9. Langue d'usage à la maison

Français

Anglais

Espagnol

Créole

Arabe

Autre :

10. Langue de communication

Français

Anglais

Espagnol

Créole

Arabe

Autre :

11. Pays de naissance :

Si autre que le Canada, année d'arrivée au Québec :

12. Appartenance ethnique :

13. Garde légale :

14. Fratrie de l'enfant

Aucune

Si fratrie, complétez :

Prénom	An et mois naissance	Sexe	Milieu de vie 1. père et mère 2. père seulement 3. mère seulement 4. mère-conjoint 5. père-conjointe 6. garde partagée 7. autre	Numéro d'utilisateur (dans personne lien)
1.				

15. Famille immédiate et maisonnée (ne pas inclure la fratrie)

1. Père biologique		# u		
Inconnu	Décédé	Impossible à rejoindre	NSP	NAP
Prénom :		Pays de naissance :		
Année et mois de naissance :		Si autre que le Canada, année d'arrivée au Québec :		
Langue d'usage :		Appartenance ethnique :		
Langue de communication :				
Revenus d'emploi :		Oui	Non	NSP
Difficultés identifiées		Oui/Soupçonné	Non	NSP
a) Conflits conjugaux importants				
b) Activités criminelles				
c) Problèmes de santé physique				
d) Abus d'alcool/drogues/médicaments				
e) Problèmes de santé mentale				
f) Agressivité/impulsivité				
g) Prostitution				
h) Idées suicidaires				
i) Dépression/anxiété				
j) Difficultés financières				
k) Autre :				
Victimisation dans l'enfance		Connu	Soupçonné	NSP
a) Abus				
b) Négligence				
c) Exposition à la violence conjugale				

2. Mère biologique		# u		
Inconnue	Décédée	Impossible à rejoindre	NSP	NAP
Prénom :		Pays de naissance :		
Année et mois de naissance :		Si autre que le Canada, année d'arrivée au Québec :		
Langue d'usage :		Appartenance ethnique :		
Langue de communication :				
Revenus d'emploi :		Oui	Non	Mère au foyer
				NSP
Difficultés identifiées		Oui/Soupçonné	Non	NSP
a) Conflits conjugaux importants				
b) Activités criminelles				
c) Problèmes de santé physique				
d) Abus d'alcool/drogues/médicaments				
e) Problèmes de santé mentale				
f) Agressivité/impulsivité				
g) Prostitution				
h) Idées suicidaires				
i) Dépression/anxiété				
j) Difficultés financières				
k) Autre : isolée, dépassée				
Victimisation dans l'enfance		Connu	Soupçonné	NSP
a) Abus				
b) Négligence				
c) Exposition à la violence conjugale				

3. Conjoint(e) père		#		
Inconnu(e)	Décédé(e)	Impossible à rejoindre	NSP	NAP
Prénom :		Pays de naissance :		
Année et mois de naissance :		Si autre que le Canada, année d'arrivée au Québec :		
Langue d'usage :		Appartenance ethnique		
Langue de communication :				
Revenus d'emploi :		Oui	Non	NSP
Difficultés identifiées		Oui/Soupçonné	Non	NSP
a) Conflits conjugaux importants				
b) Activités criminelles				
c) Problèmes de santé physique				
d) Abus d'alcool/drogues/médicaments				
e) Problèmes de santé mentale				
f) Agressivité/impulsivité				
g) Prostitution				
h) Idées suicidaires				
i) Dépression/anxiété				
j) Difficultés financières				
k) Autre :				
Victimisation dans l'enfance		Connu	Soupçonné	NSP
a) Abus				
b) Négligence				
c) Exposition à la violence conjugale				

4. Conjoint(e) mère		#		
Inconnu(e)	Décédé(e)	Impossible à rejoindre	NSP	NAP
Prénom :		Pays de naissance :		
Année et mois de naissance :		Si autre que le Canada, année d'arrivée au Québec :		
Langue d'usage :		Appartenance ethnique		
Langue de communication :				
Revenus d'emploi :		Oui	Non	NSP
Difficultés identifiées		Oui/Soupçonné	Non	NSP
a) Conflits conjugaux importants				
b) Activités criminelles				
c) Problèmes de santé physique				
d) Abus d'alcool/drogues/médicaments				
e) Problèmes de santé mentale				
f) Agressivité/impulsivité				
g) Prostitution				
h) Idées suicidaires				
i) Dépression/anxiété				
j) Difficultés financières				
k) Autre :				
Victimisation dans l'enfance		Connu	Soupçonné	NSP
a) Abus				
b) Négligence				
c) Exposition à la violence conjugale				

16. Difficultés relevées chez l'enfant lors des services relatifs au signalement analysé :

	Oui/Soupçonné	Non	NSP
1. Problèmes émotifs ou reliés à l'humeur (ex. anxiété, apathie, suicidaire)			
2. Agressivité / impulsivité (ex. violence verbale, arrestations, bagarres, attitude provocatrice)			
3. Abus de substances (ex. : drogue, alcool)			
4. Problèmes développementaux (ex. : retard dans les habiletés verbales)			
5. Déficit cognitif (ex. : problème de concentration, problèmes d'apprentissage, difficultés scolaires) non			
6. Problèmes de santé physique (ex. : énurésie, problèmes de sommeil ou d'appétit, blessures physiques)			
7. Problèmes d'attachement ou sociaux (ex. : insécurité, rejet par les pairs)			
8. Diagnostic psychiatrique (ex. : hyperactivité, dépression)			
9. Autres (spécifiez) :			

Autres informations pertinentes (enfant cible, fratrie, famille et maisonnée)

Description du signalement analysé

20. Lieu de résidence habituel

- Parents (vivent ensemble)
- Mère seulement
- Père seulement
- Tuteur
- Parents garde partagée
- Autre

21. Constellation familiale (au lieu de résidence habituel)

- Père-mère
- Mère
- Père
- Mère-conjoint
- Père-conjointe
- Garde partagée (40/60)
- Partenaire amoureux présent dans l'environnement de l'enfant
- Autre

22. Date de rétention du signalement :

23. Alinéa du signalement :

Avant juillet 2007	Après juillet 2007
<ul style="list-style-type: none"> a. Abandon b. Menace au développement mental ou affectif c. Menace à la santé physique d. Privation de conditions matérielles e. Risque de danger moral ou physique f. Exploitation g. s) Abus sexuels p) mauvais traitements physiques h. Troubles de cpts sérieux 	<ul style="list-style-type: none"> a. Abandon b. Négligence c. Mauvais traitements psychologiques d. Abus sexuels e. Abus physique f. Troubles de cpts sérieux

24. Résumé du signalement

25. Personne responsable du ou des mauvais traitements allégués dans le signalement

Père et mère

Père seulement

Mère seulement

Conjoint

Conjointe

Autre :

26. Application de mesures d'urgence ou provisoires

Oui

Non

Si oui, lesquelles :

27. Nouveau lieu de résidence de l'enfant

Oui

Non

Si placement, où :

Famille d'accueil avec lien de parenté

Famille d'accueil sans lien de parenté

Foyer de groupe

Autre

28. Vérification des faits :

29. Impact sur l'enfant :

--

30. Attitude et réactions des parents :

Mère :

Attitudes et comportements vis-à-vis les faits allégués et les services	Oui/ plutôt oui	Non/ Plutôt non	NSP	NAP
a) Parent a été contacté				
b) Parent a été rejoint				
c) Reconnaissance des problèmes				
d) Motivation à résoudre les problèmes				
e) Coopération avec les services				

Père :

Attitudes et comportements vis-à-vis les faits allégués et les services	Oui/ plutôt oui	Non/ Plutôt non	NSP	NAP
a) Parent a été contacté				
b) Parent a été rejoint				
c) Reconnaissance des problèmes				
d) Motivation à résoudre les problèmes				
e) Coopération avec les services				

Autres informations pertinentes relatives aux attitudes et réactions des parents :

--

31. Analyse relative au besoin de protection (considérant que...) :

--

32. Décision

Faits fondés SDC

Faits fondés SDNC

Faits non fondés

33. Alinéa de la décision :

Avant juillet 2007	Après juillet 2007
<ul style="list-style-type: none">a. Abandonb. Menace au développement mental ou affectifc. Menace à la santé physiqued. Privation de conditions matériellese. Risque de danger moral ou physiquef. Exploitationg. s) Abus sexuelsp) mauvais traitements physiquesh. Troubles de cpts sérieux	<ul style="list-style-type: none">a. Abandonb. Négligencec. Mauvais traitements psychologiquesd. Abus sexuelse. Abus physiquef. Troubles de cpts sérieux

Autres informations pertinentes relatives au signalement analysé :

--

Rapport de fermeture à l'évaluation (si SDNC à la décision de l'évaluation)

Ne s'applique pas (passer à la section suivante)

34. Nombre de mois entre la date du signalement et la date du rapport de fermeture : ____

35. Motifs justifiant la fermeture

Parent victime a quitté la dynamique conjugale

Parent a entrepris une démarche personnelle

Enfant ne présente aucune séquelle

Parent prend les moyens nécessaires

Parent accepte les mesures proposées

Famille peut bénéficier de ressources externes au CJ

Famille peut bénéficier de l'aide de son entourage

Faits s'avèrent non fondés

Autre :

36. Référence personnalisée

Oui

Non

NSP

Si référence(s), précisez

CSSS

Organismes pour femmes victimes de vc

Organismes en toxicomanie

Organisme d'aide aux conjoints violents

Autre organisme communautaire : _____

Centre hospitalier

Milieu scolaire

Services internes au CJ

Autre CJ

37. Décision

Faits fondés SDC

Faits fondés SDNC

Faits non fondés

38. Autres informations pertinentes relatives à la fermeture du dossier après évaluation :

--

Information relative à l'orientation du signalement analysé

Ne s'applique pas (passer à la section suivante)

39. Évolution de la situation

40. Forces actualisables de la famille et de son environnement

41. Caractéristiques et besoins spécifiques de l'enfant

42. Décision

Mesures volontaires

Judiciarisation

43. Description des mesures :

44. Durée des mesures recommandées :

45. Comment a évolué le dossier après le retrait de l'intervenant :